



MISSIONS LOCALES:

*un accompagnement à la hauteur
des attentes des jeunes*



Près de 10 jeunes sur 10 sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil par leur Mission Locale



Près de 3 jeunes sur 4 déclarent avoir pris confiance en eux

Près de 6 jeunes sur 10 viennent à la Mission Locale grâce au bouche à oreille



Plus de 8 jeunes sur 10 conseillent à leurs ami-e-s de contacter la Mission Locale



Plus de 9 jeunes sur 10 qualifient leur relation avec leur conseiller référent de très positive



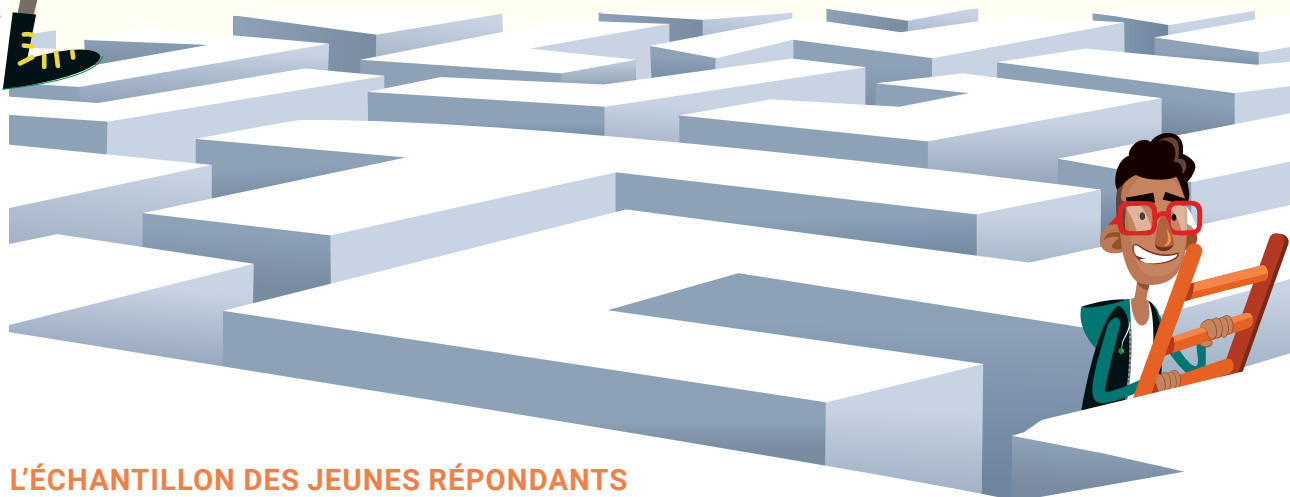
En Normandie, 24 Missions Locales accompagnent chaque année plus de 48000 jeunes vers l'emploi et l'autonomie.

MISSIONS LOCALES

un accompagnement à la hauteur des attentes des jeunes

Pour la seconde année consécutive, les Missions Locales ont proposé aux jeunes accompagnés de donner leur avis sur leur offre de service afin d'améliorer en continu la qualité des services qui sont rendus aux usagers d'un service public.

Le réseau des Missions Locales, service public territorial de l'insertion, a souhaité connaître l'avis des jeunes sur l'adaptation de leur accompagnement à leurs attentes et à leurs projets, au moment où se mettent en place la stratégie pauvreté, les PACTE régionaux pour le développement des compétences et les appels à projets pour repérer et mobiliser les jeunes dits « invisibles ». Cette étude, menée par l'UNML et l'ARDML Sud Provence Alpes Côtes D'Azur, a été réalisée en partenariat avec l'ARML Normandie du 15 janvier au 1^{er} mars 2019 sous la forme d'un questionnaire anonyme, en ligne, auto-administré en ligne par les jeunes, sur le principe du volontariat. Cette enquête s'inscrit dans le cadre de la préparation de la Semaine Nationale des Missions Locales, qui s'est tenue du 14 au 22 mars 2019.



L'ÉCHANTILLON DES JEUNES RÉPONDANTS

Au 1^{er} mars, près de 20 000 jeunes résidant dans l'ensemble des territoires métropolitain et ultramarins ont répondu à l'enquête de satisfaction. En Normandie, 1775 réponses ont pu être collectées, soit 9% de l'ensemble des questionnaires.

Les caractéristiques de l'échantillon des jeunes répondants à cette enquête 2019 sont très proches de celles du public accompagné par les Missions Locales selon leur âge, leur genre et leur niveau de formation. (Voir profil des jeunes accueillis en Mission Locale à la fin de ce document).

52% des répondants sont des jeunes femmes et 48% sont des jeunes hommes,

24% sont âgés de moins de 18 ans, 56% ont entre 18 et 21 ans, 20% ont entre 22 et 25 ans, 7% 26 ans et plus.

61% ont un niveau inférieur au BAC dont 19% sont sans diplôme, 34% ont le BAC et 5% ont un niveau supérieur au BAC.

58 % des jeunes répondants sont accompagnés depuis moins d'un an dont 8% sont accueillis pour la 1^{ère} fois, 42 % depuis plus d'un an.

DES JEUNES TOUJOURS PLUS SATISFAITS DE L'OFFRE DE SERVICE DE LA MISSION LOCALE

97% des jeunes usagers de la Mission Locale du Pays de Coutances répondant à l'enquête en 2019 sont satisfaits des services qui leur sont proposés.

Ce niveau de satisfaction de l'accompagnement personnalisé dans leur accès à l'emploi et à l'autonomie est en augmentation notable sur un an.

CINQ RÉSULTATS ILLUSTRENT LA TRÈS GRANDE SATISFACTION DES JEUNES ET LEUR ATTACHEMENT AUX MISSIONS LOCALES :

- **Plus de 8 jeunes sur 10** conseilleront à leurs ami-e-s de contacter la Mission Locale.
- **Plus de 9 jeunes sur 10** sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil par leur Mission Locale (98%).
- **Près de 6 jeunes sur 10** viennent à la Mission Locale grâce au bouche à oreille (58%).
- **9 jeunes sur 10** qualifient leur relation avec leur conseiller référent de très positive (91%).
- **7 jeunes sur 10** (72%) déclarent avoir pris confiance en eux lors de leur accompagnement en Mission Locale.

UN AVIS GLOBAL TRÈS FAVORABLE :

près de 9 jeunes sur 10 ont un avis favorable sur l'ensemble des services rendus par leur Mission Locale.

Globalement, concernant la Mission Locale vous êtes...

97%
SATISFAITS



UN BON NIVEAU DE QUALITÉ DE L'ACCUEIL :

près de 9 jeunes sur 10 sont satisfaits (51%) ou très satisfaits (47%) de l'accueil que leur Mission Locale leur réserve.

Concernant votre premier rendez-vous avec un conseiller Mission Locale vous êtes :

83%
SATISFAITS OU TRÈS SATISFAIT

(50% SATISFAIT ET 33% TRÈS SATISFAIT)



Trois quarts des jeunes qui viennent pour un premier rendez-vous avec un conseiller sont satisfaits et comptent revenir pour un second entretien individuel ou collectif dans 75% des cas.

Vous avez envie de revenir pour un second rendez-vous :

75%

OUI

17%
C'EST POSSIBLE



La qualité de service, une priorité des Missions Locales

La plupart des Missions Locales ont travaillé à l'amélioration continue de la qualité, que ce soit dans le cadre d'une auto-évaluation partagée ou encore par la mise en place de démarche, charte ou de référentiel qualité.

Le cadre commun de référence de l'offre de service des Missions Locales contribue à instaurer cette démarche qualité. Le réseau tend ainsi à être de plus en plus homogène sur la manière dont le service est délivré aux jeunes et aux entreprises dans le cadre de leur projet de structure.

La qualité de l'accueil et de la gestion des temps d'attente est un aspect pris très au sérieux par l'ensemble des 436 Missions Locales du territoire national, métropolitain et ultramarin. Il en résulte à la Mission Locale du Pays de Coutances que 98% des usagers sont satisfaits par l'accueil. Ceci s'explique en grande partie par le peu de temps d'attente que subissent les usagers avant d'être reçus en rendez-vous : 52% n'attendent pas avant d'être reçus et 39% attendent moins de 15 minutes.

Aujourd'hui, avant d'être reçu pour votre rendez-vous, vous avez attendu :

91%

PAS OU PEU ATTENDU

(52% N'ONT PAS ATTENDU ET 39% ONT ATTENDU MOINS DE 15 MINUTES)

4%
PLUS DE 15 MINUTES

5%
PLUS DE 30 MINUTES



LES JEUNES, AMBASSADEURS DES MISSIONS LOCALES

Le bouche à oreille sur la Mission Locale a des effets positifs avec une communication entre jeunes qui fait la promotion du service rendu et conduit les jeunes à transmettre l'information vers d'autres jeunes :

Vous diriez à vos amis de venir à la Mission Locale s'ils en ont besoin ?

77%

OUI

(45% C'EST CERTAIN ET 32% SÛREMENT)

14%
C'EST POSSIBLE

6%
PAS SÛR

3%
PAS DU TOUT



77% des jeunes vont conseiller à leurs amis de se rendre à la Mission Locale, s'ils en ont besoin.

Lorsque vous êtes avec vos amis, il vous arrive de parler de la Mission Locale ?

30%

OUI

(7% TRÈS SOUVENT ET 23% ASSEZ SOUVENT)

33%
OCCASIONNELLEMENT

25%
RAREMENT

11%
JAMAIS



Vous avez connu la Mission Locale par...



58%

LA FAMILLE OU DES AMIS

17%

PÔLE EMPLOI

8%

UN ÉDUCATEUR, UN TRAVAILLEUR SOCIAL

8%

LE COLLÈGE, LE LYCÉE

4%

DANS LA RUE

3%

FACEBOOK, YOUTUBE, TWITTER, INTERNET

2%

UNE ASSOCIATION

Pour près de 60% des jeunes, c'est le réseau familial ou personnel qui a orienté vers la Mission Locale.



LES 3 POINTS FORTS DES MISSIONS LOCALES QUI RÉPONDENT AUX ATTENTES DES JEUNES

L'ancrage local des structures, avec plus de 6 500 points d'accueil et 330 en Normandie qui sont au plus près des réalités territoriales, permet aux Missions Locales de délivrer un service qui s'inscrit dans la réalité locale des jeunes et des entreprises.

L'approche globale permet de construire avec les jeunes les réponses à l'ensemble des freins auxquels ils peuvent être confrontés pour accéder à l'autonomie et donc à l'emploi durable.

Les jeunes usagers utilisent l'offre de service des Missions Locales dans sa totalité et de manière très homogène. Ainsi, les jeunes semblent considérer les Missions Locales comme la porte d'entrée unique pour évoquer l'ensemble de leurs attentes liées à leur insertion socioprofessionnelle, ils utilisent l'offre de service dans sa diversité en fonction de leur besoin à un instant T.

Aujourd'hui, vous êtes venu à la Mission Locale pour...
(plusieurs réponses possibles) ?



79%

ÊTRE ACCOMPAGNÉ DANS MES RECHERCHES OU OBTENIR DES CONSEILS

(CV, LETTRE DE MOTIVATION, PRÉPARATION AUX ENTRETIENS... ETC.)

73%

TROUVER UN EMPLOI OU UN CONTRAT EN ALTERNANCE/ APPRENTISSAGE

69%

POUR LA GARANTIE JEUNES

64%

DÉCOUVRIR LE MONDE DE L'ENTREPRISE / TROUVER UN STAGE OU UNE IMMERSION

64%

TROUVER UNE FORMATION

64%

TROUVER UNE INFORMATION SUR MON ORIENTATION

61%

TROUVER DES SOLUTIONS POUR LA VIE DE TOUS LES JOURS (SANTÉ, MOBILITÉ, ACCÈS AUX DROITS, LOGEMENT, AIDES FINANCIÈRES)

28%

POUR LE SERVICE CIVIQUE

Depuis que vous bénéficiez de ses services, est-ce que votre Mission Locale vous a permis de... (plusieurs réponses possibles) ?



51 %
OBTENIR UNE AIDE POUR MA VIE QUOTIDIENNE (DÉMARCHES ADMINISTRATIVES, TRANSPORTS, PERMIS, SANTÉ, LOGEMENT...)

42 %
TROUVER VOTRE ORIENTATION

40 %
RENCONTRER DES EMPLOYEURS, ENTREPRISES

38 %
DÉCOUVRIR UN MÉTIER

37 %
TROUVER UN EMPLOI

22 %
RENTRE EN FORMATION PROFESSIONNELLE

9 %
OBTENIR UN DIPLÔME OU UN TITRE PROFESSIONNEL

7 %
SIGNER UN CONTRAT D'APPRENTISSAGE

6 % REPRENDRE SES ÉTUDES

Les jeunes usagers, du fait de leur situation (âge, situation à leur sortie du système scolaire), réalisent assez souvent leur première démarche d'insertion en se rendant à la Mission Locale.

La plus-value de l'accompagnement se concentre sur leurs attentes comme « Obtenir une aide pour la vie quotidienne » et « Trouver sa voie » (rencontrer des employeurs, 40%, trouver son orientation, 42% et découvrir un métier, 38%).

Ensuite vient la concrétisation du parcours d'insertion, par l'accès à un emploi (37%) ou à une formation professionnelle (22 %).

Plus de 9 jeunes sur 10 satisfaits (44%) ou très satisfaits (47%) de leur relation individualisée avec leur conseiller

L'accompagnement individuel du jeune par un conseiller référent permet de développer non seulement la personnalisation de la relation, mais aussi d'instaurer une relation de travail de qualité, dans la confiance.

80% des jeunes ont toujours le même conseiller tout au long de leur parcours, 91% d'entre eux sont satisfaits ou très satisfaits de la relation avec leur conseiller.

Le plus important avec votre conseiller c'est (plusieurs réponses possibles) :



92 %
QU'IL COMPRENNE MA SITUATION

81 %
QU'IL M'AIDE À TROUVER DES SOLUTIONS

78 %
QU'IL ME FASSE DES PROPOSITIONS DANS PLUSIEURS DOMAINES (SANTÉ, FORMATION, EMPLOI)

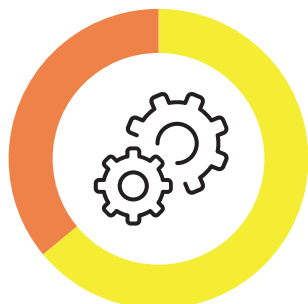
64 %
QU'IL EST FACILEMENT JOIGNABLE

62 %
QUE JE PEUX VENIR LE VOIR QUAND JE VEUX

Cette individualisation dans les réponses apportées et la relation « client » personnalisée (toujours le même conseiller) permet de fidéliser (dans le sens où cela limite le décrochage) le jeune dans l'accompagnement de son parcours d'accès à l'emploi.

Avec la Mission Locale, vous avez avancé dans vos projets :

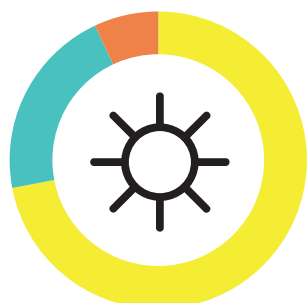
64%
D'ACCORD
36% PAS D'ACCORD



C'est bien la qualité du service délivré, autant sur le fond que sur la forme, ainsi que le rattachement local des propositions faites aux jeunes, qui permettent de générer un taux de satisfaction élevé. Le sentiment de « progrès » est très visible pour les jeunes qui sont accompagnés (64%) et plus de 72% d'entre eux déclarent avoir repris confiance en eux.

Avec la Mission Locale, vous avez pris confiance en vous :

72%
D'ACCORD OU TOUT À FAIT D'ACCORD
(50% D'ACCORD OU 22% TOUT À FAIT D'ACCORD)
21% MOYENNEMENT D'ACCORD



UNE SATISFACTION GÉNÉRALISÉE POUR TOUS LES AXES DE L'OFFRE DE SERVICE

Si les jeunes usagers accordent une grande importance à la forme de l'accompagnement comme nous l'avons indiqué précédemment, ils sont également très satisfaits de l'offre de service délivrée en Mission Locale.

L'enquête 2019 révèle **une utilisation très diversifiée de l'offre de service** des Missions Locales par les jeunes, avec un niveau de satisfaction moyen de 92% des services proposés.

Le tableau ci-dessous permet d'identifier à la fois les axes de l'offre de service mobilisés et le niveau de satisfaction des jeunes qui les utilisent.

Mobilisation de l'offre de service et satisfaction des usagers

	UTILISÉE PAR LES JEUNES 2019	TAUX DE SATISFACTION 2019
L'ACCOMPAGNEMENT À LA RECHERCHE D'EMPLOI	83	87
L'ACCOMPAGNEMENT À LA FORMATION	81	91
LA GARANTIE JEUNES	80	90
LES PÉRIODES EN ENTREPRISE	77	84
LE SERVICE CIVIQUE	77	85
L'INFORMATION ET LE SOUTIEN POUR L'ACCÈS AUX DROITS	69	86
L'AIDE À L'UTILISATION D'INTERNET	66	92
L'ACCOMPAGNEMENT À L'APPRENTISSAGE ET À L'ALTERNANCE	61	84
L'ACCÈS À DES AIDES FINANCIÈRES	61	86
L'AIDE À L'OBTENTION DU PERMIS DE CONDUIRE	54	88
LE PARRAINAGE VERS L'EMPLOI	51	89
L'INFORMATION ET LE SOUTIEN POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ	50	88
L'INFORMATION ET LE SOUTIEN POUR L'ACCÈS À LA CULTURE	48	82
L'AIDE AU LOGEMENT	44	86
L'AIDE À LA CRÉATION DU CPF	42	79

LE FOCUS 2019 SUR LES JEUNES ET LA FORMATION

Dans le contexte national de l'investissement massif de l'Etat et des Régions dans le développement et l'adaptation des compétences, le réseau des Missions Locales a souhaité dans le cadre de ce baromètre 2019, interroger les jeunes usagers sur l'accompagnement vers la formation.

Vous souhaitez suivre une formation pour (plusieurs réponses possibles) ?



87%

POUR ACCÉDER À UN MÉTIER

76%

POUR PERCEVOIR UNE RÉMUNÉRATION

60%

POUR SORTIR DE CHEZ MOI

56%

POUR ÊTRE AVEC (OU RENCONTRER) D'AUTRES PERSONNES

36%

POUR FAIRE PLAISIR À MA FAMILLE OU À MON CONSEILLER

Votre priorité pour ce projet de formation c'est... (plusieurs réponses possibles) ?



98%

ACQUÉRIR DE NOUVELLES COMPÉTENCES

93%

ME FORMER À UN MÉTIER QUI ME PLAÎT VRAIMENT

85%

OBTENIR UN DIPLÔME

80%

ME FORMER À UN MÉTIER QUI OFFRE DE NOMBREUX DÉBOUCHÉS

Quand on les interroge, les jeunes sont principalement motivés par la formation pour l'acquisition de nouvelles compétences afin d'accéder à un métier qui « leur plaît vraiment » (recherche de sens) et si possible dans un secteur offrant des débouchés.

Vous ne souhaitez pas suivre une formation parce-que... (plusieurs réponses possibles) ?



63%

CE N'EST PAS MA PRIORITÉ ACTUELLEMENT

42%

J'AI UN NIVEAU DE FORMATION SUFFISANT

34%

LE COÛT DE LA FORMATION EST TROP ÉLEVÉ

34%

LA FORMATION N'EST PAS RÉMUNÉRÉE

31%

JE NE REMPLIS PAS LES CONDITIONS FIXÉES POUR ACCÉDER À LA FORMATION QUE JE SOUHAITE SUIVRE

23%

LA DURÉE DE LA FORMATION EST TROP LONGUE

22%

IL N'EXISTE PAS DE FORMATION CORRESPONDANT À MES ENVIES PARMIL'OFFRE DE FORMATION

19%

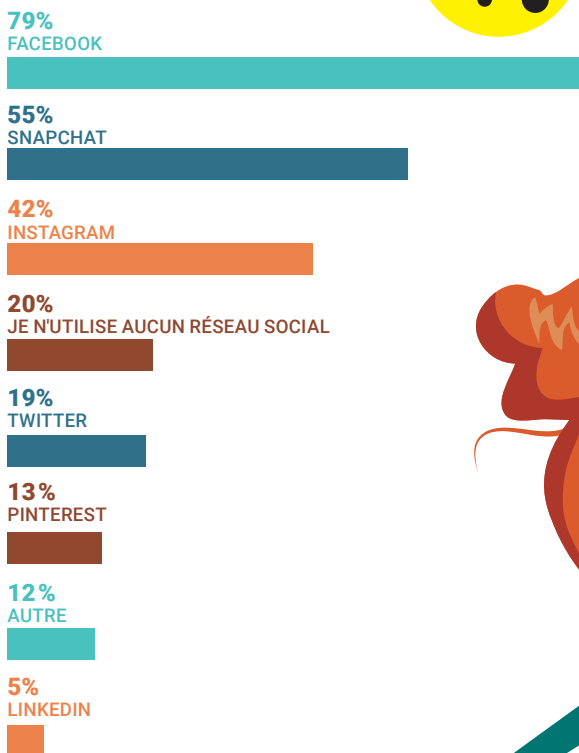
LE LIEU DE FORMATION EST LOIN DE MON DOMICILE

Les raisons du non-recours à l'offre de formation s'expliquent par le fait qu'il ne s'agit pas d'une priorité actuellement, et en second lieu, par le fait que les jeunes interrogés estiment disposer d'un niveau suffisant. Ensuite, viennent le coût de la formation, l'insuffisance de niveau des jeunes pour accéder à la formation ciblée, et la durée de la formation.

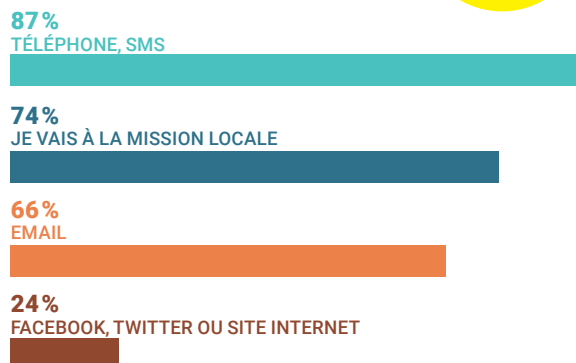
LES JEUNES PRIVILÉGIENT LES RELATIONS PERSONNALISÉES AUX CONTACTS VIA LES RÉSEAUX SOCIAUX

Si 80% des jeunes ayant répondu à l'enquête utilisent au moins un réseau social, ils continuent à privilégier le contact direct pour échanger avec la Mission Locale.

Vous utilisez les réseaux sociaux suivants (classez du plus utilisé au moins) ?



Pour garder le contact avec la Mission Locale, vous utilisez (plusieurs réponses possibles) ?



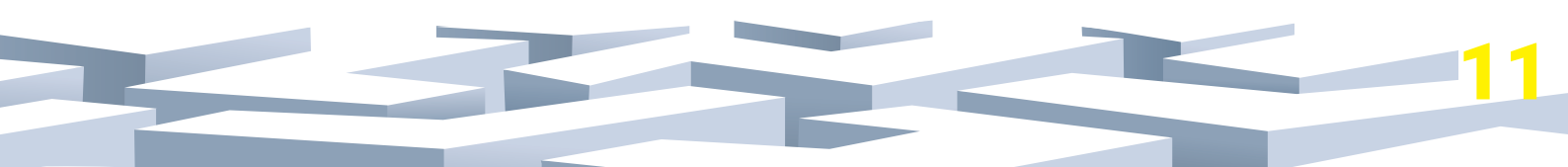
87% d'entre eux gardent contact avec la Mission Locale par SMS ou téléphone et 74% en se déplaçant à la Mission Locale.

Le mail reste un canal de communication privilégié (66%).





A series of horizontal yellow lines spanning the width of the page, providing a template for writing.



PROFIL DES JEUNES ACCOMPAGNÉS PAR LA MISSION LOCALE DU PAYS DE COUTANCES

Données extraites d'I-Milo - 18/03/2019

**1142 JEUNES
EN CONTACT / AN**
dont **474 jeunes** nouvellement
accueillis

**47% FEMMES
53% HOMMES**

6 % entre 16 et 18 ans
50 % entre 18 et 21 ans
39 % entre 22 et 25 ans
5% 26 ans et plus

FORMATION INITIALE
Niveau CAP/BEP et infra : **62 %**
Bac : **38 %**
Bac + 2 et plus : **4 %**

LOGEMENT
62 % chez leurs parents
22 % en logement autonome
16 % en « situation complexe »
et précaire

ZONE D'HABITATION
63 % Hors quartiers prioritaires
Politique de la ville et zone rurale
10 % quartiers prioritaires
Politique de la ville
27 % Zones de redynamisation
rurale

MOBILITÉ
49 % Automobile personnelle
ou 2 roues
43 % Permis B ou AM



LES MISSIONS LOCALES

Présentes sur l'ensemble du territoire national, les 440 Missions Locales exercent une mission de service public de proximité avec un objectif essentiel : accompagner les jeunes de 16 à 25 ans dans leurs parcours d'insertion professionnelle et sociale. Ainsi, chaque année, plus d'un million de jeunes est accompagné par les Missions Locales qui constituent le 1^{er} réseau national d'insertion des jeunes.

Missions
Locales
Normandie

UNML
UNION NATIONALE DES MISSIONS LOCALES
Représenter et accompagner les réseaux d'insertion

Le Réseau
des Missions
Locales