



Près de **9** jeunes sur
10 sont satisfait-e-s
de leur Mission Locale



Près de **9** jeunes sur 10
conseilleront à leurs
ami-e-s de se rendre
à la Mission Locale



Plus de **2** jeunes sur 3
disent avoir pris
confiance en eux

BAROMÈTRE DE SATISFACTION DES JEUNES

MISSION LOCALE DU PAYS DE COUTANCES 2020



Avec ou sans diplôme,
l'accès à l'emploi
progresses fortement
avec la durée de
l'accompagnement



100% des jeunes
sont satisfait-e-s ou
très satisfait-e-s de leur
premier accueil

L'ÉCHANTILLON DES JEUNES RÉPONDANT·E·S À L'ENQUÊTE

Au 1^{er} mars, plus de 35 000 (35 416) jeunes résidant dans l'ensemble des territoires métropolitains ou ultramarins ont répondu à l'enquête de satisfaction.

Il est intéressant de noter que les caractéristiques sociologiques de l'échantillon des jeunes répondant à l'enquête sont proches de l'ensemble des jeunes accompagné·e·s par les Missions Locales, ce qui permet de donner aux résultats de cette enquête une dimension représentative.

En Normandie, ils sont 1782 à avoir répondu à cette enquête.

La Mission Locale du Pays de Coutances a collecté 104 réponses au questionnaire, soit 5,8% de l'échantillon normand.

61,5% des répondant·e·s sont des femmes et 38,5% sont des hommes.

10,5% des répondant·e·s ont moins de 18 ans, 52,8% ont entre 18 et 21 ans et 36,5% ont entre 22 et 25 ans.

12,5% des répondant·e·s n'ont pas de diplôme, 31,7% ont un diplôme infra bac, 27,9% ont le bac et 7,7% ont un diplôme de niveau supérieur au bac.

48,1% des jeunes répondant·e·s sont accompagné·e·s à la Mission Locale depuis moins d'un an, 7,7% sont des premiers accueils, 44,3% des répondant·e·s sont accompagné·e·s depuis au moins 1 an.

MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

La passation de l'enquête a été réalisée du 14 janvier au 1^{er} mars 2020. Afin d'obtenir les résultats les plus fidèles, n'ont été pris en compte que les résultats des questionnaires complétés par les jeunes sur site et pendant les horaires d'ouverture des Missions Locales. Cette enquête menée par l'UNML et l'ARDML Provence Alpes Côte d'Azur, a été réalisée en partenariat avec l'ARML Normandie.

Pour la troisième année consécutive, les Missions Locales ont proposé aux jeunes accompagné·e·s de donner leur avis sur les services proposés. Cela s'inscrit dans une démarche et une volonté d'amélioration et d'adaptation constantes des Missions Locales aux attentes des jeunes. En 2020, au vu de l'urgence écologique et climatique et de la forte mobilisation de la jeunesse sur ces sujets, le baromètre de satisfaction 2020 a intégré un focus sur les actions entreprises ou à mettre en œuvre en matière écologique, environnementale, ou plus largement écoresponsable. Les réponses des jeunes témoignent de leur prise de conscience massive aux problématiques environnementales et écologiques. Enfin, cette année 2020 gardera une connotation particulière du fait de la crise sanitaire que nous traversons et qui a pu directement impacter les jeunes. En tant que service public de l'emploi et acteur majeur de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes, les Missions Locales sont restées très mobilisées pour répondre aux situations sociales des jeunes les plus vulnérables touché·e·s par cette crise et elles le restent pour les accompagner à faire face aux conséquences socioéconomiques de la crise qui les touche particulièrement.

UNE SATISFACTION DES MISSIONS LOCALES POUR LES JEUNES

Plus de 9 jeunes sur 10 (87,3%) se disent satisfait-e-s de leur Mission Locale dont plus de 32% sont très satisfait-e-s.

Globalement, concernant la Mission Locale vous êtes :

55,3%
SATISFAIT-E

32%
TRÈS SATISFAIT-E

11,7%
MOYENNEMENT SATISFAIT-E

1%
PEU SATISFAIT-E

0%
PAS DU TOUT SATISFAIT-E



Ce degré de satisfaction concerne tous les jeunes. Les jeunes accueillis pour la première fois expriment même une satisfaction de 100% après leur premier rendez-vous avec un-e conseiller-ère de la Mission Locale.

Vous venez à la Mission Locale depuis :

48,1%
MOINS D'1 AN

18,3%
ENTRE 1 AN ET 2 ANS

26%
2 ANS ET PLUS

7,7%
C'EST LA PREMIÈRE FOIS AUJOURD'HUI

LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL À L'INSCRIPTION DANS UN PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT EN MISSION LOCALE MIS EN AVANT PAR LES JEUNES

LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL EN MISSION LOCALE PLÉBISCITÉE PAR LES JEUNES

Plus de 96% des jeunes se déclarent satisfait-e-s par l'accueil dans leur Mission Locale dont 43,3% sont très satisfait-e-s.

À la Mission Locale, vous diriez que l'accueil est :

43,3%
TRÈS SATISFAISANT

52,9%
SATISFAISANT

3,8%
MOYENNEMENT SATISFAISANT

0%
PEU SATISFAISANT

0%
PAS DU TOUT SATISFAISANT



97% des jeunes font état d'une attente de moins de 15 minutes lors de leur dernier rendez-vous. Près d'un jeune sur deux n'attend pas.

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

49%
JE N'AI PAS ATTENDU

48%
MOINS DE 15 MINUTES

2,9%
PLUS DE 15 MINUTES

0%
PLUS DE 30 MINUTES



■ L'IMPORTANCE DE LA QUALITÉ DE LA RELATION ENTRE LES JEUNES ET LEURS CONSEILLER·ÈRE·S

LA SATISFACTION DES JEUNES SUITE À LEUR PREMIER RENDEZ-VOUS AVEC LEUR CONSEILLER·ÈRE...

L'accompagnement des jeunes par les Missions Locales repose sur un principe central : la libre adhésion. Le degré de satisfaction des jeunes accueilli-e-s pour la première fois est donc une information importante.

Parmi les jeunes nouvellement inscrit-e-s qui représentent 77% de l'échantillon, une très large majorité (100% des répondant-e-s) se dit satisfait-e du premier rendez-vous avec un-e conseiller-ère de la Mission Locale dont 28,6% sont très satisfait-e-s.

Concernant ce premier rendez-vous avec un-e conseiller-ère Mission Locale, vous êtes :

71,4%
SATISFAIT-E

28,6%
TRÈS SATISFAIT-E

0%
MOYENNEMENT SATISFAIT-E

0%
INSATISFAIT-E

0%
TRÈS INSATISFAIT-E



..... LEUR DONNE ENVIE DE REVENIR POUR UN SECOND RENDEZ-VOUS

Ce taux de satisfaction important est primordial car le premier rendez-vous en Mission Locale est celui qui conditionne notamment l'adhésion du jeune à l'accompagnement social global proposé. Cette adhésion se matérialise par un nombre important de jeunes qui déclarent être convaincu-e-s de poursuivre cet accompagnement par un deuxième rendez-vous. En effet, 87,5% envisagent de venir à un deuxième rendez-vous, dont 25% en sont certain-e-s.

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

25%
C'EST CERTAIN

37,5%
SÛRÈMENT

25%
C'EST POSSIBLE

12,5%
PLUTÔT NON

0%
PAS DU TOUT



LA SATISFACTION MARQUÉE DES JEUNES ENVERS LEUR CONSEILLER·ÈRE DE MISSION LOCALE

L'accompagnement en Mission Locale repose sur la relation individualisée entre jeune et conseiller-ère. Dans la poursuite de l'accompagnement, la relation des jeunes avec leur conseiller-ère est jugée comme étant satisfaisante pour 94,8% des jeunes dont 49,5% en sont très satisfait-e-s.

La relation avec votre conseiller-ère Mission Locale est :

49,5%
TRÈS SATISFAISANTE

45,3%
SATISFAISANTE

3,2%
MOYENNEMENT SATISFAISANTE

1,1%
PEU SATISFAISANTE

1,1%
PAS DU TOUT SATISFAISANTE



LES ATTENTES DES JEUNES ENVERS LEUR CONSEILLER-ÈRE

L'attente principale des jeunes envers leur conseiller-ère de Mission Locale est leur degré d'empathie et de compréhension vis-à-vis de leur situation (88,5%). Cette relation de confiance qui se noue entre le jeune et le-la conseiller-ère est primordiale tout au long du suivi du jeune au sein de la Mission Locale.

83,7% des jeunes attendent de leur conseiller-ère une aide pour trouver des solutions dans leurs démarches et 68,3% que leur conseiller-ère fasse des propositions dans différents domaines tels que la santé, la formation, l'emploi, etc. La disponibilité des conseiller-ères est également un point important pour plus d'un-e jeune sur deux, que cela se matérialise par la facilité du contact ou dans la souplesse des rendez-vous.

Le plus important avec votre conseiller-ère, c'est :

(Plusieurs réponses possibles)



88,5%

QU'IL-ELLE COMPRENNE MA SITUATION

83,7%

QU'IL-ELLE M'AIDE À TROUVER DES SOLUTIONS
DANS MES DÉMARCHES

68,3%

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

56,7%

QU'IL-ELLE SOIT FACILEMENT JOIGNABLE

45,2%

QUÉ JE PUISSE VENIR LE-LA VOIR QUAND JE VEUX

LES JEUNES, AMBASSADEURS DE LEUR MISSION LOCALE

Le fait que les jeunes soient satisfait-e-s des services de la Mission Locale et de leur relation avec leur conseiller-ère favorise leur fidélisation. Cela les amène aussi à communi-

quer leur avis positif auprès de leurs proches. Ainsi, 56,8% des jeunes ont connu la Mission Locale par leurs ami-e-s et/ou leur famille. Enfin cela conduit également les jeunes à évoquer la Mission Locale dans leurs réseaux de sociabilité puisque plus de 2 jeunes sur 3 déclarent qu'il leur arrive de parler de la Mission Locale avec leurs ami-e-s.

Vous avez connu la Mission Locale par :



56,8%

LA FAMILLE OU DES AMI-E-S

27,3%

PÔLE EMPLOI

8%

LE COLLÈGE, LE LYCÉE

2,3%

UN-E ÉDUCATEUR-RICE, UN-E TRAVAILLEUR-SE SOCIALE

2,3%

DANS LA RUE

1,1%

FACEBOOK, YOUTUBE, TWITTER, INTERNET

1,1%

UNE ASSOCIATION

1,1%

LES JOURNAUX, LA RADIO, TV

Lorsque vous êtes avec vos ami-e-s, il vous arrive de parler de la Mission Locale :

8,9%

TRÈS SOUVENT

23,8%

ASSEZ SOUVENT

33,7%

OCCASIONNELLEMENT



16,8%

RAREMENT

16,8%

JAMAIS

■ L'ACCOMPAGNEMENT À LA MISSION LOCALE, VECTEUR DE CONFIANCE ET ACCÉLÉRATEUR DE PROJETS

LA PRISE DE CONFIANCE EN SOI DES JEUNES

De nombreuses études sociologiques ou sondages font état d'un manque de confiance grandissant des jeunes lorsqu'il s'agit d'envisager leur avenir. Dans une société où l'insertion socioprofessionnelle durable des jeunes est rendue plus difficile pour de multiples raisons, l'accompagnement social global et individualisé, caractéristique des Missions Locales, contribue à renforcer la confiance des jeunes en leur capacité à accéder à l'autonomie et l'emploi : plus de 7 jeunes sur 10 (70,2%) estiment en effet avoir pris confiance en eux-mêmes grâce à l'accompagnement proposé par leur Mission Locale.

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

19,1%
TOUT À FAIT D'ACCORD

51,1%
D'ACCORD

25,5%
MOYENNEMENT D'ACCORD

2,1%
PLUTÔT PAS D'ACCORD

2,1%
PAS DU TOUT D'ACCORD



L'ACCOMPAGNEMENT À LA MISSION LOCALE COMME ACCÉLÉRATEUR DANS LES PROJETS DES JEUNES

Il-elle-s sont également près de 8 jeunes sur 10 (79,1%) à indiquer que cet accompagnement leur a permis d'avancer dans leurs projets.

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

28,1%
TOUT À FAIT D'ACCORD

51%
D'ACCORD

14,6%
MOYENNEMENT D'ACCORD

5,2%
PLUTÔT PAS D'ACCORD

1%
PAS DU TOUT D'ACCORD



■ LES JEUNES SOLLICITENT TOUS LES SERVICES DE LA MISSION LOCALE

Les motifs de fréquentation épousent la palette de l'offre de service des Missions Locales : 61% des jeunes viennent pour être accompagné-e-s dans leurs recherches et obtenir des conseils (CV, lettre de motivation, préparation aux entretiens, etc.) et environ 55% viennent pour trouver un emploi ou un contrat en alternance, des informations sur leur orientation, découvrir le monde de l'entreprise (stage, immersion).

L'accompagnement proposé par la Mission Locale permet aux jeunes d'expérimenter et de se découvrir grâce à l'accompagnement social global proposé. Le fait que les jeunes bénéficiant des services de la Mission Locale puissent trouver leur orientation (44,4%), obtenir des aides de la vie quotidienne (38,9%), et trouver un emploi (37,8%) témoigne du fait qu'il-elle-s sollicitent tous les services de la Mission Locale et que l'insertion professionnelle est un processus nécessitant des étapes progressives.

Depuis que vous bénéficiez de ses services, votre Mission Locale vous a permis de...
(Plusieurs réponses possibles)



44,4%

TROUVER VOTRE ORIENTATION



38,9%

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



37,8%

TROUVER UN EMPLOI



34,4%

DÉCOUVRIR UN OU PLUSIEURS MÉTIERS



34,4%

RENCONTRER DES EMPLOYEUR-E-S / ENTREPRISES



24,4%

RENTRE EN FORMATION PROFESSIONNELLE



10%

OBTENIR UN DIPLÔME OU UN TITRE PROFESSIONNEL



8,9%

REPRENDRE VOS ÉTUDES



8,9%

SIGNER UN CONTRAT D'APPRENTISSAGE



- UNE SATISFACTION GLOBALE DE L'OFFRE DE SERVICE PROPOSÉE PAR LES MISSIONS LOCALES

Les jeunes accompagné-e-s sont globalement satisfait-e-s et très satisfait-e-s à l'égard des dispositifs et de l'offre de service qui leur sont proposés par la Mission Locale.

Évaluez les services que vous avez utilisés à la Mission Locale :

■ SATISFAISANT ■ MOYENNEMENT SATISFAISANT
■ PEU SATISFAISANT OU PAS DU TOUT SATISFAISANT

LE SERVICE CIVIQUE



L'ACCOMPAGNEMENT À LA FORMATION



L'AIDE À L'UTILISATION D'INTERNET (INSCRIPTION À PÔLE EMPLOI, DÉMARCHES ADMINISTRATIVES, RECHERCHE D'EMPLOI...)



LA GARANTIE JEUNES



L'AIDE À L'ACCÈS À DES AIDES FINANCIÈRES (FAJ, AUTRE)



L'AIDE À L'OBTENTION DU PERMIS DE CONDUIRE



L'ACCOMPAGNEMENT VERS L'EMPLOI



L'INFORMATION ET LE SOUTIEN EN MATIÈRE D'ACCÈS AUX DROITS



L'ACCOMPAGNEMENT VERS L'APPRENTISSAGE ET/ OU L'ALTERNANCE



LA MISE EN RELATION AVEC LE MONDE DE L'ENTREPRISE



L'AIDE À L'ACCÈS POUR LA CULTURE



LE PARRAINAGE VERS L'EMPLOI



L'INFORMATION ET LE SOUTIEN EN MATIÈRE DE SANTÉ



L'AIDE AU LOGEMENT



L'AIDE À LA CRÉATION DU CPF / CPA



LES MODALITÉS DE CONTACT AVEC LA MISSION LOCALE

L'utilisation des réseaux sociaux et du lien avec les jeunes à distance est un enjeu d'adaptation particulier pour les Missions Locales. La période de crise sanitaire a montré l'importance des réseaux sociaux et du numérique dans le maintien du contact.

Malgré une utilisation régulière des réseaux sociaux à la fois dans la prise de contact et dans la communication des informations relatives à leur Mission Locale, cela ne se substitue pas à la relation interindividuelle avec leur conseiller-ère. Il-elle-s témoignent malgré tout de l'importance de la relation directe avec le-la conseiller-ère puisque près de 6 jeunes sur 10 maintiennent le contact avec la Mission Locale en se rendant sur site.

Pour garder le contact avec la Mission Locale, vous utilisez :

(Plusieurs réponses possibles - pourcentage au rang n°1)

57,3%

JE VAIS À LA MISSION LOCALE



27,2%

TÉLÉPHONE, SMS



13,6%

EMAIL



1%

RÉSEAUX SOCIAUX (FACEBOOK, INSTAGRAM, SNAPCHAT OU TWITTER)



1%

SITE INTERNET



Vous utilisez les réseaux sociaux suivants : (Classez du plus utilisé au moins utilisé)



84%

FACEBOOK



75%

YOUTUBE



71%

SNAPCHAT



71%

INSTAGRAM



20%

TWITTER



13%

AUTRE



12%

PINTEREST



11%

JE N'UTILISE AUCUN RÉSEAU SOCIAL



10%

LINKEDIN



ZOOM 2020

LES ENJEUX ÉCOLOGIQUES ET ENVIRONNEMENTAUX PERÇUS PAR LES JEUNES

ÉCOLOGIE ET INSERTION PROFESSIONNELLE : UNE OPPORTUNITÉ SELON LES JEUNES

Plus de 70% des jeunes considèrent que l'écologie et l'environnement peuvent être facteur de création d'emploi et 77,3% sont ouvert-e-s à la possibilité d'obtenir des informations sur ces métiers, dont plus de 45,3% se montrant très intéressé-e-s par cette possibilité.

L'écologie et l'environnement peuvent-ils générer des emplois ?

(Sur des métiers nouveaux ou déjà existants)

19,6%
TOUT À FAIT D'ACCORD

52%
D'ACCORD

24,5%
MOYENNEMENT D'ACCORD

2%
PLUTÔT PAS D'ACCORD

2%
PAS DU TOUT D'ACCORD



Vous aimeriez obtenir de l'information sur ces métiers :

16%
C'EST CERTAIN

29,3%
SÛREMENT

32%
C'EST POSSIBLE

8%
PLUTÔT NON

14,7%
PAS DU TOUT



Les fortes mobilisations récentes sur le climat caractérisées par une mobilisation importante des jeunes témoignent de leur prise de conscience sur les enjeux environnementaux et écologiques.

Les jeunes répondant-e-s à l'enquête de satisfaction confirment ces éléments. Plus de **74%** des jeunes considèrent que le changement climatique constitue une problématique et/ou une urgence.

Le changement climatique pour vous, c'est :



38,2%
UN PROBLÈME

36,3%
UNE URGENCE

18,6%
PAS VRAIMENT UN PROBLÈME

5,9%
PAS DU TOUT UN PROBLÈME

1%
ÇA N'EXISTE PAS

**LES ACTIONS DU QUOTIDIEN
COMME UN CONTINUUM DE LA
CONSCIENTISATION ÉCOLOGIQUE
DES JEUNES**

Plus de 3 jeunes sur 4 mettent en cohérence leurs inquiétudes concernant les enjeux écologiques et environnementaux avec leurs actions quotidiennes, telles que le tri sélectif. 76% déclarent effectuer un tri sélectif de manière régulière, voire très régulière.

Cette forme « d'écologie du quotidien » s'exprime aussi dans les relations sociales et les échanges des jeunes avec leurs proches puisque 55,3% d'entre eux-elles font état d'échanges autour de ces enjeux, dont près de 23,3% le font régulièrement.

Cependant, le sentiment des jeunes d'agir pour l'environnement est mitigé dans la mesure où 50% d'entre eux-elles considèrent agir pour protéger l'environnement et 35,3% de manière occasionnelle.

Enfin les jeunes sont moins confiant-e-s dans la capacité des acteurs publics locaux pour accompagner ces transformations : près de 58,4% des jeunes considèrent les actions de ces acteurs comme moyennes ou insuffisantes.

**Vous réalisez un tri sélectif de vos déchets
(verre, papier, emballage) :**

42,3 %
TRÈS SOUVENT

33,7 %
ASSEZ SOUVENT

9,6 %
OCCASIONNELLEMENT

8,7 %
RAREMENT

5,8 %
JAMAIS



**Vous discutez de l'écoresponsabilité et/ou
de l'écologie avec vos ami-e-s ?**

5,8 %
TRÈS SOUVENT

17,5 %
ASSEZ SOUVENT

32 %
OCCASIONNELLEMENT

23,3 %
RAREMENT

21,4 %
JAMAIS



**Vous avez le sentiment d'agir pour protéger
l'environnement :**

12,7 %
TRÈS SOUVENT

37,3 %
PLUTÔT OUI

35,3 %
CELA DÉPEND

9,8 %
PLUTÔT NON

4,9 %
PAS DU TOUT



**Les actions entreprises dans le domaine de
l'écologie et de la protection de l'environnement
dans votre commune (ville / village)
vous paraissent :**

4 %
EXCELLENTES

37,6 %
BONNES

41,6 %
MOYENNES

9,9 %
PASSABLES

6,9 %
MAUVAISES





Mission Locale du Pays de Coutances

Espace Hugues de Morville 103, rue Geoffroy de Montbray - 50200 COUTANCES - Tél. 02 33 19 07 27