

MISSIONS LOCALES

*un accompagnement à la hauteur
des attentes des jeunes*



**Plus de 9 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

**Plus d'un jeune
sur 2** vient à la
Mission Locale
grâce au bouche à oreille



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



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



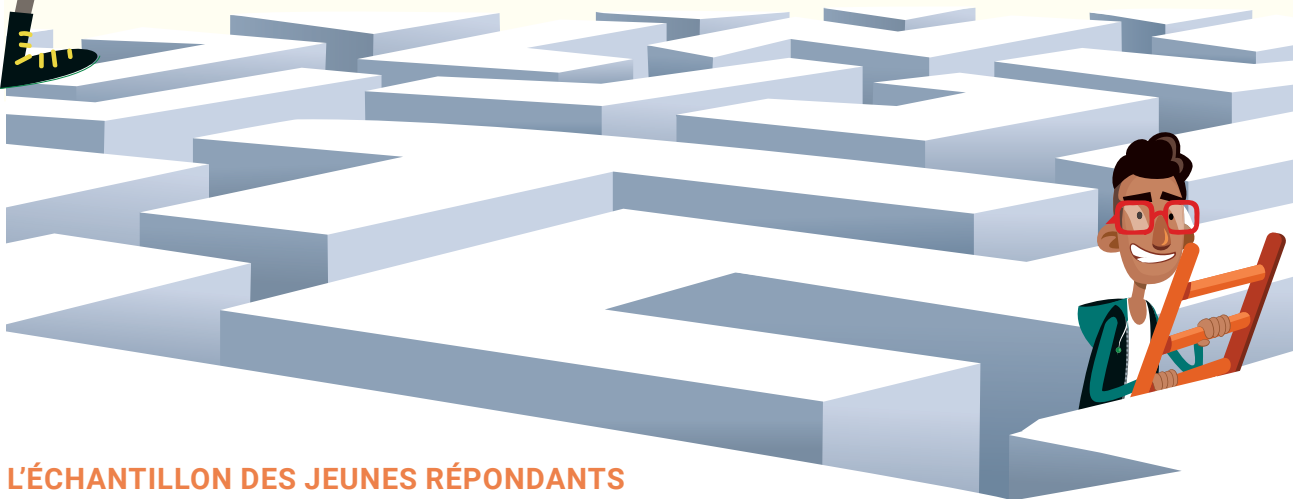
En Normandie, 24 Missions Locales accompagnent chaque année plus de 48000 jeunes vers l'emploi et l'autonomie.

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

89% des jeunes usagers de la Mission Locale de Louviers-Val de Reuil-Andelle répondant à l'enquête en 2019 sont satisfaits, dont 32% très 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 stable.

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

- n **Près de 8 jeunes sur 10** conseilleront à leurs ami-e-s de contacter la Mission Locale.
- n **Plus de 9 jeunes sur 10** sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil par leur Mission Locale (94%).
- n **plus d'un jeune sur 2** vient à la Mission Locale grâce au bouche à oreille (54%).
- n **9 jeunes sur 10** qualifient leur relation avec leur conseiller référent de très positive (90%).
- n **7 jeunes sur 10** (70%) déclarent avoir pris confiance en eux lors de leur accompagnement en Mission Locale (en augmentation de 2 points sur l'enquête précédente).

UN AVIS GLOBAL TRÈS FAVORABLE :

plus de 8 jeunes sur 10 ont un avis très favorable sur l'ensemble des services rendus par leur Mission Locale.

Globalement, concernant la Mission Locale vous êtes...

89%
SATISFAITS



UN BON NIVEAU DE QUALITÉ DE L'ACCUEIL :

Plus de 9 jeunes sur 10 sont satisfaits (40%) ou très satisfaits (50%) de l'accueil que leur Mission Locale leur réserve.

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

82%
SATISFAIT OU
TRÈS SATISFAIT
(38% SATISFAIT ET
44% TRÈS SATISFAIT)



Les jeunes qui viennent pour un premier rendez-vous avec un conseiller sont satisfaits à 82% et vont revenir pour un second entretien individuel ou collectif dans 76% des cas.

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

76%

OUI

(41% C'EST CERTAIN ET 35% SÛREMENT)

24%
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 que pour la Mission Locale de Louviers-Val de Reuil-Andelle 94% 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 38% attendent moins de 15 minutes.

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

90%

PAS OU PEU ATTENDU

(52% N'ONT PAS ATTENDU ET 38% ONT ATTENDU MOINS DE 15 MINUTES)

6%
PLUS DE 15 MINUTES

4%



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 ?

75%

OUI

(45% C'EST CERTAIN ET 30% SÛREMENT)

20%
C'EST POSSIBLE



Trois quarts 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 ?

33%

OUI

(13% TRÈS SOUVENT ET 20% ASSEZ SOUVENT)

33%
OCCASIONNELLEMENT

17%
RAREMENT

17%
JAMAIS



Vous avez connu la Mission Locale par...



54%

LA FAMILLE OU DES AMIS

24%

PÔLE EMPLOI

10%

LE COLLÈGE, LE LYCÉE

7%

UN ÉDUCATEUR, UN TRAVAILLEUR SOCIAL

3%

UNE ASSOCIATION

1%

DANS LA RUE

1%

LES JOURNAUX, LA RADIO, TV

Pour plus d'un jeune sur deux (54%), 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

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



83%

ÊTRE ACCOMPAGNÉ DANS MES RECHERCHES OU OBTENIR DES CONSEILS

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

72%

TROUVER UN EMPLOI OU UN CONTRAT EN ALTERNANCE / APPRENTISSAGE

66%

POUR LA GARANTIE JEUNES

64%

TROUVER UNE INFORMATION SUR MON ORIENTATION

63%

TROUVER UNE FORMATION

54%

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

52%

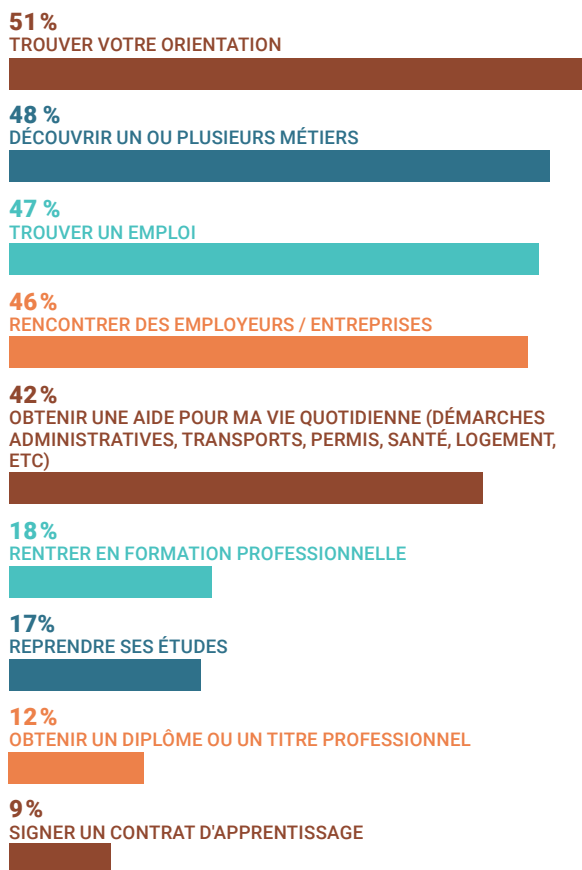
TROUVER DES SOLUTIONS POUR LA VIE DE TOUS LES JOURS (SANTÉ, MOBILITÉ, ACCÈS AUX DROITS, LOGEMENT, AIDES FINANCIÈRES)

29%

POUR LE SERVICE CIVIQUE



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



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 « Trouver sa voie » (orientation, 51% et découverte de métiers, 48%), « rencontrer des employeurs/entreprises » (46%) et « être aidé et obtenir de l'aide pour ma vie quotidienne » (42%).

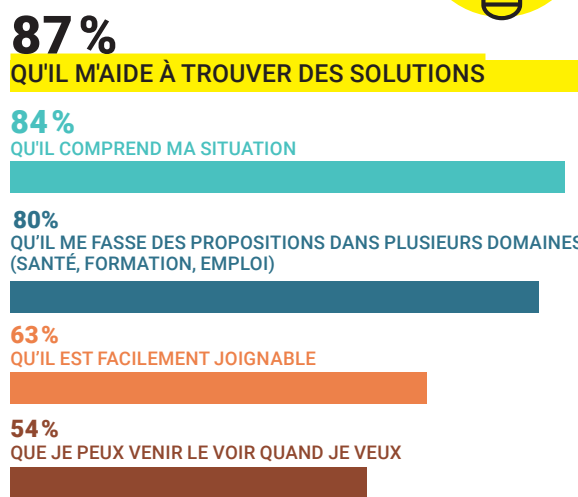
Ensuite vient la concrétisation du parcours d'insertion, par l'accès à un emploi (47 %) ou à une formation professionnelle (18%), à une rescolarisation (17%) ou à l'apprentissage (9%).

Plus de 9 jeunes sur 10 satisfaits (45%) ou très satisfaits (45%) 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, 93 % 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) :



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 :

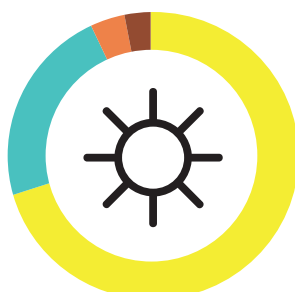
64%
D'ACCORD
36% PAS D'ACCORD



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 70% d'entre eux déclarent avoir repris confiance en eux.

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

70%
D'ACCORD OU TOUT À FAIT D'ACCORD
(46% D'ACCORD OU 24% TOUT À FAIT D'ACCORD)
23% 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 toujours très diversifiée de l'offre de service** de la Mission Locale par les jeunes, avec un niveau de satisfaction qui augmente de plus de 7 points d'une année sur l'autre pour la quasi-totalité des services proposés, en dehors de l'information et du soutien pour l'accès aux droits, un axe d'amélioration de la qualité pour la Mission Locale.

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		TAUX DE SATISFACTION		
	2019	2019	2018		
L'ACCOMPAGNEMENT À LA RECHERCHE D'EMPLOI	87	88	80	↗	
L'ACCOMPAGNEMENT À LA FORMATION	74	87	78	↗	
LA GARANTIE JEUNES	89	96	90	↗	
LES PÉRIODES EN ENTREPRISE	83	86	86		
LE SERVICE CIVIQUE	70	86	70	↗	
L'INFORMATION ET LE SOUTIEN POUR L'ACCÈS AUX DROITS	75	82	86	↘	
L'AIDE À L'UTILISATION D'INTERNET	73	94	91	↗	
L'ACCOMPAGNEMENT À L'APPRENTISSAGE ET À L'ALTERNANCE	61	77	77	↗	
L'ACCÈS À DES AIDES FINANCIÈRES	54	80	76	↗	
LE PARRAINAGE VERS L'EMPLOI	57	79	72	↗	
L'AIDE À LA CRÉATION DU CPF	44	79	64	↗	
L'INFORMATION ET LE SOUTIEN POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ	44	83	71	↗	
L'AIDE À L'OBTENTION DU PERMIS DE CONDUIRE	52	82	69	↗	
L'INFORMATION ET LE SOUTIEN POUR L'ACCÈS À LA CULTURE	44	81	71	↗	
L'AIDE AU LOGEMENT	39	75	66	↗	

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) ?



89%

POUR ACCÉDER À UN MÉTIER

74%

POUR PERCEVOIR UNE RÉMUNÉRATION

61%

POUR ÊTRE AVEC (OU RENCONTRER) D'AUTRES PERSONNES

57%

POUR SORTIR DE CHEZ MOI

41%

POUR FAIRE PLAISIR À MA FAMILLE OU À MON CONSEILLER

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



97%

ACQUÉRIR DE NOUVELLES COMPÉTENCES

93%

ME FORMER À UN MÉTIER QUI ME PLAÎT VRAIMENT

89%

OBTENIR UN DIPLÔME

89%

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) ?



81%

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

71%

LA DURÉE DE LA FORMATION EST TROP LONGUE

69%

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

68%

LA FORMATION N'EST PAS RÉMUNÉRÉE

66%

J'AI UN NIVEAU DE FORMATION SUFFISANT

59%

LE LIEU DE FORMATION EST TROP ÉLOIGNÉ DE MON DOMICILE

59%

LE COÛT DE LA FORMATION EST TROP ÉLEVÉ

32%

CE N'EST PAS MA PRIORITÉ ACTUELLEMENT

Les raisons du non-recours à l'offre de formation sont dues, en premier lieu, à la durée de la formation, jugée trop longue, et en second lieu, au niveau des jeunes, insuffisant pour permettre une entrée en formation. Ensuite, viennent les difficultés liées à la distance entre le lieu de formation et le domicile, au coût de la formation et à la nature de l'offre de formation, qui ne correspond pas toujours aux envies des jeunes.

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

Si 88% 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) ?



79%
FACEBOOK



77%
SNAPCHAT



66%
INSTAGRAM



23%
TWITTER



14%
PINTEREST



5%
LINKEDIN



7%
JE N'UTILISE AUCUN RÉSEAU SOCIAL



8%
AUTRE



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



84%
JE VAIS À LA MISSION LOCALE



78%
TÉLÉPHONE, SMS



58%
EMAIL



20%
FACEBOOK, TWITTER OU SITE INTERNET



78% d'entre eux gardent contact avec la Mission Locale par SMS ou téléphone et 84% en se déplaçant à la Mission Locale.

L'email est également un canal de communication privilégié (58%).



PROFIL DES JEUNES ACCOMPAGNÉS PAR LA MISSION LOCALE DE LOUVIERS-VAL DE REUIL-ANDELLE

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

2145 JEUNES EN CONTACT / AN
dont **635 jeunes** nouvellement accueillis

50 % FEMMES
50 % HOMMES

7 % entre 16 et 17 ans
48 % entre 18 et 21 ans
38 % entre 22 et 25 ans
7 % 26 ans et plus

FORMATION INITIALE
Niveau CAP/BEP et infra : **64 %**
Bac : **32 %**
Bac + 2 et plus : **4 %**

LOGEMENT

66 % chez leurs parents
20 % en logement autonome
14 % en « situation complexe » et précaire

ZONE D'HABITATION

73 % Hors quartiers prioritaires Politique de la ville et zone rurale
25 % quartiers prioritaires Politique de la ville
2 % Zone rurale

MOBILITÉ

62 % sans moyen de transport
31 % Automobile personnelle ou 2 roues
39 % Permis B ou AM



LES MISSIONS LOCALES

Présentes sur l'ensemble du territoire national, les 450 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
Représentant et accompagnant les réseaux d'insertion

Le Réseau des Missions Locales