



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



8 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 DES MISSIONS LOCALES 2020



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



Plus de **9** jeunes sur
10 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.

53,5% des répondant·e·s sont des femmes et 46,5% sont des hommes.

9% des répondant·e·s ont moins de 18 ans, 57% ont entre 18 et 21 ans et 34% ont entre 22 et 25 ans.

18,5% des répondant·e·s n'ont pas de diplôme, 53,6% ont un diplôme infra bac, 34% ont le bac et 9% ont un diplôme de niveau supérieur au bac.

59,3% des jeunes répondant·e·s sont accompagné·e·s à la Mission Locale depuis moins d'un an dont 9% sont des premiers accueils, 40,7% 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 a été menée par l'UNML, en partenariat avec l'ARDML Provence Alpes Côte d'Azur.

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 EN HAUSSE POUR LES JEUNES

Près de 9 jeunes sur 10 (89,3%) se disent satisfait-e-s de leur Mission Locale dont plus de 35% sont très satisfait-e-s. Depuis la mise en place du baromètre de satisfaction par le réseau des Missions Locales, nous enregistrons une hausse constante du degré de satisfaction des jeunes : en 2018, 83,4% des jeunes répondant-e-s se disaient satisfait-e-s et 88% en 2019).

Globalement, concernant la Mission Locale vous êtes :

54%
SATISFAIT-E

35,4%
TRÈS SATISFAIT-E

8%
MOYENNEMENT SATISFAIT-E

1,7%
PEU SATISFAIT-E

1%
PAS DU TOUT SATISFAIT-E



Ce degré de satisfaction concerne tous les jeunes, hormis les jeunes accueillis pour la première fois.

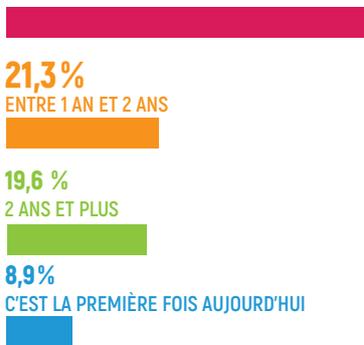
Vous venez à la Mission Locale depuis :

50,2%
MOINS D'1 AN

21,3%
ENTRE 1 AN ET 2 ANS

19,6 %
2 ANS ET PLUS

8,9%
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 95% des jeunes se déclarent satisfait-e-s par l'accueil dans leur Mission Locale dont 50,5% sont très satisfait-e-s.

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

50,5%
TRÈS SATISFAISANT

44,7%
SATISFAISANT

3,7%
MOYENNEMENT SATISFAISANT

0,7%
PEU SATISFAISANT

0,4%
PAS DU TOUT SATISFAISANT



91% 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 :

47%
JE N'AI PAS ATTENDU

44%
MOINS DE 15 MINUTES

6,5%
PLUS DE 15 MINUTES

2,5%
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 8,9% de l'échantillon, une très large majorité (86% des répondant-e-s) se dit satisfait-e du premier rendez-vous avec un-e conseiller-ère de la Mission Locale dont 37,7% sont très satisfait-e-s.

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

48,1%
SATISFAIT·E

37,7%
TRÈS SATISFAIT·E

5,1%
MOYENNEMENT SATISFAIT·E

1,9%
INSATISFAIT·E

7,1%
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, 95,6% envisagent de venir à un deuxième rendez-vous, dont 43,1% en sont certain-e-s.

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

43,1%
C'EST CERTAIN

31,5%
SÛREMENT

20,9%
C'EST POSSIBLE

2,4%
PLUTÔT NON

2,1%
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 93% des jeunes dont 54,6% en sont très satisfait-e-s.

**La relation avec votre conseiller-ère Mission Locale
est :**

54,6%
TRÈS SATISFAISANTE

38,7%
SATISFAISANTE

4,5%
MOYENNEMENT SATISFAISANTE

1,3%
PEU SATISFAISANTE

0,8%
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 (87,4%). 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.

85,8% des jeunes attendent de leur conseiller·ère une aide pour trouver des solutions dans leurs démarches et 69% 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)



87,4%

QU'IL·ELLE COMPRENNE MA SITUATION

85,6%

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

69%

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

58%

QU'IL·ELLE SOIT FACILEMENT JOIGNABLE

46,8%

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 commu-

niquer leur avis positif auprès de leurs proches. Ainsi, plus de 60% 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 7 jeunes sur 10 déclarent qu'il leur arrive de parler de la Mission Locale avec leurs ami·e-s.

Vous avez connu la Mission Locale par :



61,3%

LA FAMILLE OU DES AMI·E·S

18,4%

PÔLE EMPLOI

8,6%

LE COLLÈGE, LE LYCÉE

5,6%

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

2,1%

DANS LA RUE

1,9%

FACEBOOK, YOUTUBE, TWITTER, INTERNET

1,6%

UNE ASSOCIATION

0,5%

LES JOURNAUX, LA RADIO, TV

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

11,7%

TRÈS SOUVENT

23%

ASSEZ SOUVENT

37,5%

OCCASIONNELLEMENT

17,9%

RAREMENT

9,9%

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 (72%) estiment en effet avoir pris confiance en eux-elles grâce à l'accompagnement proposé par leur Mission Locale.

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

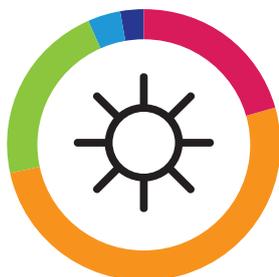
20,6%
TOUT À FAIT D'ACCORD

51,4%
D'ACCORD

21,7%
MOYENNEMENT D'ACCORD

3,8%
PLUTÔT PAS D'ACCORD

2,6%
PAS DU TOUT D'ACCORD



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

Il-elle-s sont également plus de 7 jeunes sur 10 (73,1%) à indiquer que cet accompagnement leur a permis d'avancer dans leurs projets.

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

25%
TOUT À FAIT D'ACCORD

48,1%
D'ACCORD

20,3%
MOYENNEMENT D'ACCORD

3,9%
PLUTÔT PAS D'ACCORD

2,7%
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 : 60% 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 50% 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 (43%), découvrir plusieurs métiers (40%) et obtenir des aides de la vie quotidienne (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)



43,6%

TROUVER VOTRE ORIENTATION



40%

DÉCOUVRIR UN OU PLUSIEURS MÉTIERS



37,6%

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



33,2%

TROUVER UN EMPLOI



31,3%

RENCONTRER DES EMPLOYEUR-E-S / ENTREPRISES



22,1%

RENTRE EN FORMATION PROFESSIONNELLE



10,6%

REPRENDRE VOS ÉTUDES



10,2%

OBTENIR UN DIPLÔME OU UN TITRE PROFESSIONNEL



6,4%

SIGNER UN CONTRAT D'APPRENTISSAGE



Le graphique ci-dessous illustre l'importance et la construction du parcours professionnel du-de la jeune par la Mission Locale. Les chances d'accéder à un emploi augmentent avec la durée de l'accompagnement. L'accompagnement social global proposé par les conseiller-ère-s de la Mission Locale permettant de travailler sur les freins périphériques permettent aux jeunes de s'insérer professionnellement de façon durable.

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



45%
DES JEUNES DISENT AVOIR ACCÉDÉ À L'EMPLOI
LORSQU'IL-ELLE-S SONT SUIVI-E-S DEPUIS PLUS DE 2 ANS
(43,3% S'ILLES N'ONT AUCUN DIPLÔME)

36%
DES JEUNES DISENT AVOIR ACCÉDÉ À L'EMPLOI
LORSQU'IL-ELLE-S SONT SUIVI-E-S PAR LA MISSION LOCALE
ENTRE 1 & 2 ANS
(33,4% S'ILLES N'ONT AUCUN DIPLÔME)

27,4%
DES JEUNES ACCOMPAGNÉ-E-S DEPUIS MOINS D'UN AN DISENT
AVOIR ACCÉDÉ À L'EMPLOI (27,2% S'ILLES N'ONT AUCUN DIPLÔME)

• 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 ■ PAS DU TOUT SATISFAISANT

LA GARANTIE JEUNES

88,9 % 7,7 2,1

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

87,8 % 8,4 2,2

LE SERVICE CIVIQUE

84 % 11 3,1

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

82,4 % 12,5 3,4

L'ACCOMPAGNEMENT À LA FORMATION

82,1 % 12,5 3,5

L'INFORMATION ET LE SOUTIEN EN MATIÈRE DE SANTÉ

82 % 12,4 3,5

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

81,4 % 12,2 3,8 2,6

L'ACCOMPAGNEMENT VERS L'EMPLOI

81 % 13,7 3,7

LA MISE EN RELATION AVEC LE MONDE DE L'ENTREPRISE

81 % 14 3,4

L'AIDE À L'ACCÈS POUR LA CULTURE

79 % 14,4 4,3 2,4

L'AIDE À L'OBTENTION DU PERMIS DE CONDUIRE

78 % 12,4 4,7 4,9

LE PARRAINAGE VERS L'EMPLOI

77,2 % 16 4,4 2,4

L'AIDE À LA CRÉATION DU CPF / CPA

76,2 % 16,6 4,7 2,5

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

75 % 17,2 5,3 2,5

L'AIDE AU LOGEMENT

74,1 % 16,2 5,4 4,3



• 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 plus de 8 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)

81,4%

JE VAIS À LA MISSION LOCALE



76,8%

TÉLÉPHONE, SMS



63,2%

EMAIL



20,9%

RÉSEAUX SOCIAUX (FACEBOOK, INSTAGRAM, SNAPCHAT OU TWITTER)



22%

SITE INTERNET



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



72,1%

SNAPCHAT



71,3%

FACEBOOK



70,3%

INSTAGRAM



68,4%

YOUTUBE



25,2%

TWITTER



15%

PINTEREST



11,3%

LINKEDIN



11%

AUTRE



7%

JE N'UTILISE AUCUN RÉSEAU SOCIAL



ZOOM 2020

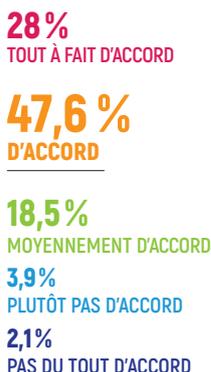
**• LES ENJEUX ÉCOLOGIQUES
ET ENVIRONNEMENTAUX
PERÇUS PAR LES JEUNES**

**ÉCOLOGIE ET INSERTION PROFESSIONNELLE :
UNE OPPORTUNITÉ SELON LES JEUNES**

Plus de 75% des jeunes considèrent que l'écologie et l'environnement peuvent être facteur de création d'emploi et 72% sont ouvert-e-s à la possibilité d'obtenir des informations sur ces métiers, dont plus de 37% 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]



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 72% des jeunes considèrent que le changement climatique constitue une problématique et/ou une urgence.

Le changement climatique pour vous, c'est :



**Vous aimeriez obtenir de l'information
sur ces métiers :**



• **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. 58% 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 53% d'entre eux-elles font état d'échanges autour de ces enjeux, dont 23% le font régulièrement.

Cependant, le sentiment des jeunes d'agir pour l'environnement est mitigé dans la mesure où 44% d'entre eux-elles considèrent agir pour protéger l'environnement et 40% de manière occasionnelle.

Enfin les jeunes sont moins confiant-e-s dans la capacité des acteurs publics locaux pour accompagner ces transformations : près de 67% des jeunes considèrent les actions de ces acteurs comme moyennes ou insuffisantes.

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

31,3 %
TRÈS SOUVENT

26,8 %
ASSEZ SOUVENT

19,5 %
OCCASIONNELLEMENT

11,6 %
RAREMENT

10,8 %
JAMAIS



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

6,9 %
TRÈS SOUVENT

15,7 %
ASSEZ SOUVENT

30,4 %
OCCASIONNELLEMENT

23,9 %
RAREMENT

23,1 %
JAMAIS



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

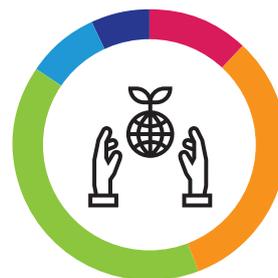
12,1 %
TRÈS SOUVENT

32 %
PLUTÔT OUI

40,2 %
CELA DÉPEND

8,8 %
PLUTÔT NON

6,8 %
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 :**

5,2 %
EXCELLENTES

28,3 %
BONNES

41,2 %
MOYENNES

16,6 %
PASSABLES

9,1 %
MAUVAISES





Union Nationale des Missions Locales

3 rue de Metz · 75010 Paris · Tél. 01 75 43 32 32 · accueil@unml.info www.unml.info