

Baromètre des Missions Locales 2024

Introduction

Le Baromètre 2024 des Missions Locales marque la 7ème édition de cette grande enquête nationale, réalisée auprès des jeunes accompagnés (1 075 000 en 2023 selon le Système d'information des Missions Locales). En recueillant les retours des jeunes sur les services offerts, ce baromètre s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration et d'adaptation des Missions Locales aux attentes de leur public, dans le but de coconstruire un service à leur mesure.

Pour la deuxième fois, l'édition 2024 se concentre également sur les attentes des entreprises et leurs relations avec les Missions Locales en matière d'accès et d'insertion professionnelle des jeunes.

Méthodologie de l'enquête

L'enquête a été menée en ligne du 1er janvier au 30 juin 2024, auprès des jeunes accompagnés ainsi que des entreprises. Contrairement aux éditions précédentes, cette enquête n'a pas utilisé de questionnaire spécifique. Elle se base sur l'agrégation de l'ensemble des questionnaires de satisfaction recueillis dans le cadre de la démarche de labellisation. Cette initiative a été conduite par l'UNML, en collaboration avec l'ARML Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Baromètre de satisfaction des jeunes

L'ÉCHANTILLON DES JEUNES RÉPONDANT À L'ENQUÊTE, REPRESENTATIF DE L'ENSEMBLE DES JEUNES ACCOMPAGNÉS PAR LES MISSIONS LOCALES

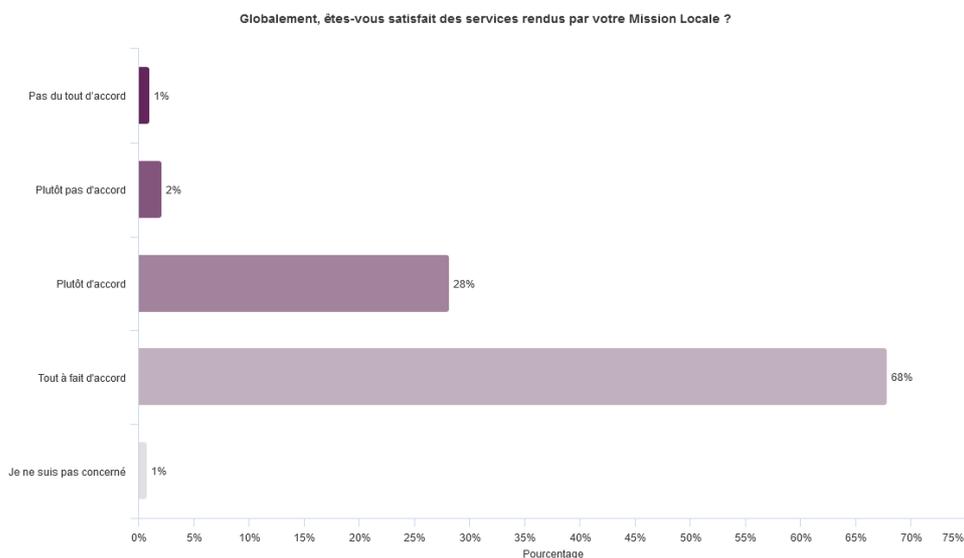
Du 1er janvier au 27 mai 2024, 7 752 jeunes résidant sur l'ensemble des territoires métropolitains et ultramarins ont participé à l'enquête de satisfaction. Les caractéristiques de cet échantillon de répondants sont proches de celles de l'ensemble des jeunes accompagnés par les Missions Locales, ce qui confère aux résultats de l'enquête une dimension représentative :

- 51 % des répondants sont des femmes, 47 % des hommes, et 2 % des personnes non-binaires.
- 11 % des répondants ont moins de 18 ans, 56 % sont âgés de 18 à 21 ans, 33 % ont entre 22 et 25 ans, et moins de 1 % ont plus de 25 ans.
- 18 % des répondants ne possèdent pas de diplôme, 36 % ont un diplôme infra-bac, 32 % sont titulaires du bac, et 13 % détiennent un diplôme supérieur au bac.
- 56 % des jeunes répondants sont accompagnés par la Mission Locale depuis moins d'un an.
- 69 % des répondants sont inscrits dans un programme d'accompagnement :
 - 78 % dans le cadre d'un CEJ,
 - 19 % dans le cadre d'un PACEA,
 - 2 % sont en Service Civique.

1 : Focus sur les principaux niveaux de satisfaction des jeunes

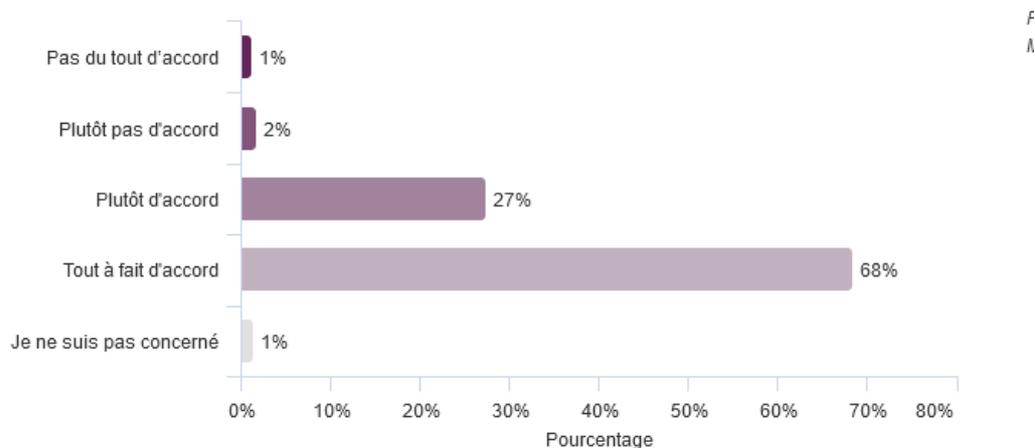
- 96 % des jeunes se déclarent satisfaits de leur Mission Locale, dont 28 % se disent "plutôt d'accord" et 68 % "tout à fait d'accord".
- 95 % des jeunes recommanderaient la Mission Locale à leurs amis, un taux stable par rapport à 2023, alors qu'il n'était que de 75 % en 2022.
- 92 % des jeunes sont satisfaits de l'accompagnement offert par la Mission Locale dans la construction de leur projet professionnel.
- 91 % des jeunes estiment que l'accompagnement de la Mission Locale est utile pour leur recherche d'emploi et/ou de formation.

Deux jeunes sur trois ont découvert la Mission Locale par l'intermédiaire de leurs proches, dont 40 % par leur famille et 28 % par leurs amis. Ce chiffre reste stable par rapport à celui du Baromètre de l'année précédente.



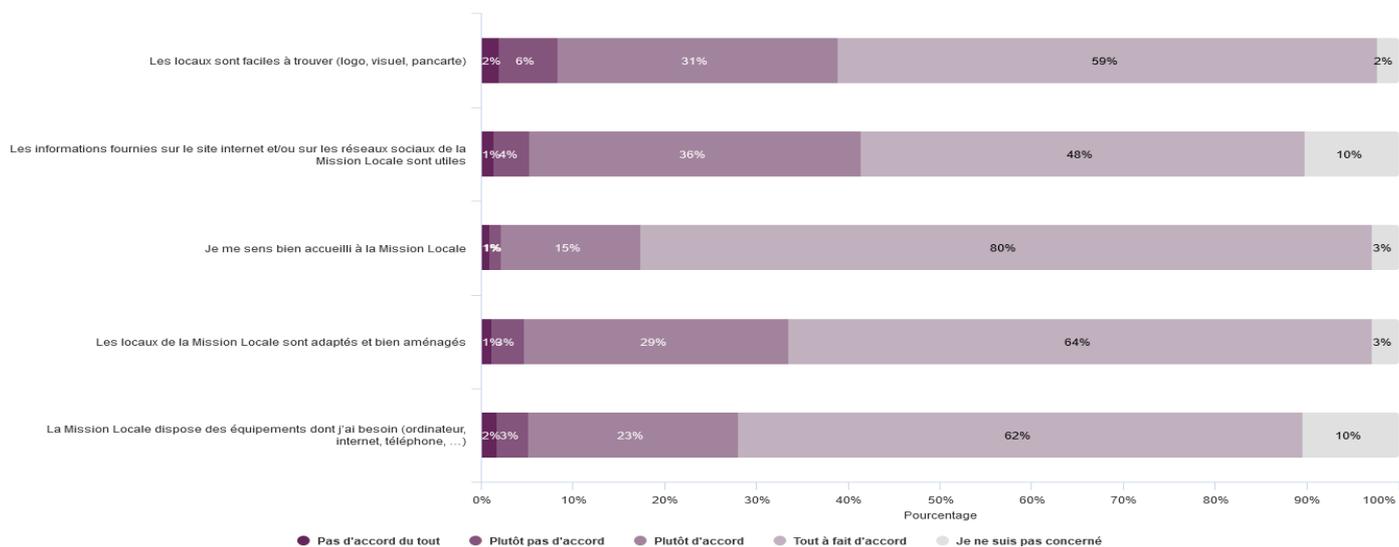
De même, 95 % des jeunes recommanderaient à leurs amis de se rendre en Mission Locale pour bénéficier d'un accompagnement.

Recommanderiez-vous à vos amis d'aller à la Mission locale ?



En matière d'accessibilité, plus de 90 % des répondants jugent que les locaux des Missions Locales sont faciles à trouver, adaptés, et bien aménagés, avec plus de 60 % qui s'en déclarent très satisfaits. Par ailleurs, 80 % des répondants estiment avoir été bien accueillis dans leur Mission Locale.

Concernant, l'accessibilité de la Mission Locale, êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?



En ce qui concerne les équipements mis à disposition par les Missions Locales, 85 % des jeunes se disent satisfaits des ressources disponibles, telles que les ordinateurs, l'accès à Internet, et les téléphones.

□ 2 : La Mission Locale : un rôle majeur dans l'accompagnement personnalisé des jeunes vers l'insertion sociale et professionnelle

Une large majorité des jeunes répondants souligne l'importance de la Mission Locale dans leur accompagnement vers l'emploi et dans la gestion des démarches administratives quotidiennes.

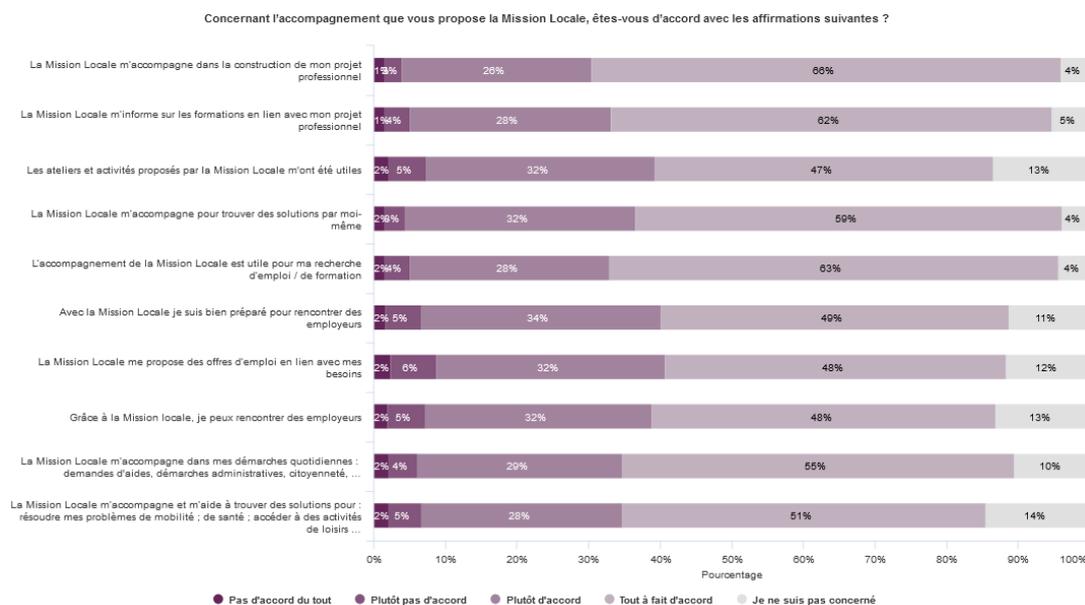
a- Un accompagnement personnalisé et adapté des jeunes par la Mission Locale

Plus de 9 jeunes sur 10 estiment que l'accompagnement de la Mission Locale est utile pour leur recherche d'emploi et/ou de formation. 87% des jeunes accompagnés ont participé à une activité ou un atelier proposé par les Missions Locales. 93 % d'entre eux jugent ces activités très utiles.

La Mission Locale aide les jeunes à trouver des solutions par eux-mêmes (91 %) et leur propose des offres d'emploi adaptées à leurs besoins (78 %). Elle joue également un rôle crucial dans la construction de leur projet professionnel (92 %), avec 90 % des répondants affirmant que la Mission Locale les informe sur les formations correspondant à leur projet professionnel, leur offrant ainsi un accompagnement personnalisé.

De plus, les jeunes reconnaissent le rôle de facilitateur de la Mission Locale auprès des employeurs. En effet, 80 % estiment que la Mission Locale leur permet de rencontrer des employeurs, et plus de 4 jeunes sur 5 se sentent bien préparés pour ces rencontres grâce à l'accompagnement de la Mission Locale.

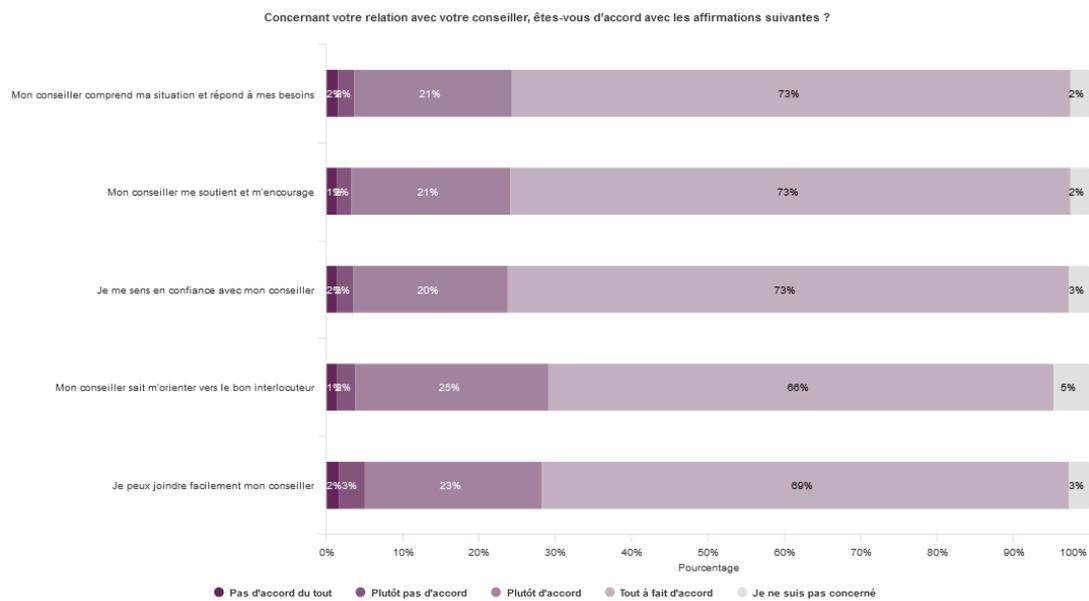
Enfin, 80 % des jeunes soulignent l'importance du soutien de la Mission Locale dans leur accompagnement social quotidien. Ainsi, 82 % des répondants considèrent que la Mission Locale les aide efficacement dans leurs démarches administratives quotidiennes ou liées à la citoyenneté. De plus, 79 % des jeunes perçoivent la Mission Locale comme une structure capable de leur apporter des solutions concernant leurs problèmes de mobilité, de santé, d'accès au logement ou à la culture.



b- La relation des jeunes avec leur conseiller en Mission Locale

Pour plus de 90 % des jeunes répondants, la relation avec leur conseiller en Mission Locale est essentielle dans leur accompagnement quotidien. Cette relation est valorisée par 9 jeunes sur 10.

En effet, 93 % des jeunes affirment que leur conseiller comprend bien leur situation, répond à leurs besoins, leur apporte du soutien, et les encourage. De plus, 93 % des répondants se disent satisfaits de la relation de confiance établie avec leur conseiller, dont 73 % se déclarent très satisfaits. Par ailleurs, 91 % des jeunes sont satisfaits des solutions proposées par leur conseiller, notamment en ce qui concerne l'orientation vers les bons interlocuteurs.



Baromètre de satisfaction des entreprises

L'édition 2024 du Baromètre des Missions Locales se penche également sur les attentes des entreprises et leurs relations avec les Missions Locales en matière d'accès et d'insertion professionnelle des jeunes. Cette thématique sera approfondie dans les prochaines éditions du Baromètre.

L'ÉCHANTILLON DES ENTREPRISES AYANT RÉPONDU À L'ENQUÊTE

L'enquête de satisfaction a été répondue par 1 747 entreprises opérant dans l'ensemble des territoires métropolitains et ultramarins :

- 25 % des répondants sont des très petites entreprises (TPE), 39 % des petites et moyennes entreprises (PME), 11 % des entreprises de taille intermédiaire (ETI), et 26 % des grandes entreprises.
- 54 % des répondants sont partenaires de la Mission Locale depuis plus de 3 ans, 15 % depuis 2 à 3 ans, 17 % depuis 1 à 2 ans, et 14 % depuis moins d'un an.
- 37 % des répondants ont formalisé un partenariat avec la Mission Locale.
- 30 % des répondants recrutent principalement en CDI (en hausse de 2 points par rapport à 2023), 31 % en CDD, 12 % en contrat d'apprentissage, 4 % en contrat de professionnalisation, et 23 % en intérim.

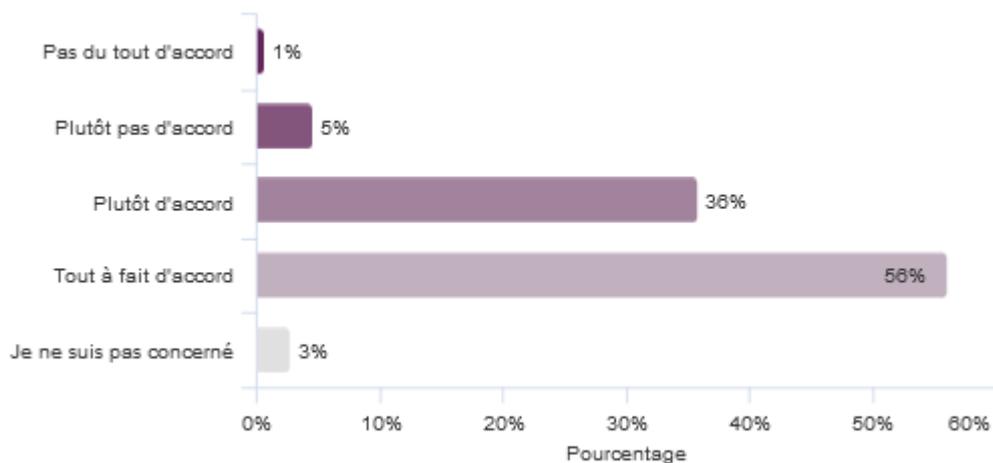
□ 1 : Focus sur les principaux niveaux de satisfaction des entreprises

- 92 % des entreprises interrogées sont satisfaites des services rendus par la Mission Locale sur leur territoire, contre 82 % en 2023.
- Pour 90 % des répondants, la Mission Locale connaît bien les entreprises et propose, selon 87 % d'entre eux, des services adaptés à leurs besoins, tels que les stages et les immersions professionnelles.
- 91 % des entreprises estiment que la Mission Locale est à l'écoute de leurs besoins et fait le lien avec les jeunes qu'elle accompagne.
- 88 % considèrent que la Mission Locale est réactive à leurs sollicitations.
- 78 % des répondants trouvent que les profils orientés par la Mission Locale sont adaptés à leurs besoins.

□ 2 : Le niveau de satisfaction des entreprises envers les Missions Locales

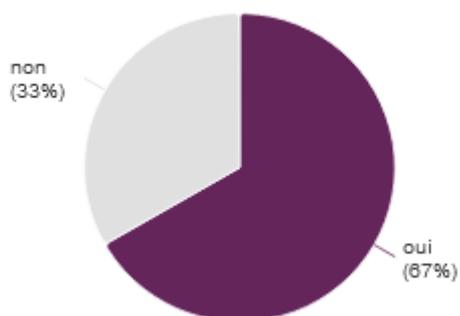
De manière générale, 92 % des entreprises interrogées expriment leur satisfaction quant aux services rendus par la Mission Locale sur leur territoire.

De façon globale, êtes-vous satisfait des services rendus par votre Mission Locale ?



Ce haut niveau de satisfaction se traduit également par le fait que 67 % des entreprises sont déjà engagées ou prêtes à s'engager dans des projets d'accueil de jeunes spécifiques.

Vous êtes engagé(e) ou seriez prêt(e) à vous engager dans des projets d'accueil de jeunes spécifiques



a- La Mission Locale : un relais stratégique des entreprises auprès des jeunes

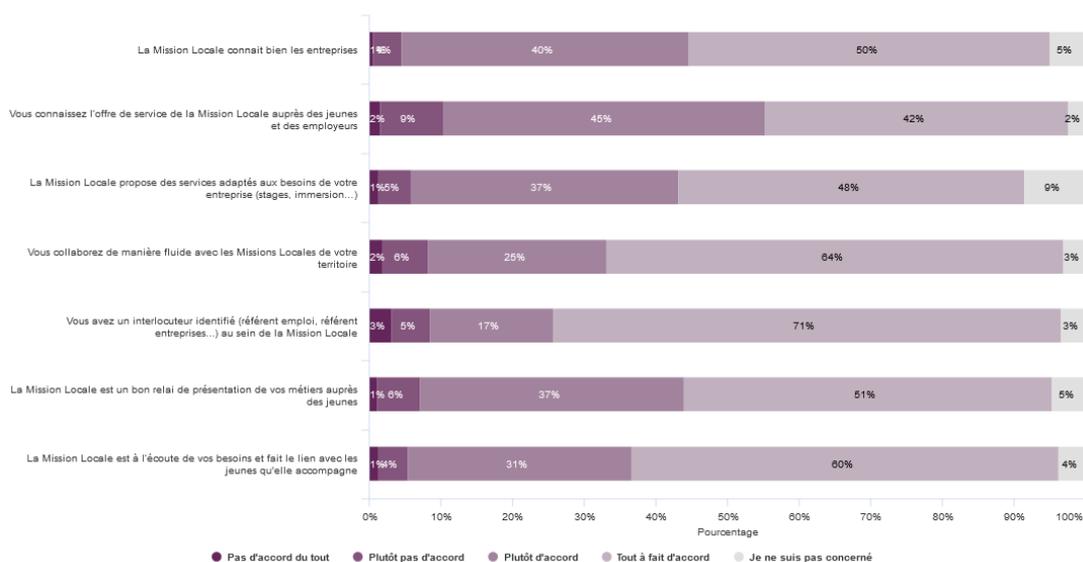
Pour 90 % des répondants, la Mission Locale connaît bien les entreprises et propose, selon 85 % d'entre eux, des services adaptés à leurs besoins, tels que les stages et les immersions professionnelles.

Grâce à sa connaissance approfondie du territoire, la Mission Locale joue un rôle stratégique en tant que relais des entreprises auprès des jeunes. Près de 9 entreprises sur 10 estiment ainsi que la Mission Locale est efficace pour présenter leurs métiers aux jeunes.

De plus, 90 % des entreprises considèrent que la Mission Locale est attentive à leurs besoins et assure le lien avec les jeunes qu'elle accompagne.

En retour, les entreprises apprécient la fluidité des échanges et de la collaboration avec les Missions Locales (89 %), et près de 9 entreprises sur 10 affirment avoir un interlocuteur identifié au sein de la Mission Locale, tel qu'un référent emploi ou un référent entreprise.

Concernant votre relation avec la Mission Locale, êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

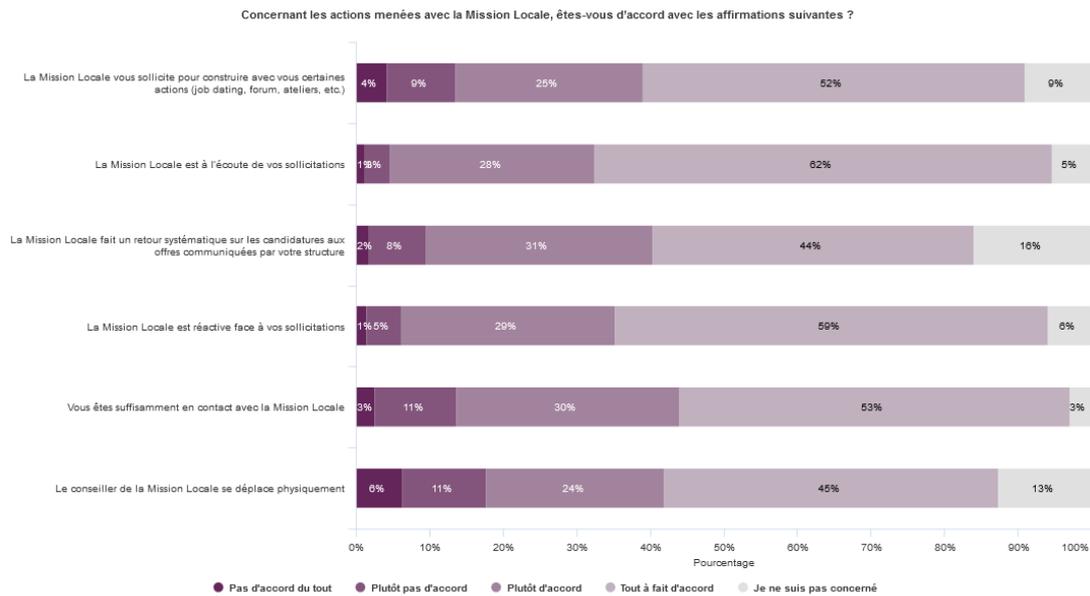


b- Réactivité et écoute : des facteurs déterminants dans la relation entre la Mission Locale et les entreprises

Les entreprises ont largement souligné dans leurs réponses la réactivité et l'écoute dont font preuve les Missions Locales en réponse à leurs sollicitations. Ainsi, 90 % des répondants estiment que la Mission Locale est attentive à leurs demandes, tandis que 88 % la considèrent comme réactive à leurs sollicitations.

c- Un travail de co-construction, de suivi de reporting en faveur des jeunes

Ce niveau de satisfaction s'explique par les contacts réguliers entretenus entre les Missions Locales et les entreprises. À cet égard, 83 % des entreprises déclarent avoir des interactions suffisantes avec la Mission Locale, et 69 % des répondants apprécient particulièrement le fait que les conseillers de la Mission Locale se déplacent physiquement au sein des entreprises.



Dans cette perspective, 3 entreprises sur 4 affirment que la Mission Locale les sollicite régulièrement pour collaborer sur diverses actions, telles que des job datings, forums, et ateliers. De plus, 75 % des répondants indiquent que la Mission Locale assure un suivi et un reporting systématique, notamment concernant les candidatures aux offres communiquées par les entreprises.

3 : L'accompagnement et l'orientation des jeunes en entreprise par les Missions Locales

Les Missions Locales exercent un rôle majeur dans le repérage, l'orientation et l'accompagnement des jeunes en entreprise.

En effet, 78 % des répondants indiquent que les profils orientés par la Mission Locale sont adaptés à leurs besoins. Pour près de 4 entreprises sur 5, la Mission Locale leur fournit des informations détaillées sur les candidats.

De manière corollaire, 76 % des répondants affirment que les candidats orientés par la Mission Locale sont préparés aux entretiens, grâce à la rédaction de CV, lettres de motivation et à la simulation d'entretien.

Cette préparation permet ainsi aux entreprises de mieux cerner leurs besoins et d'optimiser leur processus d'embauche.

Par ailleurs, à l'issue du recrutement du jeune en entreprise, près de 3 entreprises sur 4 déclarent que la Mission Locale assure un suivi adapté du jeune intégré dans leur structure.

