



Plus de **9** jeunes sur 10 conseilleraient la Mission Locale à leurs amis

Plus de **9** jeunes sur 10 ont avancé dans leur projet professionnel



Plus de **9** jeunes sur 10 sont satisfaits de la relation de confiance avec leur conseiller

Plus de **9** jeunes sur 10 sont satisfaits de leur Mission Locale



BAROMÈTRE DES MISSIONS LOCALES 2024



Plus de **9** entreprises sur 10 sont satisfaites de leur Mission Locale

Pour près de **8** entreprises sur 10, les profils des jeunes orientés sont adaptés à leurs besoins



INTRODUCTION

Le baromètre 2024 des Missions Locales marque la 7^{ème} 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 1^{er} 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 1^{er} 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.

56 % des jeunes répondants sont accompagnés par la Mission Locale depuis moins d'un an.

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.

69 % des répondants sont inscrits dans un programme d'accompagnement :
- **78 %** dans le cadre d'un Contrat d'engagement jeune (CEJ),
- **19 %** dans le cadre d'un parcours contractualisé d'accompagnement vers l'emploi et l'autonomie (PACEA),
- **2 %** sont en Service Civique.

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

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.

Globalement, êtes-vous satisfait des services rendus par votre Mission Locale ?

68 %
TOUT À FAIT D'ACCORD

28 %
PLUTÔT D'ACCORD

2 %
PLUTÔT PAS D'ACCORD

1 %
PAS DU TOUT D'ACCORD

1 %
JE NE SUIS PAS CONCERNÉ



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 ?

68 %
TOUT À FAIT D'ACCORD

27 %
PLUTÔT D'ACCORD

2 %
PLUTÔT PAS D'ACCORD

1 %
PAS DU TOUT D'ACCORD

1 %
JE NE SUIS PAS CONCERNÉ



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 ?



■ TOUT À FAIT D'ACCORD ■ PLUTÔT D'ACCORD ■ PLUTÔT PAS D'ACCORD
■ PAS DU TOUT D'ACCORD ■ JE NE SUIS PAS CONCERNÉ

LES LOCAUX SONT FACILES À TROUVER (LOGO, VISUEL, PANCARTE)

59 % 31 6 2 2

LES INFORMATIONS FOURNIES SUR LE SITE INTERNET ET/OU RÉSEAUX SOCIAUX DE LA MISSION LOCALE SONT UTILES

48 % 36 4 2 10

JE ME SENS BIEN ACCUEILLI À LA MISSION LOCALE

80 % 15 11 3

LES LOCAUX DE LA MISSION LOCALE SONT ADAPTÉS ET BIEN AMÉNAGÉS

64 % 29 3 13

LA MISSION LOCALE DISPOSE DES ÉQUIPEMENTS DONT J'AI BESOIN (ORDINATEUR, INTERNET, TÉLÉPHONE...)

62 % 27 4 2 6

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.

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.

Concernant l'accompagnement que vous propose la Mission Locale, êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

■ TOUT À FAIT D'ACCORD ■ PLUTÔT D'ACCORD ■ PLUTÔT PAS D'ACCORD ■ PAS DU TOUT D'ACCORD ■ JE NE SUIS PAS CONCERNÉ



LA MISSION LOCALE M'ACCOMPAGNE DANS LA CONSTRUCTION DE MON PROJET PROFESSIONNEL



LA MISSION LOCALE M'INFORME SUR LES FORMATIONS EN LIEN AVEC MON PROJET PROFESSIONNEL



LES ATELIERS ET ACTIVITÉS PROPOSÉS PAR LA MISSION LOCALE M'ONT ÉTÉ UTILES



LA MISSION LOCALE M'ACCOMPAGNE POUR TROUVER DES SOLUTIONS PAR MOI-MÊME



L'ACCOMPAGNEMENT DE LA MISSION LOCALE EST UTILE POUR MA RECHERCHE D'EMPLOI / DE FORMATION



AVEC LA MISSION LOCALE JE SUIS BIEN PRÉPARÉ POUR RENCONTRER DES EMPLOYEURS



LA MISSION LOCALE ME PROPOSE DES OFFRES D'EMPLOI EN LIEN AVEC MES BESOINS



GRÂCE À LA MISSION LOCALE, JE PEUX RENCONTRER DES EMPLOYEURS



LA MISSION LOCALE M'ACCOMPAGNE DANS MES DÉMARCHES QUOTIDIENNES : DEMANDES D'AIDES, DÉMARCHES ADMINISTRATIVES, CITOYENNETÉ,...



LA MISSION LOCALE M'ACCOMPAGNE ET M'AIDE À TROUVER DES SOLUTIONS POUR : RÉSOUDRE MES PROBLÈMES DE MOBILITÉ, DE SANTÉ, DE LOGEMENT, ACCÉDER À DES ACTIVITÉS DE LOISIRS...



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.

Concernant votre relation avec votre conseiller, êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?



■ TOUT À FAIT D'ACCORD ■ PLUTÔT D'ACCORD ■ PLUTÔT PAS D'ACCORD
■ PAS DU TOUT D'ACCORD ■ JE NE SUIS PAS CONCERNÉ

MON CONSEILLER COMPREND MA SITUATION ET RÉPOND À MES BESOINS



MON CONSEILLER ME SOUTIENT ET M'ENCOURAGE



JE ME SENS EN CONFIANCE AVEC MON CONSEILLER



MON CONSEILLER SAIT M'ORIENTER VERS LE BON INTERLOCUTEUR



JE PEUX JOINDRE FACILEMENT MON CONSEILLER



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.

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.

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 ?

56 %
TOUT À FAIT D'ACCORD

36 %
PLUTÔT D'ACCORD

5 %
PLUTÔT PAS D'ACCORD

1 %
PAS DU TOUT D'ACCORD

3 %
JE NE SUIS PAS CONCERNÉ

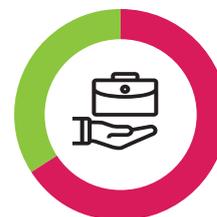


Ce haut niveau de satisfaction se traduit également par le fait que 67 % des entreprises sont déjà engagées ou prêtes à s'engager dans des projets d'accueil de jeunes spécifiques.

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

67 %
OUI

33 %
NON



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 ?



■ TOUT À FAIT D'ACCORD ■ PLUTÔT D'ACCORD ■ PLUTÔT PAS D'ACCORD
■ PAS DU TOUT D'ACCORD ■ JE NE SUIS PAS CONCERNÉ

LA MISSION LOCALE CONNAÎT BIEN LES ENTREPRISES

50% 40 4 15

VOUS CONNAÎSSEZ L'OFFRE DE SERVICE DE LA MISSION LOCALE AUPRÈS DES JEUNES ET DES EMPLOYEURS

42% 45 9 2 2

LA MISSION LOCALE PROPOSE DES SERVICES ADAPTÉS AUX BESOINS DE VOTRE ENTREPRISE (STAGES, IMMERSION...)

48% 37 5 19

VOUS COLLABOREZ DE MANIÈRE FLUIDE AVEC LES MISSIONS LOCALES DE VOTRE TERRITOIRE

64% 25 6 3 2

VOUS AVEZ UN INTERLOCUTEUR IDENTIFIÉ AU SEIN DE LA MISSION LOCALE (RÉFÉRENT EMPLOI, RÉFÉRENT ENTREPRISES...)

71% 17 5 3 3

LA MISSION LOCALE EST UN BON RELAI DE PRÉSENTATION DE VOS MÉTIERS AUPRÈS DES JEUNES

51% 37 6 15

LA MISSION LOCALE EST À L'ÉCOUTE DE VOS BESOINS ET FAIT LE LIEN AVEC LES JEUNES QU'ELLE ACCOMPAGNE

60% 31 4 14

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.



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

■ TOUT À FAIT D'ACCORD ■ PLUTÔT D'ACCORD ■ PLUTÔT PAS D'ACCORD
■ PAS DU TOUT D'ACCORD ■ JE NE SUIS PAS CONCERNÉ

LA MISSION LOCALE VOUS SOLLICITE POUR CONSTRUIRE AVEC VOUS CERTAINES ACTIONS (JOB, DATING, FORUM, ATELIERS...)

52% 25 9 4 9

LA MISSION LOCALE ET À L'ÉCOUTE DE VOS SOLLICITATIONS

62% 28 4 15

LA MISSION LOCALE FAIT UN RETOUR SYSTÉMATIQUE SUR LES CANDIDATURES AUX OFFRES COMMUNIQUÉES PAR VOTRE STRUCTURE

44% 31 8 2 16

LA MISSION LOCALE EST RÉACTIVE FACE À VOS SOLLICITATIONS

59% 29 5 16

VOUS ÊTES SUFFISAMMENT EN CONTACT AVEC LA MISSION LOCALE

53% 30 11 3 3

LE CONSEILLER DE LA MISSION LOCALE SE DÉPLACE PHYSIQUEMENT

45% 24 11 6 13

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.

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.

Concernant les jeunes de la Mission Locale que vous recevez, êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

■ TOUT À FAIT D'ACCORD ■ PLUTÔT D'ACCORD ■ PLUTÔT PAS D'ACCORD ■ PAS DU TOUT D'ACCORD ■ JE NE SUIS PAS CONCERNÉ



LES PROFILS ORIENTÉS PAR LA MISSION LOCALE SONT ADAPTÉS À VOS BESOINS



LA MISSION LOCALE VOUS PERMET DE RENCONTRER DES PROFILS AUXQUELS VOUS N'AVIEZ PAS PENSÉ



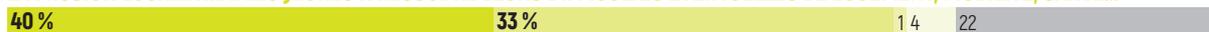
LA MISSION LOCALE VOUS DONNE DES INFORMATIONS DÉTAILLÉES SUR LES PROFILS DES CANDIDATS



LES CANDIDATS ORIENTÉS PAR LA MISSION LOCALE SONT PRÉPARÉS AUX ENTRETIENS (CV, LETTRE DE MOTIVATION, SAVOIR-ÊTRE...)



LA MISSION LOCALE AIDE LES JEUNES À RÉSOUDRE LEURS DIFFICULTÉS ÉVENTUELLES DE LOGEMENT, MOBILITÉ, SANTÉ...



LA MISSION LOCALE ASSURE UN SUIVI ADAPTÉ DU JEUNE INTÉGRÉ DANS VOTRE STRUCTURE



L'ACCOMPAGNEMENT DES JEUNES EN CONTRATS AIDÉS, EN CONTRAT D'INSERTION OU EN STAGE PAR LA MISSION LOCALE RÉPOND À VOS BESOINS



LA MISSION LOCALE VOUS PERMET DE MIEUX COMPRENDRE LA VISION DES JEUNES PAR RAPPORT AU TRAVAIL





Union Nationale des Missions Locales

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