

Questionnaires de satisfaction jeunes et entreprises 2023

Les jeunes et les entreprises donnent leur avis sur les Missions Locales

Dans le cadre de la démarche de labellisation du réseau des Missions Locales, deux questionnaires ont été élaborés en concertation avec l'ensemble du réseau pour recueillir le niveau de satisfaction des jeunes accueillis en Missions Locales et des entreprises partenaires.

L'administration de ces deux questionnaires sera ouverte à partir du **10 juillet**. Ils pourront être utilisés et administrés **jusqu'en 2024** pour les structures qui le souhaitent. Ils seront mis en œuvre techniquement par l'ARML Sud Provence Alpes-Côte d'Azur.

Comme pour les éditions précédentes, le suivi des enquêtes sera communiqué régulièrement aux Missions Locales via leurs ARML respectives, mais le résultat même de ces enquêtes sera communiqué à chaque Mission Locale afin qu'elle puisse en faire un élément d'analyse.

Questionnaire jeunes et baromètre de satisfaction annuel

Afin d'éviter la multiplicité des enquêtes et des sollicitations, **le questionnaire jeunes remplacera le questionnaire utilisé pour le baromètre de satisfaction annuel.**

La réalisation du baromètre de satisfaction nécessite la définition d'une période précise et définie pour la prise en compte des résultats. Cette période s'étalera du **10 juillet au 22 septembre 2023**.

Utilisation des résultats des enquêtes

- **Dans le cadre du baromètre de satisfaction des jeunes**

Les résultats obtenus du 10 juillet au 22 septembre 2023 seront utilisés à une échelle nationale. Les détails du niveau local ne seront pas utilisés à des fins de communication. La diffusion des résultats est prévue pendant la Semaine nationale des Missions Locales, qui se déroulera du 11 au 20 octobre 2023.

- **Dans le cadre de la démarche de labellisation**

Les résultats des questionnaires ne seront pas pris en compte pour l'obtention du label. C'est bien le **plan d'amélioration de la qualité** construit, notamment au regard des retours des questionnaires de satisfaction, **qui constituera un élément d'analyse et de preuve lors de l'audit.**

Un tutoriel permettant de répondre à vos questions est à votre disposition à partir de la page suivante. Vous y trouverez également des outils pour communiquer sur ces enquêtes.

Nous vous remercions par avance de votre mobilisation !

10 juillet 2023

TUTORIEL « Questionnaires de satisfaction jeunes et entreprise 2023 »

Les jeunes et les entreprises donnent leur avis sur les Missions Locales

Ce support est destiné à aider les Missions Locales au bon déploiement des « questionnaire de satisfaction des jeunes et entreprises 2023 » menés dans le cadre de la démarche de labellisation et du baromètre de satisfaction.

Vous trouverez la marche à suivre ainsi que des solutions à tous les éléments susceptibles de poser problème lors de la mise en place des questionnaires.

1 - PRESENTATION

□ 1 : Choix du format des questionnaires

Les deux questionnaires sont réalisés avec un logiciel spécifique accessible en ligne. Il n'est donc pas nécessaire à la Mission Locale d'acquérir un quelconque matériel ou logiciel.

□ 2 : Mode de diffusion

Les questionnaires sont diffusés en ligne via un espace serveur internet réservé pendant la durée de l'enquête.

□ 3 : Choix de l'échantillon

Le questionnaire de satisfaction jeunes

L'étude est réalisée sur le flux des jeunes accompagnés par la Mission Locale. Il est donc nécessaire de ne pas proposer le questionnaire à une seule catégorie de public.

Attention à ne pas questionner principalement des primo-accueillis lors d'une information collective par exemple. Ils ne pourraient pas répondre sur des services qu'ils n'auraient pas encore utilisés.

Le questionnaire de satisfaction entreprises

L'étude peut être réalisée sur l'ensemble des employeurs de la Mission Locale.

Les entreprises partenaires, les agences d'emploi et d'intérim, les associations et collectivités peuvent être interrogées. Pour de grosses entreprises partenaires divisées en plusieurs secteurs distincts, vous pouvez interroger plusieurs représentants.

Pour information et pour qu'elles puissent se situer dans le questionnaire :

- une microentreprise (TPE) : effectif inférieur à 10 personnes et chiffre d'affaires annuel en dessous de 2 millions d'euros,
- une PME : effectif inférieur à 250 personnes et chiffre d'affaires annuel en dessous de 50 millions d'euros,
- une ETI : effectif inférieur à 5000 personnes et chiffre d'affaires annuel n'excède pas 1 500 millions d'euros,
- une grande entreprise est une entreprise qui ne peut pas être classée dans les catégories précédentes.

Les employeurs hors entreprises peuvent se situer en fonction de la fourchette du nombre de salariés.

2 - MISE EN PLACE

□ 1 : Volume de réponses visé

Questionnaire de satisfaction jeunes

- Dans le cadre de la réalisation du baromètre, une base minimum de 100 questionnaires complétés par Mission Locale est préconisée pour avoir un résultat fiable et qui puisse être consolidé au niveau national

Questionnaire de satisfaction entreprises

- Un objectif de 30 entreprises a été fixé concernant le questionnaire entreprises.

A noter : ces objectifs ne représentent pas une contrainte dans le cadre de la labellisation. Les résultats seront transmis aux Missions Locales pour nourrir le plan d'amélioration de la qualité et lever les insatisfactions des jeunes et des entreprises.

□ 2 : Les modalités d'administration

➤ Deux modalités possibles pour le questionnaire jeunes :

Elles ne sont pas opposables mais complémentaires :

- Le recueil des réponses se fait **en présentiel** au sein de la Mission locale.

Chaque Mission Locale (et chacune de ses antennes, à sa convenance) aura mis en place **un poste informatique en accès libre** sur lequel se trouve le lien nécessaire pour accéder au questionnaire en ligne.

Lors des rendez-vous de suivi, le/la conseiller.e de la Mission Locale peut accompagner le ou la jeune, dans le cas où celui-ci / celle-ci serait confronté.e à des problèmes de compréhension (illettrisme, illettrisme, jeunes ne lisant pas ou mal le français...)

- Le recueil se fait **en ligne** directement par l'utilisateur chez lui.

Le lien d'accès au questionnaire peut être adressé aux jeunes accompagnés par la Mission Locale via la messagerie internet ou par SMS.

Attention :

Il convient de ne **pas diffuser ce lien sur une page Facebook ou autres réseaux sociaux**, ce qui amènerait de possibles réponses de jeunes qui ne seraient ni inscrits ni suivis par votre Mission Locale.

Vous pouvez donc, si vous choisissez cette modalité, le faire uniquement en direction des jeunes inscrits, donc vers leurs adresses et coordonnées personnelles.

Les recommandations sont les mêmes que ci-dessous concernant l'enregistrement des réponses (voir la partie « déroulement »).

➤ **Une modalité recommandée pour le questionnaire entreprises**

- Le recueil se fait **en ligne** directement par la personne contact dans l'entreprise.

Chaque Mission Locale constitue son fichier d'entreprises contacts. Le lien d'accès au questionnaire peut être adressé aux entreprises partenaires de la Mission Locale par mail.

Toutefois, chaque Mission Locale peut profiter d'un rendez-vous partenaire pour proposer le remplissage du questionnaire en présentiel.

3 - LE DEROULEMENT

□ 1 : Points d'attention

- La durée pour compléter un questionnaire est d'environ **5 minutes**.
- Il faut **sélectionner la « Région », puis le « nom de la Mission Locale »** depuis laquelle l'enquête va être complétée
- Le questionnaire comporte plusieurs pages numériques ; **à la dernière page, après la dernière question, il est essentiel de valider les réponses en cliquant sur le « bouton » final**. Sans cette validation, les réponses ne seront pas prises en compte.

□ 2 : Condition minimale en présentiel

- Pour le questionnaire jeunes :

Chaque jeune se voit proposer, soit par un-e conseiller-e, soit par un-e chargé-e d'accueil ou bien un autre jeune (jeune volontaire en Service Civique par exemple), la possibilité de répondre au questionnaire.

Il est physiquement accompagné au poste informatique jusqu'à l'accès au questionnaire (cela peut être réalisé sur plusieurs postes en même temps).

Sur un poste informatique, l'accompagnant lance l'enquête et répond à la première question « Vous répondez depuis la Région » puis question 2 « *Vous répondez depuis la Mission Locale de : (exemple) Perpignan* ».

Les publics qui auraient des difficultés de lecture pourront être accompagnés soit par un-e chargé-e d'accueil soit par toute personne volontaire parmi le personnel de la Mission Locale.

Attention :

Dans le cas d'une passation à distance, le message d'accompagnement devra préciser les informations suivantes : nom de la région, nom de la Mission Locale et l'importance de valider le questionnaire en dernière page.

4 - LE SUIVI

Dans le cadre de la réalisation du baromètre de satisfaction annuelle

Il sera possible de suivre le **nombre de questionnaires remplis** pour chaque Mission Locale via un état dressé par le pilote de l'étude.

A l'issue de l'enquête, chaque Mission Locale recevra un document présentant les résultats de l'enquête nationale et régionale ainsi que les résultats détaillés de la structure.

Au cours de cette période, les résultats détaillés pour chaque structure seront transmis une première fois, 15 jours après le lancement de l'enquête, puis une fois par mois jusqu'à la clôture de l'enquête baromètre.

Dans le cadre de la démarche de labellisation

En dehors de la période de réalisation du baromètre (10 juillet au 22 septembre), chaque structure pourra demander à avoir accès au détail de ses résultats afin de pouvoir nourrir son plan d'amélioration de la qualité en fonction de son avancée dans la démarche.

Pour se faire, les structures devront se rapprocher des pilotes de l'étude (voir contact en dernière page).

5 - LA DUREE

Lancement le **10 juillet 2023**

- **Dans le cadre du baromètre** : clôture des recueils des questionnaires le **22 septembre**.
- **Dans le cadre de la démarche de labellisation** : les recueils des questionnaires pourront se poursuivre **jusqu'en 2024**

Le pilotage et le suivi sont assurés sur l'ensemble de la période.

6 – CONTACTS, LIENS VERS LES QUESTIONNAIRES ET OUTILS DE COM

Pilote (ARML Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur)

Philippe ZITTEL, Animation de la diffusion : 06 60 63 64 08 pzittel@armlsud.com
Martin DAVY, Technique et conception : 06 37 43 72 51 mdavy@armlsud.com

Pour toute question concernant la labellisation

Merci de vous rapprocher des référents labellisation de votre région.
Les Missions Locales n'ayant pas de référents labellisation identifiés au niveau régional sont invitées à envoyer un email à : labellisation@unml.info

Accéder aux liens

>>> Lien vers le questionnaire jeunes :

https://cvip.sphinxonline.net/surveyserver/s/ARDMLSUDPACA/UNML_SATI_JEUNES_2023/questionnaire.htm

>>> Lien vers le questionnaire entreprise :

https://cvip.sphinxonline.net/surveyserver/s/ARDMLSUDPACA/UNML_SATI_ENTREPRISES_2023/questionnaire.htm

Accéder aux outils de communication

>>> Affichette pour valoriser le baromètre de satisfaction des jeunes et mail type pour le questionnaire entreprise (espace adhérents du site de l'UNML)

<https://www.unml.info/centre-de-ressources/reseau-des-missions-locales/labellisation/>