



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 du Grand Est



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



Plus de 8 jeunes sur  
10 sont satisfait-e-s ou  
très satisfait-e-s de leur  
premier accueil



Association régionale  
des Missions Locales

Grand Est



## Résultat sur les 3 025 jeunes des Missions Locales dans le Grand Est

### L'ÉCHANTILLON DES JEUNES RÉPONDANT·E·S À L'ENQUÊTE

Au 1<sup>er</sup> mars, plus de 35 000 (35 416) jeunes ont répondu à l'enquête de satisfaction dont **3 025 jeunes dans le Grand Est**.

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.

51,1 % des répondant·e·s sont des femmes et 48,9% sont des hommes.

10,4% des répondant·e·s ont moins de 18 ans, 54,2% ont entre 18 et 21 ans et 34,5% ont entre 22 et 25 ans.

20% des répondant·e·s n'ont pas de diplôme, 38,5% ont un diplôme infra bac, 30% ont le bac et 8,2% ont un diplôme de niveau supérieur au bac.

52,5% des jeunes répondant·e·s sont accompagné·e·s à la Mission Locale depuis moins d'un an dont 8,6% sont des premiers accueils, 39 % 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<sup>er</sup> 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 du Grand Est 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.

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.

# 3 025 jeunes interrogés





BAROMÈTRE  
DE SATISFACTION  
DES JEUNES  
DES MISSIONS LOCALES  
2020

• UNE SATISFACTION  
DES MISSIONS LOCALES EN HAUSSE POUR  
LES JEUNES

Globalement, concernant la Mission Locale  
vous êtes :

**58%**  
SATISFAIT-E

**32,7%**  
TRÈS SATISFAIT-E

**7,3%**  
MOYENNEMENT SATISFAIT-E

**1,5%**  
PEU SATISFAIT-E

**0,5%**  
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 :

**52,5%**  
MOINS D'1 AN

**20%**  
ENTRE 1 AN ET 2 ANS

**19%**  
2 ANS ET PLUS

**8,6%**  
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

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

**52,3%**  
TRÈS SATISFAISANT

**43,9%**  
SATISFAISANT

**3,2%**  
MOYENNEMENT SATISFAISANT

**0,4%**  
PEU SATISFAISANT

**0,3%**  
PAS DU TOUT SATISFAISANT



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

**43,6%**  
JE N'AI PAS ATTENDU

**48,7%**  
MOINS DE 15 MINUTES

**5,9%**  
PLUS DE 15 MINUTES

**1,9%**  
PLUS DE 30 MINUTES





BAROMÈTRE  
DE SATISFACTION  
DES JEUNES  
DES MISSIONS LOCALES  
2020

## • L'IMPORTANCE DE LA QUALITÉ DE LA RELATION ENTRE LES JEUNES ET LEURS CONSEILLER·ÈRE·S

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

**50,4%**  
SATISFAIT·E

**37%**  
TRÈS SATISFAIT·E

**5%**  
MOYENNEMENT SATISFAIT·E

**2,5%**  
INSATISFAIT·E

**5%**  
TRÈS INSATISFAIT·E

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

**45,2%**  
C'EST CERTAIN

**27,8%**  
SÛREMENT

**22%**  
C'EST POSSIBLE

**2,3%**  
PLUTÔT NON

**2,7%**  
PAS DU TOUT

La relation avec votre conseiller·ère Mission Locale  
est :

**54,8%**  
TRÈS SATISFAISANTE

**39,5%**  
SATISFAISANTE

**4,1%**  
MOYENNEMENT SATISFAISANTE

**1,2%**  
PEU SATISFAISANTE

**0,4%**  
PAS DU TOUT SATISFAISANTE

Le plus important avec votre conseiller·ère, c'est :  
(Plusieurs réponses possibles)

**87,2%**  
QU'IL·ELLE COMPRENNE MA SITUATION

**86,1%**  
QU'IL·ELLE M'AIDE À TROUVER DES SOLUTIONS  
DANS MES DÉMARCHES

**68,2%**  
QU'IL·ELLE ME FASSE DES PROPOSITIONS DANS PLUSIEURS DOMAINES  
(SANTÉ, FORMATION, EMPLOI)

**58,5%**  
QU'IL·ELLE SOIT FACILEMENT JOIGNABLE

**48,5%**  
QUE JE PUISSE VENIR LE·LA VOIR QUAND JE VEUX





BAROMÈTRE  
DE SATISFACTION  
DES JEUNES  
DES MISSIONS LOCALES  
2020

## • LES JEUNES, AMBASSADEURS DE LEUR MISSION LOCALE

---

**Vous avez connu la Mission Locale par :**

**58,3%**

LA FAMILLE OU DES AMI-E-S

**20,8%**

PÔLE EMPLOI

**8,4%**

LE COLLÈGE, LE LYCÉE

**6,4%**

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

**1,9%**

DANS LA RUE

**2,2%**

FACEBOOK, YOUTUBE, TWITTER, INTERNET

**1,4%**

UNE ASSOCIATION

**0,5%**

LES JOURNAUX, LA RADIO, TV

## • L'ACCOMPAGNEMENT À LA MISSION LOCALE, VECTEUR DE CONFIANCE ET ACCÉLÉRATEUR DE PROJETS

---

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

**20,4%**

TOUT À FAIT D'ACCORD

**52,6%**

D'ACCORD

**21,4%**

MOYENNEMENT D'ACCORD

**3,5%**

PLUTÔT PAS D'ACCORD

**2,1%**

PAS DU TOUT D'ACCORD

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

**23,9%**

TOUT À FAIT D'ACCORD

**50,6%**

D'ACCORD

**20,3%**

MOYENNEMENT D'ACCORD

**3,5%**

PLUTÔT PAS D'ACCORD

**1,7%**

PAS DU TOUT D'ACCORD





BAROMÈTRE  
DE SATISFACTION  
DES JEUNES  
DES MISSIONS LOCALES  
2020

## • LES JEUNES SOLLICITENT TOUS LES SERVICES DE LA MISSION LOCALE

Depuis que vous bénéficiez de ses services,  
votre Mission Locale vous a permis de...

(Plusieurs réponses possibles)

**46,5%**  
TROUVER VOTRE ORIENTATION

**40,2%**  
DÉCOUVRIR UN OU PLUSIEURS MÉTIERS

**34%**  
OBTENIR UNE AIDE POUR VOTRE VIE QUOTIDIENNE (DÉMARCHES  
ADMINISTRATIVES, TRANSPORTS, PERMIS, SANTÉ, LOGEMENT...)

**31,4%**  
TROUVER UN EMPLOI

**28,4%**  
RENCONTRER DES EMPLOYEUR-E-S / ENTREPRISES

**23,8%**  
RENTRE EN FORMATION PROFESSIONNELLE

**9,3%**  
OBTENIR UN DIPLÔME OU UN TITRE PROFESSIONNEL

**9,1%**  
REPRENDRE VOS ÉTUDES

**5,4%**  
SIGNER UN CONTRAT D'APPRENTISSAGE

## • UNE SATISFACTION GLOBALE DE L'OFFRE DE SERVICE PROPOSÉE PAR LES MISSIONS LOCALES

Évaluez les services que vous avez utilisés  
à la Mission Locale :

(Jeunes ayant bénéficié du service et étant satisfaits ou très  
satisfaits)

### GARANTIE JEUNES

89%

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

88,1%

### LE SERVICE CIVIQUE

86,7%

### ACCOMPAGNEMENT À LA FORMATION

84,9%

### ACCOMPAGNEMENT VERS L'EMPLOI

83,9%

### MISE EN RELATION AVEC LE MONDE DE L'ENTREPRISE

83,9%

### INFORMATION ET SOUTIEN EN TERMES D'ACCÈS AUX DROITS

83,5%

### AIDE À ACCÈS À DES AIDES FINANCIÈRES

82,8%

### INFORMATION ET SOUTIEN EN MATIÈRE DE SANTÉ

81,6%

### L'AIDE À L'ACCÈS POUR LA CULTURE

80,6%

### LE PARRAINAGE VERS L'EMPLOI

79,5%

### AIDE À L'OBTENTION DU PERMIS DE CONDUIRE

78,7%

### AIDE AU LOGEMENT

77%

### ACCÈS À LA CRÉATION DE MON CPF CPA

75,5%

### ACCOMPAGNEMENT VERS L'APPRENTISSAGE

75,2%





**BAROMÈTRE  
DE SATISFACTION  
DES JEUNES  
DES MISSIONS LOCALES  
2020**

## • LES MODALITÉS DE CONTACT AVEC LA MISSION LOCALE

**Pour garder le contact avec la Mission Locale,  
vous utilisez :**

**54,9%**  
JE VAIS À LA MISSION LOCALE

**28,9%**  
TÉLÉPHONE, SMS

**13,7%**  
EMAIL

**1,8%**  
RÉSEAUX SOCIAUX (FACEBOOK, INSTAGRAM, SNAPCHAT OU TWITTER)

**0,8%**  
SITE INTERNET

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

**76,3%**  
FACEBOOK

**74,6%**  
SNAPCHAT

**71%**  
YOUTUBE

**69,2%**  
INSTAGRAM

**29,4%** TWITTER

**15,2%** PINTEREST

**10,9%** LINKEDIN

**10,7%** AUTRE

**6,3%**  
JE N'UTILISE AUCUN RÉSEAU SOCIAL



