

LE BAROMÈTRE

DU RÉSEAU DES MISSIONS LOCALES DE BRETAGNE

2021

9/10
jeunes

sont satisfaits
de leur Mission
Locale



7/10
jeunes
ont avancé dans
leur projet



9/10
jeunes

sont satisfaits ou
très satisfaits de leur
premier accueil

7/10
jeunes

disent avoir pris
confiance en eux



Pour la 4^{ème} année consécutive, les Missions Locales ont proposé aux jeunes accompagnés de donner leur avis sur leur offre de service afin d'améliorer en continu la qualité des services qui sont rendus aux usagers d'un service public. L'édition du baromètre 2021 est consacrée à la crise sanitaire et aux bouleversements que cela a pu engendrer dans la relation des jeunes avec leur Mission Locale.

À travers leur mission de service public et en tant qu'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 durant cette crise. Les restrictions sanitaires et les protocoles mis en œuvre dans chacune des Missions Locales ont généré des répercussions dans les relations entre les conseillers et les jeunes ; les Missions Locales ont ainsi dû s'adapter en développant notamment des outils et des méthodes d'accompagnement à distance.



L'ÉCHANTILLON DES JEUNES RÉPONDANTS

Du 17 mars au 15 mai 2021, **1196** jeunes résidant dans l'ensemble des territoires bretons sur 38 998 jeunes au niveau national, ont répondu à l'enquête de satisfaction. Il est intéressant de noter que les caractéristiques sociologiques de l'échantillon des jeunes sont proches de l'ensemble des jeunes accompagnés par les Missions Locales.



56,4% de femmes



42,2 % d'hommes



1,3 % de non binaires



5,6 % des répondants ont moins de 18 ans, **53,1 %** ont entre 18 et 21 ans et **41,3 %** ont entre 22 et 25 ans.



15,3 % des répondants n'ont pas de diplôme, **36,7 %** ont un diplôme infra-bac, **33 %** ont le bac et **14,3 %** ont un diplôme de niveau supérieur au bac.



52,5% des jeunes répondants sont accompagnés à la Mission Locale depuis moins d'un an, dont **6,8 %** sont nouvellement inscrits au moment de l'enquête.

UNE SATISFACTION TOUJOURS AUSSI IMPORTANTE

Près de **9 jeunes sur 10** (90 %) se déclarent satisfaits de leur Mission Locale dont plus de **41 %** sont très satisfaits, en hausse de 6 points par rapport à l'année dernière (35 % de très satisfaits).

↓ Globalement, concernant la Mission Locale, vous êtes :

41,9%



Très satisfait

47,8%



Satisfait

6,7%



Moyennement satisfait

2,5%



Peu satisfait

1,1%



Pas du tout satisfait

LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL EN MISSION LOCALE

Plus de **96 %** des jeunes se déclarent satisfaits par l'accueil dans leur Mission Locale, dont plus de **50 %** en sont très satisfaits.

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

52,7%



Très satisfaisant

43,1%



Satisfaisant

2,9%



Moyennement satisfaisant

0,8%



Peu satisfaisant

0,4%



Pas du tout satisfaisant

Par ailleurs, **94 %** des jeunes font état d'une attente de moins de 15 minutes lors de leur dernier rendez-vous, dont **50 %** déclarant n'avoir pas eu de temps d'attente.

↓ Avant d'être reçu pour vos rendez-vous, vous attendez :

50,3%



Non, je suis reçu(e) très rapidement

43,8%



Moins de 15 minutes

4,8%



Plus de 15 minutes

1,1%



Plus de 30 minutes

UNE SATISFACTION GÉNÉRALISÉE POUR TOUS LES AXES DE L'OFFRE DE SERVICE

Le principal motif de fréquentation de la Mission Locale pour les jeunes est la relation qu'ils entretiennent avec leur conseiller, puisque plus de **88 %** d'entre eux déclarent y venir pour voir leur conseiller. La recherche d'un emploi (**67 %**) et l'accompagnement dans les recherches ou l'obtention de conseils (**68 %**) sont également les principaux motifs de la venue des jeunes en Mission Locale.

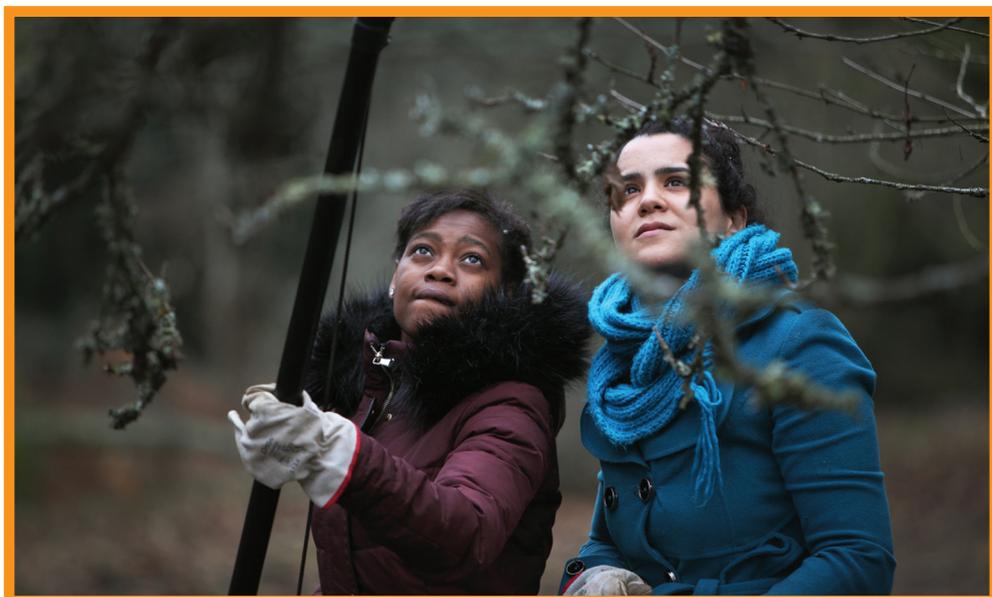
↓ Récemment, vous êtes venu à la Mission Locale pour :



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



L'accompagnement proposé par la Mission Locale permet aux jeunes de reprendre confiance en eux mais également d'expérimenter et de se découvrir grâce à l'approche globale proposée. La plus-value de l'accompagnement se concentre sur leurs attentes comme : « être aidé et obtenir de l'aide pour ma vie quotidienne » (**46%**) et « Trouver sa voie » (orientation, **39%** et découverte de métiers, **32%**)



Le niveau de satisfaction des jeunes quant à l'ensemble de l'offre de service proposée par les Missions Locales est important. L'enquête 2021 révèle une utilisation toujours très diversifiée de l'offre de service des Missions Locales par les jeunes. La liste ci-dessous permet d'identifier à la fois les axes de l'offre de service mobilisés et le niveau de satisfaction des jeunes qui les utilisent :

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



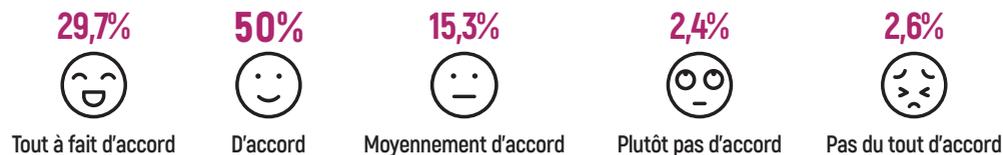
Satisfaits

L'aide à l'utilisation d'internet (inscription à pôle emploi, démarches administratives...)	→ 87,2%
La garantie jeunes	→ 85,7%
L'information sur les formations	→ 84,9%
L'accompagnement vers l'emploi	→ 84%
L'accompagnement à la formation	→ 83,8%
L'assistance à l'accès à des aides financières (FAJ, autres)	→ 83,3%
La mise en relation avec le monde de l'entreprise	→ 80,9%
Le service civique d'accès aux droits	→ 79,9%
L'aide à la création du CPF / CPA	→ 79,5%
L'information et le soutien en matière de santé	→ 79,3%
L'accompagnement vers l'apprentissage / l'alternance	→ 77,6%
L'aide à l'obtention du permis de conduire	→ 77,5%
Le parrainage vers l'emploi	→ 76,8%
L'aide au logement	→ 74%
L'aide à l'accès aux activités culturelles	→ 73,7%
L'information et le soutien en matière d'accès aux droits	→ 72,9%



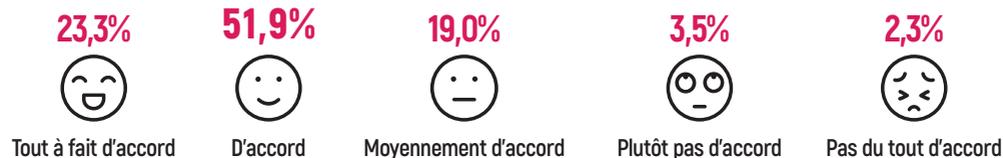
L'ACCOMPAGNEMENT À LA MISSION LOCALE COMME ACCÉLÉRATEUR DANS LES PROJETS DES JEUNES

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



LA PRISE DE CONFIANCE EN SOI DES JEUNES

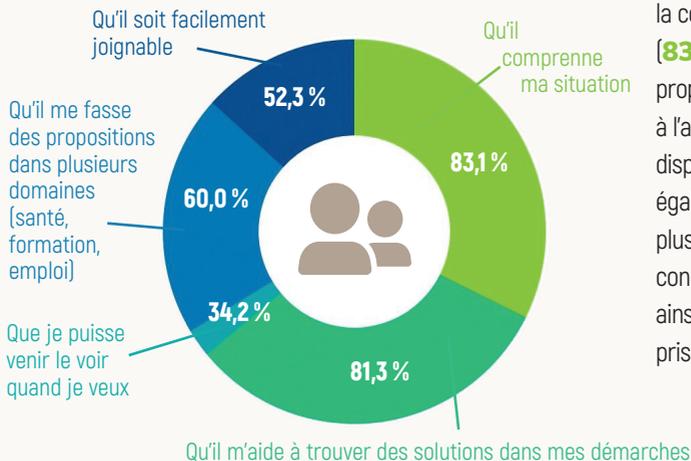
↓ Avec la Mission Locale, vous avez pris confiance en vous :



Cette prise de confiance en soi peut être perçue comme un corollaire de l'avancée dans les projets des jeunes. Ainsi, plus de **7 jeunes sur 10** (75%) indiquent que cet accompagnement leur a permis d'avancer dans leurs projets

LES ATTENTES DES JEUNES ENVERS LEUR CONSEILLER

↓ Le plus important avec votre conseiller, c'est :



L'attente principale des jeunes envers leur conseiller de Mission Locale est la compréhension de leur situation (**83%**) ainsi que l'accompagnement proposé dans une optique d'accès à l'autonomie (**81%**). Enfin, la disponibilité des conseillers est également un point important pour plus d'un jeune sur deux. Cela se concrétise par la facilité du contact ainsi que par la souplesse dans la prise de rendez-vous.

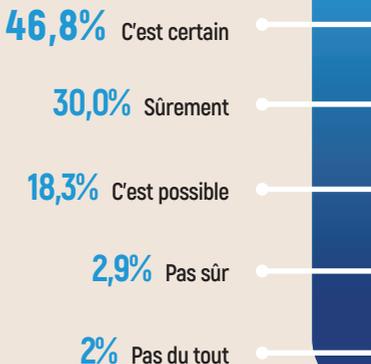
LES JEUNES ET LES PARTENAIRES, AMBASSADEURS DE LA MISSION LOCALE

↓ Vous diriez à vos amis de venir à la Mission Locale s'ils en avaient besoin ?

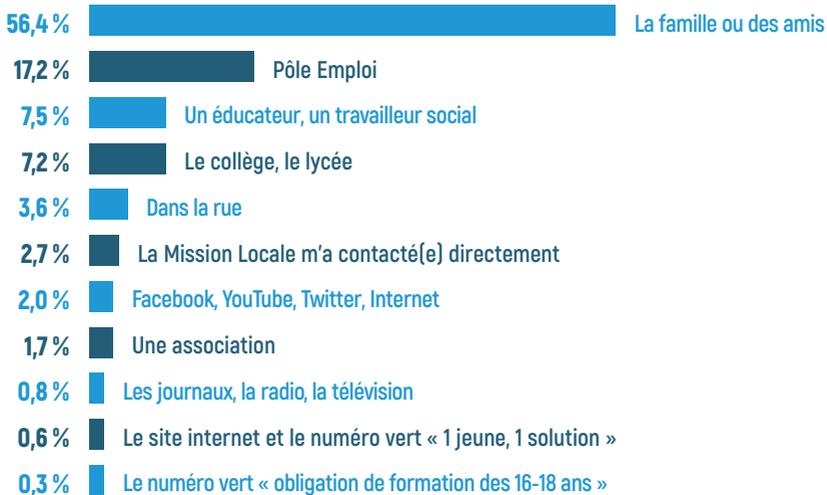
Dans les territoires, les Missions Locales bénéficient d'une notoriété importante et sont très bien identifiées par les partenaires et les jeunes.

Ces derniers en sont les meilleurs ambassadeurs.

En effet, près de **8 jeunes sur 10** encourageraient leurs amis à venir dans leur Mission Locale en cas de besoin.



↓ Comment avez-vous connu la Missions Locale ?

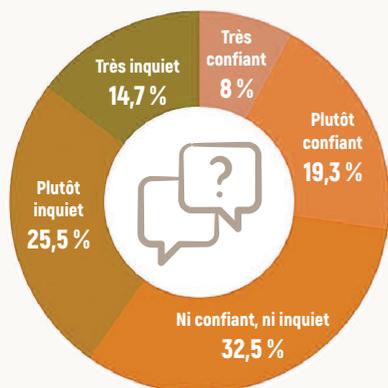


Pour plus d'un jeune sur deux (**56%**), c'est le réseau familial ou personnel qui l'a orienté vers la Mission Locale. Un cinquième des jeunes répondants (**17%**) a connu la Mission Locale par l'intermédiaire de Pôle emploi.

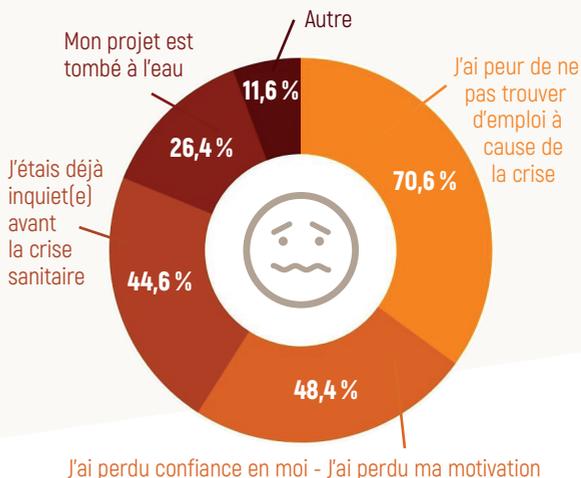


LE VÉCU DES JEUNES ET LEUR PERCEPTION DE L'AVENIR

↓ Concernant votre avenir, dans cette période de crise, vous êtes ?



↓ Les raisons de votre inquiétude :



Près de **42 %** des jeunes déclarent être plutôt ou très inquiets. La durée de la crise sanitaire et ses conséquences multifactorielles peuvent avoir affecté le moral des jeunes et leur perception de l'avenir.

↓ Qu'est-ce qui est le plus difficile à vivre pour vous durant cette période de crise sanitaire ?

52,7 % Les difficultés de trouver un emploi

46,6 % L'ennui

43,6 % L'isolement

41,8 % Les difficultés financières

19,7 % Le risque de contamination

15,1 % Les difficultés liées au logement

14,6 % Les relations au sein de mon foyer

13,3 % La santé

Les 4 premiers éléments vus comme les plus difficiles à vivre durant la période sont : les difficultés à trouver un emploi, l'ennui, les difficultés financières ainsi que l'isolement.

LA CRISE SANITAIRE

L'ACCOMPAGNEMENT ET LA RELATION AVEC LA MISSION LOCALE EN TEMPS DE CRISE SANITAIRE

Les Missions Locales, dans leur mission de service public de proximité de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes de 16 à 25 ans, ont porté une attention toute particulière au maintien de l'accompagnement des jeunes durant cette période. En effet, fidèles au principe de continuité des services publics, les Missions Locales ont mis en œuvre des moyens techniques et opérationnels pour permettre la poursuite de l'accompagnement à distance des jeunes

↓ Les outils mis en place dans l'accompagnement à distance :

Pour maintenir l'accompagnement à distance durant la période de crise sanitaire, les Missions Locales ont privilégié les échanges par courriel et/ou par téléphone avec les jeunes. **23 %** d'entre eux ont pu bénéficier également d'un accompagnement individuel et/ou collectif avec des outils de visioconférence.



↓ Dans l'accompagnement à distance, évaluez les modalités suivantes :

😊 : Satisfaits

Plateforme collaborative (Discord, Slack, Microsoft 365) → 😊 86,6%

Entretiens téléphoniques → 😊 83,4%

Échanges par courriel → 😊 82,4%

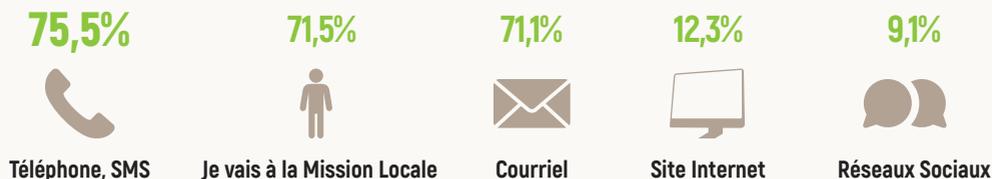
Entretiens visio avec un conseiller → 😊 77,8%

Messagerie / Chat (via Facebook Messenger, DM Instagram, WhatsApp) → 😊 77,2%

Ateliers / Réunions collectives en visio → 😊 68%

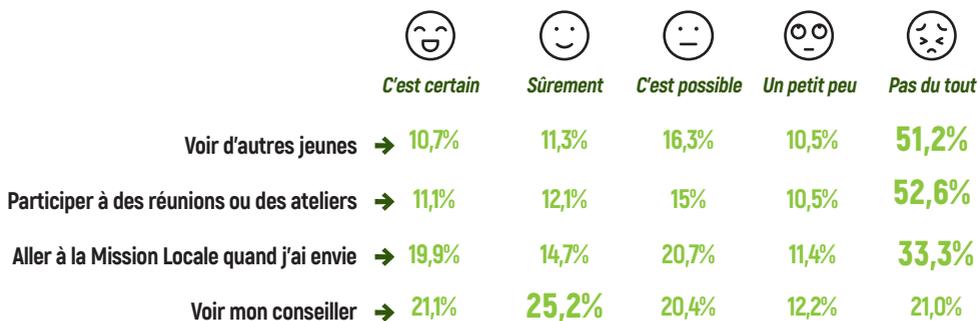
La satisfaction est générale concernant les différents outils et formes d'accompagnement à distance qui ont été mis en œuvre par les Missions Locales durant cette période.

↓ Comment avez-vous gardé contact avec la Mission Locale ?



La période de crise sanitaire a montré l'importance des réseaux sociaux et du numérique dans le maintien du contact avec les jeunes. Or ces outils ne se substituent pas à la relation inter-individuelle avec leur conseiller. En effet, près de **7 jeunes sur 10** maintiennent le contact avec la Mission Locale en s'y rendant.

↓ Ce qui vous a le plus manqué cette année avec la Mission Locale :



La relation de confiance mise en place entre les conseillers et les jeunes revêt une importance toute particulière dans l'accompagnement. **50 %** des jeunes déclarent que le fait de ne pas pouvoir voir leur conseiller durant cette année leur a manqué et, pour plus d'**1 jeune sur 3**, de ne pas pouvoir se rendre à la Mission Locale lorsqu'ils en avaient envie.



ASSOCIATION RÉGIONALE
DES MISSIONS LOCALES DE BRETAGNE

c/o GREF Bretagne - 91 Rue de Saint-Brieuc
CS 64347 - 35043 RENNES cedex

 02 30 96 65 32

 armlb@armlb.bzh

 www.missions-locales-bretagne.fr