



# ACCOMPAGNER AUTREMENT

Le Réseau des Missions Locales de la Métropole Lilloise

# Sommaire

1. Présentation de l'IBS réalisée par Marc Godefroy, Président de l'Institut Bertrand Schwartz
2. Description de l'action « Accompagner Autrement »
3. Diffusion d'une vidéo des 5 rencontres organisées sur la Métropole Lilloise
4. Présentation des travaux réalisés par les jeunes
  - Les modalités d'accueil du public en Mission Locale
  - La communication réalisée par les Missions Locales
  - Le dispositif phare des Missions Locales : le CEJ
  - L'offre de services proposée par les Missions Locales
  - La reconnaissance et le positionnement du réseau des Missions Locales
5. Et en petit supplément...



# **1. Présentation de l'Institut Bertrand Schwartz**



## **2. Description de l'action « Accompagner Autrement »**

## 2. Description de l'action « Accompagner Autrement »

### ► Accompagner Autrement c'est :

8 Missions  
Locales de la  
Métropole  
Lilloise

8 Référents de  
Mission Locale  
et une  
coordination  
assurée par la  
Mission Locale  
MNO

16 jeunes  
engagés sur le  
projet  
(2 jeunes par  
Mission Locale)

2 universitaires  
impliqués sur  
le projet

5 rencontres  
de travail  
organisées  
avec les  
jeunes

5 réunions  
de travail  
réalisées avec  
les Directeurs  
de structure ou  
les Référents  
des Missions  
Locales

5 thématiques  
abordées  
avec les  
jeunes

50 questions  
travaillées  
avec les jeunes



**3. Diffusion d'une vidéo de présentation  
des 5 rencontres organisées  
sur la Métropole Lilloise**





## **4. Présentation des travaux réalisés par les jeunes**





## **4.1 Les modalités d'accueil du public en Mission Locale**

# Les modalités d'accueil du public en Mission Locale

10

## ✓ **Accueil positif et avenant :**

Majorité de réponses très positives (76,9%) qui indique une satisfaction générale de la qualité de l'accueil proposée en Mission Locale.

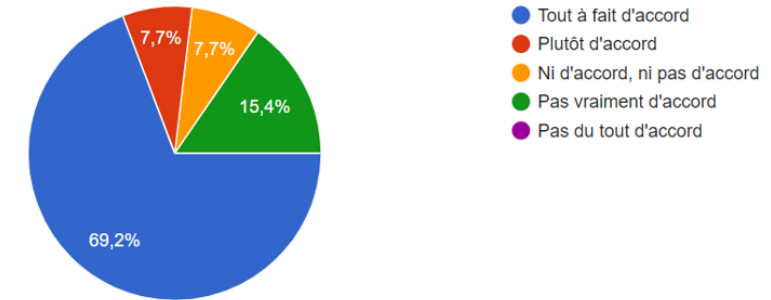
## ✓ **Implantation géographique :**

Perception majoritairement positive (84,7%) de l'implantation et de l'accessibilité des locaux de la Mission Locale.

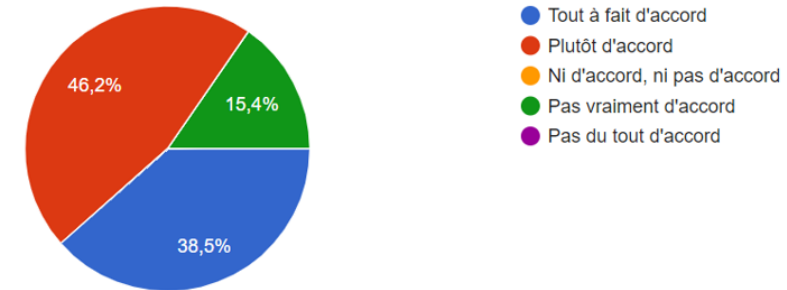
## ✓ **Aspect chaleureux des locaux :**

Malgré un taux de satisfaction majoritaire (61,6%), les 23,1% de réponses « pas vraiment d'accord » laissent à penser qu'une réflexion doit être menée afin d'accueillir les publics dans des espaces plus chaleureux.

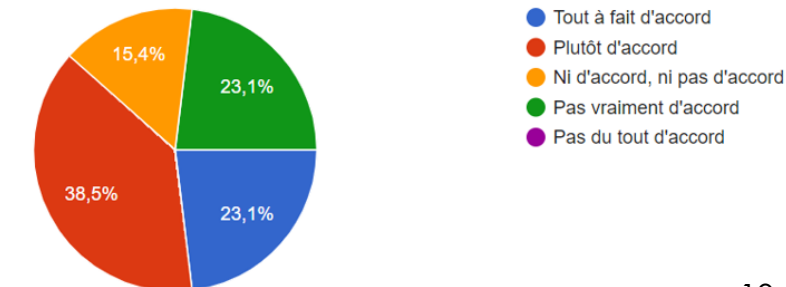
La Mission Locale propose un accueil positif et avenant (écoute, disponibilité, ...) :



La Mission Locale est bien implantée sur le territoire. Les locaux sont facilement accessibles (à pied, en transports en commun ...) :



Les locaux de la Mission Locale sont chaleureux (bureaux, salles de réunion ...) :



# Les modalités d'accueil du public en Mission Locale

## ✓ Disponibilité et flexibilité :

69,3 % des jeunes estiment que la Mission Locale sait se rendre disponible et s'adapter en fonction des besoins.

## ✓ Les outils de la Mission Locale :

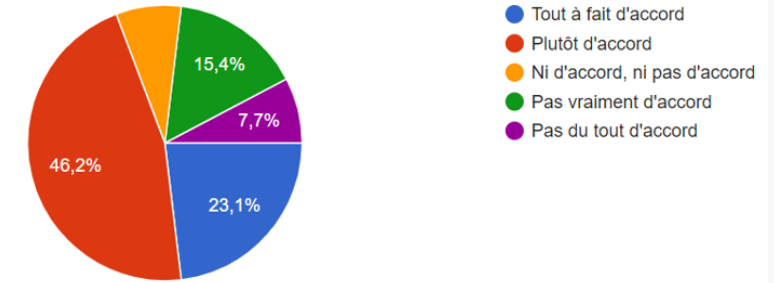
Les réponses sont très largement positives (84,6%) concernant les outils mis à disposition en Mission Locale. 15,4% des jeunes ne se prononcent pas, mais aucun n'a répondu de façon négative.

Nous pouvons donc en déduire que la Mission Locale possède les outils nécessaires à l'accompagnement des jeunes.

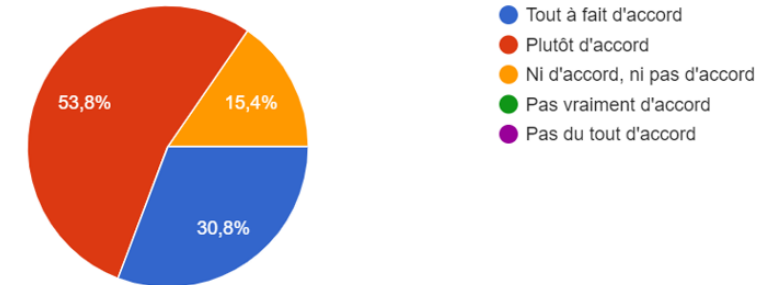
## ✓ Les horaires d'ouverture :

69,2% des jeunes considèrent que les horaires de la Mission Locale sont adaptés. 15,4% des participants les jugent plutôt inadaptés.

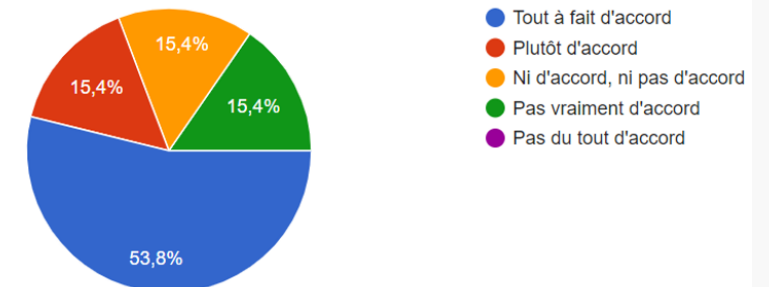
La Mission Locale sait se rendre disponible en adaptant son organisation en fonction des besoins et imprévus exprimés par les jeunes (médiation en entreprise, rendez-vous chez un partenaire, report d'un rendez-vous ...) :



La Mission Locale dispose de l'ensemble des outils nécessaires à l'accompagnement des publics (photocopieurs, wifi, ordinateurs ...) :



Les horaires d'ouverture proposés par la Mission Locale sont adaptés :



# Les modalités d'accueil du public en Mission Locale

## ✓ Les plages de rendez-vous :

Une très large majorité des jeunes (92,3%) préfère rencontrer leur conseiller(ère) en journée de 8H30 à 12H30 et de 13H30 à 17H30, contre 7,7% qui préféreraient plus tôt le matin.

## ✓ Accueil sans rendez-vous :

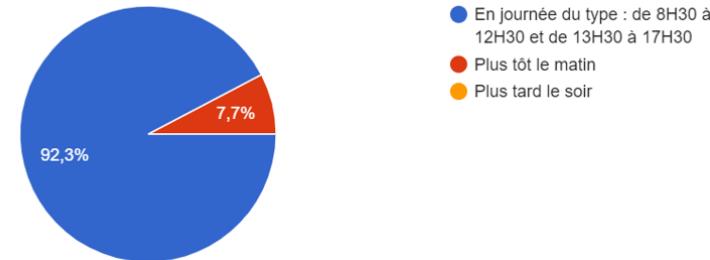
Les avis sont plutôt partagés sur ce sujet. Une légère majorité (53,9%) estime que la Mission Locale devrait proposer davantage de plages d'accueil sans rendez-vous, contre 15,4% qui ne sont "pas vraiment d'accord". 30,8% des jeunes ne se prononcent pas sur cette question.

## ✓ Mise à disposition d'espaces au sein de la Mission Locale :

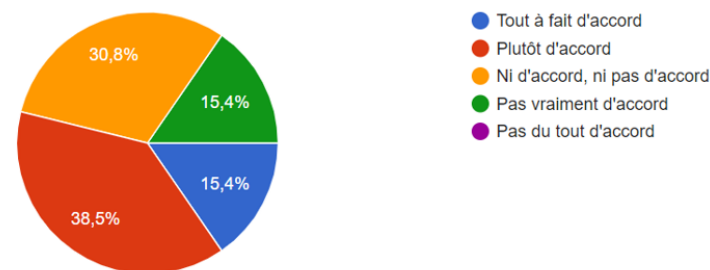
92,3% des jeunes souhaiteraient bénéficier d'espaces au sein des locaux de la Mission Locale pour mener des activités de loisirs, culture ou autres.

7,7% d'entre eux estiment que cela n'est pas nécessaire.

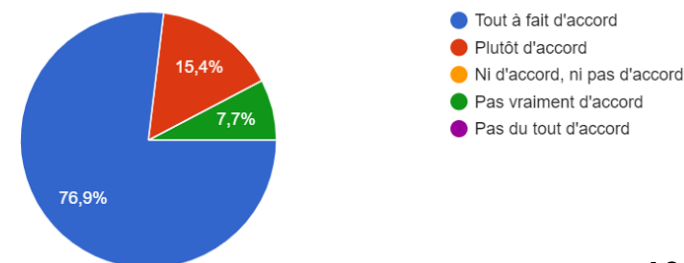
Quelle amplitude horaire vous semble la plus adaptée pour rencontrer votre Conseiller à la Mission Locale ?



La Mission Locale devrait davantage proposer des plages d'accueil du public sans rendez-vous :



Des espaces devraient être mis à disposition par la Mission Locale aux jeunes pour leur permettre de mener des activités de loisirs, de citoyenneté, de culture ...



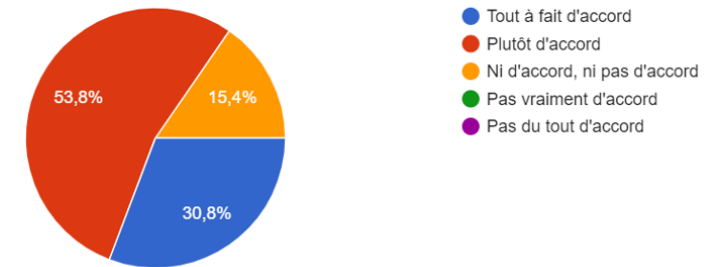
# Les modalités d'accueil du public en Mission Locale

## ✓ Implication des jeunes :

Une large majorité des jeunes interrogés (84,6%) souhaiterait être associée aux instances de gouvernance de la Mission Locale concernant les orientations prises par la structure.

Seulement 15,4% d'entre eux ne se prononcent pas, mais aucun n'estime que les jeunes ne devraient pas y être associés.

Les jeunes devraient être associés aux instances de gouvernance de la Mission Locale et ainsi contribuer aux orientations prises par la structure :



# Synthèse - Les modalités d'accueil du public en Mission Locale

14

**Les résultats des questionnaires révèlent une satisfaction générale en ce qui concerne l'accueil, l'implantation géographique, l'accessibilité des locaux, la disponibilité, la flexibilité et les outils mis à disposition.**

**Des actions correctives doivent néanmoins être apportées, notamment en ce qui concerne l'aspect chaleureux des locaux, la possibilité de rencontrer un conseiller(ère) sans rendez-vous et la mise à disposition d'espaces pour permettre aux jeunes de mener diverses activités (loisirs, culture, citoyenneté, ...).**

**Les jeunes souhaitent vivement être associés aux instances liées à la gouvernance de leur Mission Locale, ce qui témoigne d'un fort désir d'implication de leur part.**



## 4.2 Communication réalisée par les Missions Locales

# La Communication réalisée par les Missions Locales

16

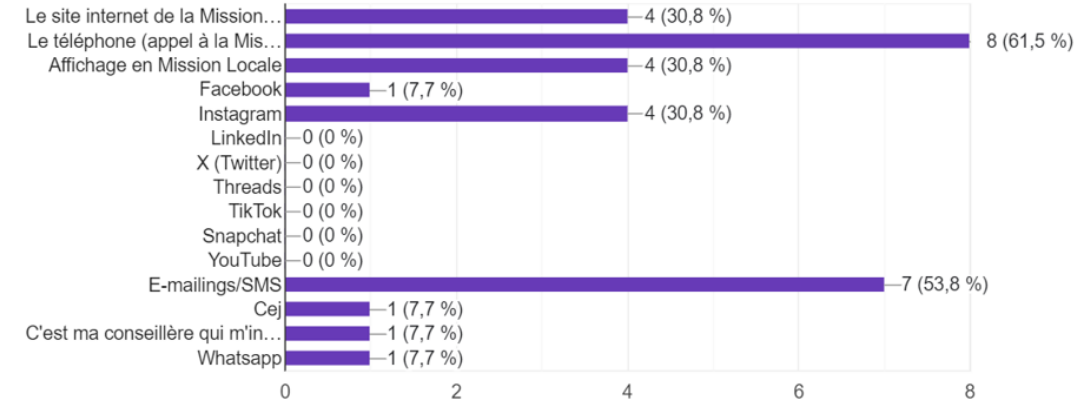
## ✓ Les canaux de communication :

Les canaux de communication privilégiés par les jeunes pour obtenir des informations sur la Mission Locale sont : le téléphone et les e-mailings/sms, ce qui souligne l'importance des communications directes et rapides.

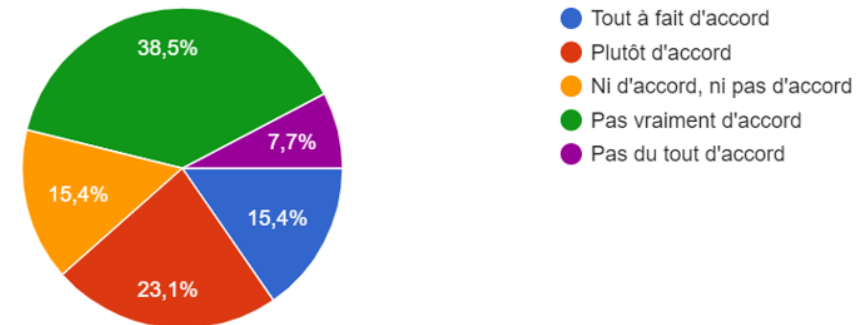
## Accès aux informations :

46,2% des jeunes rencontrent des difficultés pour accéder et comprendre les informations de la Mission Locale, ce qui souligne la nécessité d'améliorer la clarté et l'accessibilité aux informations.

Quels sont les canaux de communication que vous utilisez le plus souvent pour obtenir des informations sur le fonctionnement, les dispositifs et les activités de la Mission Locale ?



Les informations de la Mission Locale sont faciles à trouver et à comprendre





# La Communication réalisée par les Missions Locales

## ✓ Les supports de communication :

Les jeunes préfèrent recevoir les informations de la Mission Locale par SMS (61,5%) et par mail (23,1%).

## ✓ Les contenus :

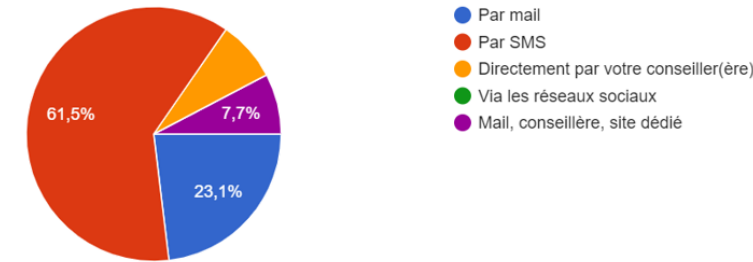
Les contenus de communication privilégiés par les jeunes :

- Des opportunités d'emploi ou de formation, des informations sur les différents services proposés par la Mission Locale, des évènements locaux (salons, job dating, ateliers, conférences...), des conseils et astuces sur la thématique de recherche d'emploi.

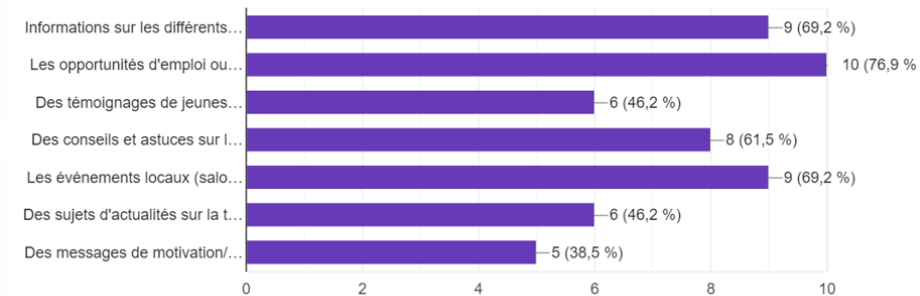
Les contenus de communication privilégiés sur les réseaux sociaux :

- Des images (photos d'actions, affiches...), des vidéos (interviews, témoignages...), des stories, des sondages.

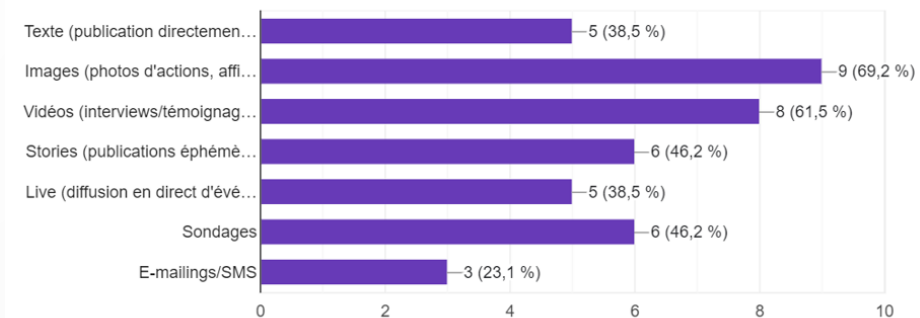
Préférez-vous recevoir des informations de votre Mission Locale :



Quels contenus aimeriez-vous voir davantage sur les plateformes de communication de la Mission Locale ? (plusieurs choix possibles)



Quels types de contenus préféreriez-vous visualiser sur les différents réseaux sociaux de la Mission Locale ? (plusieurs choix possibles)



# La Communication réalisée par les Missions Locales

18

## ✓ Incitation à la participation aux actions :

La majorité des jeunes (61,6%) soulignent que les moyens de communication utilisés par la Mission Locale sont adaptés.

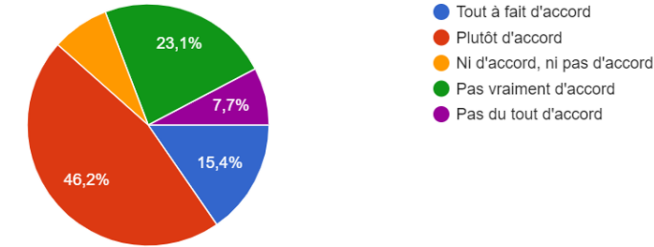
## ✓ Format des RDV :

Une large majorité de jeunes (84,6%) préfère être accompagnée dans le cadre d'entretiens en présentiel, ce qui témoigne de l'importance du contact direct et de proximité.

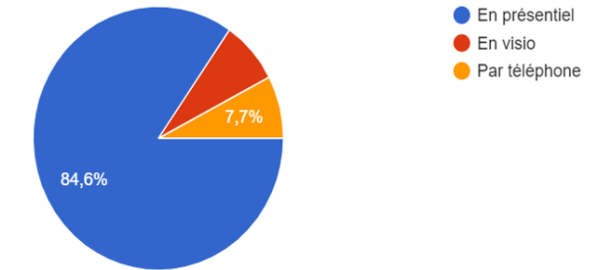
## ✓ Axes d'amélioration de la communication :

Les principaux axes d'amélioration identifiés par les jeunes concernent le site internet et les réseaux sociaux de la Mission Locale, soulignant la nécessité de moderniser et d'optimiser ces canaux de communication.

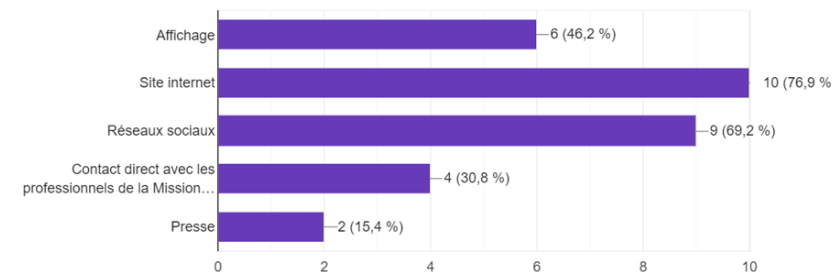
Diriez-vous que les communications de la Mission Locale vous incitent à participer aux différentes actions proposées ?



Dans le cadre de votre accompagnement, préférez-vous assister à vos rendez-vous avec votre conseiller(ère) :



Y-a-t'il des aspects de la communication de la Mission Locale qui pourraient être améliorés ?



# La Communication réalisée par les Missions Locales

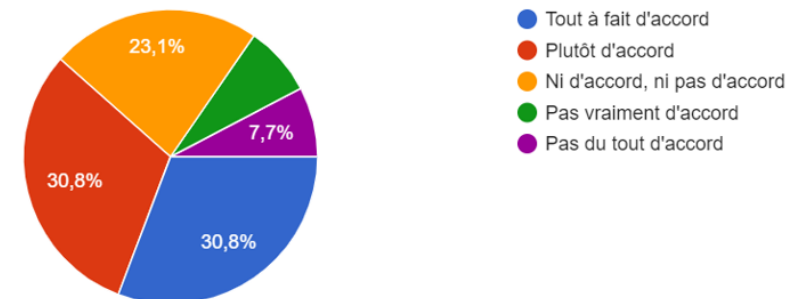
## ✓ Des outils de communication adaptés aux jeunes :

61,6% des jeunes déclarent que les outils de communication utilisés par la Mission Locale sont adaptés aux jeunes.

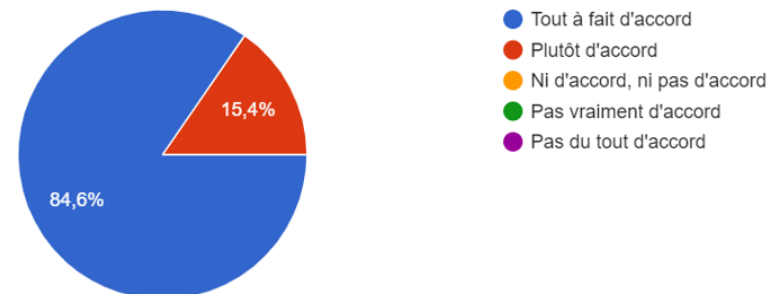
## ✓ Implication des jeunes sur la communication de la Mission Locale :

Les jeunes souhaitent unanimement être associés à des projets ou réflexions autour de la communication de la Mission Locale (100%).

Diriez-vous que la Mission Locale utilise des moyens de communication adaptés aux jeunes et à leurs usages ?



Pensez-vous qu'il serait judicieux d'intégrer les jeunes à des projets ou réflexions autour de la communication de la Mission Locale ?



# Synthèse - La Communication réalisée par les Missions Locales

20

Les résultats des questionnaires révèlent que les jeunes privilégient les canaux de communication directs et rapides pour obtenir des informations sur la Mission Locale (le téléphone et le e-mailings/sms) .

Les jeunes sont très intéressés par les contenus d'information portant sur les opportunités d'emploi, les services proposés par la Mission Locale, les événements locaux et les conseils sur la recherche d'emploi.

Les jeunes préfèrent être accompagnés dans le cadre d'entretiens en présentiel, ce qui témoigne de l'importance du contact direct et de proximité.

Les jeunes préconisent une modernisation des outils de communication utilisés par la Mission Locale (site internet, réseaux sociaux) pour favoriser l'accessibilité à l'information. Ils souhaitent être davantage impliqués dans les projets et réflexions autour de la communication de la Mission Locale.



## **4.3 Le dispositif phare des Missions Locales : le CEJ**

# Le dispositif phare des Missions Locales : le CEJ

22

## ✓ **Connaissance et motivations :**

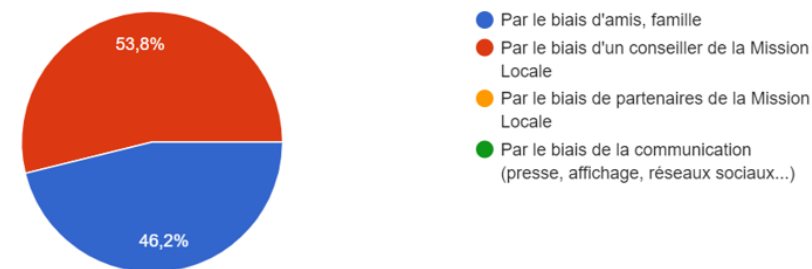
La promotion du dispositif CEJ est majoritairement assurée par les professionnels de la Mission Locale (53,8%).

46,2% ont connu le dispositif par le biais de la famille ou d'amis.

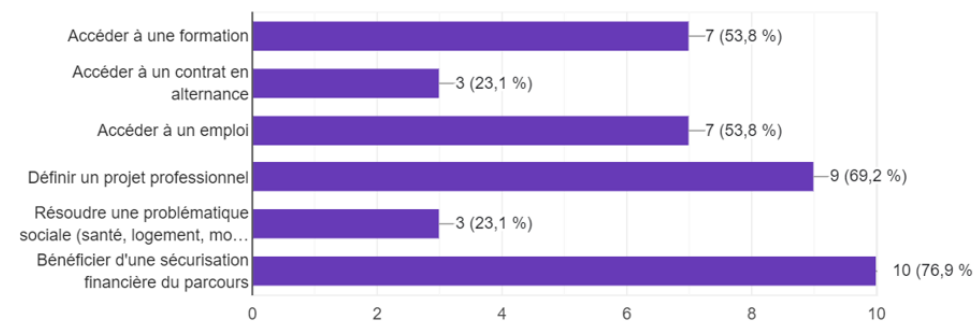
Les principales motivations des participants à rejoindre le dispositif CEJ sont :

- La sécurisation financière du parcours.
- La définition d'un projet professionnel.
- L'accès à une formation.
- L'accès à un emploi.

Comment avez-vous connu le dispositif CEJ ?



Quelles raisons vous ont motivé à intégrer le dispositif CEJ ? (Plusieurs choix possibles)



# Le dispositif phare des Missions Locales : Le CEJ

23

## ✓ Implication dans le parcours CEJ :

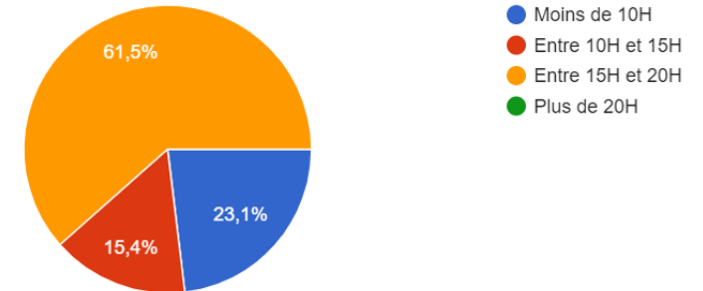
La majorité des jeunes (61,5%) consacre entre 15h et 20h d'activité par semaine dans leur parcours CEJ. 23,1% y consacrent moins de 10h, et 15,4% entre 10h et 15h par semaine.

La fréquence des RDV individuels avec les conseiller(ères) varie : 46,2% des participants se rendent à un RDV par mois, 30,8% à un RDV par quinzaine, et 23,1% à un RDV par semaine.

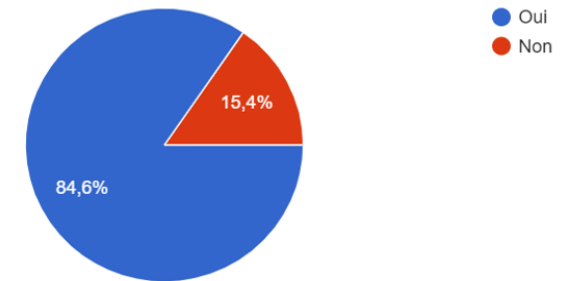
## ✓ L'application Pass Emploi :

L'application Pass Emploi utilisée dans le cadre du parcours CEJ est perçue positivement par une forte majorité des jeunes (84,6%), ce qui révèle une satisfaction générale des outils mis en place dans le cadre du dispositif.

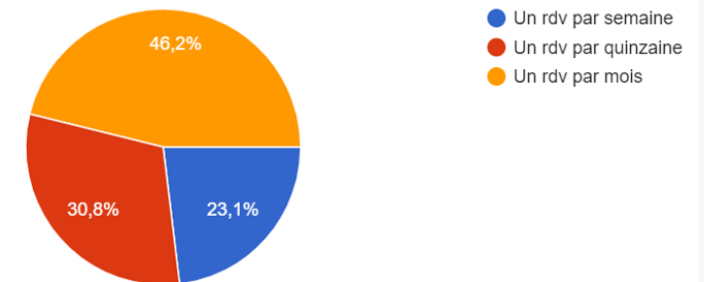
- En moyenne, combien de temps consacrez-vous chaque semaine à parcours CEJ ?



- L'application Pass Emploi utilisée dans le cadre du parcours CEJ vous semble t'elle être un outil adapté ?



- Quelle est la fréquence de vos entretiens individuels avec votre conseiller(ère) ?



# Le dispositif phare des Missions Locales : le CEJ

24

## ✓ Pertinence de l'accompagnement proposé dans le cadre du dispositif CEJ :

92,3% des jeunes déclarent que l'accompagnement proposé par leur conseiller(ère) répond à leurs attentes.

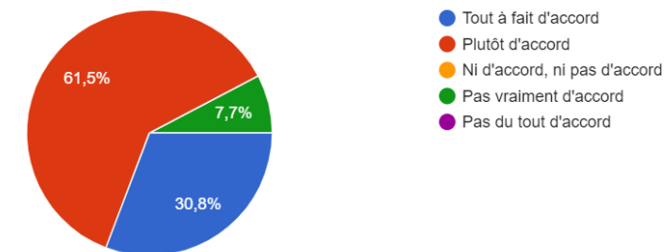
## ✓ L'offre de services :

Une large majorité (77%) des jeunes déclare que l'offre de services proposée dans le cadre du dispositif CEJ est adaptée.

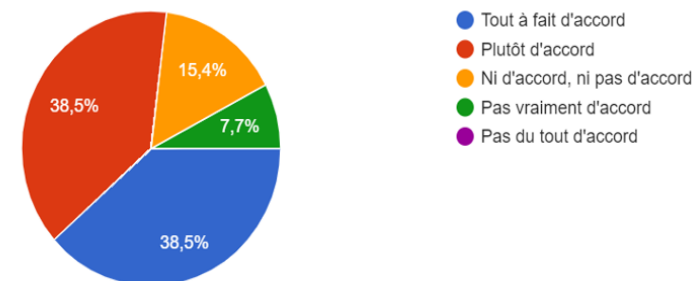
## ✓ L'allocation CEJ :

La perception de l'allocation CEJ est largement positive, avec une forte majorité des jeunes (92,3%) la jugeant cohérente.

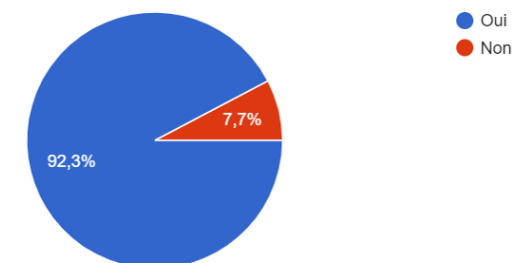
L'accompagnement dispensé par votre conseiller(ère) dans le cadre du dispositif CEJ vous semble t'il pertinent ?



L'offre de services proposée dans le cadre du dispositif CEJ vous semble t'elle adaptée (ateliers, cyber-base ...)



Le montant de l'allocation versée dans le cadre du dispositif CEJ vous semble-t-il cohérent ?





# Le dispositif phare des Missions Locales : le CEJ

## ✓ Les ateliers collectifs :

La fréquence de participation aux ateliers collectifs varie d'un jeune à l'autre :

- 38,5% des jeunes participent à entre 1 et 2 ateliers par semaine
- 23,1% des jeunes participent à entre 2 et 3 ateliers par semaine
- 15,4% des jeunes participent à plus de 3 ateliers par semaine.

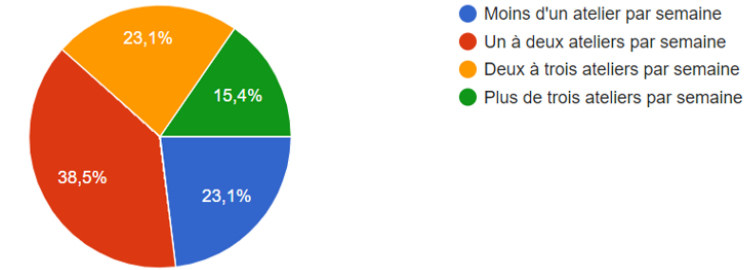
Pour une large majorité de jeunes interrogés (76,9%), les ateliers collectifs renforcent la cohésion de groupe et sont complémentaires à l'accompagnement individuel proposé dans le cadre du dispositif CEJ.

## ✓ Les axes d'amélioration du dispositif CEJ :

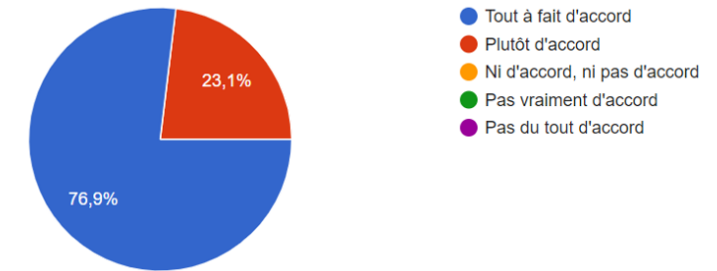
Les principaux axes d'amélioration du dispositif CEJ identifiés par les jeunes :

- Elargir le champ des actions menées sur le volet collectif (sport, culture...).
- Bénéficier de plus d'opportunités professionnelles (contrats en alternance, contrats de travail...).

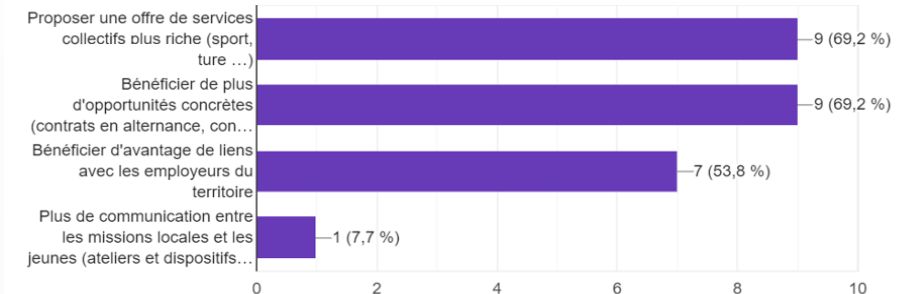
Quelle est la fréquence de votre participation aux ateliers collectifs ?



Diriez-vous que les ateliers collectifs renforcent la cohésion de groupe et sont complémentaires à l'accompagnement individuel proposé dans le cadre du dispositif CEJ ?



Quels pourraient être selon vous les axes d'amélioration du dispositif CEJ ?



# Synthèse - Le dispositif phare des Missions Locales : Le CEJ

26

Les résultats des questionnaires révèlent que l'information relative au dispositif CEJ est principalement communiquée par les professionnels des Missions Locales ou les amis et les familles des jeunes.

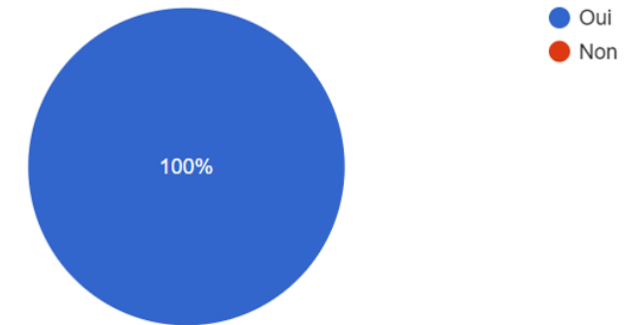
La sécurisation financière des parcours et la définition du projet professionnel sont les principales motivations évoquées par les jeunes pour intégrer le dispositif CEJ.

Les jeunes consacrent en moyenne entre 15 et 20 heures d'activités par semaine dans leur parcours CEJ ; ils sont satisfaits de l'accompagnement proposé par leur conseiller.

Les jeunes préconisent les améliorations suivantes : enrichir l'offre de services sur le volet collectif (en proposant notamment des ateliers sur les thématiques Sport ou Culture), proposer plus de solutions professionnelles.

La totalité des jeunes questionnés recommanderait le dispositif CEJ à d'autres jeunes.

Recommanderiez-vous à d'autres jeunes le dispositif CEJ ?





## **4.4 L'offre de services proposée en Mission Locale**

# L'offre de services proposée en Mission Locale

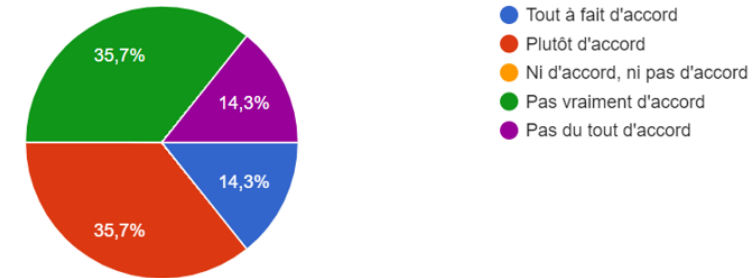
28

## ✓ **Connaissance et information de l'offre de services :**

Les avis sont partagés :

- 50% des jeunes déclarent bien connaître l'offre de services de la Mission Locale.
- 50% des jeunes estiment ne pas être suffisamment informés.

Considérez-vous être suffisamment informé(e) sur les services que propose la Mission Locale ?



# L'offre de services proposée en Mission Locale

29

## ✓ Les principaux services utilisés :

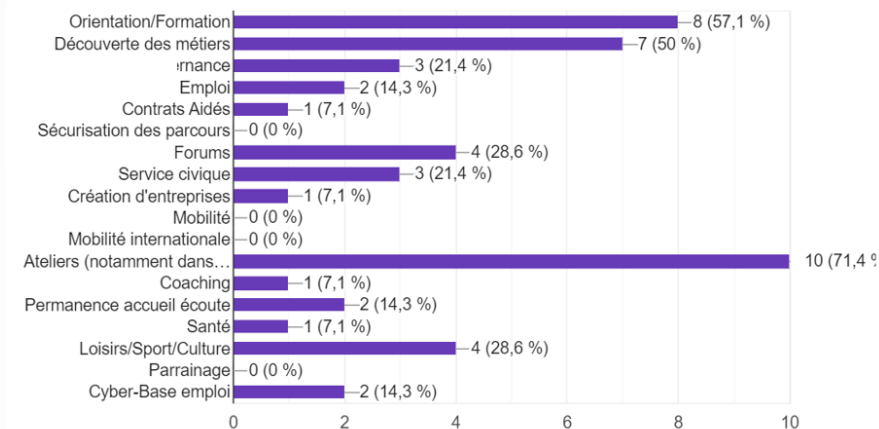
Les services les plus utilisés sont les ateliers, les services liés à l'orientation et à la formation, ainsi que ceux liés à la découverte des métiers.

## ✓ Les services essentiels au sein de la Mission Locale :

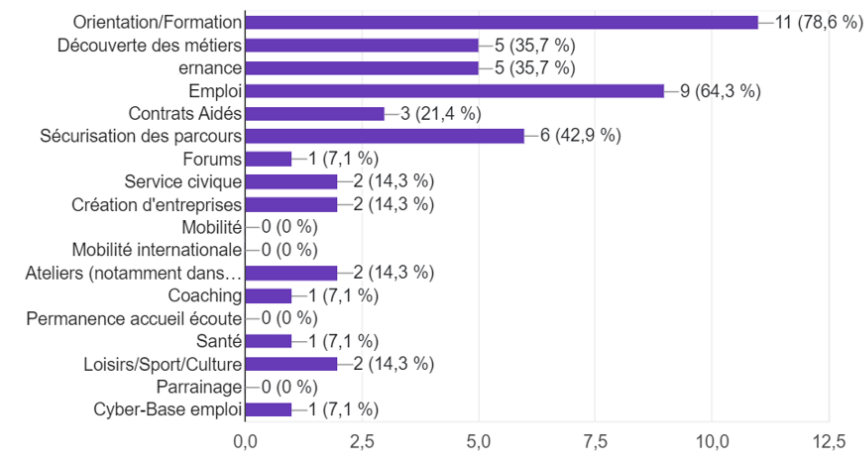
Les services identifiés comme essentiels par les jeunes sont :

- L'orientation/formation.
- L'emploi.
- La sécurisation des parcours qui arrive en troisième position.

Quels sont les principaux services que vous utilisez, ou avez déjà utilisés ? (3 choix possibles)



Quels sont ceux qui vous semblent essentiels au sein de la Mission Locale ? (3 choix possibles)



# L'offre de services proposée en Mission Locale

30

## ✓ Les besoins des jeunes en matière d'insertion sociale professionnelle :

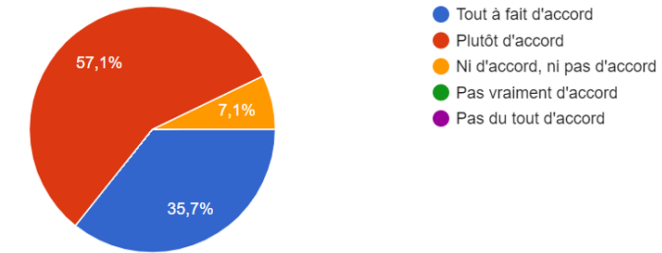
La grande majorité des jeunes (92,8%) déclare que la Mission Locale répond à leurs besoins en matière d'insertion sociale et professionnelle. 7,1% des jeunes ne se prononcent pas, mais aucun d'entre eux n'a répondu négativement.

## ✓ L'accès aux services de la Mission Locale :

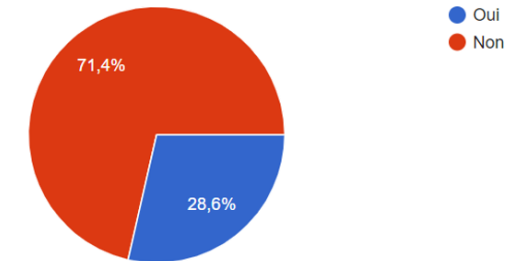
Une importante majorité de jeunes (71,4%) déclare ne jamais avoir rencontré de difficulté d'accès aux services de la Mission Locale.

Les difficultés rencontrées par les jeunes (28,6%) sont principalement liées à l'accessibilité à l'information.

Pensez-vous que la Mission Locale répond aux besoins des jeunes en matière d'insertion professionnelle et sociale ?



Avez-vous déjà rencontré des difficultés pour accéder aux services de la Mission Locale ?



Si oui, lesquelles ?

Non

Pas assez d'informations

# L'offre de services proposée en Mission Locale

31

## ✓ Importance des services de la Mission Locale :

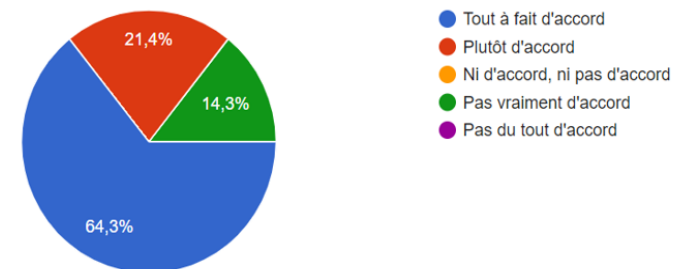
85,7% des jeunes déclarent que les services de la Mission Locale sont adaptés, 100% d'entre eux les considèrent comme essentiels dans leur accompagnement d'insertion professionnelle.

## ✓ Satisfaction et recommandation des services de la Mission Locale :

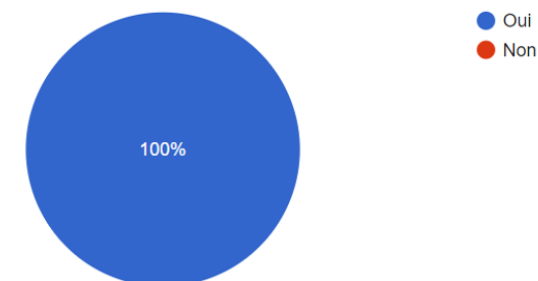
A la question : sur une échelle de 1 à 5, à quel point recommanderiez-vous les services de la Mission Locale à d'autres jeunes, la majorité (71,4%) attribue la note maximale de 5, 21,4% attribuent la note de 4, et 7,1% la note de 3.

Ces résultats révèlent un fort niveau de satisfaction des jeunes concernant les services proposés par la Mission Locale.

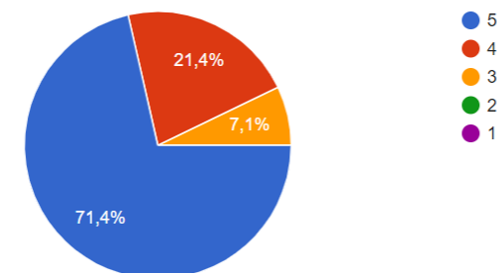
Pensez-vous que les services de la Mission Locale sont accessibles aux jeunes ?



Estimez-vous que les services proposés par la Mission Locale sont essentiels dans votre accompagnement d'insertion professionnelle ?



Sur une échelle de 1 à 5, à quel point recommanderiez-vous les services de la Mission Locale auprès d'autres jeunes ?



# Synthèse - L'offre de services proposée en Mission Locale

32

**Les résultats des questionnaires traduisent un sentiment positif des jeunes à l'égard des services proposés par la Mission Locale.**

**Les jeunes soulignent néanmoins que la communication relative aux services proposés est perfectible.**

**Les services identifiés par les jeunes comme essentiels sont :**

- **L'orientation/formation.**
- **L'emploi.**
- **La sécurisation des parcours qui arrive en troisième position.**

**Une majorité de jeunes considère que les services sont accessibles et ils expriment un fort niveau de satisfaction.**





# La reconnaissance et le positionnement du réseau des Missions Locales

# La reconnaissance et le positionnement du réseau des Missions Locales

34

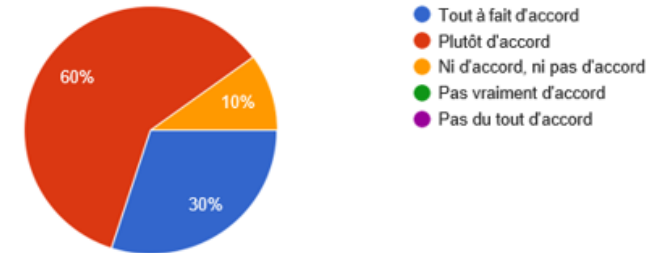
## ✓ Le rôle de la Mission locale :

Une majorité significative de jeunes (90%), identifie la Mission Locale comme le principal acteur dédié à leur accompagnement.

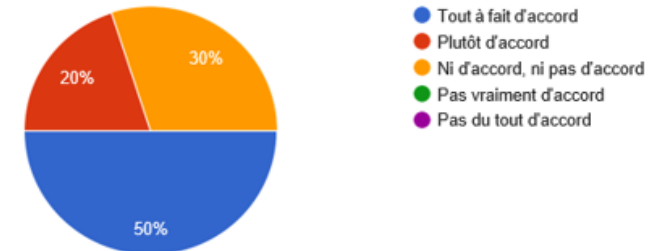
## ✓ Profil des jeunes accompagnés :

70% des jeunes déclarent que les publics âgés de 26 à 29 ans devraient être accompagnés par la Mission Locale, et 90% indiquent que les jeunes étudiants devraient également être accompagnés par le réseau des Missions Locales.

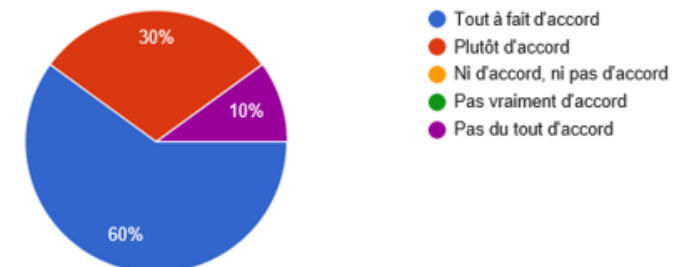
Le réseau des Missions Locales doit être le principal acteur dédié à l'accompagnement des jeunes dans le cadre de leurs démarches d'insertion socio- professionnelle



Les jeunes de plus de 25 ans (notamment les jeunes de 26-29 ans) doivent-ils également être accompagnés par le réseau des Missions Locales ?



Les jeunes étudiants doivent-ils également être accompagnés par le réseau des Missions Locales ?



# La reconnaissance et le positionnement du réseau des Missions Locales

35

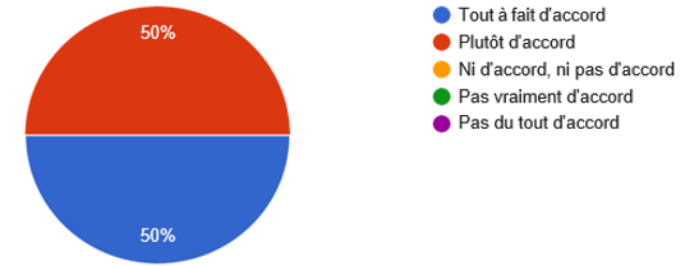
## ✓ Soutien des financeurs :

100 % des jeunes interrogés considèrent que la Mission Locale doit pouvoir compter sur le soutien indéfectible de l'ensemble des financeurs pour mener des actions d'accompagnement en direction des jeunes.

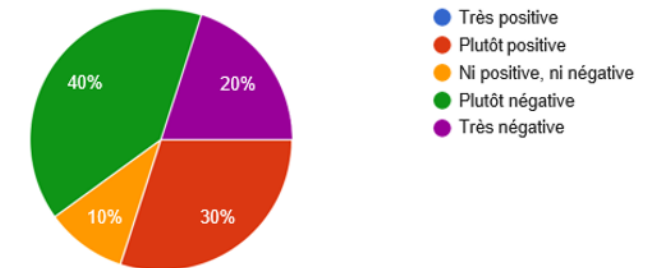
## ✓ Perception de la Mission Locale auprès des jeunes :

- **Avant** d'avoir bénéficié des services de la Mission Locale, 30% des jeunes déclarent avoir une perception positive.
- **Après** avoir bénéficié des services de la Mission Locale, les jeunes déclarent unanimement avoir une perception positive (100%).

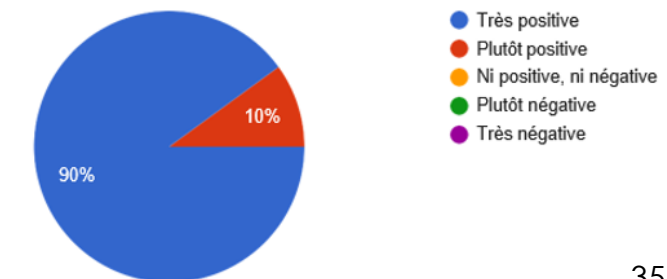
Le réseau des Missions Locales doit pouvoir compter sur le soutien indéfectible de l'ensemble des financeurs pour mener des actions d'accompagnement en direction des jeunes



Quelle était votre perception de la Mission Locale **avant** de bénéficier de ses services ?



Quelle est votre perception de la Mission Locale **après** avoir bénéficié de ses services ?



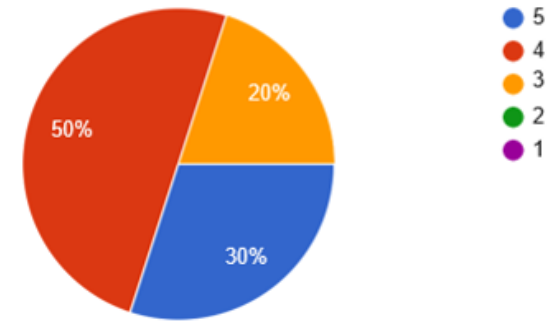
# La reconnaissance et le positionnement du réseau des Missions Locales

## ✓ Satisfaction et recommandation de la Mission Locale auprès des jeunes :

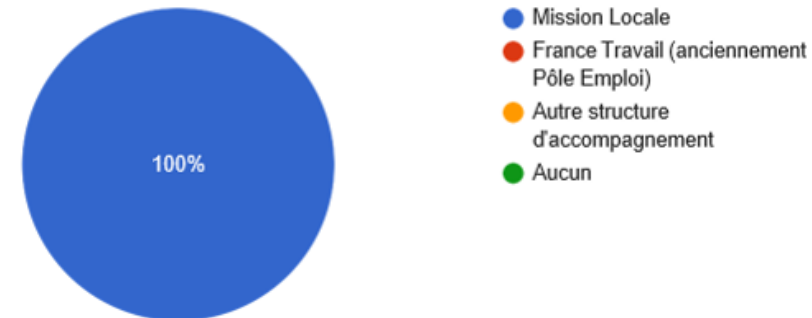
Concernant la satisfaction des services apportés par la Mission Locale, une large majorité (80%) attribue un score de 4 ou 5 sur une échelle de 1 à 5, soulignant un niveau de satisfaction relativement élevé.

A la question "Quel acteur recommanderiez-vous à l'un de vos proches âgé de 16 à 25 ans en démarches d'insertion socio-professionnelle", 100% des jeunes accordent leur confiance au réseau des Missions Locales.

Sur une échelle de 1 à 5, quel est votre indice de satisfaction des services apportés par la Mission Locale ?



Quel acteur recommanderiez-vous à l'un de vos proches âgé de 16/25 ans (ami, famille, ...) en démarche d'insertion socio-professionnelle ?



# Synthèse - La reconnaissance et le positionnement du réseau des Missions Locales

37

**Les résultats des questionnaires soulignent le rôle essentiel que joue le réseau des Missions Locales en matière d'accompagnement des jeunes dans leur démarche d'insertion socio-professionnelle.**

**Le réseau des Mission Locales est considéré majoritairement comme l'acteur principal dédié à l'accompagnement des jeunes.**

**Les jeunes préconisent que les publics âgés de 26 à 29 ans, ainsi que les étudiants devraient bénéficier des services de la Mission Locale.**

**Les jeunes pensent que le réseau des Missions Locales doit pouvoir compter sur le soutien indéfectible des financeurs.**

**La satisfaction des jeunes concernant les services de la Mission Locale est très élevée, notamment après avoir bénéficié des services proposés. Ils recommandent très largement la Mission Locale à leurs proches.**

**Ces résultats soulignent l'importance et la pertinence des réponses apportées aux jeunes par le réseau des Missions Locales.**



## **5. Et en petit supplément**