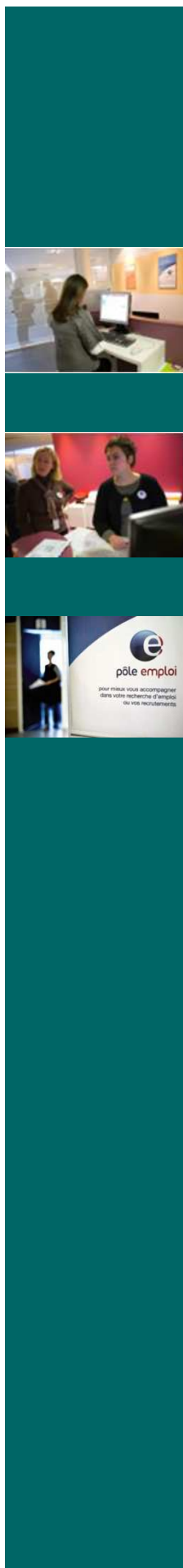




**Mission Locale**

Résultats du 1er semestre 2018

# Rapport National



1

## LES PRINCIPAUX OBJECTIFS DE L'ENQUETE:

- Mesurer la satisfaction des demandeurs d'emploi, quant à la qualité des services rendus au sein des Missions Locales.

2

## LES THEMATIQUES ABORDEES DANS LE QUESTIONNAIRE

### THEMATIQUES

- SATISFACTION GLOBALE
- CONNAISSANCE DE LA MISSION LOCALE
- CONTACTS AVEC UN CONSEILLER REFERENT
- ADAPTATION DU SUIVI A LA SITUATION DEMANDEUR D'EMPLOI
- RESULTATS DU SUIVI
- APPUI DU CONSEILLER
- BILAN DU SUIVI

3

## METHODOLOGIE

- **CIBLE** : Les demandeurs d'emploi suivis par la Mission Locale depuis au moins 3 mois
- **MODE DE RECUEIL** : Un questionnaire de 10 minutes envoyé par mail du 16 novembre au 07 décembre 2017.
- **VOLUMETRIE** : 10 602 interviews.
- Application d'un redressement des données pour disposer d'un échantillon représentatif de la structure des demandeurs d'emploi. Les critères de redressement sont :
  - La Mission Locale
  - La modalité d'accompagnement
  - La qualification

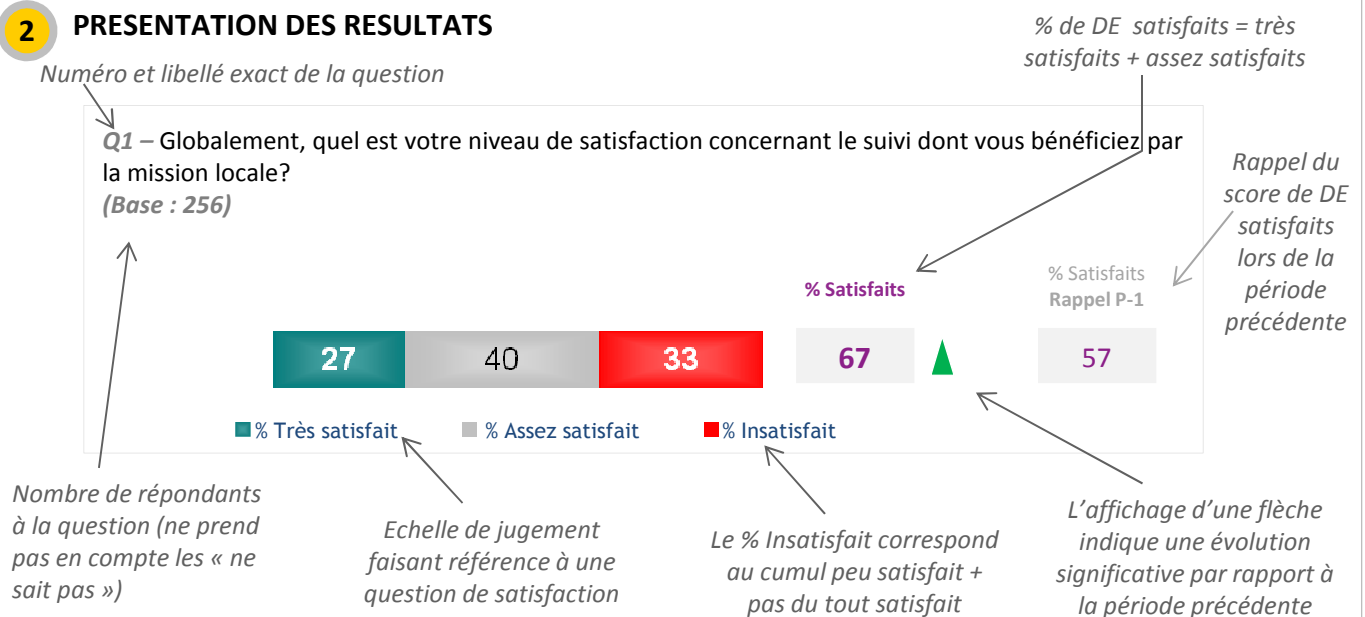
1

## UNE ECHELLE SEMANTIQUE AVEC 4 MODALITES DE REPONSE

- Sur la majorité des questions, les Demandeurs d'emploi se sont vus proposer une échelle de réponses en 4 positions :
  - Question de satisfaction : Très satisfait, Assez satisfait, Peu satisfait, Pas du tout satisfait
  - Question d'accord : Oui tout à fait, Oui plutôt, Non plutôt pas, Non pas du tout

2

## PRESENTATION DES RESULTATS



### LECTURE DES RESULTATS

- 256 DE ont répondu à cette question
- 27% des DE sont globalement très satisfaits de la Mission Locale, 40% en sont assez satisfaits et 33% en sont insatisfaits
- 67% des DE sont globalement satisfaits de la Mission Locale (27%+40%)
- Ce score de 67% est significativement meilleur (flèche verte vers le haut) que lors de la période précédente (score de 57%).

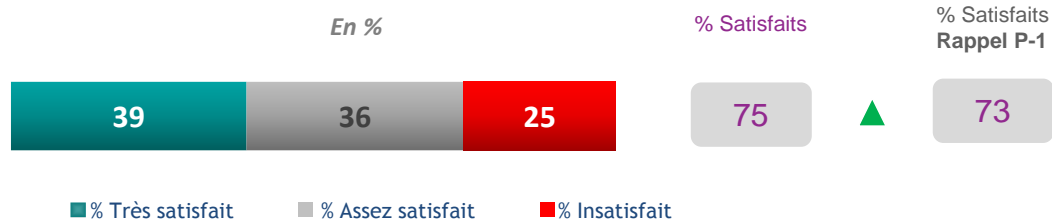
3

## EVOLUTIONS SIGNIFICATIVES

Comme affiché ci-dessus, la différence significative entre le score de la période présentée et celui de la période précédente est représentée par une flèche : rouge et vers le bas, elle indique une évolution négative du score – vert et vers le haut, elle indique une évolution positive. Si aucune flèche n'est affichée à côté du % satisfaits, cela signifie que l'écart n'est pas statistiquement significatif et donc qu'on ne peut pas parler d'évolution entre les 2 périodes. Vous trouverez des explications sur le calcul statistique effectué à la fin de ce rapport.

## SATISFACTION GLOBALE

**Q1 – Globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant le suivi dont vous bénéficiez par la Mission Locale ?**  
(Base: 10 602)



## CONNAISSANCE DE LA MISSION LOCALE

**Q3 – Connaissez-vous la Mission Locale avant d’y être orienté(e) par Pôle Emploi ?**  
(Base : 10 602)

% Oui

77

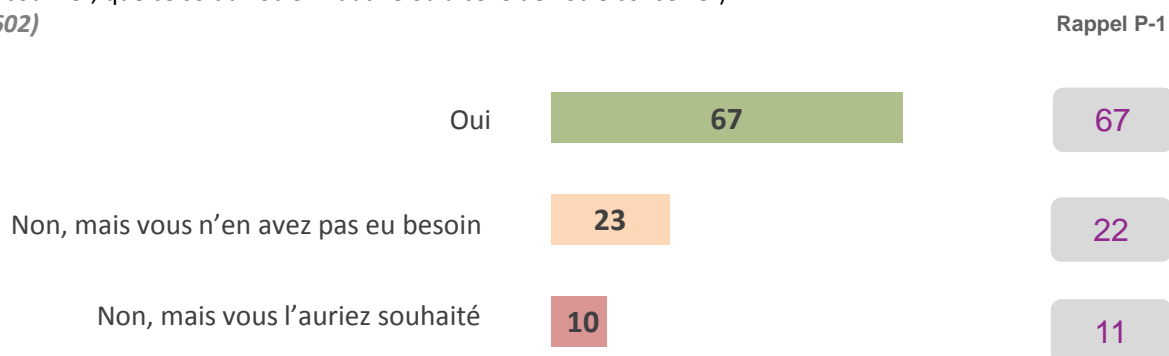
% Oui Rappel P-1

78

*Nous allons maintenant aborder votre suivi et vos contacts avec votre conseiller de la Mission Locale*

## CONTACTS AVEC LE CONSEILLER REFERENT

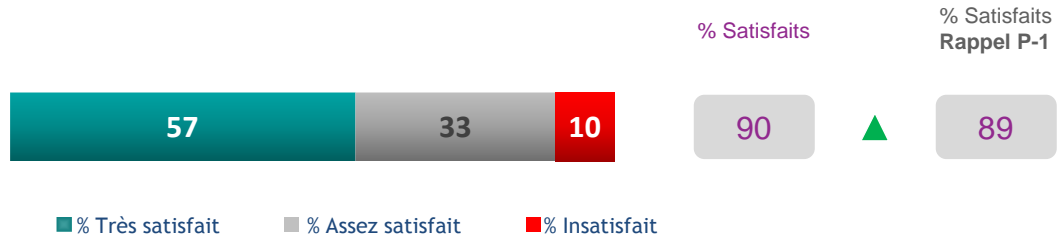
**Q4 – Au cours des trois derniers mois, avez vous eu un ou plusieurs contact(s) avec votre conseiller référent de la Mission Locale ?** (un entretien, un échange téléphonique, un contact par mail ou par courrier, que ce soit à votre initiative ou à celle de votre conseiller)  
(Base : 10 602)



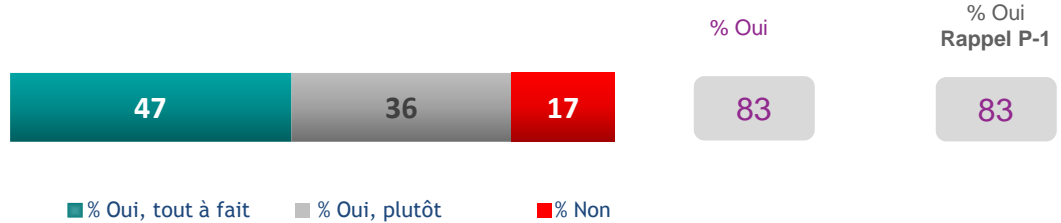
▲ Évolution significativement supérieure ou inférieure comparée à la période précédente (cf note méthodologique)

## CONTACTS AVEC LE CONSEILLER REFERENT

**Q5 – Et globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant la qualité des échanges avec votre conseiller référent de la Mission Locale ? Vous en êtes...** (Base : 7 196)  
(Posée aux Demandeurs d'emploi ayant eu un ou plusieurs contacts avec leur conseiller référent)

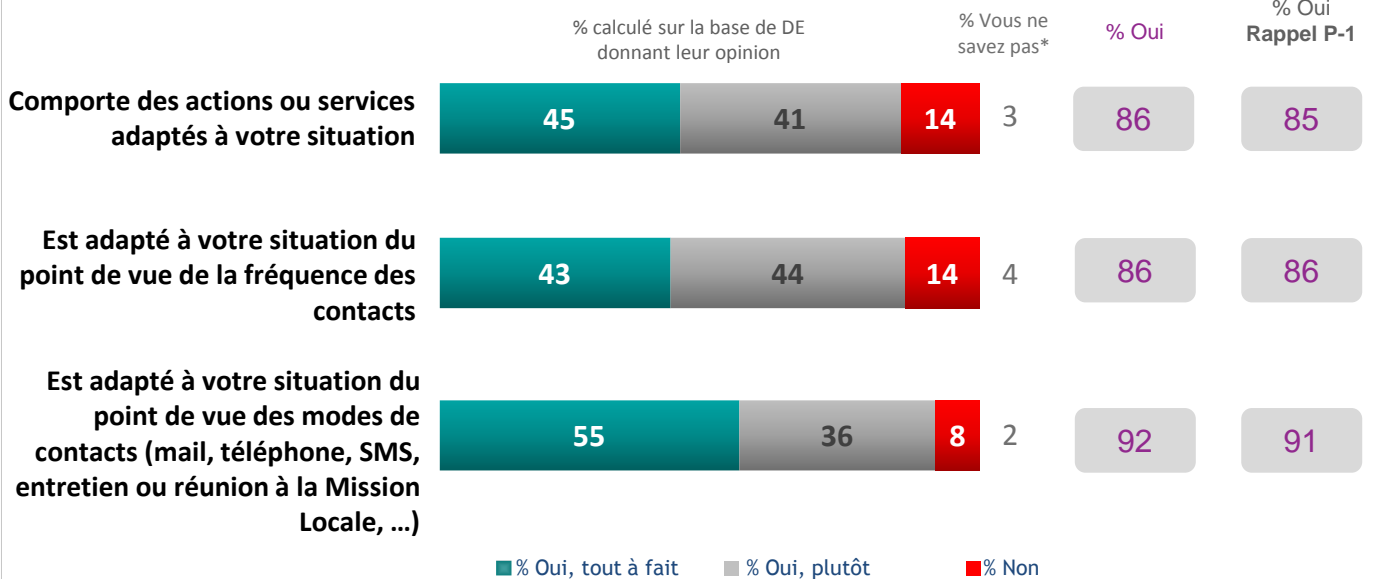


**Q6 – Diriez-vous que ces échanges vous ont permis de vous sentir appuyé(e) et d'avancer dans votre recherche d'emploi ou de formation ?** (Base : 7 196)  
(Posée aux Demandeurs d'emploi ayant eu un ou plusieurs contacts avec leur conseiller référent)



## ADAPTATION DU SUIVI A LA SITUATION DU DEMANDEUR D'EMPLOI

**Q7 – Globalement, diriez-vous que le suivi dont vous bénéficiez par la Mission Locale...**  
(Base : 7 196)  
(Posée aux Demandeurs d'emploi ayant eu un ou plusieurs contacts avec leur conseiller référent)



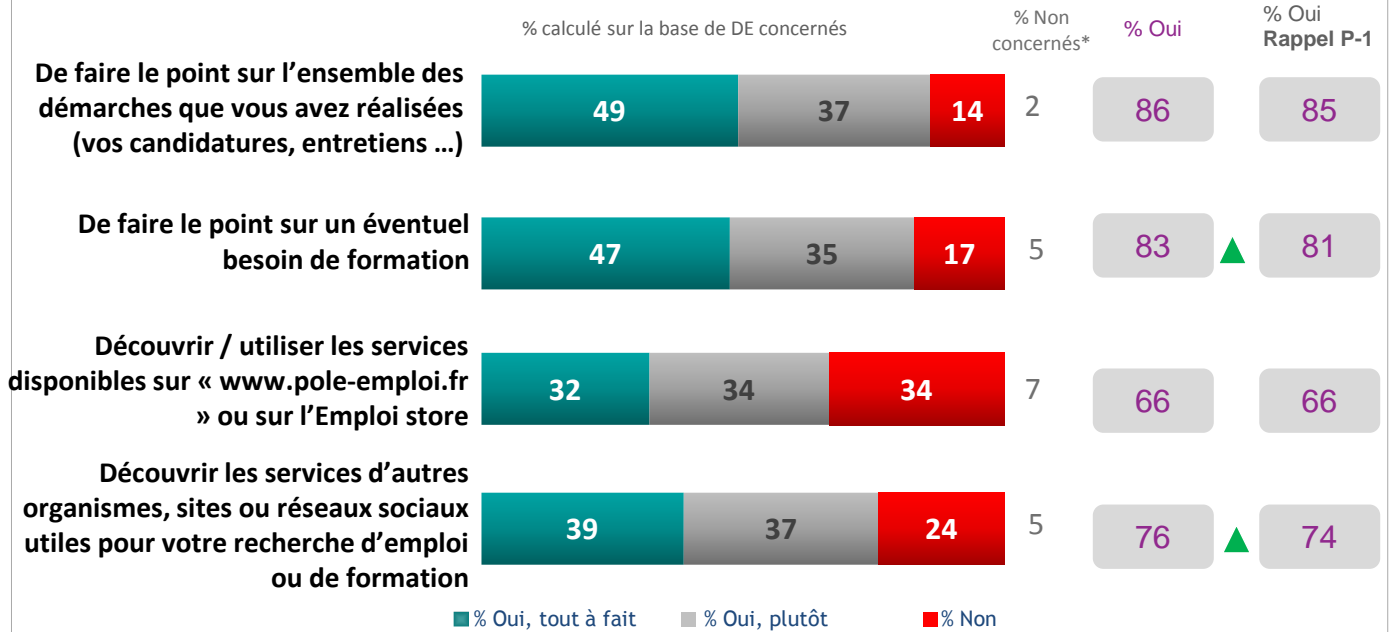
\* % calculé sur la base totale de répondants

▲ Évolution significativement supérieure ou inférieure comparée à la période précédente (cf note méthodologique)

## RESULTATS DU SUIVI

Q8 – Globalement, ce suivi par la Mission Locale vous a-t-il permis ? (Base : 7 196)

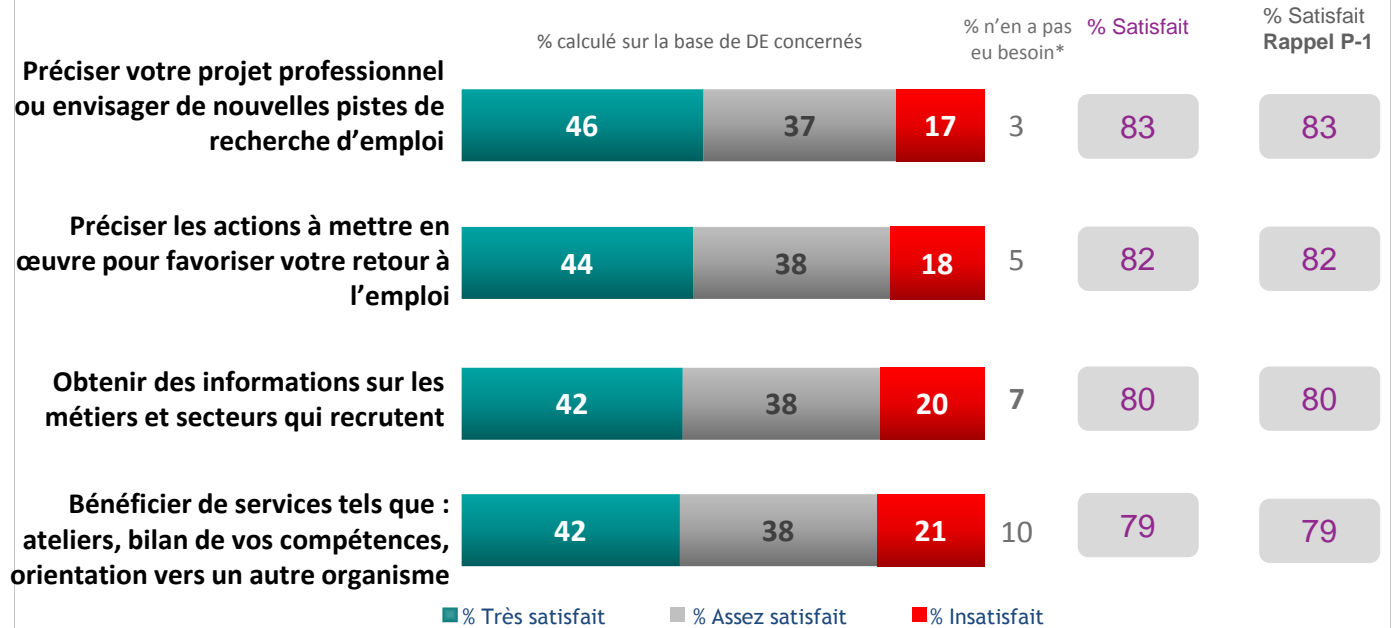
(Posée aux Demandeurs d'emploi ayant eu un ou plusieurs contacts avec leur conseiller référent)



## APPUI DU CONSEILLER

Q9 – Plus particulièrement, quel est votre niveau de satisfaction concernant l'appui de votre conseiller référent de la Mission Locale sur les points suivants ? (Base : 7 196)

(Posée aux Demandeurs d'emploi ayant eu un ou plusieurs contacts avec leur conseiller référent)



▲ Évolution significativement supérieure ou inférieure comparée à la période précédente (cf note méthodologique)

\* % calculé sur la base totale de répondants

## BILAN DU SUIVI

**Q10 – Globalement, diriez-vous que ce suivi avec votre conseiller référent de la Mission Locale vous a permis...** (Base : 7 196)

(Posée aux Demandeurs d'emploi ayant eu un ou plusieurs contacts avec leur conseiller référent)



\* % calculé sur la base totale de répondants

▼▲ Évolution significativement supérieure ou inférieure comparée à la période précédente (cf note méthodologique)