Les Missions Locales

UNE INITIATIVE SOUTENUE PAR

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

Liberté
Égalité
Fraternité

Le Référentiel de labellisation **des Missions Locales**

Document adopté par l'Assemblée générale de l'UNML le 7 décembre 2022

LE MOT DU PRÉSIDENT

Un Label exigeant et accessible

Les Missions Locales ont 40 ans, une belle occasion pour rappeler leur rôle central depuis 4 décennies, dans l'accompagnement des jeunes vers l'autonomie et l'emploi. Véritable service public territorialisé et partenarial pour l'insertion des jeunes, les Missions Locales apportent des réponses individualisées aux besoins des jeunes, en associant les partenaires et les employeurs au plus près des territoires.

C'est pour souligner cette singularité, dans un contexte en forte évolution, que les instances de l'UNML ont engagé le réseau dans une démarche de labellisation. L'ambition de cette démarche est de faire connaître et démontrer la qualité de l'offre de service des Missions Locales en direction des jeunes et des entreprises.

Nous nous fixons collectivement des objectifs ambitieux : l'UNML, les ARML et les 437 Missions Locales devront toutes s'engager dans la démarche avant fin 2024.
Avec les premières labellisations dès 2023.

Le référentiel des Missions Locales est le fruit de plusieurs mois de travail impliquant près de 70 Missions Locales et ARML, des partenaires du réseau, des jeunes et des entreprises. Il a été validé lors de l'assemblée générale de l'UNML à Lille en décembre 2022. Il se veut à la fois exigeant, pour démontrer la qualité de l'offre de service proposée par les Missions Locales et accessible, à travers l'accompagnement et l'outillage de la démarche mise en place pour tout le réseau : le label ne vise ni à sanctionner, ni à exclure.

Cette démarche est, une fois de plus, l'occasion de montrer que le réseau est capable de s'adapter à grande échelle, pour servir l'intérêt des jeunes et avec l'ensemble de ses parties prenantes.

La route vers le label est tracée, je vous invite, avec les administrateurs de l'UNML, à vous y engager pour toujours mieux répondre aux besoins des jeunes sur nos territoires.

STÉPHANE VALLI,
président de l'Union nationale des Missions Locales

Préambule

Le Conseil d'Administration de l'UNML a décidé d'engager le réseau des Missions Locales dans une démarche de labellisation. Cette démarche vise à inscrire le réseau (436 Missions Locales, 15 ARML et l'UNML) dans une démarche d'amélioration continue répondant aux attentes des jeunes, des entreprises, mais aussi de ses partenaires financeurs et opérationnels. Elle porte l'ambition du réseau d'un service public territorialisé de l'accompagnement des jeunes vers l'emploi et l'autonomie, performant, cohérent à l'échelle nationale, ancré dans la réalité sociale et économique des territoires, et à l'écoute des besoins des jeunes.

La démarche de labellisation engage l'ensemble du réseau et s'appuie sur deux référentiels : le référentiel de labellisation des Missions Locales et le référentiel de labellisation des ARML et de l'UNML.

Les élus et les professionnels du réseau ont été largement associés à l'élaboration des référentiels de labellisation, afin de prendre en compte la diversité des Missions Locales. Près de soixante-dix structures du réseau (Missions Locales, ARML et UNML) ont ainsi été mobilisées dans le cadre des travaux, participant à des groupes de travail, au Comité de Pilotage ou encore dans le cadre d'entretiens.

La démarche de conception des référentiels de labellisation a également associé :
▷ Des jeunes et des entreprises, afin de prendre en compte dans le référentiel de labellisation, leurs attentes en termes de services et de qualité du service rendu par les Missions Locales.
▷ Les partenaires du réseau : Etat, collectivités, représentants du monde économique, acteurs du champ de l'emploi, de l'insertion, du social..., afin d'intégrer dans la réflexion leurs attentes vis-à-vis du réseau en termes de contribution à la mise en œuvre des politiques publiques en faveur des jeunes, de complémentarité et de modes de coopération dans les territoires.

Cette large mobilisation des parties prenantes a permis de concevoir un label qui réponde aux attentes des jeunes, des entreprises et des partenaires du réseau, et qui porte l'identité et les spécificités des Missions Locales, nos valeurs et nos principes d'action, notre positionnement, notre ancrage territorial et partenarial, et nos engagements en termes de qualité du service rendu aux jeunes.

Les Missions Locales

Sommaire

Le socle des valeurs communes du réseau et le projet politique 8

1. La gouvernance 10

- La gouvernance de la Mission Locale intègre les collectivités, l'Etat et les partenaires territoriaux économiques, de l'emploi et du social 10
- La gouvernance est garante de la cohérence de l'action de la Mission Locale 11

2. Le positionnement et les valeurs de la Mission Locale 12

- La Mission Locale assure un service public de proximité pour tous les jeunes de 16 à 25 ans, et jusqu'à 29 ans pour les jeunes en situation de handicap 12
- La Mission Locale porte une approche globale de l'accompagnement des jeunes vers l'autonomie et l'emploi 12
- La Mission Locale contribue aux politiques publiques portées par l'Etat et les collectivités sur le territoire. Elle est membre du Service Public de l'Emploi 13
- La Mission Locale contribue à la lutte contre les inégalités et la précarité, et garantit l'équité de traitement des jeunes 13

3. L'ancrage territorial et partenarial de la Mission Locale 14

- L'action de la Mission Locale est construite sur un diagnostic territorial partagé des besoins des jeunes 14
- La Mission Locale développe son action en partenariat avec les acteurs du territoire 15
- La Mission Locale assure une fonction d'observatoire de la situation des jeunes 15
- La Mission Locale est un lieu partenarial d'innovation au service des jeunes 15

4. L'offre de service de la Mission Locale 16

4.1. Repérer et mobiliser les jeunes 16

- La Mission Locale mène des actions « hors les murs » et va vers les jeunes 16
- La Mission Locale développe avec ses partenaires des actions favorisant la mobilisation et la participation des jeunes 16

4.2. Accueillir, informer et orienter les jeunes 17

- La Mission Locale garantit des conditions d'accueil adaptées à tous ses publics 17
- La Mission Locale met à disposition des jeunes une information claire et accessible, adaptée à leurs besoins sociaux et professionnels 17
- La Mission Locale oriente chaque jeune vers le bon interlocuteur, en interne ou auprès de partenaires 17

4.3. Accompagner l'élaboration et la mise en œuvre du parcours des jeunes 18

- L'accompagnement de la Mission Locale est fondé sur un diagnostic global et sur une posture professionnelle du « tenir conseil » 18
- La Mission Locale accompagne le jeune dans l'élaboration de son projet, en prenant en compte ses besoins et les ressources du territoire, et en respectant ses choix 18
- La Mission Locale assure la continuité et la sécurisation du parcours du jeune 18

4.4. Appuyer les employeurs dans le recrutement et l'intégration des jeunes 19

- La Mission Locale accompagne les employeurs pour le recrutement de jeunes et leur maintien dans l'emploi 19
- La Mission Locale développe un partenariat avec les employeurs du territoire 19

5. Le management et le pilotage de l'activité 20

- La Mission Locale valorise son appartenance au réseau des Missions Locales 20
- La Mission Locale met en place une gestion comptable et financière adaptée 20
- La Mission Locale assure le développement continu des compétences de ses salariés 21
- La Mission Locale évalue l'efficience et l'impact de ses actions dans une démarche d'amélioration continue 21

Chiffres clés du Réseau des Missions Locales en 2022 22

1. Le socle des valeurs communes du réseau et le projet politique

Construire ensemble une place avec et pour tous les jeunes

« Les Missions Locales pour l'insertion professionnelle et sociale des jeunes, dans le cadre de leur mission de service public pour l'emploi, ont pour objet d'aider les jeunes de seize à vingt-cinq ans révolus à résoudre l'ensemble des problèmes que pose leur insertion professionnelle et sociale en assurant des fonctions d'accueil, d'information, d'orientation et d'accompagnement à l'accès à la formation professionnelle initiale ou continue, ou à un emploi :

- Elles favorisent la concertation entre les différents partenaires en vue de renforcer ou compléter les actions conduites par ceux-ci, notamment pour les jeunes rencontrant des difficultés particulières d'insertion professionnelle et sociale.
- Elles concourent à la mise en œuvre de l'obligation de formation définie à l'article L. 114-1 du code de l'éducation.
- Elles contribuent à l'élaboration et à la mise en œuvre, dans leur zone de compétence, d'une politique locale concertée d'insertion professionnelle et sociale des jeunes.

A ce titre, les Missions Locales sont reconnues comme participant au repérage des situations qui nécessitent un accès aux droits sociaux, à la prévention et aux soins, et comme mettant ainsi en œuvre les actions et orientant les jeunes vers des services compétents qui permettent la prise en charge du jeune concerné par le système de santé de droit commun et la prise en compte par le jeune lui-même de son capital santé. Les résultats obtenus par les Missions Locales en termes d'insertion professionnelle et sociale, ainsi que la qualité de l'accueil, de l'information, de l'orientation et de l'accompagnement qu'elles procurent aux jeunes sont évalués dans des conditions qui sont fixées par convention avec l'Etat, la région et les autres collectivités territoriales qui les financent. Les financements accordés tiennent compte de ces résultats. »

- Article fondateur (article du code du travail L5314-2, modifié par LOI n°2021-1900 du 30 décembre 2021 - art. 208)

1. Le socle des valeurs communes du réseau et le projet politique

Présentes sur l'ensemble du territoire national avec plus de 6 800 sites, les Missions Locales, leurs Associations Régionales et l'Union Nationale des Missions Locales exercent une mission de service public de proximité afin de permettre à tous les jeunes de 16 à 25 ans de surmonter les difficultés qui font obstacle à leur insertion professionnelle et sociale.
Depuis quarante ans, le réseau des Missions Locales a développé une approche globale de l'accompagnement des jeunes. Il traite l'ensemble des difficultés d'insertion : emploi, formation, orientation, mobilité, logement, santé, accès à la culture et aux loisirs. Cette approche globale permet ainsi de lever les obstacles à l'insertion dans l'emploi et dans la vie active.

POUR CONDUIRE SES MISSIONS LE RÉSEAU S'APPUIE SUR UN SOCLE DE VALEURS COMMUNES :

- **La Proximité**
- **Le Professionnalisme**
- **L'Engagement**
- **L'Adaptabilité**
- **Une Mission de service public**

Il répond ainsi au projet politique d'accompagner chaque jeune de manière globale et individualisée dans son insertion professionnelle, sociale et citoyenne en l'appuyant dans sa recherche d'emploi et de formation et en répondant à ses besoins plus larges (logement, santé, mobilité etc.) en réseau avec les partenaires locaux sur le territoire.

LE RÉSEAU S'ENGAGE AINSI À CONDUIRE SON ACTION EN S'ATTACHANT À 7 PRINCIPES :

- Être l'acteur central du service public dédié aux jeunes.
- Proposer une approche globale de l'accompagnement des jeunes.
- Se constituer en « assembleur de solutions ».
- Fonder l'action du réseau sur un ancrage territorial en forte proximité avec les élu·e·s et acteurs locaux.
- S'appuyer sur la force du réseau pour fonder son action.
- Développer une relation de confiance, de proximité et de co-construction avec les jeunes, une personnalisation de l'accompagnement et proposer des parcours évolutifs adaptés aux besoins de chacun.
- Maintenir une écoute et une observation fine de la situation des jeunes en France.

Les Missions Locales adhèrent à la Convention collective nationale des Missions Locales du 21 février 2001 (étendue par arrêté du 27 décembre 2001 publié au JO du 1er janvier 2002), à l'exception de celles ayant un statut de GIP de droit public.
Les Missions Locales respectent les réglementations en vigueur en particulier en termes de droit social et de protection des données personnelles.

1. La gouvernance

La gouvernance de la Mission Locale intègre les collectivités, l'Etat et les partenaires territoriaux économiques, de l'emploi et du social

- La Mission Locale a un statut d'Association loi 1901 ou de GIP.
- Les modalités de gouvernance sont définies dans les statuts de l'Association ou dans la convention constitutive du GIP.
- La gouvernance s'appuie sur des collèges assurant une bonne représentativité des acteurs territoriaux qui concourent à l'insertion sociale et professionnelle des jeunes.
  - Lorsque la Mission Locale est intégrée dans une structure ayant une vocation plus large (Maison de l'emploi par exemple), les modalités de gouvernance de l'activité en direction des jeunes sont définies de manière spécifique.
- La gouvernance est organisée en 4 collèges : les élus locaux, les représentants de l'Etat et des établissements publics, les organisations professionnelles et syndicales, les associations.
- La Mission Locale est présidée par un élu local désigné par le collège des élus.
- La gouvernance assure la pérennité de la structure, la répartition des rôles et responsabilités et est garante du respect des principes énoncés dans la charte fondatrice des Missions Locales, du respect de statuts et des principes de fonctionnement.
- Les instances de gouvernance se réunissent de manière régulière et sont un lieu vivant d'échange, de débat et d'élaboration des orientations de la Mission Locale.
- Le modèle économique de la Mission Locale repose sur un financement multi-partenarial :
  - En tant que membre du Service public de l'emploi, la Mission Locale est financée à titre principal par l'Etat et les collectivités territoriales (Communes et EPCI, Départements, Régions) dans le cadre de conventions : Convention pluriannuelle d'objectifs (CPO) avec l'Etat, conventions spécifiques avec les collectivités.
  - En complément de ces financements socles, la Mission Locale s'attache à mobiliser des financements complémentaires dans le cadre des actions et projets qu'elle conduit. *A titre d'exemples : FSE, ARS, financements mobilisables auprès d'acteurs économiques, appels à projets, ...*

TEXTE DE RÉFÉRENCE :

Circulaire DGEFP n°2004/024 du 18 août 2004 relative au financement du réseau des Missions Locales. La présente circulaire définit les modalités de financement du réseau des Missions Locales et s'applique aux relations entre les financeurs publics et l'ensemble des Missions Locales. I – Statut juridique : Les Missions Locales peuvent opter pour le statut associatif ou de groupement d'intérêt public. Elles sont présidées par le représentant de la collectivité ou du groupement de communes à l'initiative duquel la Mission Locale a été constituée.

1. La gouvernance

La gouvernance est garante de la cohérence de l'action de la Mission Locale

- La gouvernance est le lieu de convergence et de mise en cohérence des actions au regard :
  - Des réalités socio-économiques du territoire et des besoins des jeunes sur le territoire,
  - Des politiques publiques portées par l'Etat et les collectivités sur le territoire,
  - Des actions mises en œuvre par l'ensemble des partenaires,
  - Des orientations définies par le réseau aux niveaux national et régional.
- La gouvernance définit les orientations prioritaires de l'action de la Mission Locale.
- Elles sont formalisées dans le projet associatif ou projet d'administration, selon les statuts de la Mission Locale (Association ou GIP).
- La gouvernance est garante :
  - De la mise en œuvre du projet associatif ou du projet d'administration de la Mission Locale et de son évolution,
  - Du respect des principes du service public : égalité, continuité, adaptation, accessibilité, neutralité, transparence, confiance, fiabilité, simplicité, participation des usagers.

TEXTES DE RÉFÉRENCE :

la Charte des services publics (1992) affirme les principes du service public : égalité, neutralité et continuité et les principes nouveaux de transparence, simplicité, participation des usagers et confiance.

2. Le positionnement et les valeurs de la Mission Locale

La Mission Locale assure un service public de proximité pour tous les jeunes de 16 à 25 ans, et jusqu'à 29 ans pour les jeunes en situation de handicap

- La Mission Locale a pour mission d'accompagner les jeunes de 16 à 25 ans ou 16 à 29 ans pour les jeunes en situation de handicap dans leur insertion sociale et professionnelle et le développement de leur autonomie.
- La Mission Locale accueille tous les jeunes de 16 à 25 ans sans exclusion et sans prérequis de quelque nature que ce soit.
- Elle a vocation à accompagner en priorité les jeunes les plus en difficulté, parmi lesquels notamment les jeunes sortis du système scolaire, les jeunes en recherche d'emploi ou en situation de précarité, ...
- Les publics cibles prioritaires et les actions en direction de ces publics sont définis sur la base d'une analyse de la situation des jeunes sur le territoire, en cohérence avec les politiques publiques mises en œuvre sur le territoire, et en fonction des moyens dont la Mission Locale dispose.
- La Mission Locale propose en proximité une offre de services différenciés, adaptés aux besoins des jeunes, et une information compréhensible par tous les jeunes.
  Voir référentiel partie 5.

TEXTES DE RÉFÉRENCE :

Code du travail - Article L5314-2 - Modifié par LOI n°2009-1437 du 24 novembre 2009 - art. 37 - Les Missions Locales pour l'insertion professionnelle et sociale des jeunes, dans le cadre de leur mission de service public pour l'emploi, ont pour objet d'aider les jeunes de seize à vingt-cinq ans révolus à résoudre l'ensemble des problèmes que pose leur insertion professionnelle et sociale en assurant des fonctions d'accueil, d'information, d'orientation et d'accompagnement.
Circulaire DGEFP n°2004/024 du 18 août 2004 relative au financement du réseau des Missions Locales. II – Le public concerné : Tous les jeunes de 16 à 25 ans révolus, sortis du système scolaire doivent être accueillis par le réseau des Missions Locales. Une offre de services différenciés leur est proposée avec une priorité pour le public le plus en difficulté.

La Mission Locale porte une approche globale de l'accompagnement des jeunes vers l'autonomie et l'emploi

- La Mission Locale prend en compte l'ensemble des dimensions, sociales et professionnelles, de la situation des jeunes tout au long du parcours.
- La Mission Locale agit, en fonction des besoins des jeunes du territoire, sur l'ensemble des leviers pour l'insertion sociale et professionnelle des jeunes.
  A ce titre, elle intervient dans les domaines :
  - De l'orientation, de la formation, de la qualification et de l'emploi,
  - De l'accès aux droits et à la citoyenneté et de la participation,
  - Du logement, de la santé, des transports et de la mobilité,
  - De l'accès à la culture, aux sports, aux loisirs.
- Elle développe et participe à des actions sur l'ensemble de ces domaines, en relation avec les partenaires du territoire, et informe les jeunes sur l'offre de service de ses partenaires.
- Elle propose à tout jeune accueilli une écoute permanente, un suivi et un soutien, individualisés et/ou collectifs, adaptés à sa situation.
- La Mission Locale accompagne le développement du pouvoir d'agir et de l'autonomie des jeunes.

Voir référentiel partie 5 « L'offre de service de la Mission Locale »

2. Le positionnement et les valeurs de la Mission Locale

La Mission Locale contribue aux politiques publiques portées par l'Etat et les collectivités sur le territoire. Elle est membre du Service Public de l'Emploi

- Le réseau des Missions Locales fait partie du Service Public de l'Emploi et entretient des relations privilégiées avec Pôle emploi dans le cadre d'un partenariat renforcé. A ce titre, le réseau des Missions Locales constitue le service public territorialisé de l'accompagnement des jeunes vers l'autonomie et l'emploi. Le partenariat avec Pôle emploi est décliné jusqu'au niveau local.
- La Mission Locale contribue aux politiques publiques mises en œuvre sur le territoire par l'Etat (Ministères du travail, de l'Education nationale, de la Justice, de l'Intérieur...), les collectivités et les intercommunalités.
- La contribution de la Mission Locale est définie dans les conventions signées avec les acteurs publics du territoire qui précisent les modalités d'action prévues et les financements associés.
  A titre d'exemples : conventions avec les collectivités locales ou intercommunalités, convention pluriannuelle d'objectifs avec l'Etat (CPO), convention avec l'ARS, le Conseil régional, ...
- La Mission Locale décline au niveau local, en cohérence avec les réalités et besoins du territoire, les conventions de partenariat et orientations définies par le réseau aux niveaux national (UNML), régional (ARML).

La Mission Locale contribue à la lutte contre les inégalités et la précarité, et garantit l'équité de traitement des jeunes

- La Mission Locale garantit un accueil sans discrimination et l'équité de traitement de tout jeune accueilli, quelle que soit sa situation.
- La Mission Locale contribue à la lutte contre l'exclusion et contre toutes les formes d'inégalités sanitaires, sociales, économiques, culturelles, d'accès à la citoyenneté, aux droits, à l'éducation, à la formation et à l'emploi. A ce titre :
  - La Mission Locale conduit, avec ses partenaires, des actions en direction des publics les plus fragiles ou en situation de précarité.
  - La Mission Locale développe avec ses partenaires des actions favorisant l'accès au droit de tous les jeunes.
  - La Mission Locale informe les jeunes sur leurs droits et les oriente vers les partenaires compétents concernés.
  - La Mission Locale œuvre à travers ses actions à modifier les représentations des acteurs du territoire, des employeurs et des jeunes qui peuvent conduire à des discriminations.

3. L'ancrage territorial et partenarial de la Mission Locale

L'action de la Mission Locale est construite sur un diagnostic territorial partagé des besoins des jeunes

- La Mission Locale produit et/ou contribue à l'élaboration d'un diagnostic territorial partagé des besoins des jeunes du territoire :
  - L'analyse concertée de la situation des jeunes couvre les différents champs d'intervention de la Mission Locale.
  - Elle est réalisée en lien avec les partenaires du territoire pour construire une vision partagée des besoins des jeunes du territoire.
  - Elle vise à alimenter la réflexion de la Mission Locale sur la définition de ses priorités d'action et la réflexion des décideurs publics sur la définition des politiques publiques territoriales en faveur de l'insertion des jeunes.
- Le programme d'action de la Mission Locale est construit sur la base du diagnostic territorial partagé des besoins des jeunes :
  - Il pose les enjeux territoriaux de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes,
  - Il identifie les priorités d'action de la Mission Locale en réponse aux besoins identifiés,
  - Il associe les partenaires de la gouvernance et les acteurs territoriaux.

Le diagnostic territorial partagé des besoins des jeunes s'attache à présenter un panorama qualitatif et quantitatif du territoire et de la situation des jeunes, en fonction des informations, des données et des observations disponibles. A titre d'illustration :

Profil de la population jeunes du territoire globalement et par catégorie (décrocheurs, ASE, NEET, bénéficiaires RSA, ...),

- *Spécificités territoriales et réalités socio-économiques (chômage, filières clés, dynamique économique, formation, logement, mobilité, ...),*
- *Acteurs intervenant auprès des jeunes sur les champs de l'emploi et du social,*
- *Ressources du territoire et actions des partenaires : offre de formation sur le territoire - dispositifs pour l'insertion sociale et professionnelle - offre de logements, de santé, de loisirs, etc.*

TEXTE DE RÉFÉRENCE :

Annexe n°3 Modèle type de convention pluriannuelle d'objectifs (CPO) 2019-2022 - Article 3 :
La présente convention sera complétée par les documents établis annuellement par les deux parties à l'issue des dialogues de gestion, transmise et annexée à l'avenant annuel.
Cette annexe II comprend :
1 - un diagnostic territorial partagé en lien avec les acteurs du territoire notamment Pôle emploi,
2 - un plan détaillé d'actions comprenant les objectifs annuels de la Mission Locale,
3 - un budget prévisionnel global et les budgets détaillés par destination et par action ; elle détaille les autres financements attendus en distinguant les apports de l'Etat, ceux des collectivités territoriales, des établissements publics, des fonds communautaires, les ressources propres, etc.

3. L'ancrage territorial et partenarial de la Mission Locale

La Mission Locale développe son action en partenariat avec les acteurs du territoire

- La Mission Locale développe avec Pôle emploi un partenariat renforcé dans le cadre du Service Public de l'Emploi.
- La Mission Locale conduit et/ou participe aux actions menées par les acteurs du territoire en cohérence avec ses missions et les orientations de la gouvernance dans les domaines de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes.
- La Mission Locale mobilise ses partenaires en adéquation avec les ressources disponibles et nécessaires pour répondre aux besoins des jeunes, notamment les acteurs économiques, les acteurs sociaux et de l'emploi, de l'éducation, de la formation, de la santé et de la citoyenneté.
- La Mission Locale fédère les acteurs de son territoire et développe avec eux des modalités de partenariat adaptées. Elle contribue aux outils communs mis en place dans le cadre de ces partenariats.
- La Mission Locale assure le suivi et l'évaluation des partenariats conventionnés :
  - Elle identifie un interlocuteur au sein de la Mission Locale en charge du suivi du partenariat.
  - Elle organise des temps d'échange avec les partenaires pour évaluer la qualité du partenariat et les résultats obtenus au regard des objectifs visés.

La Mission Locale assure une fonction d'observatoire de la situation des jeunes

- La Mission Locale met en place et anime une fonction d'observatoire de la situation des jeunes du territoire. A ce titre :
  - La Mission Locale met en place des moyens pour capitaliser, actualiser et valoriser les données sur la situation des jeunes du territoire.
  - La Mission Locale mobilise les partenaires du territoire pour coconstruire l'observatoire.
  - La Mission Locale produit une connaissance partagée sur la situation des jeunes dans ses domaines d'intervention.
  - La Mission Locale favorise la diffusion et le partage des connaissances sur la situation des jeunes pour alimenter la réflexion des acteurs territoriaux (Etat, collectivités, Pôle emploi, acteurs économiques et sociaux) et impulser la mise en œuvre d'actions adaptées aux besoins des jeunes.
- Pour assurer cette fonction d'observatoire, la Mission Locale s'appuie sur les données et outils mis à disposition par l'ARML et l'UNML.

La Mission Locale est un lieu partenarial d'innovation au service des jeunes

- La Mission Locale assure un rôle d'ingénierie d'actions innovantes et de projets d'innovation sociale, construits en lien avec les acteurs du territoire. A ce titre :
  - La Mission Locale s'attache à identifier, en lien avec ses partenaires, les besoins ou situations des jeunes peu ou mal satisfaits sur le territoire.
  - La Mission Locale mobilise ses partenaires pour concevoir et développer des actions innovantes adaptées aux réalités et besoins du territoire, et participe aux actions des partenaires qui la sollicitent.
  - La Mission Locale développe des modalités innovantes d'accueil, d'orientation, d'information, d'accompagnement, de participation et/ou de citoyenneté des jeunes.
  - La Mission Locale produit des innovations visant à susciter l'adhésion des jeunes.
- La Mission Locale partage au sein du réseau les actions innovantes mises en œuvre, pour en favoriser l'essaimage.
- La Mission Locale développe ses compétences en ingénierie de projets.
- La Mission Locale mobilise les jeunes et les associe à la conception de projets, à leur mise en œuvre et à leur évaluation.

4. L'offre de service de la Mission Locale

4.1. Repérer et mobiliser les jeunes

La Mission Locale mène des actions « hors les murs » et va vers les jeunes

- La Mission Locale dispose de sites d'accueil, au plus près des jeunes, en propre ou chez des partenaires.
- La Mission Locale conduit des actions d'information et de mobilisation visant à faire connaitre aux jeunes son offre au sein de sa structure et « hors les murs ».
  A titre d'exemples : participation aux événements organisés par les partenaires, stands et/ou ateliers d'information, animations, ...
- La Mission Locale met en œuvre des actions adaptées aux besoins des jeunes, en lien et en complémentarité avec ses partenaires.
- La Mission Locale s'attache à repérer et mobiliser les jeunes, particulièrement les jeunes « hors radar », en lien avec ses partenaires.

La Mission Locale développe avec ses partenaires des actions favorisant la mobilisation et la participation des jeunes

- La Mission Locale accompagne le développement du pouvoir d'agir et de l'autonomie des jeunes :
  - En proposant des actions favorisant l'initiative et la participation des jeunes,
  - En favorisant et en accompagnant l'émergence des projets des jeunes,
  - En valorisant et en accompagnant les jeunes dans leurs projets d'entrepreneuriat,
  - En encourageant les jeunes à construire et porter des actions et/ou évènements qui participent à la valorisation de leurs compétences,
  - En valorisant les outils déployés par le réseau et les partenaires.
- La Mission Locale informe les jeunes sur les dispositifs adaptés à leur situation et favorisant leur engagement *(Contrat d'engagement jeune, Service civique, Service Militaire Adapté, Service Militaire Volontaire, Service national universel par exemple).*
- La Mission Locale favorise l'expression des jeunes et leur propose des espaces et actions leur permettant d'exprimer leurs attentes et de contribuer à la définition des services à leur rendre. Elle tient compte de la parole des jeunes.

4.2. Accueillir, informer et orienter les jeunes

La Mission Locale garantit des conditions d'accueil adaptées à tous ses publics

- La Mission Locale dispose d'espaces adaptés et accessibles pour l'accueil de tous les publics, dont les jeunes en situation de handicap.
- Les espaces d'accueil sont aménagés pour assurer la confidentialité des échanges avec le jeune.
- Elle propose un accueil multicanal adapté aux usages des jeunes, couvrant une large plage d'accueil : accueil physique, téléphonique et digital (mail, internet, réseaux sociaux, ...). A ce titre, elle assure la formation de ses conseillers à l'usage du numérique et les dote des outils informatiques nécessaires.
- Elle adapte au mieux sa disponibilité aux pratiques des jeunes, et limite les délais d'accueil.
- Elle assure, selon les besoins du territoire, des accueils délocalisés et/ou mutualisés avec ses partenaires.

La Mission Locale met à disposition des jeunes une information claire et accessible, adaptée à leurs besoins sociaux et professionnels

- La Mission Locale met à disposition des jeunes une information claire et accessible, adaptée à leurs besoins sociaux et professionnels.
- Des informations sont accessibles sur différents canaux :
  - Sur place dans la Mission Locale, dans un espace d'information physique et numérique, accessible en auto-documentation (libre-accès),
  - A distance, sur le site internet de la Mission Locale.
- La Mission Locale adapte l'information mise à disposition pour qu'elle soit accessible à tous publics.
- La Mission Locale se dote des moyens budgétaires nécessaires à la production d'une documentation physique et/ou numérique et/ou d'une plateforme web.
- Dès l'accueil, la Mission Locale informe les jeunes de ses règles de confidentialité, de l'usage qui est fait des données recueillies concernant leur situation, et des modalités de communication à des tiers des informations recueillies, conformément au règlement général de protection des données personnelles (RGPD). A ce titre, la Mission Locale dispose d'un référent RGPD.

La Mission Locale oriente chaque jeune vers le bon interlocuteur, en interne ou auprès de partenaires

- Afin d'assurer efficacement sa mission d'accompagnement global, la Mission Locale dispose d'une bonne connaissance de l'ensemble des acteurs du territoire.
- La Mission Locale informe les jeunes sur l'offre de service de ses partenaires, sur les dispositifs mobilisables et sur les acteurs du territoire compétents pour répondre à leurs besoins, tant sur le plan social que professionnel.
- La Mission Locale met les jeunes en relation avec les interlocuteurs internes et/ou les partenaires en capacité de les aider dans leur parcours, selon leur situation et leurs besoins. *A titre d'exemples : transmission des contacts mails ou téléphoniques, prise de contact du conseiller avec l'interlocuteur idoine, information sur les évènements prévus, ...*
- La Mission Locale met en place avec ses partenaires des procédures de contact et de suivi de l'orientation entre acteurs favorisant la fluidité du parcours des jeunes.

4.3. Accompagner l'élaboration et la mise en œuvre du parcours des jeunes

L'accompagnement de la Mission Locale est fondé sur un diagnostic global et sur une posture professionnelle du « tenir conseil »

- La Mission Locale met en place des modalités diversifiées d'appui et d'accompagnement du jeune pour qu'il puisse apprécier sa situation, trouver des réponses, clarifier son projet dans une relation de confiance.
- Les professionnels de la Mission Locale réalisent avec le jeune une analyse partagée de sa situation sociale et professionnelle, pour :
  - Prendre en compte l'ensemble des dimensions de la situation du jeune,
  - Identifier et mobiliser avec le jeune les mesures et dispositifs pertinents pour prendre en compte sa situation globale,
  - Guider la démarche d'exploration du jeune et ouvrir sa réflexion,
  - Aider le jeune dans ses choix personnels et professionnels.

La Mission Locale accompagne le jeune dans l'élaboration de son projet, en prenant en compte ses besoins et les ressources du territoire, et en respectant ses choix

- La Mission Locale accompagne le jeune dans l'élaboration de son (ses) projet(s), en prenant en compte ses besoins et les ressources du territoire, et en respectant ses choix. A ce titre :
  - La Mission Locale met à disposition du jeune des outils d'aide à la réflexion et à la décision pour l'élaboration de son projet.
  - La Mission Locale sensibilise le jeune sur les familles de métiers identifiées.
  - La Mission Locale accompagne le jeune dans la validation puis la réalisation de son projet.
- Un référent de parcours est systématiquement désigné pour chaque jeune.
  - Il assure le suivi du parcours, la progression du jeune et l'adéquation des actions proposées avec le jeune et les acteurs ou partenaires mobilisés.
  - Il mobilise, lorsque cela est nécessaire, les différents professionnels de la Mission Locale autour de leurs approches et expériences.
- Les orientations de parcours sont décidées avec le jeune, en tenant compte de sa situation et de ses attentes, et en respectant ses choix.

La Mission Locale assure la continuité et la sécurisation du parcours du jeune

- La Mission Locale assure la continuité du parcours jeune et favorise la création d'une relation de confiance avec le jeune. A ce titre :
  - La Mission Locale met en place un suivi adapté du parcours du jeune, différencié selon ses besoins et les dispositifs mobilisés (CEJ notamment).
  - La Mission Locale mobilise les outils, les aides (notamment financières) et/ou les partenaires nécessaires pour sécuriser le parcours du jeune et éviter toute rupture de parcours.
  - Les étapes du parcours des jeunes sont articulées de manière à réduire les temps d'attente entre les actions et prévenir les abandons.
- Lorsque cela est nécessaire la Mission Locale assure un suivi en emploi, sur proposition du référent de parcours, ou à la demande du jeune ou de l'employeur, pour sécuriser l'insertion dans l'emploi.

4.4. Appuyer les employeurs dans le recrutement et l'intégration des jeunes

La Mission Locale accompagne les employeurs pour le recrutement de jeunes et leur maintien dans l'emploi

- La Mission Locale évalue les besoins en compétences et en recrutement des employeurs.
- La Mission Locale accompagne les jeunes pour qu'ils soient préparés à l'emploi (accompagnement pour lever les freins à l'emploi, préparer l'accès à l'emploi, ...).
- La Mission Locale apporte aux employeurs sa connaissance approfondie des jeunes et des dispositifs en faveur de l'emploi et de la formation des jeunes permettant de faciliter le recrutement et l'intégration des jeunes.
- La Mission Locale apporte son appui aux employeurs dans leur démarche de recrutement.
  A ce titre, selon la demande de l'employeur, elle peut contribuer à :
  - Préciser et formaliser les besoins de l'employeur en termes de profils et de compétences,
  - Définir /ajuster les modalités de recrutement en fonction du profil recherché (niveau de qualification, apprentissage, ...).
- La Mission Locale propose des candidatures adaptées aux profils recherchés :
  - Elle propose des jeunes qui ont été accompagnés et « préparés » en amont,
  - Elle propose des mesures adaptées pour favoriser l'adéquation entre le profil recherché et les profils des jeunes disponibles (aide au permis de conduire, formation, ...).
- La Mission Locale accompagne les employeurs dans leurs démarches administratives (PEC, contrat d'apprentissage, ...).
- La Mission Locale intervient à son initiative ou à la demande du jeune ou de l'employeur pour sécuriser l'insertion dans l'emploi (mobilisation de partenaires pour lever les freins à l'emploi).
- La Mission Locale suit les jeunes dans leur phase d'intégration dans le cadre de leurs expériences professionnelles (échanges jeunes et entreprise, médiation active, ruptures à l'amiable, ...).

La Mission Locale développe un partenariat avec les employeurs du territoire

- La Mission Locale aide à rapprocher les jeunes du monde économique et réciproquement. A ce titre :
  - La Mission Locale mobilise les employeurs du territoire pour participer aux actions qu'elle mène pour favoriser l'accès des jeunes à l'emploi.
    A titre d'exemples : animation d'un réseau de parrainage, d'un réseau d'entreprises de proximité, ...
  - La Mission Locale sensibilise les employeurs sur les démarches et dispositifs en faveur de l'inclusion des jeunes en difficulté.
  - La Mission Locale contribue à la valorisation auprès des jeunes des employeurs et des métiers du territoire lors des différentes actions qu'elle mène sur le territoire (manifestations, forums, rencontres, ...).
- La Mission Locale organise et/ou participe à des réflexions communes avec les acteurs économiques du territoire. *A titre d'exemples : participation à un club économique, participation à des démarches de Gestion prévisionnelle des emplois et compétences territoriales (GPECT), participation aux réunions du conseil communautaire relatives à l'implantation d'entreprises sur le territoire, ...*
- La Mission Locale développe des partenariats avec les employeurs du territoire pour favoriser l'accès à l'emploi des jeunes, dans une logique «gagnant-gagnant», et assure un suivi de ces partenariats, adapté selon la nature et les employeurs concernés. A ce titre, un interlocuteur dédié aux relations avec les employeurs est identifié au sein de la Mission Locale.

5. Le management et le pilotage de l'activité

La Mission Locale valorise son appartenance au réseau des Missions Locales

- La Mission Locale porte l'identité visuelle du réseau. A ce titre :
  - La Mission Locale utilise le logo et la charte graphique du réseau.
  - La Mission Locale construit sa stratégie de communication en prenant en compte les outils et campagnes mis en place par le réseau aux niveaux national et régional.
- La Mission Locale participe à la capitalisation et au partage d'outils et de données au sein du réseau. A ce titre, elle utilise le SI commun du réseau (I-MILO).
- La Mission Locale mène des actions mutualisées avec le réseau à destination des jeunes en vue d'améliorer la qualité du service rendu : échanges et capitalisation de pratiques et d'outils, conduite d'expérimentations ou de projets communs. *A titre d'exemples : réflexions sur l'organisation de l'accueil, actions de mobilisation des jeunes, démarches d'« aller vers », ...*
- La Mission Locale contribue à la mise en place d'initiatives mutualisées ayant pour objectif d'optimiser les coûts de fonctionnement, d'investissement et d'achats.
- La Mission Locale contribue aux actions, études ou réflexions menées par le réseau aux niveaux départemental, régional ou national, en interne ou en lien avec des partenaires.
- La Mission Locale participe au développement des partenariats nationaux et régionaux du réseau : déclinaison des accords nationaux avec les partenaires institutionnels, économiques et sociaux, consolidation de la cartographie des acteurs territoriaux, ...

La Mission Locale met en place une gestion comptable et financière adaptée

- Le budget prévisionnel de la Mission Locale est validé par le Bureau et le Conseil d'administration.
- Le budget prévisionnel est fondé sur une vision partagée du développement de l'activité, des besoins en termes de fonctionnement et d'investissement, et des financements prévisionnels. Il prend notamment en compte les besoins en termes de recrutement, de professionnalisation (formation), d'investissement et de modernisation des outils SI, les provisions obligatoires (retraites, ...).
- La stratégie financière est cohérente avec la stratégie de développement de l'activité (anticipation des besoins d'investissement, renforcement des fonds propres, provisions exceptionnelles, ...).
- Les comptes sont validés par le Bureau et le CA, et certifiés par un Commissaire aux Comptes.
- La Mission Locale met en place des outils de pilotage permettant de sécuriser la gestion comptable et financière. A ce titre :
  - La Mission Locale dispose d'une comptabilité analytique.
  - La Mission Locale met en place des process de suivi des financements alloués par les financeurs pour en garantir la bonne utilisation au regard des critères définis dans les conventions financières, et pour rendre compte de leur utilisation.
- La Mission Locale met en place un process de veille et de recherche de financements complémentaires.
- La Mission Locale applique le code des marchés publics.
- La Mission Locale optimise ses dépenses. *A titre d'exemple : mutualisation des achats avec l'ARML, ...*

5. Le management et le pilotage de l'activité

La Mission Locale assure le développement continu des compétences de ses salariés

- La Mission Locale organise, en interne, l'accès des conseillers aux informations nécessaires pour garantir leur bonne connaissance du marché du travail, des acteurs du territoire, des dispositifs et aides mobilisables sur les différents champs d'action de la Mission Locale.
- La Mission Locale élabore un plan de formation permettant la montée en compétence régulière de ses salariés, afin qu'ils soient en capacité de répondre à l'ensemble des besoins liés à l'offre de service.
- Le plan de formation local est construit en lien avec l'Association Régionale des Missions Locales (ARML) et intègre les formations déployées au sein du réseau.
- La Mission Locale peut mobiliser pour ses salariés des formations spécifiques non inscrites dans le plan régional de formation du réseau.
- La Mission Locale assure la capitalisation et l'ancrage des formations individuelles dans la pratique des professionnels. *A titre d'exemples : mutualisation, échange de pratiques, ...*

La Mission Locale évalue l'efficience et l'impact de ses actions dans une démarche d'amélioration continue

- La Mission Locale met en place et formalise une démarche d'amélioration continue de la qualité du service rendu aux jeunes et aux employeurs. A ce titre :
  - La Mission Locale dispose d'indicateurs de suivi de la qualité du service rendu.
  - La Mission Locale assure le suivi des indicateurs définis dans le cadre des conventions signées avec ses financeurs et partenaires.
  - La Mission Locale réalise annuellement une mesure de la satisfaction des jeunes et une mesure de la satisfaction des employeurs (baromètres nationaux réalisés à l'échelle locale).
  - La Mission Locale définit et met en œuvre les actions d'amélioration nécessaires.
- La Mission Locale rend compte du suivi de sa démarche qualité dans son rapport d'activité annuel.
- La Mission Locale sensibilise et mobilise ses salariés sur la démarche d'amélioration continue.

Les Missions Locales

Chiffres clés DU RÉSEAU DES MISSIONS LOCALES **EN 2022**

SOURCE SYSTÈME D'INFORMATION I - MILO 2022

Près d'**1,1 million de jeunes accompagnés** dans leur accès à l'emploi et à l'autonomie, dont **400 000** sont accueillis pour la première fois.

Plus de **252 000 jeunes** ont signé un parcours personnalisé et contractualisé, près de **200 000** sont engagés dans un parcours intensif **Contrat d'Engagement Jeune** ou **Garantie Jeunes**.

312 000 jeunes en **emploi**.

127 000 jeunes en **formation**.

54 000 contrats en **alternance**.

Plus de **23 000 jeunes** retournés en **formation initiale**.

17 000 jeunes ont été accompagnés en mission de **Service Civique**, dont **3 000** au sein du réseau.

437 MISSIONS LOCALES ET **6 800** LIEUX D'ACCUEIL

15 ARML

15 000 PROFESSIONNELS

Les Missions Locales

Le Référentiel de labellisation des Missions Locales

JANVIER 2023 | **DIRECTEUR DE LA PUBLICATION :** STÉPHANE VALLI | **CONCEPTION GRAPHIQUE :** MAYA CARRASCO

Union Nationale des Missions Locales
54 rue de Paradis · 75010 Paris · Tél. 01 75 43 32 32 · accueil@unml.info www.unml.info