

## Les services d'accueil, d'information et d'orientation

Nous vous invitons à remplir ce questionnaire dont l'objectif est de mieux connaître **les attentes et les besoins concernant les structures d'information et d'aide à l'orientation.**

Les données recueillies resteront strictement anonymes.

Merci de votre participation à cette étude qui devrait contribuer à l'amélioration des conditions d'accès à l'information.

*Cadre réservé à la structure :*

Structure d'accueil concernée : \_\_\_\_\_ Prestation : \_\_\_\_\_

Questionnaire :  Avec accompagnement  Sans accompagnement

### **Commençons par votre identité...**

1 - Vous êtes :  un homme  une femme

2 - Année de naissance : \_\_\_\_\_

3 - Code postal de résidence : \_\_\_\_\_

4 - Nationalité : \_\_\_\_\_

5 - Situation de famille :

Marié(e) ou concubin(e)  Célibataire  Divorcé(e) ou séparé(e)  Veuf(ve)

6 - Nombre d'enfants :

Aucun  1  2  3  4 enfants ou plus

### **A propos de votre entourage et de vos conditions de vie...**

7 - Quelles sont les personnes qui vivent avec vous (*plusieurs réponses possibles*) ?

Aucune  Père et/ou mère  
 Conjoint  Autres parents (frères et sœurs...)  
 Enfant(s)  Autres

8 - Quelle est (ou a été) la principale activité professionnelle de vos parents ?

	Celle de votre père :	Celle de votre mère :
Agriculteur exploitant.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Artisan, commerçant et chef d'entreprise.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cadre et profession intellectuelle supérieure ( <i>ingénieur, avocat, architecte...</i> ).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Profession intermédiaire ( <i>technicien, infirmier, assistant social...</i> ).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Employé ( <i>agent de service, vendeur, serveur...</i> ).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ouvrier ( <i>câbleur, chauffeur, soudeur...</i> ).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sans activité professionnelle.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ne sait pas.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9 - Combien avez-vous de frères et soeurs ?

- Aucun       1       2       3       4 frères et/ou sœurs ou plus

10 - En cas de problèmes importants, pensez-vous pouvoir compter sur une aide de votre famille ou de vos amis ?  Oui     Non

11 - Quelle(s) forme(s) de revenus est (sont) perçue(s) dans votre ménage (*plusieurs réponses possibles*) ?

- Aucun                                       Allocation(s) (CAF, ASSEDIC, RMI, AAH...)  
 Salaire(s)                                     Autre(s) revenu(s)  
 Revenu(s) foncier(s)

12 - Avez-vous obtenu une reconnaissance administrative relative à un problème de santé ou un handicap (auprès de la COTOREP, CDES...) ?  Oui     Non

13 - Disposez-vous d'un permis de conduire ?  Oui     Non

14 - Disposez-vous d'un moyen de locomotion ?  Oui     Non

15 - Selon vous, quelles sont les difficultés les plus importantes que vous avez rencontrées ?  
(de une à trois réponses possibles)

- Aucune                                       De santé  
 Financières                                 De logement  
 Professionnelles                         Administratives  
 Scolaires                                     Autres, précisez : \_\_\_\_\_  
 Familiales

***Parlons maintenant du temps où vous étiez à l'école...***

16 - A quel âge avez-vous quitté l'école ?    \_\_ \_\_ ans

17 - Pour quelles raisons avez-vous mis fin à votre scolarité (*plusieurs réponses possibles*) ?

- J'avais atteint le niveau souhaité  
 Je voulais travailler  
 Mes parents voulaient que je travaille  
 Je n'avais pas les moyens matériels ou financiers de continuer  
 Je n'étais plus intéressé(e) par les études  
 J'étais découragé(e) par la difficulté  
 Je n'ai pas pu accéder à la formation souhaitée  
 Autres raisons : précisez \_\_\_\_\_

18 - Avez-vous terminé votre scolarité sur une réussite (obtention d'un diplôme, passage au niveau supérieur...) ou un échec ?

- Réussite       Échec

19 - Quel est le diplôme le plus élevé que vous avez obtenu ?

- Aucun diplôme  
 Certificat d'Études Primaires  
 BEPC (Brevet des collèges)  
 CAP, BEP ou équivalent  
 Baccalauréat général, technologique ou équiv.  
 Baccalauréat professionnel ou équivalent  
 BTS, DUT, DEUG ou équivalent  
 Bac + 3 ou supérieur

Précisez la (les) spécialité(s) de formation  
du dernier diplôme obtenu le cas échéant  
(mécanique, comptabilité, commerce...) :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

20 - Le mode de préparation du dernier diplôme obtenu, le cas échéant :

- A temps plein dans un établissement scolaire  
 Par alternance - école / entreprise (contrat d'apprentissage, de qualification...)  
 Par correspondance

## Votre parcours professionnel jusqu'à aujourd'hui...

21 - Avez-vous déjà occupé un emploi ?

Oui  Non Si oui, combien d'emplois avez-vous occupé ? \_\_

22 - Jusqu'à aujourd'hui, comment qualifieriez-vous votre parcours professionnel ?

Très facile  Plutôt facile  Plutôt difficile  Très difficile

23 - Si vous avez déjà travaillé, avez-vous déjà eu (*important : n'oubliez pas de cocher Oui ou Non*) :

- ❖ Un contrat à durée indéterminée (CDI)  Oui  Non
- ❖ Un contrat de travail intérimaire  Oui  Non
- ❖ Un contrat à durée déterminée (CDD, CES, CEC, CAE...)  Oui  Non
- ❖ Le statut de travailleur indépendant (artisan, profession libérale...)  Oui  Non

24 - Avez-vous été amené(e) à déménager pour raison professionnelle ?

Oui  Non Si oui, combien de fois ? \_\_

Pour suivre votre conjoint ?

Oui  Non Si oui, combien de fois ? \_\_

25 - Avez-vous connu des périodes de chômage (en incluant votre première recherche d'emploi) :

Oui  Non

Si oui, indiquez en mois ou en années :

❖ La durée de recherche de votre premier emploi : \_\_ mois ou \_\_ année(s)

❖ La durée totale de chômage, en incluant la recherche du premier emploi : \_\_ mois ou \_\_ année(s)

26 - Avez-vous déjà été informé(e) ou conseillé(e) par une autre structure que celle qui vous accueille aujourd'hui ?  Oui  Non Si oui, précisez le nombre de fois, *sinon allez à la question n°32*

- |                            |                                       |  |   |
|----------------------------|---------------------------------------|--|---|
| - AFPA.....                | <input type="checkbox"/> 1 fois ..... | <input type="checkbox"/> de 2 à 5 fois ..... | <input type="checkbox"/> Plus de 5 fois |
| - ANPE .....               | <input type="checkbox"/> 1 fois ..... | <input type="checkbox"/> de 2 à 5 fois ..... | <input type="checkbox"/> Plus de 5 fois |
| - CAE .....                | <input type="checkbox"/> 1 fois ..... | <input type="checkbox"/> de 2 à 5 fois ..... | <input type="checkbox"/> Plus de 5 fois |
| - Cap Emploi .....         | <input type="checkbox"/> 1 fois ..... | <input type="checkbox"/> de 2 à 5 fois ..... | <input type="checkbox"/> Plus de 5 fois |
| - CGPME .....              | <input type="checkbox"/> 1 fois ..... | <input type="checkbox"/> de 2 à 5 fois ..... | <input type="checkbox"/> Plus de 5 fois |
| - Chambre des métiers..... | <input type="checkbox"/> 1 fois ..... | <input type="checkbox"/> de 2 à 5 fois ..... | <input type="checkbox"/> Plus de 5 fois |
| - CIBC .....               | <input type="checkbox"/> 1 fois ..... | <input type="checkbox"/> de 2 à 5 fois ..... | <input type="checkbox"/> Plus de 5 fois |
| - CIFF/CIDF .....          | <input type="checkbox"/> 1 fois ..... | <input type="checkbox"/> de 2 à 5 fois ..... | <input type="checkbox"/> Plus de 5 fois |
| - CIO.....                 | <input type="checkbox"/> 1 fois ..... | <input type="checkbox"/> de 2 à 5 fois ..... | <input type="checkbox"/> Plus de 5 fois |
| - COTOREP .....            | <input type="checkbox"/> 1 fois ..... | <input type="checkbox"/> de 2 à 5 fois ..... | <input type="checkbox"/> Plus de 5 fois |
| - FONGECIF .....           | <input type="checkbox"/> 1 fois ..... | <input type="checkbox"/> de 2 à 5 fois ..... | <input type="checkbox"/> Plus de 5 fois |
| - GEIQ .....               | <input type="checkbox"/> 1 fois ..... | <input type="checkbox"/> de 2 à 5 fois ..... | <input type="checkbox"/> Plus de 5 fois |
| - MIFE .....               | <input type="checkbox"/> 1 fois ..... | <input type="checkbox"/> de 2 à 5 fois ..... | <input type="checkbox"/> Plus de 5 fois |
| - Mission locale .....     | <input type="checkbox"/> 1 fois ..... | <input type="checkbox"/> de 2 à 5 fois ..... | <input type="checkbox"/> Plus de 5 fois |
| - PAIO .....               | <input type="checkbox"/> 1 fois ..... | <input type="checkbox"/> de 2 à 5 fois ..... | <input type="checkbox"/> Plus de 5 fois |
| - UIMM .....               | <input type="checkbox"/> 1 fois ..... | <input type="checkbox"/> de 2 à 5 fois ..... | <input type="checkbox"/> Plus de 5 fois |

27 - Pour quelles raisons avez-vous consulté ces organismes (*plusieurs réponses possibles*) ?

- Aide à la recherche d'un emploi
- Aide à la recherche d'un stage
- Aide à la recherche d'une formation
- Des informations sur les métiers
- Un bilan de compétences
- Des informations / conseils pour la VAE (Validation des Acquis de l'Expérience)
- Aide à la concrétisation d'un projet
- Autres aides ou assistance, précisez : \_\_\_\_\_

28 - Quels types de services vous ont été proposés à ce moment là (*plusieurs réponses possibles*) ?

- Aide à la recherche d'un emploi
- Aide à la recherche d'un stage
- Aide à la recherche d'une formation
- Informations sur les métiers
- Informations / conseils pour un bilan de compétences
- Informations / conseils pour la VAE (Validation des Acquis de l'Expérience)
- Aide à la concrétisation d'un projet
- Aide à la construction d'un projet professionnel
- Autre, précisez : \_\_\_\_\_

29 - L'aide apportée par ces organismes vous a-t-elle permis de changer de situation à ce moment-là ?

Oui  Non

Si oui, cette aide vous a essentiellement permis de (*une seule réponse est attendue*) :

Trouver un emploi

Trouver un stage

Changer d'emploi

Changer de fonction dans mon emploi

Suivre une formation

Autre, précisez : \_\_\_\_\_

30 - Si vous avez rencontré des obstacles dans votre démarche, précisez lesquels :  
\_\_\_\_\_

31 - Aujourd'hui, parmi tous les organismes que vous avez vus, classez par ordre croissant (de 1 à ...) ceux qui ont le mieux répondu à vos besoins (*1 = meilleure réponse à vos besoins*) :

|\_\_| Aucun organisme

|\_\_| AFPA

|\_\_| ANPE

|\_\_| CAE

|\_\_| Cap Emploi

|\_\_| CGPME

|\_\_| Chambre des métiers

|\_\_| CIBC

|\_\_| CIFF/CIDF

|\_\_| CIO

|\_\_| COTOREP

|\_\_| FONGECIF

|\_\_| GEIQ

|\_\_| MIFE

|\_\_| Mission locale

|\_\_| PAIO

|\_\_| UIMM

32 - Avez-vous suivi une ou plusieurs formations au cours d'une période de chômage, d'inactivité ou d'emploi (y compris une formation en cours de réalisation aujourd'hui) ?  Oui  Non

**Si oui, à propos de la dernière formation suivie hors parcours scolaire initial :**

❖ 33 - Qui a pris l'initiative de cette formation (*plusieurs réponses possibles*) ?

Vous-même

Votre employeur

L'ANPE

Un autre organisme

❖ 34 - Dans quel contexte avez-vous suivi cette formation ?

En tant que demandeur d'emploi

En tant que salarié

En tant que non-salarié (travailleurs indépendants, professions libérales...)

Au cours d'une période d'inactivité

Autre, précisez : \_\_\_\_\_

❖ 35 - Pendant cette formation, étiez-vous rémunéré(e) ?

Oui

Non

❖ 36 - Précisez l'organisme de formation (AFPA, GRETA, université...) : \_\_\_\_\_

❖ 37 - Précisez le diplôme/certificat préparé (CQP Soudeur industriel, DU Responsable logistique...) :  
\_\_\_\_\_

❖ 38 - Cette formation était-elle diplômante/qualifiante ?

Oui

Non

❖ 39 - Avez-vous obtenu le diplôme/la qualification visé(e) ?

Oui

Non

En cours

❖ 40 - Durée de cette formation :

Moins de 1 an

1 an

2 ans

3 ans ou plus

❖ 41 - Avez-vous préparé cette formation sous contrat d'apprentissage - école / entreprise

(contrat d'apprentissage, de qualification...) :

Oui

Non

❖ 42 - Que vous a apporté cette formation (*plusieurs réponses possibles*) ?

Un changement de statut ou de métier dans l'entreprise

Une reconversion professionnelle ou un changement d'emploi

L'obtention d'un emploi ou la sortie du chômage

Le maintien de mes droits ou de mes allocations

Un enrichissement personnel

L'envie de construire un nouveau projet

L'espoir d'améliorer ma situation

Autre apport, précisez : \_\_\_\_\_

Rien du tout

## Votre situation actuelle...

43 - Dans quelle situation êtes-vous aujourd'hui (une seule réponse est attendue) :

- Élève (formation initiale)
- Étudiant(e) (formation initiale)
- En formation (en cours d'emploi ou suite à une période de recherche d'emploi...)
- En emploi (hors contrat d'alternance sinon cochez « En formation »), *allez à la question 45*
- En recherche d'emploi uniquement, *allez à la question 44*
- Au foyer
- Autre, précisez : \_\_\_\_\_

⇒ Si vous êtes uniquement à la recherche d'un emploi, complétez la question 44 :

44 - Précisez si c'est suite à :

- Une fin de contrat de travail
- Un licenciement
- Un départ volontaire
- Ou bien
- La recherche de votre premier emploi
- Autre situation

⇒ Si vous êtes aujourd'hui en emploi (hors contrat d'alternance), complétez les questions 45 à 54 :

45 - Quelle est votre profession ? \_\_\_\_\_

46 - Quelle est votre catégorie socio-professionnelle :

- Agriculteur exploitant
- Artisan, commerçant et chef d'entreprise
- Cadre et profession intellectuelle supérieure  
(ingénieur, avocat, architecte...)
- Profession Intermédiaire  
(technicien, infirmier, assistant social...)
- Employé  
(agent de service, vendeur, serveur...)
- Ouvrier  
(câbleur, chauffeur, soudeur...)

47 - Quel est votre contrat de travail :

- Indépendant / non salarié
- CDI (Contrat à Durée Indéterminée)
- CDD (Contrat à durée Déterminée)
- Contrat d'intérim
- CES (Contrat Emploi Solidarité), CEC (C. Emploi Consolidé), CAE (C. d'Accompagnement dans l'Emploi)
- Autre (contrat jeune, CIVIS, CIE...) : précisez \_\_\_\_\_

48 - Quelle est l'activité de l'entreprise dans laquelle vous travaillez (transports, assurance, restauration...) ?  
\_\_\_\_\_

49 - Vous travaillez :  A temps plein  A temps partiel

50 - Bénéficiez-vous d'un emploi assisté ou protégé (CAT, atelier protégé) ?  Oui  Non

51 - Depuis combien de temps occupez-vous cet emploi ? \_\_ mois ou \_\_ année(s)

52 - Pensez-vous pouvoir rester durablement dans cet emploi ?  Oui  Non

53 - Souhaitez-vous changer d'emploi ?  Oui  Non

54 - Concernant les points suivants êtes-vous plutôt satisfait(e) ou plutôt pas satisfait(e) ?

- ❖ Tâches, missions  Plutôt satisfait(e)  Plutôt pas satisfait(e)
- ❖ Salaire  Plutôt satisfait(e)  Plutôt pas satisfait(e)
- ❖ Horaires  Plutôt satisfait(e)  Plutôt pas satisfait(e)
- ❖ Relations de travail  Plutôt satisfait(e)  Plutôt pas satisfait(e)

**Les raisons de votre présence aujourd'hui dans cette structure d'accueil, d'information et d'orientation...**

55 - Combien de fois au total êtes-vous venu(e) dans cette structure ?

- Jamais, c'est la première fois                       2 ou 3 fois                       Plus de 3 fois

56 - Qu'est ce qui vous a amené dans cette structure la première fois (*une seule réponse est attendue*) ?

- Je suis venu(e) tout à fait par hasard  
 Un membre de ma famille me l'a conseillé  
 Un ami me l'a conseillé  
 Je suis venu(e) sur les recommandations faites par une autre structure

Précisez laquelle : \_\_\_\_\_

- J'ai trouvé des informations dans une brochure de l'organisme, la presse ou sur internet

Autre, précisez : \_\_\_\_\_

57 - Que souhaitez-vous (*plusieurs réponses possibles*) ?

- Trouver un emploi  
 Trouver un stage  
 Trouver une formation  
 M'informer sur les métiers  
 Un bilan de compétences  
 M'informer sur la VAE (Validation des Acquis de l'Expérience)  
 Concrétiser un projet  
 Autres aides ou assistance, précisez : \_\_\_\_\_

58 - Parmi les services rendus par cet organisme, qu'est-ce qui vous satisfait le plus ?

(*deux réponses maximum sont attendues*)

- La bonne qualité de l'information fournie  
 La disponibilité des professionnels et leur sens de l'écoute  
 L'efficacité du service rendu par l'organisme  
 Une réelle prise en compte de mes problèmes  
 Le fait de me sentir conseillé(e) et accompagné(e) dans ma démarche  
 Autre, précisez : \_\_\_\_\_  
 Il est trop tôt pour le dire

59 - Parmi les services rendus par cet organisme, qu'est-ce qui vous satisfait le moins ?

(*deux réponses maximum sont attendues*)

- Le temps d'attente et la longueur de la démarche  
 L'absence d'écoute et de prise en compte de mes problèmes  
 Le manque de résultats obtenus par les professionnels  
 L'absence de cohérence avec les autres organismes déjà rencontrés  
 Le nombre de documents à remplir et de détails à fournir  
 L'absence d'informations claires et précises pour m'aider dans ma démarche  
 Autre, précisez : \_\_\_\_\_  
 Il est trop tôt pour le dire

60 - Pour finir, donnez votre avis sur :

❖ Les services proposés par cet organisme :

- Très satisfait(e)     Satisfait(e)     Peu satisfait(e)     Pas satisfait(e)     Pas d'avis

❖ Votre situation aujourd'hui :

- Très satisfait(e)     Satisfait(e)     Peu satisfait(e)     Pas satisfait(e)     Pas d'avis