

Médialys



Rapport d'activité

2015-16



medialys.asso.fr

Sommaire

Activité et savoir-faire	4
Professionalisation et démarches d'insertion	14
Des résultats probants	22
Médialys en quelques chiffres	28
Vie de la structure	31

Édito

Médialys combine deux objectifs stratégiques :

- Humaniser le réseau des transports en commun Lyonnais en apportant une présence, des informations de qualité aux usagers et un service professionnel
- Contribuer à la réinsertion dans l'emploi de droit commun de publics qui en étaient éloignés

L'articulation de ces deux objectifs fait de Médialys **une association de service et d'insertion.**

Association de service, nous remplissons, pour le compte de nos partenaires – Sytral, Kéolis, Transdev, Kéolis Pour la Mobilité Réduite –, des missions d'accueil, d'information, de gestion de flux, de médiation sociale ou encore d'accompagnement sur le réseau des transports publics.

Association d'insertion, les agents Médialys bénéficient – en partie sur leurs heures de travail –, d'un accompagnement renforcé et personnalisé leur permettant de construire et valider un projet professionnel, de répondre à certaines difficultés sociales (logement, santé, ...), d'identifier et de franchir les différentes étapes (formation, immersion, entretiens d'embauche...) vers l'emploi durable.

C'est donc bien sur une double expertise opérationnelle et d'accompagnement social qu'est fondé le travail quotidien de Médialys. Nous avons souhaité, pour cette année 2015, mettre l'accent sur cette double expertise en explicitant notre activité et les savoir-faire qui y sont attachés, ainsi que les effets, et pas seulement en termes de sortie vers l'emploi, de la dynamique d'insertion des agents Médialys.

Hélène Geoffroy
Présidente



Activité et savoir-faire

Les différentes missions confiées à Médialys nécessitent une expertise opérationnelle : comment et où placer les agents ? À quelle heure est-ce le plus nécessaire ? Quelle plus-value est attendue de leur présence ?
Quelle organisation en cas d'arrêt d'exploitation ?

Les Missions exigent également, de la part des agents, des compétences spécifiques : Posture commerciale et d'accueil de la clientèle, connaissances techniques relatives à la billetterie ou au réseau, savoir-faire dans la gestion des conflits et des incivilités...

Tour d'horizon des missions.

La gestion de flux

— La gestion de flux vise à faciliter la montée et la descente des voyageurs et à assurer une bonne circulation des voyageurs, notamment lors des heures de pointe.

En bref, c'est...

- L'accueil du voyageur
- Une bonne répartition des voyageurs sur les quais pour permettre la montée dans les rames les moins chargées
- La régulation des entrées sorties afin d'éviter la perte de temps
- La prévention des montées de dernière seconde pouvant entraîner accident et retard

Les objectifs d'une bonne gestion de flux

- Fluidité plus grande des voyageurs dans les transports en commun
- Temps d'attente moins importants
- Régularité plus forte des métros, tram et bus

Les compétences nécessaires

- **Prendre la parole en public** : pour accueillir les voyageurs, favoriser leur descente, mieux les répartir sur le quai et dans les rames.
- **Être vigilant et attentif** : pour repérer les comportements des voyageurs, anticiper leurs réactions et assurer leur sécurité.
- **Travailler en équipe** : la gestion de flux est un véritable travail d'équipe, les consignes données aux voyageurs sont relayées sur la totalité du quai.



J'aime lorsqu'un client me remercie par un bonjour ou un sourire



Parole d'AMIS

Pour gérer les flux, je dois bien m'entendre avec le reste de l'équipe pour bien répartir les voyageurs sur l'ensemble du quai. Cela me demande d'être à la fois à l'écoute des clients et de mes collègues.

Accueil Information

L'accueil Information est exercé

- En amont d'une agence commerciale,
- Sur des pôles d'échange particulièrement fréquentés (Perrache, Part-Dieu, Saxe, Vieux Lyon)
- Tout au long des missions sur le réseau, sur interpellation des clients

“
Chaque journée
est différente !
”



Parole d'AMIS

J'aime travailler en accueil information, la satisfaction de trouver une solution au client sur un itinéraire, répondre à une attente du client, rassurer simplement par ma présence.

Les objectifs

- Accueillir les clients, comprendre leur demande, reformuler, afin de leur donner une information pertinente
- Mobiliser ses connaissances réseau et billettique pour proposer les solutions les plus avantageuses pour le client
- S'assurer que les clients ont bien saisi la réponse et remettre les documents (plan, horaires) leur permettant d'être autonomes sur le réseau
- En amont des agences commerciales, assurer une première information permettant aux clients d'éviter une attente inutile (recours à la billetterie automatique, bornes de rechargement des cartes, pièces nécessaires pour l'obtention d'un abonnement spécifique...)
- En cas de problèmes sur le réseau (arrêt d'exploitation, manifestation...) indiquer les parcours de substitution

Les compétences nécessaires

- **Polyvalence et adaptation** face à la diversité des demandes.
- **Maîtrise du réseau et de la billettique** pour conseiller et orienter les clients.
- **Attitude commerciale** : sourire, courtoisie, attention à son environnement et écoute, reformulation, attitude proactive.



Médiation - prévention

— La médiation est avant tout une action préventive via une présence et une veille dans l'espace public des transports (pôles d'échanges, stations de métros, gare, métro, bus, tram).



Depuis que je suis à Médialys, j'ai appris à gérer les conflits, à être observateur, à travailler dans la neutralité



Les objectifs

- Participer, grâce à une présence active, à l'attractivité des transports en commun en garantissant aux voyageurs sécurité et sérénité
- Permettre, par la médiation, l'explicitation des règles du bien vivre ensemble et l'apaisement des tensions, pour faire des transports en commun un espace partagé et convivial
- Limiter les incivilités pour réduire le coût financier et le sentiment d'insécurité des passagers

Les missions

- Rappeler les règles de sécurité et de bien vivre sur le réseau (pas de bouteilles de gaz ou de vélos, trottinettes pliées, pas de cigarette dans les lieux publics, pas de chiens sauf exception...)
- Intervenir par le dialogue lors de conflits ou tensions entre voyageurs
- Apporter une régulation dans les cars des lignes dites « difficiles » (ramassage scolaire, cars desservant les collèges et lycées...)
- Accueillir les clients et inciter à la validation du titre de transport
- Assurer une veille sur les parcs relais et décompter les places de stationnement libres, identifier les colis oubliés dans le cadre du Plan Vigipirate, assurer la sécurité du funiculaire en faisant respecter le nombre limite de voyageurs par rame

Les compétences nécessaires

- **Écoute, empathie**, pour mieux comprendre les clients et les situations
- Capacité à **argumenter** pour expliciter le fondement des règles plutôt que d'affirmer les interdits qui en découlent
- Calme, **résistance au stress** dans des environnements parfois tendus
- **Savoir décrocher** pour garantir sa propre sécurité, ne pas envenimer les situations et passer la main aux personnels compétents (contrôleurs, police...)

Parole d'AMIS

Dans les Junior Direct, au-delà de ma mission première, je dois créer un lien avec les élèves. M'adapter tout en restant ferme sur les consignes

Les cars du Rhône

L'action menée dans les Cars du Rhône vise une clientèle « d'habités » avec des demandes d'information assez faibles mais une attente forte de médiation afin de garantir le calme et la sécurité. Les agents de médiation interviennent de manière très autonome sur des lignes interurbaines desservant Givors, Vienne, Condrieu. Suite à une étude de terrain, le positionnement des agents de médiation, lors des phases de montées et de descentes des voyageurs et lors des phases de roulage, est précisément défini et permet de donner de bons résultats tant en termes d'accueil client que de prévention médiation.

Accompagnement

— **Optiguide** est un service d'accompagnement personnalisé des personnes en situation de handicap via le réseau des transports en commun de l'agglomération lyonnaise.

Les agents Médialys :

- prennent en charge la personne sur un lieu de rendez-vous (domicile, travail, etc.),
- l'accompagnent et la guident sur le réseau des transports en commun jusqu'à son lieu de destination.

La plus-value d'Optiguide pour les bénéficiaires

Optiguide permet à des personnes en situation de handicap :

- de retrouver une mobilité, synonyme d'insertion sociale, de liberté
- d'apprendre ou de réapprendre à se déplacer dans l'espace public pour une plus grande autonomie
- de maintenir, par le déplacement, une certaine forme physique

Organisation du service

Les personnes en situation de handicap accréditées par une commission ad hoc peuvent réserver une course Optiguide jusqu'à deux heures avant la course via la centrale de réservation.

Une organisation dédiée et réactive

La prise en charge par les agents Médialys se fait de 7h00 à 19h00 du lundi au vendredi et couvre l'ensemble du réseau TCL. Les agents accompagnateurs de Médialys sont formés à l'accompagnement, volontaires, autonomes et connaissent parfaitement le réseau des transports en commun de l'agglomération.

Un chef d'équipe d'astreinte est joignable en permanence par les agents accompagnateurs afin de prévenir ou donner réponse rapide à tout problème ou dysfonctionnement. Chaque agent accompagnateur est doté d'un téléphone et des coordonnées des personnes devant être accompagnées afin de pouvoir les joindre en cas de difficultés.

**Optiguide
en chiffres**

3000
courses par an

100
agents Médialys
ont accompagnés des usagers

2000
heures par an

40
agents ont assurés
80% des courses

140
usagers
différents

Parole d'AMIS



Avant tout, Il faut bien s'organiser avant le départ et repérer les itinéraires et les adresses. Ensuite il faut gérer le temps, si j'ai plusieurs missions, j'arrive 10 minutes en avance par sécurité. J'aime bien aider les personnes à mobilité réduite. On peut les accompagner au travail, avec Optiguide, les clients marchent, et on discute avec eux, si on n'était pas là, ils ne sortiraient pas. C'est plus agréable pour eux.

**Des habitués
du service :
26 clients
représentent 75%
des courses**

**Des occasionnels :
90 clients
représentent 10%
des courses**

Prise en charge de Mme G

6h00 : Analyse des 25 courses demandées par la centrale et planification des agents par le chef d'équipe responsable.

Première course à **7h17** rue Dumont à Lyon 8^{ème}.

Dernière course à **18h22** rue Poizat à Villeurbanne

6h30 : Prise de service et briefing des agents Optiguide par le Chef d'équipe

6h 40 : Départ de l'agent accompagnateur pour la rue Dumont pour la prise en charge de Mme G à son domicile.

7h15 : L'agent accompagnateur rejoint Mme G à son domicile et l'accompagne jusqu'à l'arrêt du Tram T4

7h45 : L'agent accompagnateur dépose Mme G sur son lieu de travail avenue Felix Faure

Fin de la mission.

Le retour sera assuré par un autre agent à **17h00**.

Une organisation et un encadrement professionnels

— Médialys organise chaque jour l'activité de plus de 200 agents, répartis en trois services d'une durée de 5h12, et commençant à 6h30, 10h30 et 14h30. La planification des agents et des missions, la distribution des missions et leur contrôle ainsi que l'appui aux agents constituent un enjeu quotidien.

L'encadrement de terrain

Les Chefs d'Équipe constituent le maillon essentiel de l'opérationnel. Ils occupent une place centrale dans l'organisation, par leur expertise de terrain et leur rôle de manager de proximité.

Au quotidien, le chef d'équipe :

- organise les services, en distribuant les missions à chacun des agents, et en rappelant l'objectif et les consignes particulières
- encadre, forme et prête main-forte aux agents sur le terrain
- veille à la bonne exécution des missions et à l'adéquation des postures
- intervient en cas de dysfonctionnement (par exemple un arrêt d'exploitation) pour replacer les agents
- remonte les informations du terrain et relatives aux agents aux différents services de la structure et auprès de nos partenaires.

La Feuille de route

Elle identifie, quotidiennement, les différentes missions à réaliser en fonction du bon de commande qui nous est adressé par Kéolis. Il y a en réalité six feuilles de routes distinctes, une pour chacun des horaires et lieux de prise de service.

Chaque feuille de route indique, pour chaque équipe de 1 à 3 agents, la mission à effectuer, son heure de début et de fin. Sur une journée, environ 70 équipes sont constituées, en fonction de l'effectif réel, pour effectuer les différentes missions. Chaque équipe reçoit sa feuille de route comprenant généralement deux missions distinctes et successives. En temps réel, les missions des équipes sont réajustées pour répondre aux imprévus (arrêt d'exploitation, manifestation...).

Équipe	Horaire		MISSIONS	Agents
Équipe 4GS	14:33	A 19:00	AGENCE COMMERCIALE HOTEL DE VILLE	
				XXX
	19:00	A 19:45	PRESENCE STATION BONNEVAY	
Équipe 5GS	14:33	A 17:00	VERIFICATION DES RAMES VAISE	
				XXX
	17:00	A 19:45	LIGNE C3 - PART DIEU (2 Agents)	XXX
			MISSIONS : aide à la descente et montée des clients et fermeture des portes	XXX
Équipe 6GS	14:33	A 17:00	JD 21 - DEPART 15H30 + JD 16H35 - COLLEGE ALLAIN	
			<i>Rester dans le bus entre les 2 tours</i>	
			PRENDRE LE BUS 93 A GARE DE VENISSIEUX	
			DESCENDRE CIMETIERE DE ST FONTS POUR PRENDRE LE JD DEVANT LE COLLEGE	XXX
			RETOUR A 17H ARRET DUSSURGEY	XXX
	17:00	A 19:45	GESTION DE FLUX BELLECOUR LIGNE D	
Équipe 7GS	14:33	A 16:15	PRESENCE STATION VIEUX LYON	
				XXX
	16:15	A 19:45	COMPTAGE CLIENTS FUNICULAIRE	
OPTIGUIDE			OPTIGUIDE (16H10 A 16H43)	XXX
	17:00	A 19:45	GESTION DE FLUX SAXE LIGNE B	
JADE 224	14:33	A 19:45	PARCS RELAIS PARILLY	XXX

Le Roulement

Il répartit les agents et les chefs d'équipes sur les différents horaires de prise de service pour le mois à venir. Outil central de planification, il tient compte :

- des besoins du terrain
- et des contraintes des agents (congrés annuels, immersion dans une autre entreprise dans le cadre du projet professionnel, formation délivrée par Kéolis, atelier, visite ou entretiens d'embauche, etc.).



Les tuteurs formateurs

Tous les jours sur le terrain, ils sont en charge du suivi personnalisé des agents sur leur poste de travail, afin de les professionnaliser sur :

- les bonnes postures à adopter face aux clients et pour les différentes missions (placement et prise de parole en gestion de flux ou en incitation à valider ; positionnement en agence commerciale lorsqu'il y a une file d'attente et lorsque le public est plus clairsemé, etc.)
- les différentes connaissances nécessaires en matière de réseau et billettique (en reprenant la lecture de plan ou l'usage du guide de substitution)

Enfin, ils font le lien, notamment avec les Chargées d'Insertion Professionnelle, sur les différentes compétences mises en œuvre par les agents sur le terrain et la cohérence avec le projet professionnel envisagé par ces derniers.

Événements

— Tout au long de l'année, les AMIS interviennent, en renfort, sur des missions spécifiques et ponctuelles.

Les missions 2015

Accueil des professionnels sur le salon SIRHA en janvier et sur la Foire de Lyon en mars

Accompagnement et information des utilisateurs lors de l'ouverture de parcs relais vélos en février et du parc relais Jean Mermoz en novembre

Gestion des flux voyageurs lors de la fête de la musique et de la fête des Lumières.

Information des usagers :

- Lors des détournements de lignes de bus suite à des travaux de voirie (réaménagement de la place des Terreaux en juillet et Août)
- Lors de situations perturbées (mars, juin et septembre)
- Lors d'opérations de promotion. Voir, ci-dessous, « ticket sur carte »

“Tickets sur Carte”

Le service commercial de Kéolis a lancé une opération-test dans le tramway visant à promouvoir la dématérialisation des tickets papier en offrant aux clients la possibilité de charger des tickets sur une carte Tecely.

En appui à la responsable commerciale de Kéolis, les agents identifient les clients utilisateurs de tickets, explicitent la proposition commerciale et facilitent l'enregistrement des nouvelles cartes des clients.

Cette action a prouvé son efficacité et sera reconduite sur l'année 2016



Une expertise de terrain

— La connaissance des réalités du terrain constitue la force principale de Médialys. S'adapter finement aux réalités permet d'ajuster l'offre et de garantir la satisfaction des clients.

Pour chaque nouvelle mission confiée par nos partenaires, notre équipe opérationnelle étudie l'objectif de la mission, le meilleur positionnement des agents, les consignes à leur transmettre. Cette offre de service est partagée avec le commanditaire avant la mise en œuvre finale. Le travail conduit sur le déploiement de l'incitation à valider illustre bien cette méthodologie : après une phase d'étude station par station, nous avons validé un positionnement des agents susceptible de garantir à la fois la mission d'accueil et les meilleurs résultats dans la lutte contre la fraude.

Quelques chiffres de notre activité

— L'activité de Médialys est stable.

Si nous pouvons noter le rôle de plus en plus important conféré aux missions d'Accueil-Information sur les dernières années, il faut également pointer l'activité réduite à un jour sur la fête des Lumières 2015 qui a conduit à minorer les missions « Renfort évènementiel » de près de deux points. C'est donc bien une stabilité des missions qu'il faut lire pour l'année 2015.

LES MISSIONS	2015	2014	2013
Gestion de flux	40,1%	41,1%	44,2%
Gestion de flux métro & tram chargées	28,3%	28,3%	31,6%
Accompagnement Montée Porte Avant sur bus	2,1%	1,1%	0,8%
Gestion de flux en agences commerciales	8,0%	8,2%	7,5%
Renfort événementiel	1,7%	3,4%	4,2%
Information	37,3%	34,7%	30,7%
Présence info en station métro et sites fréquentés	18,6%	22,0%	19,5%
Renseignements en situation perturbée	10,6%	4,5%	2,4%
Agences commerciales	8,0%	8,2%	8,8%
Médiation - prévention	20,7%	22,3%	24,4%
Incitation à valider en entrée de station métro	5,2%	5,6%	4,4%
Présence et respect des règles en rame de métro	5,6%	6,3%	5,0%
Accompagnement Junior Direct et Transdev	3,7%	3,8%	6,1%
Présence sur parcs relais	6,2%	6,6%	7,7%
Accompagnement Optiguide	2,0%	2,0%	2,0%
TOTAL	100%	100%	100%



Moyenne mensuelle d'agents	Nb d'agents	%
Kéolis / TCL	201	95.2%
Transdev	6	2.8%
Kéolis Pour la Mobilité Réduite	4	2.0%
TOTAL	211	100%

Les perspectives

Médialys n'a pas vocation à se développer mais plutôt à diversifier les missions sur lesquelles les agents sont présents.

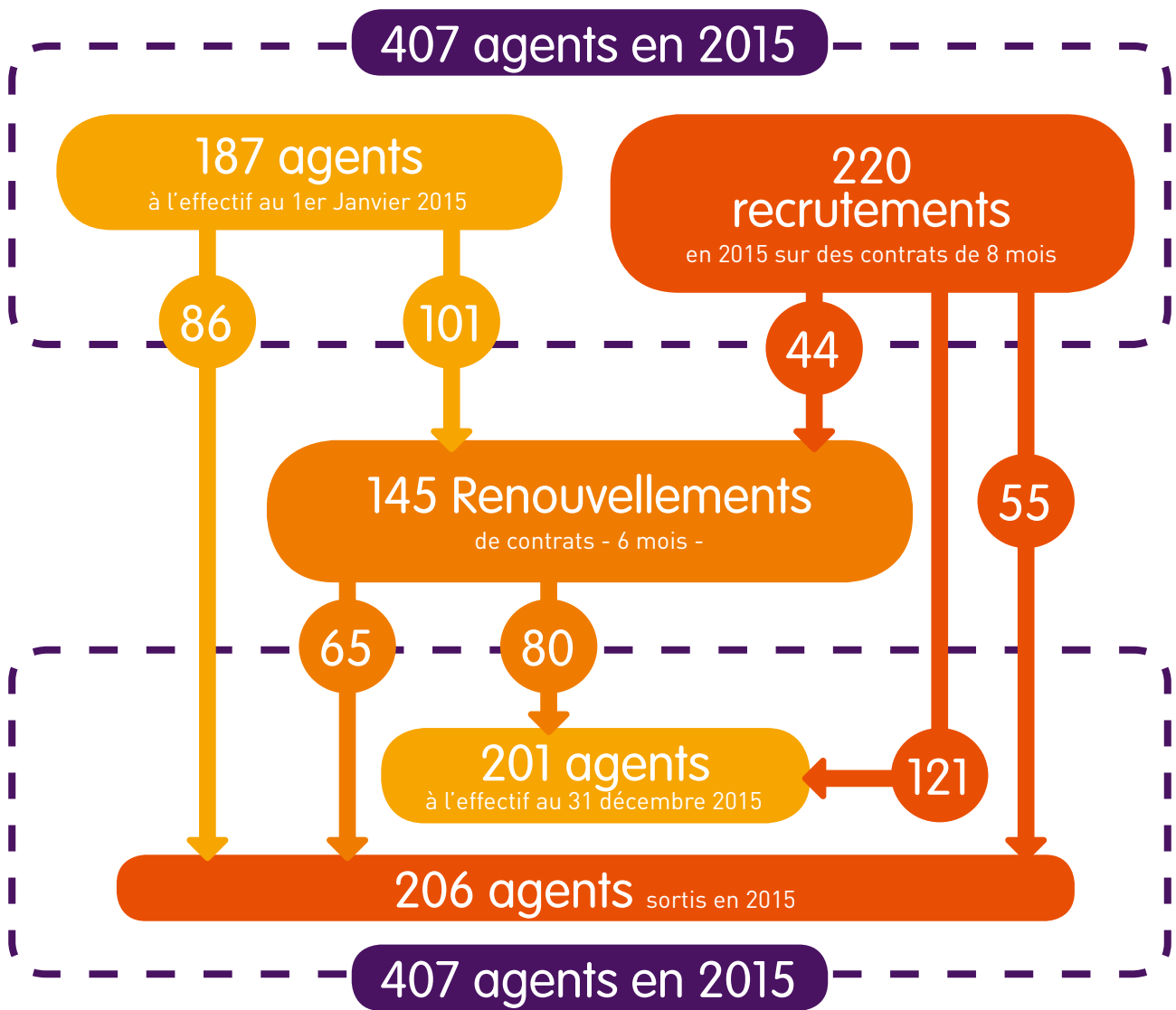
Le partenariat avec le Sytral et Kéolis représente aujourd'hui 95 % de notre activité, les 5% restant se distribuant à parts égales entre Kéolis Pour la Mobilité Réduite et Transdev. Cette architecture globale n'est pas amenée à évoluer de façon importante.

Nous souhaitons toutefois diversifier quelques missions afin d'offrir aux agents des possibilités encore plus large de développement de leurs compétences. Activités proches du service à la personne tels que les accompagnements effectués dans le cadre d'Optiguide ou encore activités plus techniques (maintenance, nettoyage) permettraient aux agents de se tester et de tester leurs compétences en amont des projets professionnels qu'ils dessinent.



Professionnalisation et insertion

Médialys a accompagné vers la professionnalisation et l'emploi 214 personnes en Contrat Unique d'Insertion, en moyenne chaque mois en 2015. Dispositif basé sur des entrées et sorties permanentes, ce sont 220 recrutements et 206 sorties chaque année, ainsi que 145 renouvellements de contrats pour un total de 407 personnes qui auront été à l'effectif de Médialys en 2015.



Hors le mois d'août, c'est une moyenne de 20 personnes recrutées chaque mois, dont 13 personnes au RSA avec des variations de 12 personnes (mois de mai) à 25 (mois de juillet). Les agents sont recrutés sur un premier contrat de 8 mois renouvelable deux fois six mois.

Pour prendre en charge l'ensemble des agents, Médialys dispose d'une structure de 25 permanents.

PÔLE OPERATIONNEL

1 Responsable
2 Responsables
opérationnels
9 Chefs d'équipe

PÔLE ACCOMPAGNEMENT

1 Responsable
3 Chargées d'Insertion Pro
2 Tuteurs formateurs

PÔLE ADMINISTRATIF

1 Responsable
1 Assistante RH
2 Assistants administratif
1 Chargée d'accueil
1 Gestionnaire de stock

Le recrutement des AMIS

— 220 personnes ont été recrutées en 2015. Ces personnes sont toutes éligibles aux CUI CAE – Contrat Unique d’Insertion – Contrat d’Accompagnement dans l’Emploi aux titres suivants :

- 41 Jeunes de moins de 25 ans en difficultés d’insertion
- 37 Demandeurs d’emploi de longue ou très longue durée
- 142 Personnes bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active Socle

Si l’éligibilité au CUI-CAE est incontournable, Médialys procède à un recrutement en respectant les étapes et les prérequis suivants.

Les différentes étapes du recrutement :

Inscription

Pour postuler à Médialys, les candidats doivent obligatoirement faire appel à leur référent : conseiller Mission Locale ou Pôle Emploi, référent RSA. Le référent télécharge une fiche de liaison sur notre site internet et positionne le candidat sur l’information collective à venir.

Le passage obligatoire par le référent permet de vérifier la situation administrative du candidat et de bien identifier la structure chargée de l’accompagnement socioprofessionnel de ce dernier pour la suite du parcours et l’échange d’informations.

Information collective

Elle se déroule toutes les semaines et permet, pendant deux heures, d’expliquer le mode de fonctionnement de Médialys, le travail d’information, avec une forte dimension commerciale, qui est demandé aux AMIS ainsi que le principe de l’accompagnement socioprofessionnel. Une information la plus complète possible sur la proposition de Médialys est donnée aux candidats pour qu’ils deviennent acteur de leur entrée à Médialys et de leur devenir professionnel.

À l’issue de l’information collective, les candidats intéressés peuvent prendre rendez-vous pour un entretien de recrutement dont la date est généralement fixée dans la semaine.



106

Prescripteurs
en 2015

1065

personnes
positionnées par
les prescripteurs
sur l’information
collective

720

personnes
présentes

Entretien de recrutement

Il permet :

- d'évaluer la perception du candidat sur le travail à venir,
- de repérer d'éventuelles difficultés sociales et professionnelles
- de préciser les aptitudes et compétences ainsi que la détermination permettant de s'engager et de réaliser son projet professionnel

Intégration

L'intégration au sein de Médialys a été revisitée afin de permettre une meilleure entrée dans le poste d'AMIS. La nouvelle formule privilégie une mise en situation rapide, permettant aux agents de vite prendre la mesure des exigences, aussi bien en termes de connaissances qu'en termes de posture professionnelle. Les AMIS bénéficient toujours de 16 journées de formation sur la connaissance réseau et billettique, sur la médiation et la gestion des conflits, sur la relation commerciale.

Les prérequis

Médialys ne peut se résumer à une simple entreprise qui embauche des personnes en CUI CAE. Médialys n'est pas seulement un travail, comme une entreprise d'intérim, mais une structure apportant un appui spécifique aux personnes présentes.

Nous sommes dès lors très attentifs à ce que les agents embauchés puissent se saisir de la véritable plus-value de Médialys, à savoir la professionnalisation par le travail et un accompagnement individualisé pour mettre en œuvre un projet professionnel.

Les prérequis demandés aux candidats répondent donc à une double exigence :

- Pouvoir travailler sur le réseau TCL et progresser, ce qui nécessite :
 - Une certaine aisance relationnelle
 - Une bonne expression en français
 - Des capacités de résistance aux provocations, aux insultes
 - Une capacité de travail en équipe, avec des collègues et des chefs
- Avoir compris l'intérêt et accepter la logique d'un accompagnement socioprofessionnel individualisé afin de prendre ou reprendre en main son avenir

Ces prérequis visent en définitive à ne pas mettre en difficulté les candidats dans l'exercice du métier d'AMIS sur le réseau et à s'assurer que les agents se saisiront, d'une façon ou d'une autre, de ce qui constitue la véritable plus-value de Médialys : un accompagnement socioprofessionnel individualisé.



640

Entretiens
de recrutements

275

Réponses
positives
(43%)

55

Désistements
après réponse
positive :

- problème d'éligibilité
- a trouvé un travail
- ne se présente pas à la signature du contrat

Un accompagnement sur mesure

Les ateliers

Trois ateliers proposés par Médialys sont obligatoires. Ces ateliers, en s'appuyant sur une dynamique de groupe, permettent un accompagnement différent des entretiens individuels et d'aborder les compétences centrales dans la recherche d'emploi : identification des compétences, savoir parler de soi et de son parcours, maîtriser les outils, y compris informatiques, de la recherche d'emploi.

Les contacts individuels

Les entretiens individuels constituent le fil rouge de l'accompagnement. Prévus mensuellement, tout au long du parcours, ils sont en réalité bien plus fréquents, les salariés n'hésitant pas à solliciter leur référent, notamment dans les périodes de concrétisation de leur projet. Au-delà des entretiens en face à face sont proposés des accompagnements individualisés sur le terrain par les tuteurs ou les chefs d'équipe, la participation à des informations collectives de recrutement ou de connaissance des métiers, la mise en lien avec des partenaires extérieurs, des entreprises, des immersions en entreprise....

Les formations

Médialys a proposé, sur l'année 2015, deux types de formation :

- Une formation Compétences Clés, de remise à niveau en français, mathématiques, informatique pour les salariés de très faible niveau de qualification ou les salariés étrangers. Cette formation est souvent un préalable à la formation qualifiante en permettant la réussite des tests de sélection à l'entrée et une meilleure assimilation des formations dispensées. Elle permet également aux agents d'être plus à l'aise, plus autonomes au quotidien sur leur poste de travail par une meilleure maîtrise de la langue française.
- Deux groupes de formation conduisant au Certificat de Qualification Professionnelle Agent de Prévention et de Sécurité (CQP APS). Le travail partenarial conduit avec l'organisme de formation Sécuritas a permis la formation de 24 salariés et leur sortie vers l'emploi durable.

33

Ateliers

21

contacts par an et par agent

Les évènements ponctuels

L'année 2015 a été l'occasion de poursuivre notre démarche d'appui aux agents de Médialys en proposant un accompagnement sur des forums publics. Ainsi, lors de la semaine de l'emploi qui s'est tenue en juin au palais des sports de Gerland, nous avons accompagné les agents pour les aider à se repérer, à organiser leur visite, à prioriser les contacts et à gérer leur stress.

Nous avons également participé au « forum emploi au féminin » organisé conjointement par la Mairie du 4ème, la Maison de l'Emploi et de la Formation de Lyon, Pôle Emploi, la Mission Locale et le CIDFF du Rhône, en présentant notre activité et en rencontrant, au cours de « speed dating », des candidates en recherche active d'emploi.

Entraînement à l'entretien

Dès le démarrage du second contrat, les agents sont reçus, par groupe de 4 à 6, sur un atelier spécifique dont les objectifs sont les suivants :

- Dédramatiser et démystifier la situation de l'entretien
- Se préparer physiquement et mentalement à un entretien (confiance en soi, attitude à adopter, tenue vestimentaire, ...)
- Savoir se présenter à un recruteur
- Travailler l'expression de sa motivation pour un poste
- Argumenter sur les questions posées par le recruteur,
- Mieux appréhender les attentes d'un recruteur

Ce travail peut également être mené de manière individuelle avec un agent pour lequel un entretien de recrutement est programmé.

Ce travail confié au recruteur de Médialys permet également, pour les agents, d'entendre un discours et des conseils d'un professionnel du recrutement, là où les propos tenus par les CIP ne sont pas nécessairement entendus. L'étroite collaboration avec les CIP, associée à ce travail de fond permet parfois de débloquent des accompagnements et d'avancer dans les parcours des agents.

La formation compétences clés a réveillé des connaissances oubliées, a amélioré ma maîtrise du français en lien avec le métier d'agent d'accueil.

Les nouveautés 2015-2016

Des rencontres partenariales dorénavant axées sur la formation et l'emploi

Médialys avait développé des temps d'échanges entre salariés en insertion et partenaires, notamment sur les problématiques d'ordre social. Des rencontres avaient été proposées autour de la CAF, du Pôle Emploi, de structures en charges de l'accompagnement à la création d'entreprise (ADIE, LVE...) ou au logement (ALPIL).

Ces rencontres ont permis aux participants de poser l'ensemble des questions sur les problématiques de santé, de logement, de mobilité... Elles ont également permis au pôle accompagnement de renforcer ses connaissances des dispositifs et des partenaires pour une meilleure prise en charge de ces problématiques qui constituent souvent un frein à une insertion durable.

En 2015, suite aux demandes des salariés (cf. démarche participative), des rencontres plus axées sur l'emploi et la formation ont été proposées : découverte du Pôle Formation Santé et de l'Association Lyonnaise pour la Tranquillité et la Médiation (ALTM). Cette démarche permettant une meilleure connaissance des différents secteurs professionnels et des attentes des entreprises a été prolongée début 2016 avec les secteurs de l'aide à la personne, de la grande distribution, du transport, ou encore le secteur hospitalier et des centres de formations multi secteurs.

Des permanences hebdomadaires sur les lieux de prise et fin de service

La demande des salariés s'est portée, au cours de l'année 2015, sur la possibilité d'une interpellation plus régulière des Conseillères d'Insertion Professionnelle sur les lieux de prise et de fin de service.

Début 2016, ont été proposées des permanences hebdomadaires d'une CIP, à raison d'une journée par semaine, sur les lieux de prise de service. Les salariés peuvent ainsi, chaque semaine, poser leurs questions relatives aux différentes démarches administratives, de recherche d'emploi ou de formation. Ces permanences améliorent la réactivité de la prise en charge des demandes émergentes et renforcent l'adhésion à l'accompagnement par une présence et une disponibilité des acteurs de l'accompagnement qui dépasse le cadre des RDV mensuels.

Un bilan à six mois devra bien évidemment être dressé afin d'amender et de prolonger ce dispositif.

16 jours de Formation Kéolis
(Billettique, réseau, relation commerciale, médiation...)

Appui formatif sur le poste de travail par les tuteurs formateurs –

2 jours d'intégration
Connaissance de la structure, droits et devoirs ; visite de terrain ; 1 jour de mise en situation

1 jour de restitution
Infos complémentaires sur l'administratif
Travail avec Accompagnement et Opérationnel sur les missions et compétences

Jour 1

3^e
semaine

4^e
mois

INTÉGRATION

MONTÉE EN COMPÉTENCE

1 mois

4 mois

2^e
mois

3^e
mois

4^e
mois

5^e
mois

1^{er} RV Diagnostic

Entretien d'une heure permettant de faire un point global sur la situation (sociale, professionnelle) et les attentes face à l'accompagnement.
Mise en place du contrat d'insertion pour les bénéficiaires du RSA

2^{ème} RV entretien

Point sur les 1^{ers} mois d'activité, sur les compétences développées
Début du travail sur le projet professionnel ou de la recherche d'emploi

Atelier CV

Le CV est prétexte à travailler sur les compétences acquises et à développer

Atelier Lettre de Motivation

Cet atelier, au-delà de la lettre elle-même, permet de travailler sur le parcours, le sens qu'on lui donne et les compétences en Français

Visites de centres de

ACCOMPAGNEMENT

POSTE DE TRAVAIL

Formations complémentaires suivant missions :
Parc relais, Optiguide...

Tout au long du contrat sur demande des salariés et repérage des Chefs d'équipe

Évaluation finale de la formation Kéolis
Évaluation écrite
Mise en situation

Prise en charge de missions + complexes
Junior Direct, Optiguide, Transdev
Missions ponctuelles

6^e-7^e
mois

APPRONFONDISSEMENT

DÉVELOPPEMENT

8 mois

6^e
mois

7^e
mois

8^e
mois

...

3^{ème} RV entretien

Point sur les 1^{er} mois d'activités.
Travail sur les différents outils suite aux ateliers.

4^{ème} RV entretien

Bilan de fin de contrat pour faire le point sur l'activité opérationnelle et l'atteinte des objectifs socioprofessionnels

X^{ème} RV entretien

Entretiens, sur demande, tout au long du parcours, pour l'appui à un ou des projets spécifiques

Atelier informatique ou préparation à l'entretien

Ateliers permettant une autonomie sur l'outil informatique, notamment dans la recherche d'emploi. Entraînement à l'entretien par simulation.

formation ; Participation aux réunions de recrutements (Kéolis, Berthelet, Carrefour, ALTM...)

Formation Compétence Clé ; Formation CQP APS

Immersion en entreprise ;

SOCIOPROFESSIONNEL



Des résultats probants

Comment mesurer les résultats de Médialys en termes d'insertion ?

Cette question peut trouver deux types de réponses complémentaires. Il y a d'abord l'accès effectif à l'emploi des personnes passées par Médialys. Il y a ensuite l'ensemble des évolutions sociales et professionnelles que les agents et les partenaires peuvent souligner.

Des sorties vers l'emploi positives

Année 2015	Salariés	%
Sortie dynamique*	8	
Emploi durable	25	
Formation	20	
SOUS TOTAL SORTIES POSITIVES	53	38%
Fin de contrat	17	
Non Renouvellement Médialys	68	
SOUS TOTAL SORTIES SECHES	85	62%
TOTAL SORTIES PARCOURS ENTIER	138	100%

* Sont considérées comme sorties dynamiques des sorties vers la formation non qualifiante et vers des CDD de moins de 6 mois ou de l'intérim

Parmi les agents sortis de Médialys et ayant bénéficié d'un parcours complet, 38 % bénéficient, à leur sortie, d'un emploi ou d'une nouvelle qualification leur permettant d'accéder immédiatement à un emploi.

Nous considérons comme parcours inachevés et pendant lequel l'ensemble de l'accompagnement n'a de fait pas nécessairement pu aboutir, les parcours s'achevant par une fin de période d'essai ou par le non renouvellement du contrat suite à la volonté de l'agent. Il faut toutefois noter que parmi ces agents, un certain nombre peuvent de fait accéder à l'emploi suite à leur démission ou à leur non renouvellement.

Les Parcours inachevés	Salariés	%
Démission + Fin Période Essai salarié	8	12%
Licenciement + Fin Période Essai Médialys	36	54%
Non renouvellement Salarié	21	31%
Retraite*	2	3%
SOUS TOTAL DEPART EN COURS	67	

* Comme pour les SIAE, les retraités sont retirés du dénominateur pour le calcul des taux de sorties positives. C'est pourquoi ils figurent dans ce tableau, bien qu'étant une sortie « positive ».

Les sorties à 6 mois permettent de visualiser le devenir des agents passés par Médialys.

L'accès à l'emploi 6 mois après la sortie	Salariés
Personnes sans emploi à la sortie	36
Personnes sans emploi 6 mois après la sortie	25
% de personnes trouvant un emploi après la sortie	31%

Sur les 126 agents sortis entre janvier et septembre 2015, 44 ont répondu à notre enquête. Parmi eux, 36 étaient sans emploi à l'issue de leur contrat chez Médialys. Ils ne sont plus que 25, six mois après la fin de leur contrat. En d'autres termes, six mois après leur sortie, 31% des agents interrogés sortis sans solution ont trouvé un emploi ou une formation.

La projection sur les sorties 2015 permettrait de conclure à un taux de sortie positive de 50%.

Les “résultats” de Médialys vus par les agents

— Si les sorties vers l’emploi sont un bon indicateur des compétences et de la mise en œuvre d’un projet professionnel par les AMIS, elles ne rendent pas toujours compte du travail, souvent discret, qui est accompli par et avec les agents, aussi bien sur des problématiques sociales (logement, santé, dettes, famille, etc.) que sur les compétences professionnelles (posture professionnelle, réapprentissage du travail, resocialisation etc.). Résumer l’action de Médialys à la sortie vers l’emploi est trop réducteur.

Paroles d’agents

RETROUVER LA CONFIANCE

Les personnes qui entrent à Médialys ont souvent derrière elles un parcours difficile, fait de ruptures et conduisant à un manque de confiance important. Dévalorisées, elles le sont d’abord à leurs propres yeux. Reprendre confiance, savoir s’exprimer, se donner le droit de parler sont autant d’éléments sur lesquels les agents mettent l’accent à l’issue de leur parcours.



J’ai gagné en confiance en moi, c’est ce que je ressens en moi. Je suis plus à l’aise. Bien qu’il y ait encore beaucoup de chemin à faire, ça m’a permis de prendre confiance en moi. Quand je m’adresse à quelqu’un, non seulement on m’écoute mais on me prend au sérieux du coup je me sens plus en confiance aujourd’hui que ce que j’ai pu être auparavant. J’ai repris confiance en moi, j’ai repris espoir ce qui m’a permis de croire en l’avenir et que j’étais capable de réussir.

Pour moi ce qui a changé depuis que je suis entrée à Médialys c’est mon assurance sur le plan professionnel, de m’imposer, de pouvoir dire les choses aux responsables quand il le faut.

Les échanges avec ma référente ont favorisé cette prise de confiance, ont déclenché un déclic ce qui m’a permis de m’ouvrir d’autres pistes de travail.

Déjà d’une, en arrivant, je croyais que mon parcours professionnel était terminé, que j’arrivais au bout. Je sortais d’une période terrible, j’ai plus évolué que régressé.



SE RESOCIALISER, ROMPRE L'ISOLEMENT

On sait que l'absence de travail peut également s'accompagner d'une perte de socialisation, de rencontre des autres. Les agents indiquent très clairement que le fait de travailler leur a permis de parler à d'autres, de retrouver une place au sein d'un groupe et en définitive au sein de la société.



Depuis mon entrée dans la structure, je suis moins isolée parce que je suis en contact avec des clients et avec les AMIS, ce qui permet de relativiser son parcours, et de s'encourager pour une sortie positive.

J'étais dans un autre monde avant de rentrer, j'étais presque désespéré. Beaucoup de changement moral, ma vie quotidienne. J'ai repris des contacts avec les collègues, les clients. Je suis bien content de ce que je suis en train de faire même si au début c'était juste pour dépannage. C'est très important de ne pas vivre dans son monde, isolé.

Le côté relationnel, je suis plus à l'aise dans la communication : prendre la parole en debriefte, prendre la parole en collectif et aller au-devant du client. Avant ce n'était pas facile pour moi. Dans la vie privée aussi ça m'a aidé. Après une période sans emploi, on perd l'habitude d'être en contact avec d'autres.

J'étais très réservé, introverti à mon arrivée à Médialys, le travail d'équipe m'a permis de m'ouvrir plus aux autres, d'établir des relations humaines. Je suis aujourd'hui dans une posture pro-active, et j'apprécie maintenant de travailler en relation avec des clients.



RÉAPPRENDRE LES CODES DU TRAVAIL

Apprendre, réapprendre le travail c'est se remettre dans la logique d'horaires à respecter, de consignes à suivre, c'est comprendre le lien hiérarchique et le travail d'équipe, c'est juger du collectif et de l'autonomie. Bref un ensemble de postures exigeantes et attendues par les employeurs.



Médialys est mon 1er emploi en France, j'ai pu comprendre les codes du travail, savoir comment fonctionne le système (administratif, logement, travail...). J'ai progressé sur la communication avec les autres, les clients. Ça m'a permis de m'intégrer correctement dans le monde du travail, notamment la richesse des missions qui me sont confiées au quotidien. Ça m'a également réappris le contact humain aussi important que nécessaire. Et puis l'assiduité et le respect scrupuleux des consignes.

Médialys est un atout professionnel, j'ai validé mon CQP APS et j'ai rapidement trouvé un travail. Je sais intervenir en adaptant mon discours suivant les clients.

Médialys m'a apporté des compétences dans la gestion des conflits spécialement grâce à la mission agence commerciale Grange Blanche où il y a toujours des conflits et une capacité d'adaptation à des horaires décalés.

J'ai découvert la relation commerciale car c'est la première fois que je travaille dans ce domaine. Ça m'a appris à travailler en équipe. C'est devenu très facile pour moi et je m'adapte facilement.

Médialys m'a apporté des compétences transférables indispensables à l'exercice de ma profession actuelle, la sécurité :

- l'engagement moral.
- un confort financier.
- la maîtrise de soi.

Médialys fut un tremplin pour moi et le vrai 1er boulot que j'ai eu en arrivant à Lyon, ça m'a permis aussi de connaître le réseau lyonnais et son agglomération...



ATTEINDRE DES OBJECTIFS PLUS PERSONNELS

L'objectif d'une sortie vers l'emploi n'est pas toujours prioritaire pour les agents ! Ces derniers ont également leurs propres objectifs, se tester, régler un certain nombre de problèmes, trouver un toit, stabiliser une situation. Le succès des agents se mesure alors à l'aune de ces différents éléments.



J'ai aussi progressé en terme des objectifs que je me suis fixé : j'ai obtenu mon permis de conduire ce mois-ci et j'ai un dossier de logement en cours. Je me suis occupée de mes enfants pendant les 8 dernières années. Médialys m'a permis de reprendre un rythme de travail, de trouver une organisation, et de vérifier que je peux associer les 2 parties : personnelle et professionnelle.

J'ai suivi une formation compétences clés qui était très importante. J'ai appris des choses et j'ai récupéré beaucoup de choses que j'avais perdues, des mots, des manières de s'exprimer.

Depuis mon arrivée à Médialys je me sens très autonome. J'arrive à accomplir certaines missions seule et à prendre les bonnes décisions au bon moment. Au début, je disais qu'après Médialys « je me ré-enterre chez moi ». Aujourd'hui, c'est plus ça. Vu mes problèmes, j'étais pas dans l'optique de la recherche. Sur mon problème, j'ai pas fait le nécessaire, mais c'est pas votre rôle. Ça m'a aidé quand même.



« Médialys m'a permis de reprendre confiance en mes capacités à travailler, et à évoluer, de me restructurer et de me reconstruire pour envisager un avenir professionnel »



Des partenaires qui apprécient les qualités des agents Médialys

— Quelques partenaires avec qui nous travaillons de façon régulière pour positionner des agents en fin de contrat à Médialys témoignent des spécificités qu'ils attribuent aux agents Médialys.

UNE POSTURE PROFESSIONNELLE

C'est d'abord la posture professionnelle qui est particulièrement apprécié chez les agents. Comprenant bien les différentes missions, ils sont habitués à avoir la bonne attitude en fonction des différentes situations qu'ils vont rencontrer, en conservant toujours une démarche très professionnelle.

« Les personnes ont une grande capacité à argumenter, à s'adapter aux différents clients tout en gardant une posture professionnelle, ferme. »

Protectim

« Les agents Médialys sont disponibles, possèdent une bonne conscience professionnelle, un potentiel d'adaptation et un esprit d'équipe développés. »

Sécuritas

« Les points les plus appréciés rencontrés sur les agents Médialys sont la motivation, leur investissement sur les différentes missions, leur polyvalence sur différents postes, leur facilité d'adaptation. »

BSL.

« Compétences particulières :

- Posture professionnelle
- Écoute et sens de la hiérarchie. »

ALTM



Les agents qui nous accompagnent sont tous très attentionnés. J'utilise le service pour mes sorties, je bouge souvent



Mme B.
(74 courses depuis janvier 2016)

UNE VRAIE RELATION CLIENT

La capacité de communication et la confiance dans la relation commerciale, particulièrement appréciées par les agents eux-mêmes, apparaissent comme un élément important pour les recruteurs. Dans les métiers de la sécurité notamment, une bonne prise de parole permet une gestion plus souple des situations et une meilleure satisfaction client.

« Ce qui est très apprécié, c'est qu'en plus de sécuriser et de filtrer la gestion d'une file d'attente, les agents démontrent au quotidien qu'ils ont le sens du service auprès des clients du magasin mais aussi le respect de l'enseigne qu'ils représentent. »

Protectim

« Les compétences trouvées chez Médialys concernent la facilité de communication, la courtoisie, le sens du service envers les clients. Les missions les plus délicates sont très souvent confiées à des profils Médialys [dédicace N. Sarkozy, rencontre Président de la République au CLB etc...]. »

BSL

« Les compétences récurrentes :

- Aisance dans la prise de contact
- Connaissances du concept de « Médiation » et du rôle du médiateur
- Bonne connaissance de la Ville et du réseau TCL. »

ALTM

DES PERSONNES IMPLIQUÉES ET PRÉPARÉES

Enfin, les employeurs insistent sur l'implication des agents Médialys dans les entretiens de recrutement d'abord puis dans leur travail par la suite. Les employeurs qui cherchent souvent une bonne motivation plutôt que des compétences techniques qui peuvent toujours être acquises plus tard, trouvent dans les agents Médialys des personnes particulièrement engagés.

« Médialys prépare ses agents au processus de recrutement. Ce sont généralement des candidats investis dans la démarche, se présentant avec sérieux. L'entretien est préparé et la motivation travaillée. »

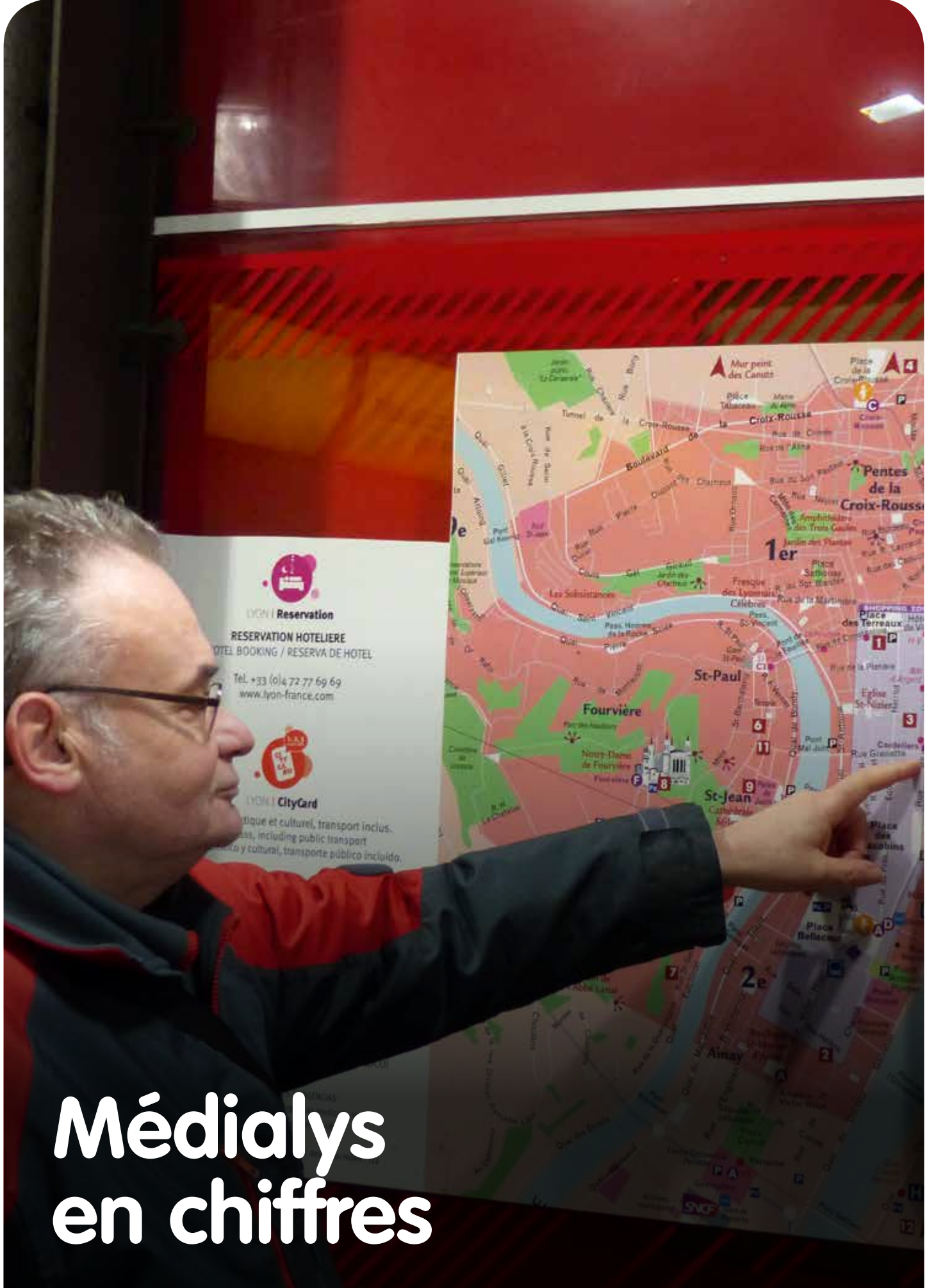
Kéolis

« Les agents Médialys sont impliqués dans les missions qui leurs sont confiées. »

Securitas

« Les trois agents Médialys qui participent à cette mission « Conquête à bord » sont très impliqués. On voit qu'ils ont très à cœur le service client. »

Kéolis




LYON | Reservation
 RESERVATION HOTELIERE
 HOTEL BOOKING / RESERVA DE HOTEL
 Tel. +33 (0)4 72 77 69 69
 www.lyon-france.com


LYON | CityCard
 ...tique et culturel, transport inclus.
 ...ss, including public transport
 ...ta y cultural, transporte público incluido.

Médialys en chiffres

Une stabilité du recrutement

	2015	2014	2013	2012
Moyenne d'agents par mois	211	207	210	214
<i>dont Revenu de Solidarité Active</i>	160	154	154	177
Nb d'agents cumulés à l'effectif dans l'année	407	408	411	413
<i>dont RSA</i>	292	306	304	333
Nb de recrutements dans l'année	220	215	246	225
<i>dont RSA</i>	142	174	163	202
<i>dont jeunes moins de 26 ans</i>	37	17	38	15
<i>dont Demandeurs d'Emploi de Longue Durée (DELD)</i>	41	24	45	8

Un parcours moyen des agents de 13 mois

Durée moyenne en mois	2015	2014
RSA	13	13
Jeunes < 26 ans	14	12,6
DELD	15	12,6
TOTAL	13,4	12,9

Un âge moyen stable

Âge	2015		2014	2013	2012
	Nb	%	%	%	%
18-25 ans	62	15	14	16	14
26-35 ans	170	42	39	37	47
36-45 ans	81	20	24	21	23
46-55 ans	67	16	18	18	15
56 ans et plus	27	7	6	8	8
TOTAL	407	100	100	100	100

Des taux d'absentéisme inférieurs à ceux du secteur des transports

	%
Absences maladie	6,6%
Absences injustifiées	5,8%
Absences disciplinaires	0,2%
TOTAL	12,6%

Une légère féminisation des effectifs

Sexe	2015		2014	2013	2012
	Nb	%	%	%	%
Homme	290	71	75	80	76
Femme	117	29	25	20	24
TOTAL	407	100	100	100	100



Des niveaux de qualification plus forts, principalement dûs à des agents ayant un bon niveau de formation dans leur pays d'origine

Niveau de Formation	2015		2014	2013	2012	2011
	Nb	%	%	%		%
Niveau I à III	41	18	17	10	11	11
Niveau IV	41	18	19	26	14	15
Niveau V	114	50	50	47	52	60
Niveau VI	31	14	13	17	22	14
TOTAL	407	100	100	100	100	100

Une géographie de recrutement des AMIS stable

Lieu de résidence	2015		2014	
	Nb	%	Nb	%
Lyon 1 ^{er}	10	6	9	5
Lyon 2 ^e	13	7	11	6
Lyon 3 ^e	23	13	37	20
Lyon 4 ^e	9	5	9	5
Lyon 5 ^e	18	10	14	7
Lyon 6 ^e	14	8	12	6
Lyon 7 ^e	26	14	35	19
Lyon 8 ^e	45	25	49	26
Lyon 9 ^e	23	13	13	7
Total Lyon	181	44	189	46
Villeurbanne	61	15	64	16
Vaux-en-Velin	34	8	23	6
Vénissieux	28	7	36	9
Rillieux	13	3	17	4
Bron	12	3	14	3
St Priest	11	3	5	1
Oullins	6	1	4	1
St Fons	4	1	3	1
Autres	57	13	53	13
TOTAL	407	100	408	100

Une baisse importante des personnes en Quartier Politique de la Ville (QPV) suite à la révision de la géographie prioritaire par l'État

Lieu de résidence	2015		2014	2013	2012
	Nb	%	%	%	%
QPV	139	34	48	48	46
Hors QPV	268	66	52	52	54
TOTAL	407	100	100	100	100

**Une activité disciplinaire toujours importante
70% du disciplinaire concerne des absences au poste**

	Disciplinaire pour dysfonctionnement	Disciplinaire pour absence	TOTAL
Lettres de rappel à la règle	6	49	55
Avertissements	24	29	53
Mise à Pied	10	12	22
Licenciement	6	20	26
Total	46	110	156
Nb de personnes concernées	35 personnes	70 personnes	99 personnes



Vie de la structure

Médialys, c'est bien évidemment une équipe, des financements et une gouvernance.

L'équipe

Des départs et des arrivées

Médialys a renforcé le pôle accompagnement sur le poste de travail en recrutant un tuteur formateur supplémentaire – M. Mustapha Kaouah.

Les Chefs d'équipe ont également été renouvelés avec l'arrivée de M. Richard Dimeck.

Par ailleurs, l'année 2015 a vu le départ de M. Robert Benoni, tuteur formateur.

Mme Meriem Nekaa, directrice a également cédée sa place à Luc Chambole.

Que tous ceux qui ont travaillés et ont contribués, via une implication quotidienne, au bon fonctionnement et au développement de Médialys soient ici remerciés.

La démarche participative

Cette démarche collective vise à promouvoir une nouvelle forme d'échange associant agents et permanents de Médialys. Initiée en partenariat avec la MRIE en 2014, elle s'est poursuivie sur l'année 2015 à travers deux temps :

- La formation de deux permanents aux méthodes d'animation de la démarche.
- La mise en place de trois cycles différents portant sur la coopération agents / Conseillères d'insertion professionnel ; sur la coopération agents / Chefs d'équipe ; et enfin sur l'évaluation des agents tout au long de leur parcours.

Les objectifs poursuivis à travers ces différents cycles visent à :

- Améliorer les pratiques professionnelles des permanents et des agents



Médialys m'a invité à une de leur réunion participative dans laquelle les agents et les responsables ont pu débattre et donner leurs points de vue sans avoir cette barrière de hiérarchie. Et je conseillerais aux agents de participer car c'est une bonne expérience qui nous permet de parler d'un sujet en toute liberté.



- Changer le regard des uns sur les autres
- Trouver des solutions ensemble à partir des vécus de chacun

Ces cycles ont débouché sur des propositions concrètes déjà mises en œuvre :

- une période d'intégration des nouveaux agents plus adaptée, moins de discours plus de pratique (janvier 2016)
- une journée en fin de 1er mois co-animée par un Responsable Opérationnel et une Chargée d'Insertion Professionnelle
- un kit d'accueil regroupant toutes les informations utiles aux nouveaux salariés
- un kit de formation
- une présence plus forte de l'encadrement opérationnel (RO) sur les lieux de prises de service
- un renforcement de la formation terrain avec des Chefs d'Équipe dédiés et un tuteur supplémentaire
- un outil informatique de partage d'information sur le travail opérationnel de l'agent
- une permanence hebdomadaire d'une Chargée d'Insertion Pro sur les lieux de prises de service



Un échange d'égal à égal. C'est rare !



La fin des Auxiliaires terrain

L'encadrement de terrain des agents est assuré par les Chefs d'équipe. Ces derniers pouvaient également compter, depuis la naissance de Médialys, sur des chefs d'équipe adjoint, puis sur des « auxiliaires terrain », recrutés parmi les agents. Ces auxiliaires avaient pour mérite de renforcer la présence de proximité et par conséquent la qualité du service rendu.

Toutefois, la présence de ces auxiliaires n'était pas sans poser question : dans leurs attributions, dans leur articulation avec les agents mais aussi avec les chefs d'équipe, dans la répartition des différentes tâches avec l'encadrement des chefs d'équipe... Par ailleurs, les agents recrutés comme « auxiliaire terrain », choisis parmi les

plus compétents et les plus sérieux, pouvaient être tentés de laisser de côté leur projet professionnel pour se consacrer totalement à leur nouvelle mission. Ces éléments ont donc conduit à l'abandon du recrutement de nouveaux auxiliaires terrain à partir de mars 2015.

Un an après, le bilan de cet abandon est mitigé. Si la clarification de l'organigramme peut être appréciée, leur absence du terrain se fait sentir aujourd'hui en termes de continuité de la qualité. C'est pourquoi, l'année 2016 ouvrira vraisemblablement sur une réflexion pour trouver l'organisation permettant d'articuler encadrement de proximité et insertion.

Bilan Financier

CHARGES de FONCTIONNEMENT	
Achats	39 691
Services extérieurs	109 160
Autres services extérieurs	198 577
Personnel en insertion	2 920 947
Salaires et traitement	2 453 221
Charges sociales	417 622
Impôts et taxes	50 104
Personnel permanent	1 119 330
Salaires et traitement	726 345
Charges sociales	316 848
Impôts et taxes	76 137
Dotation aux amortissements et provisions	31 617
Charges exceptionnelles et financières	4 965
Excédent	48 820
TOTAL	4 473 107
Mise à disposition gratuite de locaux	158 322
	4 631 429

PRODUITS de FONCTIONNEMENT	
Ventes	71 432
Subventions d'exploitation Métropole de Lyon	4 357 791
Subvention générale RSA socle	810 000
Aide au poste RSA	769 486
État	
Politique de la ville ACSE	8 000
Aide au poste CUI CAE	1 150 755
Sytral	1 020 000
Kéolis Lyon	528 000
Transdev	66 300
Projet européen	5 250
Autres produits	43 884
TOTAL	4 473 107
Prestations en nature	158 322
	4 631 429

Avec un excédent de 1% du budget global, l'exercice 2015 est à l'équilibre. Ce dernier a pu être préservé grâce au soutien renouvelé de l'ensemble de nos partenaires et à la dérogation dont l'État a bien voulu nous faire bénéficier suite aux modifications des taux de prise en charge des CUI-CAE.

Avec des charges de fonctionnement de 9% et des charges de personnel de 91%, la structure apparaît particulièrement viable.

Le Conseil d'Administration et son bureau

	Nom	Prénom	Fonction	Représentant
Bureau	GEOFFROY	Hélène	Présidente	2 ^e collège
	VULLIEN	Michèle	Vice-présidente	SYTRAL
	RIBOT	Adelaïde	Trésorière	2 ^e collège
	YADEL GALLOUL	Malika	Secrétaire	2 ^e collège
	JEANDIN	Yves	Vice-président	METROPOLE
Administrateurs	JACQUESSON	Pascal	Administrateur	KEOLIS
	DI FOLCO	Catherine	Administrateur	SYTRAL
	PASSI	Martial	Administrateur	METROPOLE
	QUINIOU	Christophe	Administrateur	METROPOLE
	JANNOT	Brigitte	Administrateur	METROPOLE
	LAMY	Fabrice	Administrateur	2 ^e collège
	CAUWET	Martine	Administrateur	2 ^e collège
	PERRONE	Sylvain	Administrateur	2 ^e collège
Invité permanent	BADIOU	Laurent	Administrateur	DIRECCTE UT69

L'organigramme

ÉQUIPE DE DIRECTION

LUC CHAMBOLLE

YSMA BELOUFI

PAUL PINET

N'NADY MAKANGU

PÔLE ADMINISTRATIF

Assistante RH :

Stéphanie Thouvenin

Assistant administratif :

Stéphane Carbonnier

Assistante administrative :

Sarah Messaoudi

Chargée d'accueil :

Amel Djefar

Gestionnaire de stock :

Maryse Vincendon Duc

PÔLE OPÉRATIONNEL

Responsables Opérationnel :

Magali Chauvet

et Yann Van Troost

Chefs d'Équipes :

Sadek Bey, Catherine Boismal, Louiza Boukhalifa, Richard Dimeck, Abdel Ichou, Jorge Rodriguez, Micke Normand (Jamel Laieb, Fiona Fallone)

Ordonnancement :

Catherine Gross

PÔLE ACCOMPAGNEMENT

Chargées d'Insertion

Professionnelle :

Muriel Hardjani

Maud Reynard

Déborah Vignon

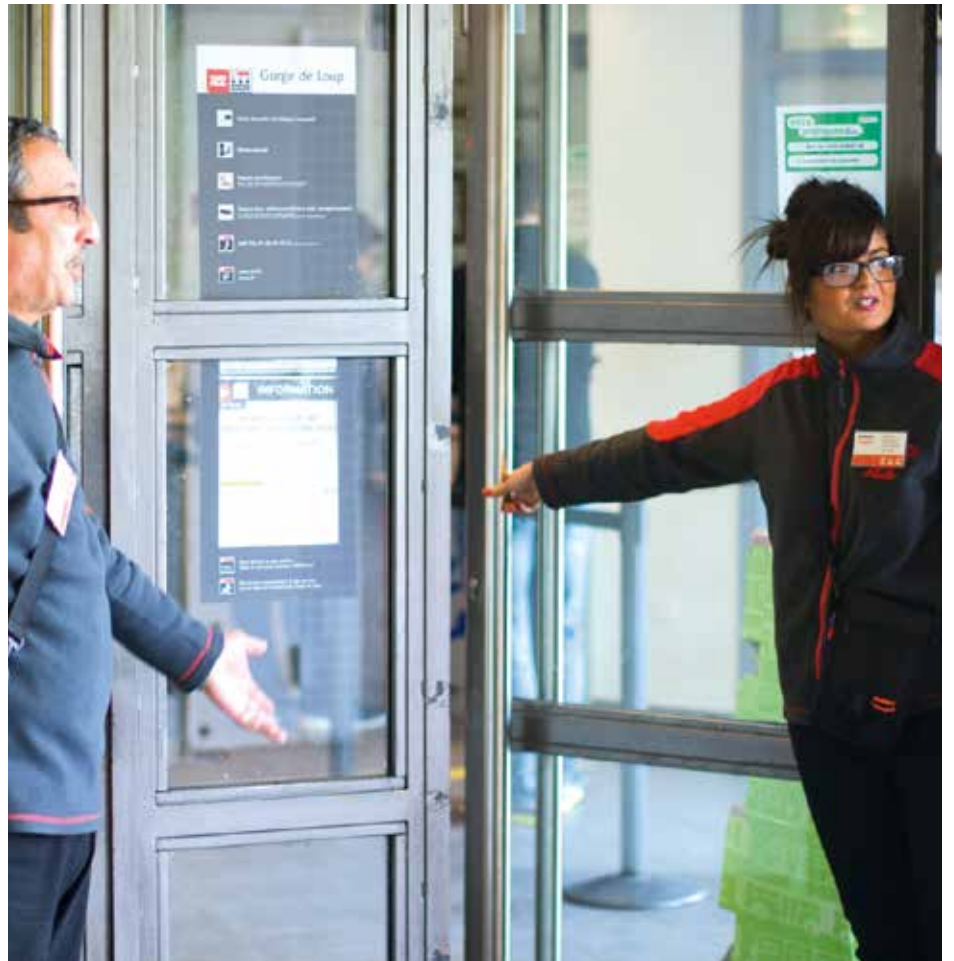
Superviseur :

Lamia Jelassi

Tuteur :

Mustapha Kaouah





Médialys



5, rue Sala
69002 Lyon
04 37 64 26 90

medialys.asso.fr