

Médialys



RAPPORT D'ACTIVITÉ

2021 - 2022

medialys.asso.fr

Sommaire

Chiffres clés 2021	3
Édito	4
Les salariés	5
Accompagnement vers l'emploi	10
Sorties vers l'emploi	14
L'activité opérationnelle 2021	18
Zooms 2021-2022	24
Vie de la structure	31

Chiffres clés 2021

371

salariés en insertion
sur l'année

63 %
B RSA

209

salariés en moyenne
mensuelle

184 000

heures de travail

24 700

heures de formation

52 %

de sorties dynamiques

4,75

millions de budget
91 % en salaires
et charges

28 salariés permanents

28 ETP - 15 femmes / 13 hommes

1 pôle Accompagnement

1 responsable, 3 CIP, 1 CEF, 1 chargé de relation entreprise et 3 tuteurs formateurs

1 pôle Opérationnel

1 responsable, 11 chefs d'équipe et 1 ordonnancement

1 pôle Administratif

1 responsable et 4 assistants

Édito

L'année 2021-2022 est placée sous le signe du renouveau.

D'abord, **les effectifs permanents de Médialys ont été largement renouvelés**. Cinq chefs d'équipe, trois chargées d'insertion professionnelle, une travailleuse sociale, une chargée de relation entreprise et une tutrice sont venus renforcer l'équipe, permettant d'atteindre le niveau d'encadrement souhaité et apportant une nouvelle dynamique à notre structure.

Le Conseil d'Administration a accueilli, dès le mois de juillet 2021, **de nouveaux administrateurs** dont nous remercions l'investissement.

Médialys s'est également positionnée sur **de nouveaux marchés** et par conséquent sur de nouvelles missions, permettant aux agents en transition professionnelle de développer des compétences complémentaires.

Surtout, la mise en œuvre du projet SEVE Emploi, projet mettant **au centre de notre action l'accès à l'emploi durable** des agents en transition professionnelle, a été un formidable moteur pour l'ensemble de la structure. Il a nécessité de s'interroger sur notre accompagnement, sur les parcours en partenariat avec les entreprises, sur

notre communication interne comme externe. Mobilisant l'ensemble des salariés, cet objectif emploi a permis de **redessiner nos pratiques** et d'obtenir des premiers résultats très prometteurs en termes d'accès à l'emploi durable.

Seule ombre au tableau, Médialys est aujourd'hui plus encore qu'hier confrontée à des **difficultés de recrutement**. Ces difficultés viennent percuter notre activité et notre modèle économique. Des moyens supplémentaires sont aujourd'hui déployés pour y faire face.

Enfin, **un nouvel enjeu** se dessine aujourd'hui pour Médialys avec l'allotissement de la délégation de service public des TCL. Il est particulièrement important que Sytral Mobilités puisse soutenir, comme il l'a toujours fait, cette activité d'insertion sur la Métropole de Lyon dans une visée citoyenne, mais aussi d'offre d'un service de qualité aux clients du réseau. Médialys est mobilisée.

Hélène Geoffroy
Présidente - Juin 2022

Les salariés en transition professionnelle

Les effectifs

371 agents en 2021

187 agents

à l'effectif au 1^{er} janvier 2021

184 recrutements

en 2021

70

117

30

101

53

209 agents

à l'effectif en moyenne mensuelle

147 renouvellements

76

71

171 agents

à l'effectif au 31 décembre 2021

200 agents sortis en 2021

Agents en CUI et en CDDI

2021	janv.	fév.	mars	avril	mai	juin	juill.	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Moyenne
Effectifs	207	216	220	218	216	219	216	203	207	207	188	186	209
Dont CUI	125	136	154	164	174	179	178	166	181	188	183	185	168
Dont CDDI	82	80	66	54	42	40	38	37	26	19	5	1	41

Les derniers agents engagés en Contrat Unique d'Insertion (PEC) sont sortis de nos effectifs en décembre 2021. Ils laissent place, pour l'année 2022, à des agents émergeant uniquement sur l'Atelier Chantier d'Insertion et engagés en Contrat à Durée Déterminée d'Insertion (CDDI).

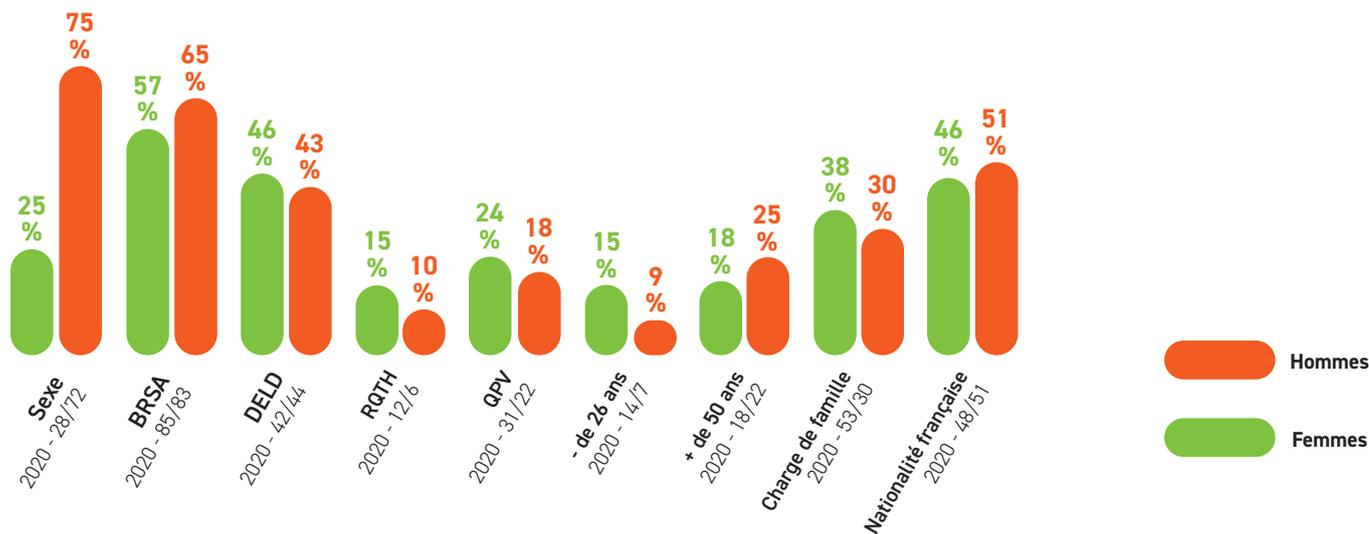
Cette substitution constitue **le dernier acte du passage de Médialys en Atelier Chantier d'Insertion**, dont la réflexion a débuté dès 2017 suivie par la création de l'ACI en avril 2020.

Présence moyenne
en mois
14,6



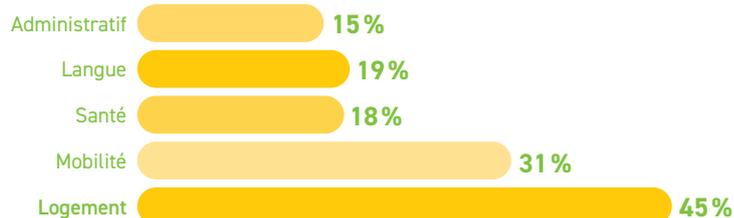
Sociographie des agents en transition professionnelle

en 2021



Les freins périphériques à l'emploi

Problématiques



Le logement constitue toujours une problématique importante pour les agents. Absence de logement (7 % des nouveaux agents), hébergement particulièrement précaire chez des amis ou des proches (33%), logement en résidence sociale (14 %), logement surpeuplé, nuisances importantes font de l'accès à un véritable logement une des priorités des salariés présents au sein de Médialys.

35 % des agents Médialys ont interpellé leur CIP ou l'assistante sociale de Médialys sur une problématique logement. 25 % ont déposé une demande de logement via la plateforme AL'in, 10 % des agents, bien souvent

sans logement, ont déposé une demande de résidence sociale. Les agents sont vus entre 1 à 10 fois pour répondre à leurs problématiques logement, qui se combinent bien souvent à d'autres problématiques (pouvoir produire des feuilles d'imposition, avoir un n° de sécurité sociale à jour, etc). **Ce sont donc 292 rendez-vous qui ont été consacrés à cette problématique dans l'année.**

La problématique de la mobilité recouvre ici principalement l'absence de permis de conduire : seuls 12 % des agents ont le permis, 3,5 % ont un véhicule. La mobilité développée dans le cadre de la présence quotidienne sur les transports en commun de la Métropole permet toutefois de répondre au plus grand nombre de projets.

5 % des agents ont interpellé leur CIP, principalement pour des aides au permis ou des cartes illico Solidaire.

La question de la santé pèse de plus en plus sur le parcours des salariés. 14 % des agents ont abordé la question de la santé lors d'un entretien. Nous avons assuré l'accompagnement pour le dépôt de 6 dossiers

auprès de la MDPH et de 3 dossiers de demande de RQTH. Par ailleurs, 10 % des salariés ont été accompagnés sur l'ouverture ou le renouvellement de leurs droits et 6 % ont été conseillés pour un parcours santé auprès de professionnels (CSAPA, psy...). Enfin, 6,5 % des sorties 2021 concernent des personnes en arrêt maladie longue durée ou inaptes, soit 13 personnes.

Les questions administratives ou d'accès aux droits sont abordées par 23 % des salariés en transition. Les entretiens portent sur des aménagements de dettes ou la mise en place de dossiers de surendettement (impôts, CAF, bailleur, Pôle emploi), sur l'accès à la naturalisation ou les titres de séjour ou sur les pièces administratives à fournir aux différentes institutions. L'accès au droit passe enfin par quelques orientations sur des partenaires notamment des épiceries sociales.



Accompagnement vers l'emploi

Médialys a renforcé son pôle accompagnement en 2021. Outre la responsable de pôle et trois nouvelles Chargées d'Insertion Professionnelle, nous pouvons également compter sur une travailleuse sociale et une chargée de relation entreprise. Le pôle dispose également d'un soutien administratif qui prend en charge le recrutement des agents en insertion.

Un accompagnement renforcé

Les trois Chargées d'Insertion Professionnelle de Médialys rencontrent chacun des agents chaque mois pour faire le point sur leurs démarches sociales et professionnelles.

Les permanents du pôle accompagnement ont dû s'adapter à un nouveau public, plus en difficulté, et cumulant des problématiques transversales ayant un impact direct sur leur accès à l'emploi rapide. **Le renfort de la travailleuse sociale a pris tout son sens sur**

cette dernière période en ayant une action directe auprès des salariés, mais également en étant positionnée comme experte et facilitatrice auprès des Chargées d'Insertion Professionnelle. Ces dernières doivent être de plus en plus capables de connaître et d'utiliser différents dispositifs permettant de séquencer différemment les parcours, en levant petit à petit les difficultés périphériques à l'emploi telles que la non maîtrise de la langue, le statut administratif ou encore la santé.

Travailleurs porteurs de handicap et titre de séjour

De plus en plus de salariés intègrent Médialys avec une reconnaissance de travailleur handicapé couplée avec une Allocation Adulte Handicapé, voire une orientation en milieu protégé non suivie.

Le travail sur le projet professionnel s'en trouve modifié. Nous avons pris attache avec les services de Cap Emploi pour mieux connaître les dispositifs existants pour accompagner ce type de public

sur leur projet professionnel. Ainsi, nous avons, pour la première fois, mobilisé la Prestation d'Analyse des Capacités (PAC) ou le Dispositif Emploi Accompagné (DEA) développant une prise en charge pluridisciplinaire (médecins, ergothérapeutes, psychologues...).

Le renouvellement des titres de séjour post Covid est très problématique. Un nombre important de salariés se sont retrouvés pendant plusieurs mois sans rendez-vous Préfecture voire sans titre de séjour en cours de validité. Ceci a mis à mal notre capacité à avancer sur leur recherche d'emploi et a pu conduire, dans certains cas, à des licenciements. Les liens avec Forum Réfugiés et la Préfecture nous ont toutefois permis de démêler certaines situations pour un maintien dans nos effectifs ; la recherche d'un emploi sans titre de séjour avec une date de validité claire restant quasi impossible.

Une chargée de relation entreprise dédiée

Un an après le recrutement d'une chargée de relation entreprise, **le bilan est positif et sa plus-value réelle.** Un partenariat recrutement a été mis en place avec **22 entreprises**, très diverses en termes de secteur ou de taille, et 7 centres de formation. Nous avons développé un appui aux TPE/PME comme à des grands groupes comme SNCF, Keolis ou Korian, avec des modalités d'accompagnement sur-mesure : présentation de candidats suite à un pré-recrutement, essai en poste via une PMSMP préalable à l'embauche (13 agents sortant

vers l'emploi), organisation d'informations collectives et recrutements (10 actions collectives mobilisant 136 agents). La chargée de relation entreprise a également proposé **63 simulations d'entretiens** afin de permettre aux salariés en transition professionnelle de mieux « coller » aux attentes des entreprises. La CRE est également présente sur les forums de recrutement avec les salariés en transition pour les accompagner, les guider, les coacher et faciliter leur accès aux entreprises présentes.

Un nouvel atelier Job board

Tous les grands acteurs du secteur du recrutement ont dématérialisé leurs offres d'emploi, qu'il s'agisse d'emploi cadre ou employé. L'accès aux opportunités d'emploi passe aujourd'hui par les différentes plateformes comme Indeed, Météojob ou Monster. Même les acteurs institutionnels comme Pôle Emploi, l'APEC ou la Maison Métropolitaine d'Insertion pour l'Emploi ont

développé leur plateforme. **Il est ainsi vital d'être réactif, visible et de comprendre les codes de ces nouvelles modalités de recrutement.** C'est pourquoi, soucieux d'outiller au mieux nos salariés et de leur permettre une certaine autonomie dans leur accès à l'emploi, nous avons proposé un nouvel atelier « Job board » animé par la chargée de relation entreprise.

Des formations de nouveau accessibles

Formations	Nb de jours 2021	Nb de jours 2020	Nb de jours 2019
Keolis	2 078	1 744	1 824
Médialys (intégration, ateliers)	720	592	697
Qualifiante (externe)	1 558	816	402
Optiguide	74	40	81
TOTAL	4 430	3 192	2 843

Les formations Keolis et Médialys sont directement liées au nombre de personnes à l'effectif. Avec 209 personnes en moyenne mensuelle, **Médialys retrouve un effectif et un nombre de jours de formations proche de 2018.**

La formation qualifiante concerne des formations externes à Médialys, visant soit une remise à niveau, soit l'accès à un titre professionnel. Après des années difficiles du fait du changement des règles de financement de la formation professionnelle pour les PEC, Médialys retrouve grâce au financement du PIC IAE, et avec 1 558 jours de formation, le niveau qui était le sien auparavant. Ces formations concernent aussi bien la restauration collective, des formations informatiques, la communication professionnelle, employé de commerce, agent de sécurité, la Fimo ou le permis dans certains cas, et enfin le réapprentissage des savoirs de base.

Deux parcours vers l'emploi



Homme de 48 ans, arrivé en avril 2019. Mr a été scolarisé jusqu'en 3^e et a un parcours professionnel essentiellement dans le bâtiment, entrecoupé de plusieurs séjours en détention. À son arrivée, Mr n'avait pas de projet professionnel et désirait sortir de l'isolement, reprendre un rythme de travail, se stabiliser et reprendre confiance en lui. Mr était

hébergé par un tiers avec le souhait d'accéder au logement autonome. **La première partie du contrat a permis à Mr de se resocialiser, de réapprendre à faire confiance.** Dans le cadre des formations au poste de travail, une problématique d'illettrisme a été détectée. Mr a donc suivi une formation « compétences clés » de réappropriation des savoirs de base de 120 h, financée

par Médialys en partenariat avec l'ALPES. Cette formation, associée à la reprise d'activité, a participé à la reprise de confiance en soi et en ses capacités. La problématique de logement a été un élément central, ralentissant le travail sur le projet professionnel. Après avoir pu accéder à un logement autonome par le biais du 1 % logement, Mr a pu se rendre disponible pour réfléchir à une orientation. L'acquisition de nouvelles compétences professionnelles a conduit à

élargir les métiers visés, de la médiation sociale, au métier de conducteur receveur sur lequel Mr s'est fixé. Un travail sur l'entretien d'embauche a été mis en place par le biais de simulations. Mr a également pu affiner sa connaissance du métier en échangeant avec des professionnels sur le réseau. Sa candidature ayant été retenue par Keolis, Mr a pu intégrer un titre professionnel de conducteur de bus en mars 2021 et accéder à un CDI à l'issue de la formation.



Femme de 27 ans, originaire des Comores, **arrivée en France en 2012**, elle intègre Médialys en janvier 2020. Mme est titulaire d'un BEP comptabilité et d'un niveau Bac gestion administrative. Son parcours professionnel se résume à des stages administratifs et des périodes salariées dans la restauration. Mme est mère isolée de 2 enfants en bas âge. À son arrivée à Médialys, Mme souhaitait trouver un poste administratif. L'accompagnement mis en place avec la référente IER a permis de détecter un problème de maîtrise de l'écrit et de confiance en ses compétences. Mme a donc été positionnée sur une formation « compétences clés » de réappropriation des savoirs de base de 120 h. En parallèle, Mme s'est positionnée sur un recrutement interne pour un poste de « Référent Mission », garant de la bonne mise en œuvre des missions par les agents, ainsi que de

l'accompagnement et l'intégration des nouveaux salariés. Mme a été retenue et a ainsi **pu monter en compétences sur la partie management d'équipe**. Cette expérience lui a permis de découvrir le métier de médiateur social. Mme a effectué une PMSMP au sein d'une entreprise partenaire qui a mis en avant le besoin de poursuivre le travail sur la posture professionnelle et sur l'image renvoyée, trop nonchalante. Un travail avec les tuteurs formateurs a été mis en place. Le parcours de Mme a été ralenti par un déni de grossesse découvert à 9 mois, qui lui a demandé du temps pour se remettre et pour trouver une nouvelle organisation en tant que mère isolée de 3 enfants. Dès son retour, Mme s'est positionnée sur une offre de médiateur social proposée par un autre partenaire. Après une PMSMP, Mme a pu signer un contrat adulte relais de 3 ans en janvier 2022.

Sorties vers l'emploi

Des parcours plus longs

Départ de	2021	%	2020	2019	2018	2017
0 à 4 mois	31	16 %	27	15%	13%	9%
5 à 9 mois	54	27 %	32	37%	34%	38%
10 à 15 mois	44	22 %	23	23%	30%	33%
16 mois et plus	71	36 %	39	25%	23%	20%
Nb de départs dans l'année	200		121	162	176	238
Présence moyenne en mois hors fin de période d'essai	14,4		13,8	12,7	12	11,4

Le prolongement de la présence des agents au sein de Médialys se confirme en 2021. Le nombre de personnes passant au moins 16 mois (3 contrats) au sein de notre structure a quasiment doublé depuis 4 ans passant de 20 % à 38 % de nos effectifs. Le nombre moyen de mois au sein de Médialys est ainsi de 14,4 mois en 2021 pour 11,4 mois en 2018. Conséquence de la crise sanitaire qui a retardé la sortie pour beaucoup d'agents, nous y voyons aussi l'effet du changement progressif du public accueilli.

Cumulant plus de difficultés, ayant un plus petit niveau scolaire, le temps de transition vers l'emploi durable est de fait plus long.

Si le nombre de ruptures de contrats durant les premiers mois a légèrement baissé par rapport à 2020, il reste à un niveau élevé (31 personnes soit 16 % des recrutés). Ces ruptures indiquent la difficulté pour les agents recrutés de reprendre un emploi, même en insertion.

Des sorties dynamiques en augmentation

Sorties	2021	%	2020	2019	2018
Sorties dynamiques	61	41 %	31 %	34 %	42 %
Durable - CDI, CDD + 6 mois	26	18 %	8 %	24 %	27 %
Positive - Formation, retraite	29	20 %	5 %	2 %	6 %
Transition - CDD moins de 6 mois, intérim	6	4 %	18 %	8 %	9 %
Chômage, inactif	87	59 %	69 %	66 %	58 %
Total général	148		100 %	100 %	100 %
Retrait des sorties constatées	52	26 %	31 %	12 %	23 %
TOTAL SORTIES	200			162	176

L'année 2021 permet de retrouver des niveaux de sorties dynamiques comparables aux années pré-Covid.

Le nombre de sorties en emploi durable et vers des formations ouvrant vers l'emploi augmente de façon importante par rapport à l'année 2020.

Un grand nombre de personnes sont retirées du calcul des sorties. Les sorties moins de trois mois après l'entrée à Médialys ne sont pas comptabilisées par l'État, qu'elles soient positives ou négatives. Un grand nombre de personnes ne sont par ailleurs pas en état de travailler et quittent Médialys en arrêt maladie longue durée ou pour inaptitude. Enfin, certaines personnes abandonnent leur emploi à Médialys (licenciement pour absence), dont la situation n'est pas toujours connue.

41% des agents Médialys

ont bénéficié d'une sortie dynamique sur l'année 2021, à l'issue de leur contrat à Médialys.

Retrait des sorties constatées	Nb
Licenciement	24
Pour absence	19
Pour dysfonctionnement	1
Pour inaptitude	1
Pour absence de titre de séjour	3
Sortie moins de trois mois	14
Congé de longue durée maternité maladie	12
Décision administrative	2
TOTAL	52

Exemple de sorties positives

61 agents

sont sortis de Médialys
avec une solution emploi
ou formation.

Les postes occupés sont les suivants :

Déménageur ; Agent de sécurité,
Chef d'équipe désamiantage,
Médiateur, Conducteur de bus, Agent
funéraire, Employé Libre-Service,
Agent aéroportuaire, Agent de
Service Hospitalier, Manutentionnaire,
Conducteur collecteur, Secrétaire.

Autre structure d'insertion : Réparateur
de vélo chez Unis Bike, Réparateur chez
Envie Rhône, Ouvrier paysagiste avec
les Brigades Nature.

Formation : Aide-soignant, Conducteur
de bus, Gestionnaire de paie, Ouvrier
paysagiste, Électricien en bâtiment,
Agent de restauration collective, Façadier
peintre, Cuisinier, Installateur réseau
de communication.

Des chances de sorties positives différentielles

Chances statistiques de sorties positives

Taux moyen = 41 %

Moins de chances		Critères		Plus de chances
Femmes	34 %	Sexe	43 %	Hommes
Femmes	40 %	Avec enfants à charge	47 %	Hommes
Femmes	28 %	Sans enfants à charge	39 %	Femmes
25 ans et -	0 %	Âge	46 %	36 à 45 ans
26 ans à 35 ans	40 %		43 %	46 à 55 ans
56 et +	37 %			
Résident en QPV	39 %	QPV	42 %	Non résident QPV
1 ^{er} contrat	34 %	Nb de mois à Médialys	72 %	2 ^e contrat
3 ^e contrat	28 %			

Trois pistes d'action pour les années à venir

Durée moyenne et sorties positives

Plus la durée de parcours au sein de Médialys est importante, plus les résultats en termes d'insertion sont faibles. Si ce constat n'est pas étonnant, **les agents les plus éloignés de l'emploi restent plus longtemps à Médialys**. Il convient de conduire une action spécifique pour que les agents qui arrivent à tenir un poste à Médialys puissent évoluer vers le marché du travail.

L'insertion professionnelle des femmes

Les résultats d'insertion pour les femmes (34 %) sont très en deçà de ceux observés pour les hommes (43 %), notamment en termes d'accès à l'emploi durable (6 % pour 21 % pour les hommes). Le poids des enfants à charge joue en défaveur des femmes dans les deux cas.

Une insertion professionnelle difficile pour les jeunes

Les politiques de l'emploi, au niveau national, ont favorisé l'accès des jeunes à l'emploi en ouvrant largement les portes des Structures d'Insertion par l'Activité Économique. Force est de constater que **les résultats à l'insertion (0 % de sorties dynamiques) ne sont pas à la hauteur aujourd'hui**. La grande autonomie laissée aux agents sur le terrain ne favorise certainement pas l'encadrement de ce public qui a souvent besoin d'un cadre plus strict pour comprendre le monde du travail. Il reste que Médialys va travailler à **une meilleure insertion des jeunes**.



L'activité opérationnelle de Médialys

Répartition du temps de travail

	2021	2020	2019	2018
Jours terrain	78,4 %	75,1 %	76 %	74,2 %
Absence maladie	5,3 %	5,6 %	7 %	4,2 %
Absence injustifiée	4,5 %	4,9 %	4,2 %	4,9 %
Formation	8,5 %	11,6 %	9,2 %	12,2 %
Immersion et suspension de contrat	3,3 %	2,8 %	3,6 %	4,5 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %

Le nombre de jours passés sur le terrain augmente légèrement en 2021 pour atteindre 78 % du temps de travail. Rappelons que les entretiens avec les Chargées d'insertion Professionnelle se situent pendant le temps de travail. Les absences maladie et injustifiées se stabilisent en dessous de 10 %, sachant que plus de la moitié des absences injustifiées précèdent un départ de la structure.

Un accompagnement terrain renforcé

En 2021, Médialys a pu renforcer son équipe de chefs d'équipe pour atteindre un effectif de **12 encadrants technique d'insertion**. Un poste à mi-temps d'Adjoint au Responsable Opérationnel a également été créé. Avec un certain nombre de départs, ce sont donc **cinq nouveaux chefs d'équipe** qui nous ont rejoints.

Outre l'activité opérationnelle proprement dite (distribution des missions, réalisation des missions avec les agents, adaptation en cas d'arrêt d'exploitation ou de problème sur une course Optiguide), les chefs d'équipe sont très mobilisés par le management. Le management consiste tout à la fois à accompagner les agents dans leur professionnalisation, à tenir compte de chacun, à participer à leur formation technique et relationnelle, à évaluer leurs acquis participant à leur employabilité, à participer, en lien avec les Chargées d'Insertion Professionnelle, à l'accompagnement sur le projet professionnel. Même sur l'opérationnel, **l'enjeu central reste la progression et le parcours des agents**.

Une activité sous forte contrainte Covid

Il faut rappeler que les agents Médialys et l'ensemble de l'encadrement travaillent depuis le mois de mai 2020 **sous forte contrainte Covid**. Cela s'est traduit par le port continu du masque jusqu'au mois de mai 2022, par une exigence forte en termes de distance, d'aération, de limitation des rassemblements, par l'abandon des prises de service en intérieur ou des grands groupes pour les sessions de formation. Cette contrainte a également fortement pesé sur notre activité qui est d'abord une activité d'accueil, d'information, de gestion de flux, en particulier quand il a été nécessaire de faire les rappels à la règle concernant l'obligation du port du masque dans les transports en commun. **28 salariés ont eu le Covid sur l'année 2021** et 26 sur la phase Omicron du début d'année 2022. Ces chiffres importants restent cependant limités quand on sait que plus de deux cents personnes travaillent quotidiennement ensemble.

L'augmentation du temps de travail des agents

Face aux difficultés de recrutement, et afin de pouvoir répondre à nos engagements, nous avons proposé aux **agents volontaires de passer à cinq jours de travail par semaine**. En effet, les agents travaillent habituellement 26 heures par semaine sur quatre jours.

Environ 40 % ont répondu présents, générant 1 200 heures supplémentaires mensuelles. Cette possibilité permet de **renforcer les équipes** tout en permettant de conduire notre activité d'insertion par les formations ou les suspensions de contrat.

L'ACTIVITÉ QUOTIDIENNE

Moyenne mensuelle d'agents	Nb d'agents	%	2020
TCL	151	93 %	106
Cars du Rhône	5	3 %	3
Optiguide	6	4 %	3
TOTAL	162	100 %	112

130 agents
en moyenne sont
positionnés
et encadrés chaque
jour sur nos différentes
missions.



TCL

Le réseau TCL constitue toujours les principales missions effectuées par les agents Médialys.

**Avec
174 000
heures**
effectuées pour
le compte de TCL,
Médialys réalise
sa plus belle année
depuis sa création.



	2021	2020	2019	2018
Gestion de flux	48 %	50 %	45 %	46 %
GDF Métro (Saxe, Bellecour, Part-Dieu)	19,2 %	21 %	18 %	18 %
GDF C3 (Part-Dieu, Hôtel de Ville, Saint-Paul)	5,6 %	4 %	5 %	7 %
GDF Tram (Part-Dieu, Perrache) + Herriot-Cagne	7,2 %	9 %	6 %	5 %
Montée porte avant fixe ou mobile	1,5 %	1 %	2 %	3 %
Comptage Funiculaire	0,8 %	1 %	2 %	2 %
Agences commerciales	14 %	13 %	12 %	11 %
Accueil info	39,5 %	41 %	41 %	37 %
Présence station Accueil info	20,7 %	24 %	19 %	20 %
Agences commerciales	14 %	13 %	12 %	11 %
Fêtes des lumières, de la musique, Vogue...	2,7 %	1 %	2 %	3 %
Travaux, Manifestations	2 %	2 %	8 %	2 %
Médiation	12,5 %	9 %	14 %	17 %
Junior Direct	2,6 %	4 %	7 %	8 %
Incitation à valider	5,1 %	3 %	4 %	5 %
Scolaires lignes ordinaires (Givors / Minimes / S.Allende)	3,1 %	2 %	2 %	3 %
Présence Rame	1,6 %	0 %	1 %	1 %
TOTAL TCL	100 %	100 %	100 %	100 %
Nombre d'heures	174 000	120 000	126 000	140 000

L'année 2021, c'est aussi le déploiement de nouvelles missions TCL

Missions TICK'AIR sur demande

Cette mission dure le temps de l'alerte pollution. Elle vise à informer les usagers de la mise en place d'un ticket journée spécifique à 3 euros. Médialys met en place 2 agents par station (10 stations prévues) avec une chasuble Tick'air de 06h30/7h00 à 10h30/11h00. L'alerte est donnée la veille au soir.

Création de référents Agence commerciale pour la rentrée scolaire

Durant les quatre semaines de la rentrée scolaire, les référents Agence commerciale sont positionnés sur chacune des agences pour couvrir l'ensemble de l'amplitude horaire d'ouverture. Spécialement formés, ils assurent le relais entre le responsable Keolis de chacune des agences et les agents Médialys, en complément des chefs d'équipe. Ils viennent en appui des agents grâce à leur très bonne connaissance des problématiques et des solutions à proposer aux clients.

Reprise des missions « salon EUREXPO »

L'année 2021, et plus encore le début de l'année 2022, a permis aux grands salons POLLUTEC, SIRHA, GLOBAL INDUSTRIE, FOIRE DE LYON de se tenir à nouveau à Lyon. Nos agents sont spécialement positionnés en gestion de flux à Grange-Blanche ou Eurexpo et participent même à l'animation du stand TCL sur la Foire de Lyon.



Optiguide

L'activité Optiguide d'accompagnement de personnes à mobilité réduite sur le réseau (principalement des personnes mal ou non-voyantes) **a augmenté de 39 % en 2021 par rapport à l'année 2020**, sans toutefois retrouver le niveau des années précédentes (60 % en moyenne).

Le début d'année 2021, très fortement marqué par la pandémie Covid 19, a vu une activité très faible : 170 courses en moyenne mensuelle de janvier à août. La fin de l'année, avec 360 courses en moyenne mensuelle, permet de retrouver une activité plus conforme à l'habitude.

Nombre de courses mensuelles



Cette baisse importante de l'activité Optiguide sur les années 2020 et 2021 marque un recul important de ce service et nécessite aujourd'hui une action de reconquête des clients. Le début de l'année 2022, avec la résurgence du Covid sous sa forme Omicron n'a pas favorisé une reprise qui ne se fait sentir qu'à partir du mois de mars avec près de 500 courses.

96 agents ont été mobilisés pour 175 clients différents (242 en 2019). L'activité reste concentrée avec 10 clients représentant 51 % des courses et 114 clients représentant 10 % des courses.

	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Nombre de courses	2 784	2 000	4 568	4 403	4 838	4 323	2 959

Cars du Rhône

Médialys poursuit ses actions de médiation sur certaines lignes des Cars du Rhône déléguées à Transdev. Entre 5 et 8 lignes quotidiennes (en fonction des vacances scolaires) sont accompagnées par nos agents qui assurent un service polyvalent : renseignement des clients, gestion des collégiens

ou lycéens, aide à la montée et à la présentation des titres de transport, rappel des règles sanitaires. Ce service est particulièrement apprécié des conducteurs qui trouvent dans les agents Médialys un appui constant et fiable dans la gestion de leur car.

Diversification des missions

Afin de varier et enrichir les expériences professionnelles des agents durant leur parcours chez Médialys, nous effectuons ponctuellement quelques missions de médiation ciblées.

Mission « obus » pour l'Agence Lyonnaise Tranquillité Médiation. ALTM a été chargée, avec le PIMMS, de prévenir les 3 000 habitants du 9^e arrondissement de Lyon concernés par la neutralisation d'un obus de la deuxième guerre mondiale. ALTM a fait appel au service de nos agents pendant deux semaines pour aller à la rencontre de l'ensemble des habitants, s'assurer qu'ils avaient bien connaissance de cet évènement et recenser les besoins particuliers.

Mission de médiation pour le restaurant social de l'Armée Du Salut. L'Armée Du Salut souhaitait revoir l'accès à son restaurant social en mettant notamment en place un système d'enregistrement et de badges. Pendant quatre semaines, des

agents Médialys ont contribué à expliquer le sens du changement à venir, à gérer les flux de demandeurs, à orienter les utilisateurs vers les bons interlocuteurs. « *Nous sommes très satisfait de la prestation que vous délivrez au sein de notre restaurant social, qui répond parfaitement à nos besoins du moment* ». François REMY, Directeur Administratif et Financier Complexe social de Lyon Cité.

Mission d'homme trafic pour Vinci. Dans le cadre des clauses d'insertion, Vinci recherchait un homme trafic garantissant l'accès au chantier de la future salle de sport et spectacle LDLC Arena sur les deux années à venir. Le poste d'homme trafic est diversifié, entre contrôle de véhicule, indication des mesures de sécurité, orientation des camions sur les bonnes aires de déchargement, accueil des visiteurs, réalisation des badges pour les ouvriers comme pour les visiteurs. Un agent est présent de 6h30 à 18h30 chaque jour.

ZOOMS 2021-2022

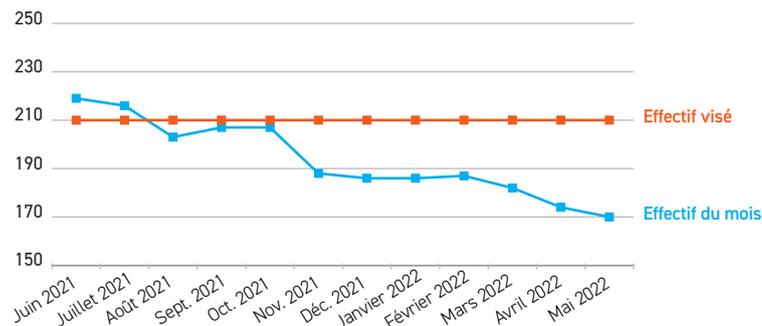
Des difficultés de recrutement

... qui s'accroissent

Le premier semestre 2021 laissait penser que les difficultés de recrutement que nous avons rencontrées les années précédentes étaient levées.

Il n'en est rien aujourd'hui. Comme on peut le lire dans le graphique ci-dessous, le niveau de recrutement de salariés en insertion **ne nous permet pas d'atteindre l'effectif souhaité**. Au mois de mai 2022, ce sont 40 salariés qui manquent à l'effectif.

Écarts entre effectif visé et effectif réel



Pourquoi de telles difficultés de recrutement ?

Il convient tout d'abord d'indiquer que ces difficultés ne sont pas propres à Médialys mais touchent bien l'ensemble des Structures d'Insertion par l'Activité Économique, dans le Rhône comme en France. À ce stade, nous ne pouvons qu'émettre un certain nombre d'hypothèses.

Une augmentation importante du nombre de places en IAE.

Le Pacte d'Ambition pour l'Insertion par l'Activité Économique établi en 2019 prévoyait une augmentation de 70 % du nombre d'emplois en IAE en France de 2019 à 2023, permettant de passer de 140 000 à 240 000 emplois. Dans le Rhône, le nombre d'ETP pour les Ateliers Chantier

d'insertion est passé de 775 en 2020 à 983 en 2022, soit une augmentation de 27 %. Si l'on traduit ces Équivalent Temps Plein en nombre de salariés, ce sont près de 2 000 personnes qui peuvent trouver une place en ACI sur le Rhône. Ainsi, le nombre de recrutements mensuels en ACI dans le Rhône est passé de 80 en moyenne début 2021 à 110 en moyenne début 2022.

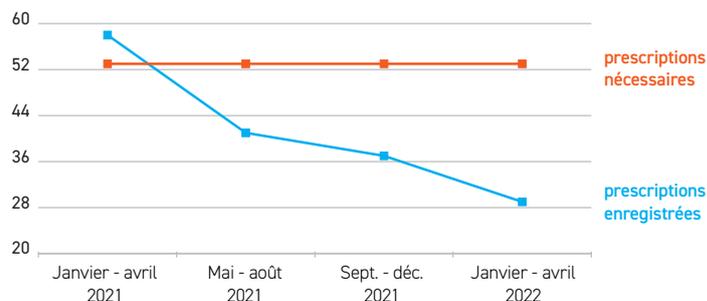
L'offre de places en Atelier Chantier d'Insertion s'est donc considérablement étoffée, alors que le nombre de personnes susceptibles d'être orientées vers un emploi dans l'IAE a eu tendance à stagner voire baisser.

Un niveau de chômage historiquement bas. Le taux de chômage en France, comme sur la Métropole de Lyon, est au plus bas depuis 2008. Sur la Métropole de Lyon, le nombre de demandeurs d'emplois inscrits à Pôle Emploi est en baisse importante sur la dernière année : - 18 % pour les catégories A et - 9 % toutes catégories confondues. Toutes les catégories de demandeurs d'emploi sont impactées, même les demandeurs de plus d'un an d'ancienneté dont le nombre diminue de 13,5 % sur la dernière année.

Cette embellie, dont personne ne peut se plaindre, se traduit par des tensions sur l'ensemble des recrutements. Les entreprises, pour couvrir leur besoin de main d'œuvre, sont prêtes à intégrer des salariés qu'elles n'auraient pas nécessairement retenus quelques mois ou années auparavant. Ces tensions de recrutement pèsent donc sur les salariés en insertion.

Un niveau de prescription insuffisant pour couvrir les besoins de recrutement. On observe depuis l'été 2021 deux phénomènes en matière de prescription. Pour beaucoup d'ACI, le niveau de prescription n'a pas faibli, mais les candidats sont pour beaucoup dans l'incapacité de tenir un poste de travail, y compris dans l'insertion. Pour Médialys, le nombre de prescriptions a très clairement chuté depuis le mois de septembre 2021, rendant impossible le maintien de l'effectif attendu.

Baisse du nombre de prescriptions



Le nombre de prescriptions nécessaire est calculé par rapport à nos besoins de recrutements et à notre taux de transformation des prescriptions (38 %) en contrat.

Des difficultés de recrutements redondantes

	2021		% prescrit			
	Femmes	Hommes	Total 2021	2021	2020	2016
Prescription	159	329	488	488	389	916
Absent Info Collective	15	44	59			
Présent Info Collective	144	285	429	88 %	87 %	71 %
Désistement suite Info Collective	18	34	50			
Absent entretien	12	20	32			
Présent Entretiens	114	231	347	71 %	74 %	60 %
Non recrutés	33	83	116			
Recrutés	81	148	229	47 %	53 %	29 %
Désistement suite recrutement	26	19	45			
Contrat démarré	55	129	184	38 %	43 %	27 %
Moyenne mensuelle de salariés à l'effectif				210	165	210
Nb de prescriptions / effectif mensuel				2,3	2,4	4,4
% de non intéressés	45 %	36 %		38 %	35 %	44 %
% de contrats démarrés parmi les intéressés	63 %	61 %		61 %	67 %	49 %

Les difficultés de recrutement déjà évoquées les années précédentes, après une légère embellie en début d'année 2021, se sont confirmées.

38 % des candidats présentés ne sont pas intéressés ou abandonnent au cours du process de recrutement.

61 % des candidats intéressés sont recrutés. Ce pourcentage, qui baisse de 67 % à 61 % de 2020 à 2021, indique que les candidats qui nous sont adressés répondent moins aux critères minimaux permettant de les salarier.

Quelles actions entreprises ?

Pour faire face à ces difficultés de recrutement, un certain nombre d'actions collectives sont conduites, redoublées par des actions propres à Médialys.

Les actions collectives de l'IAE pour améliorer le recrutement.

Dès septembre 2020, la liste des prescripteurs pouvant adresser des candidats aux SIAE a été très largement ouverte aux services sociaux, aux acteurs du logement et de l'hébergement, aux acteurs de la formation et aux services de la justice. Force est de constater, un an après cette ouverture, que les prescriptions de ces nouveaux acteurs restent confidentielles. Le PASS IAE remplace systématiquement l'ancien agrément délivré par Pôle Emploi depuis septembre 2020. Cette possibilité qui a permis de fluidifier les recrutements est très positive. Cette modification aurait-elle pu conduire à une moindre implication du Pôle Emploi ?

Enfin, un nouvel outil numérique de prescription a été mis en place par l'État : la plateforme de l'inclusion. Cette plateforme permet à tous les prescripteurs, habilités ou non, et tous les candidats, de déposer une candidature. À l'usage, cette plateforme ne semble pas maîtrisée par tous les prescripteurs.

Les actions conduites par Médialys

Médialys a mis en place des campagnes de mailing à destination des prescripteurs pour leur rappeler l'existence de notre structure, proposer des interventions dans les réunions d'équipe, proposer des webinaires de présentation d'une demi-heure, des visites du chantier par des référents emploi accompagnant ou non des candidats. Des documents de communication (affiche, flyer...) sont aujourd'hui disponibles pour permettre de mieux nous identifier et mieux prescrire.

SEVE EMPLOI : l'emploi durable comme objectif



Qu'est-ce que SEVE Emploi ?

SEVE Emploi est une formation-action comprenant 10 journées de formation réparties de mars 2021 à mars 2022. Elle a mobilisé en interne 10 salariés des trois pôles accompagnement, opérationnel et administratif.

SEVE s'appuie sur quatre principes...

- 1 • Tout le monde est employable
- 2 • Chaque salarié décide de ses objectifs emploi
- 3 • C'est dans l'action que les salariés révèlent leurs atouts
- 4 • Il faut aménager nos organisations, plutôt que changer les personnes.

... et un axe directeur, la médiation active avec l'entreprise :

- multiplier les possibilités de rencontre avec des employeurs et des métiers, démultiplie les chances de succès,
- travailler avec les entreprises sur leurs besoins et la définition des postes permet de nouvelles opportunités d'emploi durable pour les salariés.

Notre action a porté sur 3 grandes thématiques.

Organiser une task force pour développer le partenariat avec les entreprises

- Les CIP et les ETI sont mobilisés sur la recherche d'entreprises

- ½ journée par mois systématiquement consacrée à la prospection entreprise
- Prospection en fonction des projets des agents ou sur des secteurs
- Construction d'une offre entreprise : organisation d'informations collectives pour l'employeur, pré-recrutement, conseil et définition du poste, conseil sur l'intégration
- Proposition d'un suivi dans l'emploi pour éviter les ruptures de période d'essai : point régulier avec l'employeur et le salarié, médiation, proposition d'assurer un suivi social prolongé sur les questions de logement ou de santé
- Production ou mise à jour de nos supports de communication, plaquette, site internet

Mobiliser les salariés en transition professionnelle

Le parcours d'insertion est souvent considéré dans une logique d'escalier relativement linéaire. Il s'agit alors de lever un certain nombre de freins (santé, social, logement, papiers), puis de franchir les différentes étapes (formation, projet professionnel, ateliers TRE, enquête métier, PMSMP...) avant l'accès à l'emploi.

SEVE parie au contraire sur la dynamique de la confrontation rapide à l'emploi pour accélérer l'accès à l'emploi durable. Plus précisément, nous avons travaillé sur les conditions permettant une meilleure motivation des salariés en transition.

- **Avoir un objectif clair** : travail sur un contrat d'engagement réciproque signé lors des premiers entretiens socioprofessionnels et repris tout au long du contrat.
- **Valoriser le salarié** : création d'un groupe expérimental de salariés ; création d'une dynamique collective ; implication des ETI dans le projet professionnel permettant de l'aborder régulièrement sur le terrain ; communication des sorties positives en prise de service pour valoriser les parcours positifs.
- **Prendre des décisions par soi-même** : le salarié choisit son métier, son devenir.
- **Mise en action** : les salariés sont invités à proposer des actions simples mais concrètes ; s'inscrire au permis de conduire, revenir avec une offre, contacter une entreprise...
- **Création de liens, d'un réseau** : Médialys a mis en place un extranet permettant une diffusion rapide des offres d'emploi.
- **Donner un rôle** : chacun travaille à la mise à l'emploi. Par exemple Médialys apporte deux offres si le salarié apporte également deux offres.
- **Réactivité** : mise en place rapide des PMSMP pour conserver l'élan.
- **Quantité** : multiplication des propositions pour que le salarié ait le choix. Diffusion des offres sur les feuilles de route quotidiennes, extranet.

Organiser le travail autour d'un accompagnement efficace vers l'emploi

L'accès à l'emploi durable est bien évidemment l'objectif central de tout Atelier Chantier d'Insertion. Toutefois, des objectifs secondaires peuvent parfois prendre le dessus : accompagner les agents (et leur choix n'est pas toujours l'emploi) ; répondre aux urgences sociales ; assurer l'activité économique de la SIAE (arbitrage entre insertion et terrain). L'emploi durable ne constitue, de fait, pas toujours l'objectif principal.

Pour répondre à cet enjeu, nous avons travaillé sur deux objectifs.

Redéfinir les rôles de chaque permanent

- Promouvoir une meilleure articulation entre CIP et ETI autour du projet des agents en transition professionnelle ; temps d'échanges ; bilan intermédiaire avec l'agent...
- Faire des chefs d'équipe des acteurs à part entière de l'insertion ; évocation des projets pro quotidiennement ; annonce en prise de service des offres d'emploi ; bilan de PMSMP avec l'employeur

Reprendre la communication interne comme externe

- Accès immédiat au projet professionnel sur le logiciel métier ; mise en place d'un extranet ; bilans accessibles en ligne
- Communication via les réseaux sociaux et notamment LinkedIn ; refonte du site internet ; nouvelle plaquette entreprise

Action ou la formation sur le poste de travail



Cofinancé par le programme Erasmus+ de l'Union européenne

ACTION est un projet européen financé à hauteur de 250 000 € par Erasmus+, qui se déroule sur 32 mois, de février 2022 à septembre 2024. Il associe 6 partenaires européens : deux partenaires belges, AID et Le Perron de l'Illon, deux partenaires français, AGFE et Médialys et deux partenaires italiens, EVT et COOSS.

Le projet part du constat suivant : les adultes peu qualifiés et éloignés de l'emploi ont besoin d'un accompagnement particulier, adapté et formatif, pour s'insérer durablement dans l'emploi. En effet, les dispositifs de formation et d'insertion « classiques » ne leur sont souvent pas adaptés : les cadres sont rigides, les parcours trop longs, ils n'accrochent pas et perdent leur motivation. De plus les politiques publiques insistent sur une mise à l'emploi rapide, ce qui peut parfois conduire à une insertion non-durable, dans des emplois précaires.

L'objectif du projet est de **travailler sur une meilleure inclusion sociale et professionnelle des adultes peu qualifiés, grâce à un parcours d'insertion adapté, permettant une montée en compétences et un accès à un**

emploi durable de qualité. À cette fin, le projet insiste sur la formation par le travail.

En tant que Structure d'Insertion par l'Activité Économique, c'est la question de notre accompagnement professionnel quotidien, de notre tutorat sur le poste de travail et en définitive de la montée en compétence et de la transférabilité des compétences qui est posée.

Le projet va s'attacher à explorer les pratiques existantes en matière d'accompagnement des travailleurs en insertion, développer, adapter et « pédagogiser » l'accompagnement formatif des travailleurs en insertion, et construire des outils communs permettant de formaliser le tutorat appliqué sur le lieu de travail.

Notre objectif est un meilleur apprentissage par le travail au sein de notre structure pour un accès durable l'emploi.



Vie de la structure

L'organigramme juin 2022

ÉQUIPE DE DIRECTION

LUC CHAMBOLLE

YSMA BELOUFI

PÔLE ADMINISTRATIF

Assistant administratif
Stéphane Carbonnier

Assistante administrative
Sarah Messaoudi

Chargé d'accueil
**Quentin Fohles,
(Martine Lauron)**

JÉRÔME PERDRIOLLE

PÔLE OPÉRATIONNEL

Chefs d'équipes
**Hamza Allouani, Kacem Bouchedja,
Ahmed Bouslah, Charline Charil,
Najla Charfi, Nadjib Chekireb, Ismael
Chekroun, Mélanie Dufournaud,
Maxence Leborgne, Romain Pécréaux,
Danai Rizzardo, (Jorge Rodriguez)**

Ordonnancement
Valentin Almeida, (Jamel Laieb)

N'NADY MAKANGU

PÔLE ACCOMPAGNEMENT

Chargées d'Insertion Professionnelle
**Muriel Bourdelin, Salima Body, Nadia
Sebihi**

Travailleuse sociale
Laurie Armand

Chargée de relation entreprise
Clara Bouveron

Cheffes d'équipes tutrices
**Catherine Boismal, Émilie Lecluse,
Michela Ambrogio**



27, rue d'Alsace
69100 Villeurbanne
04 37 64 26 90

medialys.asso.fr