

Médialys



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022-2023

medialys.asso.fr

Sommaire

Chiffres clés 2022	3
Édito	4
Les salariés	5
Accompagnement vers l'emploi	13
L'activité opérationnelle 2022	18
Zooms 2022-2023	24
Vie de la structure	28

Chiffres clés 2022

328

salariés en insertion
sur l'année

45 %
BRSA

172

salariés en moyenne
mensuelle

28 salariés permanents

28 ETP - 15 femmes / 13 hommes

162 000

heures de travail

20 000

heures de formation

1 pôle accompagnement

3 CIP, 1 CESF, 1 chargée
de relation entreprise,
3 tuteurs formateurs

1 pôle opérationnel

11 chefs d'équipe
1 ordonnancement

1 pôle administratif

4 assistants

46 %

de sorties dynamiques

4,5

millions d'euros
de budget
91 % en salaires
et charges

Édito

L'année 2022 a été une année déterminante dans la vie de notre association. **Notre mue en Atelier Chantier d'Insertion a été achevée**, permettant ainsi de stabiliser les fondamentaux de l'action de notre association.

Convaincus qu'un accompagnement global est essentiel, nous avons encore **renforcé le lien nécessaire entre l'activité des médiateurs sur le terrain, leur formation et la construction d'un projet professionnel**. Nous avons également étoffé notre équipe de permanents afin de mieux accompagner la montée en compétence des agents Médialys.

Je tiens à remercier tous les membres du conseil d'administration, les actuels et celles et ceux qui se sont succédés pendant les douze années pendant lesquelles j'ai présidé Médialys. Leur implication a toujours été sans faille et notre cohésion a permis de traverser toutes les variations des politiques publiques, celles de l'État, des collectivités, du Sytral ou de Keolis. J'aurai eu de très belles rencontres. Je pense en particulier à Michèle Vullien, inspiratrice de Médialys, avec laquelle j'aurai partagé une partie de ce temps de présidence.

Je salue l'engagement, le travail, le sérieux des collaborateurs de Médialys, qui croient que chacun a la capacité de transformer son avenir pour peu qu'on lui fasse confiance. Luc Chambolle a mené avec une remarquable efficacité l'ensemble des transformations qui permettent à Médialys d'être aujourd'hui incontournable dans le paysage de l'insertion de notre agglomération. Je lui en sais gré.

À un moment où notre pays s'interroge sur sa capacité à changer la vie, nous avons illustré combien la **détermination d'hommes et de femmes engagés** permet de redonner espoir et souffle, à celles et ceux que la vie a tant abîmés.

Je ne doute pas de la pleine réussite à la future présidence et à son équipe. **Je leur souhaite bonne route au service des plus fragiles.**

Hélène Geoffroy
Présidente - Juin 2023

Les salariés en transition professionnelle

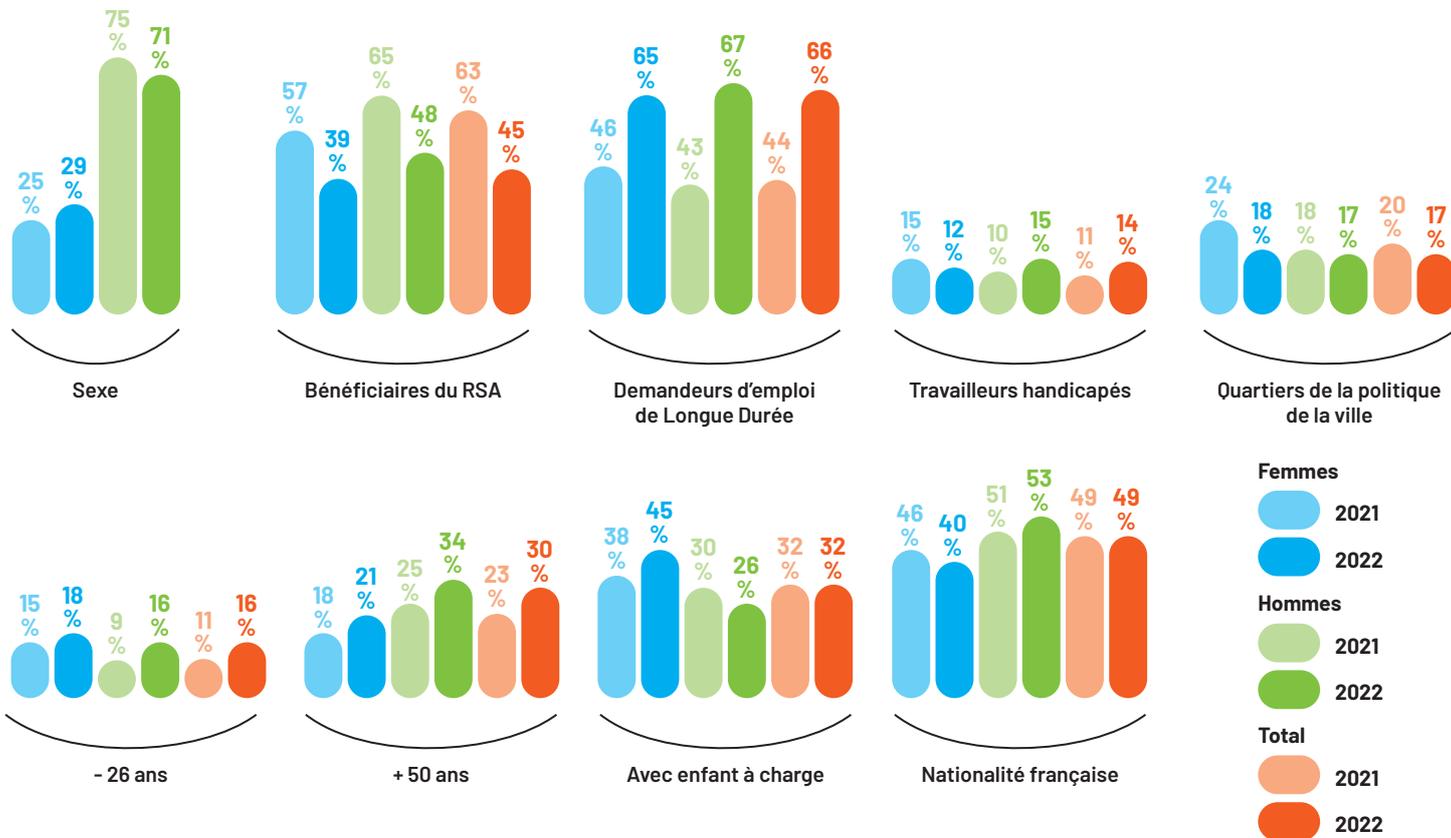
Les effectifs

172 agents
à l'effectif en moyenne mensuelle
124 hommes et **48** femmes
45%
de bénéficiaires du RSA



Sociographie des agents en transition professionnelle

en 2022



Des parcours plus longs

Départ de	♂	♀	2022	%	2021	%	2020	2019	2018	2017
0 à 4 mois	17%	17%	30	17%	31	16%	22%	15%	13%	9%
5 à 9 mois	21%	32%	43	24%	54	27%	26%	37%	34%	38%
10 à 15 mois	32%	30%	56	31%	44	22%	19%	23%	30%	33%
16 mois et plus	31%	21%	51	28%	71	36%	32%	25%	23%	20%
Nb de départs dans l'année	133	47	180		200		121	162	176	238
Présence moyenne en mois Hors fin de période d'essai	14	13	14		14,4		13,8	12,7	12	11,4

En 2021, 36% des salariés en transition allaient au bout de leur troisième et dernier contrat. Nous y voyions les conséquences de la crise sanitaire qui avait conduit beaucoup d'agents à repousser leur sortie de Médialys. **Ce pourcentage de troisième contrat retombe à 28% en 2022, signe que les agents trouvent plus facilement du travail, dans un marché de l'emploi plus actif.** Les femmes ont tendance à avoir des parcours moins longs,

près de 50% ne restant à Médialys que le temps d'un seul contrat (pour 38% des hommes). Il n'en demeure pas moins que les agents restent en moyenne 14 mois au sein de Médialys, soit le temps de deux contrats (le premier de neuf mois et le second de six mois), **confirmant la nécessité d'un accompagnement plus long qu'il y a quelques années.**





Près de 50% de sorties dynamiques

46% des agents
ont bénéficié d'une sortie
dynamique sur l'année 2022,
à l'issue de leur contrat à
Médialys, soit le meilleur résultat
sur les cinq dernières années.

Les sorties dynamiques augmentent encore en 2022 par rapport aux années précédentes. Conséquence d'un marché de l'emploi plus actif, ces sorties positives sont également le fruit d'un accompagnement vers l'emploi renouvelé suite à la formation SEVE Emploi. Cette formation nous a en effet conduit à multiplier les intermédiations entre salariés en transition professionnelle et entreprises afin de faciliter l'accès à l'emploi, notamment l'emploi durable.

Notons que pour la première fois, les sorties positives des femmes sont plus nombreuses que celles des hommes, avec toutefois le bémol de sorties vers l'emploi durable encore insuffisantes.

	2022						2021	2020	2019	2018
	♂	%	♀	%	Total	%	%	%	%	%
Sorties dynamiques	44	46%	15	47%	59	46%	41%	31%	34%	42%
Durable - CDI, CDD + 6 mois	25	26%	5	16%	30	24%	18%	8%	24%	27%
Positive - Formation, retraite	12	13%	4	13%	16	13%	20%	5%	2%	6%
Transition - CDD moins de 6 mois, intérim	7	7%	6	19%	13	10%	4%	18%	8%	9%
Chômage, inactif	51	54%	17	53%	68	54%	59%	69%	66%	58%
Total général	95	100%	32	100%	127	100%	100%	100%	100%	100%
Retrait des sorties constatées	38	29%	15	32%	53	29%	26%	31%	12%	23%
TOTAL SORTIES	133		47		180		200	121	162	176

Retrait des sorties constatées	♂	♀	Nb
Licenciement	22	5	27
Pour absence	22	5	27
Pour dysfonctionnement			0
Pour inaptitude			0
Décès	1		1
Rupture période d'essai du salarié	6	4	10
Congé de longue durée maternité maladie	6	6	12
Décision administrative	3		3
TOTAL	38	15	53

Près de 30% des agents ne peuvent suivre l'intégralité du parcours au sein de Médialys. Il s'agit principalement d'agents qui cessent de fait leur activité à Médialys (licenciement pour absence), mettent fin à leur période d'essai ou achèvent leur contrat en arrêt maladie prolongé. Certains départs sont à mettre à l'actif de projets personnels (déménagement, autre travail...). Toutefois, **la grande majorité représente des agents pour lesquels le rythme de travail, même dans une structure d'insertion, est encore trop élevé.**

68
agents

sont sortis
de Médialys avec
**une solution emploi
ou formation.**



Exemple de sorties positives

Les emplois occupés sont les suivants :
Téléconseiller ; Assistant service client ; Agent administratif CAF du Rhône ; Agent d'accueil bilingue chez Framatome ; Agent d'accueil Musée des Confluences ; Hôte d'accueil Aéroport ; Agent commercial Keolis Lyon ; Agent d'accueil en CHRS ; Gardien d'immeuble pour Grand Lyon Habitat ; Veilleur de nuit ; Référent logement chez Alynea ; Agent de médiation ALTM et PIMM'S ; Moniteur éducateur à l'ADAPEI ; Agent de sécurité ; Employé Libre-Service ; Hôte de caisse ; Agent en blanchisserie ; Agent de restauration ;

Agent d'entretien du bâtiment ; Ouvrier qualifié Renault Truck ; Agent de fabrication industrielle ; Aide étancheur ; Agent de nettoyage dans un autre ACI.

Les formations : Administrateur systèmes réseaux et sécurité ; Assistant comptable ; Secrétaire assistant ; Métiers du secrétariat et de l'administratif ; Agent de sécurité ; Auxiliaire de vie ; Employé polyvalent de restauration en collectivité ; Employé Libre-Service ; Nettoyage de locaux ; Agent de stockage ; Façadier-peintre.

Deux parcours vers l'emploi



Homme de 21 ans

suivi par la Mission Locale
dans le cadre
de la Garantie jeunes.

M. a un niveau Bac Pro Maintenance des équipements industriels, secteur dans lequel il s'est orienté par défaut. Après l'échec à son bac pro, M. a acquis une seule expérience d'une semaine comme employé libre-service. **Médialys constitue donc sa première expérience professionnelle.**

M. a intégré la structure le 1^{er} mars 2021 avec l'objectif de suivre une formation en alternance en tant qu'installateur thermique et sanitaire. Le retour des « clés de l'atelier » confirme que le projet de M. n'est pas assez solide, une enquête métier serait nécessaire. Sans réelle connaissance des métiers du bâtiment, il a été convenu que M. testerait plusieurs métiers par le biais des PMSMP (Période de mise en situation en milieu professionnel). M. ayant du mal à se mobiliser dans la recherche d'entreprise, nous lui avons proposé de s'engager dans le programme SEVE emploi en octobre 2021. La multiplication des réseaux lui a permis de bénéficier dès décembre 2021 d'un stage en électricité et d'un autre, en avril 2022, en froid/climatisation. Aucun de ces



secteurs ne correspondait finalement aux représentations qu'il pouvait avoir. Suite à une visite de chantier organisée par la MMIE (Maison Métropolitaine pour l'Insertion et l'Emploi), M. découvre le métier de plâtrier/peintre. Après une préparation à l'entretien à Médialys, M. est orienté sur un job dating en mai 2022, lors duquel une entreprise se dit prête à le prendre en formation en alternance comme plâtrier/peintre. **Une nouvelle PMSMP en août 2022 au sein de cette entreprise permet de valider définitivement le projet de formation qui débutera en novembre.**

Le suivi mis en place par notre CIP (Chargée d'insertion professionnelle) lors de cette PMSMP a permis de nouer un lien avec l'entreprise d'accueil. M. sort de Médialys le 30 août 2022. M. nous interpelle en octobre 2022 car le Pôle Emploi n'a pas pris le relais et il n'est toujours pas indemnisé sur sa période de chômage qui a débuté le 1^{er} septembre 2022. L'entreprise de plâtrerie nous sollicite début novembre 2022, M. n'est pas présent pour le début de son contrat. Nous identifions que n'ayant aucune ressource, M. n'a pu payer le billet de train pour se rendre dans l'entreprise à Rive-de-Gier. Nous faisons le relais avec Pôle Emploi d'une part et la Mission Locale d'autre part qui débloque en urgence un fonds d'aide aux jeunes permettant à ce dernier de débuter son contrat.

M. a ainsi pu sereinement démarrer sa formation en contrat de professionnalisation et se maintenir dans l'emploi.



Femme de 53 ans

originaire d'Algérie,
arrivée en France
en 2018.

En Algérie, Mme a une expérience de secrétaire et de pâtissière. En France, Mme a exercé le métier d'auxiliaire de vie pendant 3 mois, ce qui constitue sa seule expérience professionnelle. Mme est arrivée en France seule avec sa fille puis a été rejointe par son mari. Ils sont hébergés dans un studio de 14 m² en résidence sociale. Problématiques sociales importantes (logement, dettes, impôts...).

Le travail sur le projet a permis de faire émerger différentes pistes tenant compte des problématiques de santé de Mme (RQTH pour des problèmes de tendinite) : agent de sécurité, hôtesse de caisse, agent d'accueil.

Une formation de redécouverte de l'outil informatique a été mise en place via Emmaüs Connect « informatique et parentalité ». L'acquisition de cette compétence transversale à tous les métiers précédemment évoqués a constitué une première étape. **Une PMSMP a été mise en place par le biais de notre chargée de relation entreprise sur un poste de caissière au sein d'un magasin Franprix.** Mme a validé ce projet. Un accompagnement social important a été proposé en parallèle de l'accompagnement professionnel par notre travailleuse

sociale (contact CAF pour résolution des problématiques de dettes, lien avec action logement, accompagnement dans les démarches de séparation d'avec son conjoint).

Un contrat de travail a été proposé à Mme à l'issue de la PMSMP, que Mme a décliné, trop prise par ses problématiques sociales. Mme avait besoin de temps à l'issue de son parcours au sein de notre structure pour les résoudre et être totalement disponible pour un emploi. **Le bilan fait par Mme de ces 21 mois passés au sein de notre structure est positif :**

« Cela m'a donné confiance en moi, j'ai acquis des connaissances au niveau du réseau. J'ai aimé travailler en équipe, je suis satisfaite de mon parcours chez Médialys. Cela m'a donné une expérience importante en France car je ne suis arrivée qu'en 2018. J'ai aimé travailler avec les chefs d'équipe (toujours là pour m'écouter, pour m'aider) et avec ma CIP. »

Sortie de notre dispositif en juillet 2022 au chômage, une prise de contact dans le cadre des enquêtes mises en place auprès de tous les agents sortis nous a permis d'apprendre que **Mme avait pu accéder à un CDD de plus de 6 mois comme hôtesse de caisse.**

Des chances de sorties positives différentielles

Chances statistiques de sorties positives Taux moyen = 46%				
Moins de chances		Critères		Plus de chances
Hommes	46%	Sexe	47%	Femmes
Femmes	40%	Avec enfants à charge	64%	Hommes
Hommes	41%	Sans enfants à charge	50%	Femmes
26 ans à 35 ans	44%	Age	63%	25 ans et -
46 à 55 ans	31%		51%	36 à 45 ans
			47%	56 ans et +
Non résident en QPV	44%	QPV	58%	Résident QPV
1 ^{er} contrat	38%	Nb de mois à Médialys	64%	2 ^e contrat
3 ^e contrat	42%			

Nous avons noté l'année dernière la nécessité d'actions spécifiques pour améliorer les taux de sorties sur le troisième contrat ainsi que les sorties positives des femmes et des jeunes.

Les résultats de l'année 2022 sont très encourageants puisque les taux de sorties sont en nette amélioration, pour le troisième contrat (passant de 28% en 2021 à 42% en 2022), **pour les femmes** (de 34% à 47%) **et pour les jeunes** (de 0% à 63%).



Le taux de sorties positives des femmes est, pour la première fois, légèrement plus fort que celui des hommes.

Les nouveautés dans l'accompagnement vers l'emploi

Médialys dispose aujourd'hui d'un pôle accompagnement renforcé, composé, outre de la responsable de pôle, de trois chargées d'insertion professionnelle, d'une travailleuse sociale et d'une chargée de relation entreprise. Le pôle dispose également d'un soutien administratif.



Une articulation plus forte entre appui socioprofessionnel et encadrement de terrain

La mise en œuvre de SEVE Emploi a entraîné de nombreux changements dans nos pratiques.

Nous avons ainsi mis en place un bilan intermédiaire, après quatre mois de présence au sein de Médialys, pour faire le point sur les débuts à Médialys et fixer des objectifs pour la fin du premier contrat. Ce bilan réunit la chargée d'insertion professionnelle et un chef d'équipe, qui apportent un regard croisé.

Nous avons également proposé aux agents de signer une charte d'engagement indiquant les ressources qu'ils pouvaient trouver au sein de Médialys mais aussi les objectifs qu'ils se fixaient. Malheureusement, ce type d'outil s'avère trop éloigné du vécu des agents et, n'ayant pas les effets escomptés, il n'a pas été maintenu.



Une nouvelle relation avec les entreprises



La présence, au sein de Médialys, d'une chargée de relation entreprise dédiée, a permis de multiplier les contacts avec les entreprises qui recrutent et de tisser des partenariats permettant une véritable collaboration.

La plaquette entreprise est un document indispensable pour faire connaître Médialys et l'ensemble des talents que nous pouvons proposer.

Via SEVE Emploi, les CIP et la chargée de relation entreprise se sont

particulièrement mobilisées sur le suivi des agents Médialys, une fois qu'ils ont accédé à l'emploi dans une autre entreprise. En effet, nombreux sont les échecs imputables à une mauvaise intégration dans l'entreprise. Le suivi dans l'emploi permet d'identifier des difficultés, de lever des incompréhensions et même d'être en conseil pour que les entreprises adaptent leur procès d'intégration pour conserver des salariés qu'elles ont souvent du mal à trouver.

Le parcours « raconte-moi », pour une insertion globale

Pour la deuxième année consécutive, Médialys a proposé aux agents volontaires de s'engager dans ce parcours culturel. « Raconte-moi », est une aventure portée par la Mission Insertion Culture de la MMIE en partenariat avec Unis Vers l'Emploi. 8 salariés ont participé aux 10 rencontres

animées par Brune Bleicher - metteuse en scène et comédienne et Mehdi Krüger - poète, chanteur et slameur. Tout ceci dans deux lieux culturels d'exception : Les Archives Municipales de Lyon et Le Musée et Théâtre Romain Lugdunum. L'objectif principal est d'amener les

participants à découvrir deux formes artistiques que sont l'écriture et le théâtre afin de travailler leur rapport à soi et aux autres pour se « relier dans son intérieur et à son extérieur ». C'est également l'occasion de travailler sur différentes temporalités : le rapport au passé et aux souvenirs, l'évocation du



moment présent et la projection vers l'avenir. *In fine*, ce travail participe à restaurer la confiance en soi et à faciliter l'accès à l'emploi.

Concrètement, les agents ont produit des textes collectifs, des textes introspectifs (se dévoiler avec des amorces de phrases proposées par l'artiste), la biographie d'un objet cher. Des exercices de théâtre ont permis de travailler sur la prise de conscience de son corps et des autres, sur l'adresse aux autres, sur le fait de savoir porter sa voix ou se positionner sur scène face à un public.

Ce parcours s'est conclu par une représentation mêlant travail d'improvisation, lecture de textes et projection du film reprenant les textes personnels lus par les participants au sein du Musée Lugdunum.

Retrouvez le lien sur le site de Médialys : www.medialys.asso.fr

Culture pour tous revient

Après plus d'un an d'arrêt, les permanences animées par une volontaire en service civique, une fois par semaine, sont de nouveau mises en place sur le siège de Médialys à « Alsace » comme nous l'appelons. C'est un lieu de passage constant des salariés pour leurs

démarches administratives comme pour les ateliers Techniques de Recherche d'Emploi, ou les rendez-vous individuels avec les CIP ou la conseillère en économie sociale et familiale. Autant d'occasions de découvrir cette opportunité proposée par Alice.

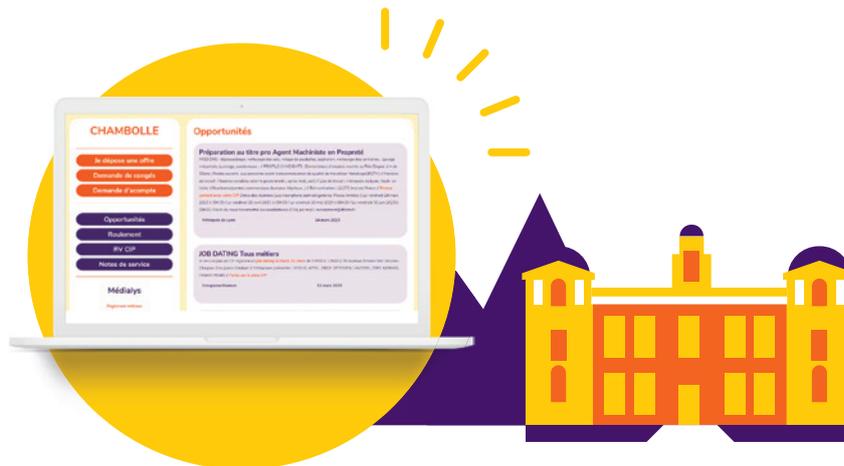


L'extranet Médialys : un outil numérique à disposition des salariés

Médialys propose dorénavant à tous les agents l'accès à un extranet leur permettant d'avoir accès à leur planning, à leurs rendez-vous avec leur CIP, de déposer des congés ou des demandes d'acompte. L'extranet offre surtout la possibilité de consulter, en ligne, l'ensemble des offres d'emploi ou de formation que Médialys propose aux agents. Cet outil permet en outre aux agents d'indiquer les offres d'emploi du marché caché et de les partager. Médialys requalifie l'offre reçue et peut alors la publier, dans l'intérêt de tous.

On pourra toujours objecter que la fracture numérique interdit à un grand nombre d'agents d'avoir accès à cet outil. La démarche de Médialys consiste d'abord à constater que, dans la plupart des emplois, la maîtrise des outils numériques est indispensable, qu'il s'agisse d'un planning numérique, de produits ou de missions enregistrés sur un site ou encore de la pose de congés via une application dédiée. Plutôt que de s'interdire ce type d'outil, Médialys, de façon volontaire, propose aux agents de se familiariser avec ces solutions, tout en les accompagnant sur la prise en main de cet outil.

Le nombre d'agents connectés et utilisant l'extranet est aujourd'hui important et donne raison à cette démarche volontariste



La formation : un incontournable

Formations	2022				2021	2020	2019
		%		%	Nb de jours	Nb de jours	Nb de jours
Keolis	1105	58%	784	42%	1889	2 078	1744
Médialys (intégration, ateliers)	413	58%	292	42%	705	720	697
Qualifiante (externe)	979	79%	254	21%	1233	1558	816
Optiguide	53	82%	12	18%	65	74	40
Total	2 609	62%	1 383	38%	3 685	4 430	2 843
Effectifs mensuels	124		48		172	209	164
Ratio nb de jours / nb de salariés	21,0		28,8		21,4	21,2	19,5

Médialys a toujours parié sur la formation pour permettre aux agents de monter en compétences. Les formations Keolis se répartissent sur 11 journées et concernent la connaissance réseau, la tarification, la relation commerciale et la prévention des conflits. Ces formations, au-delà de leur contenu technique, sont l'occasion de travailler sur la lecture d'un guide, sur les techniques de mémorisation ou encore sur l'attitude corporelle.

Les femmes sont tendanciellement plus présentes sur ces formations que les hommes.

La formation qualifiante vise, dans le cadre du projet professionnel, une remise à niveau ou encore l'accès à un titre professionnel. Beaucoup de nos salariés ont suivi des formations de remise à niveau en français ou en informatique, deux éléments clés pour l'accès à l'emploi aujourd'hui. Certains ont pu accéder à des formations qualifiantes de conducteur de bus, d'agent de sécurité ou encore de veilleur de nuit.



L'activité opérationnelle de Médialys

Organisation

Répartition du temps de travail

La distinction homme-femme permet de pointer un absentéisme, hors congés maternité, beaucoup plus fort chez les femmes (17.1%) que chez les hommes (11.3%). Cet absentéisme prend la forme d'arrêts maladie mais également d'absences injustifiées.

Nous constatons une forte dégradation de l'absentéisme sur l'année 2022 puisque ce dernier se situait en dessous de 10% l'année précédente.

En revanche, l'effort d'insertion est constant puisque plus de 10% du temps de travail est consacré à la formation ou à des stages en entreprise.

	Homme	Femme	Total
Jours terrain	79,1 %	68,4 %	76,3 %
Insertion	9,3 %	12,0 %	10,2 %
Formations externes	4,5 %	3,7 %	4,3 %
Formations internes	4,0 %	7,0 %	4,9 %
Immersion	0,8 %	1,3 %	1,0 %
Absences	11,6 %	19,4 %	13,9 %
Arrêts maladie	7,4 %	12,4 %	8,9 %
Maternité/paternité	0,3 %	2,3 %	0,9 %
Absence injustifiée	3,9 %	4,7 %	4,1 %
Total	100 %	100 %	100 %
Suspension de contrat	7,5 %	2,8 %	

Prolongation de l'augmentation du temps de travail des agents

Face aux difficultés de recrutement et à la baisse de notre effectif, nous avons proposé, dès le mois de février 2022, d'étendre le temps de travail à cinq jours pour les agents volontaires. 25% ont été volontaires.

Cette augmentation du temps de travail a permis de générer des heures complémentaires nécessaires à la réalisation de nos différents engagements et de proposer un sas vers les conditions d'un travail à temps complet. Cette disposition est suspendue depuis juin 2023.



L'activité quotidienne

Moyenne mensuelle d'agents	Nb d'agents	%	2021	%
TCL	118	89,6 %	151	83 %
Cars du Rhône	5	3,7 %	5	3 %
Optiguide	5	4,1 %	6	4 %
Autre	3	2,6 %		
TOTAL	131	100 %	162	100 %

Ce sont en moyenne

131
agents

qui sont positionnés et encadrés

chaque jour sur nos différentes missions.

TCL



SYTRAL

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

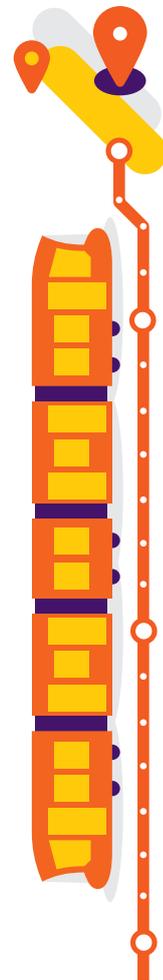


	2022	%	2021	2020	2019	2018
Gestion de flux	65 576	45%	48 %	50 %	45 %	46 %
GDF Métro (Saxe, Bellecour, Part-Dieu)	24 715	17 %	19,2 %	21 %	18 %	18 %
GDF C3 (Part-Dieu, Hôtel de Ville, Saint-Paul)	8 652	6 %	5,6 %	4 %	5 %	7 %
GDF Tram (Part-Dieu, Perrache) + Herriot-Cagne	7 665	5 %	7,2 %	9 %	6 %	5 %
Montée porte avant fixe ou mobile	1 408	1 %	1,5 %	1 %	2 %	3 %
Comptage Funiculaire	1 083	1 %	0,8 %	1 %	2 %	2 %
Agences commerciales	22 054	15 %	14 %	13 %	12 %	11 %
Accueil info	60 142	41 %	39,5 %	41 %	41 %	37 %
Présence station Accueil info	27 232	19 %	20,7 %	24 %	19 %	20 %
Agences commerciales	22 054	15 %	14 %	13 %	12 %	11 %
Fêtes des lumières, de la musique, Vogue...	6 847	5 %	2,7 %	1 %	2 %	3 %
Travaux, Manifestations	4 009	3 %	2 %	2 %	8 %	2 %
Médiation	20 068	14 %	12,5 %	9 %	14 %	17 %
Junior Direct	4 892	3 %	2,6 %	4 %	7 %	8 %
Incitation à valider	7 624	5 %	5,1 %	3 %	4 %	5 %
Scolaires lignes ordinaires (Givors / Minimes / S.Allende)	5 509	4 %	3,1 %	2 %	2 %	3 %
Présence Rame	2 043	1 %	1,6 %	0 %	1 %	1 %
TOTAL TCL		100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Nombre d'heures	145 000		174 000	120 000	126 000	140 000

La gestion de flux est l'activité principale des agents Médialys sur le réseau. Cette gestion de flux s'exerce principalement sur les modes lourds et en agence commerciale. Elle permet de fluidifier le trafic et de garantir le départ des rames.

L'accueil-information est une activité constante et appréciée des clients. En agence commerciale ou sur les pôles multimodaux, l'accueil-information humanise le réseau et apporte un service de proximité aux usagers.

Enfin, **les activités de médiation concernent des missions nécessitant un argumentaire spécifique.** Elles se déploient notamment auprès des scolaires.



Optiguide



L'année 2022, c'est aussi une articulation plus forte avec Keolis Lyon.

Lors de la rentrée scolaire.

Des référents agence commerciale sont formés sur chacune des agences et apportent, grâce à leur bonne maîtrise des problématiques, des réponses et des solutions adaptées à chaque client. Ils assurent également un lien constant avec les équipes Keolis, notamment en regard des différentes innovations mises en place et en particulier la distribution de tickets via des douchettes à l'extérieur des agences, offrant la possibilité pour les clients d'éviter la file d'attente en revenant quand leur numéro est appelé.

Lors de la fête des Lumières.

Le dispositif Médialys était déployé, en 2022, sur des stations sensibles comme La Part Dieu ou Perrache et en continuité de service sur des stations secondaires. La collaboration avec les agents de ligne est alors primordiale pour assurer le barriérage et le filtrage pour la sécurité des usagers.

L'activité Optiguide d'accompagnement de personnes à mobilité réduite sur le réseau (principalement des personnes mal ou non voyantes) **retrouve le niveau des années précédentes.** La politique de présentation

systématique du service par la centrale d'appel Optibus porte ses fruits. C'est ainsi que 4 357 courses ont été opérées pour 262 clients différents, soit presque 100 nouveaux clients par rapport à l'année 2021. Il n'en demeure pas moins que ce service reste concentré sur un nombre limité de clients : 15 clients représentant 50% des courses.

	2022			2021	2020	2019	2018
Nb d'agents Médialys	79 ♂	23 ♀	102				
Nb de courses	3 348	1 009	4 357	2 784	2 000	4 568	4 403



Cars du Rhône

LES CARS DU RHÔNE

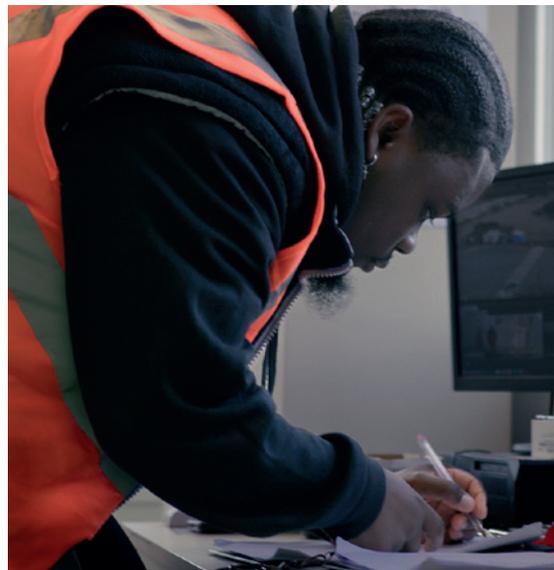
SYTRAL

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.

Ce service a été assuré par 11 femmes et 27 hommes sur l'année 2022. Cette mission, en appui aux conducteurs de car, permet de développer l'autonomie et la prise de responsabilité. De plus, une grande partie de la mission se déroulant assis dans le car, cela permet d'accueillir les agents compétents devant bénéficier d'un aménagement de leur poste de travail suite à l'impossibilité de tenir une posture debout prolongée.



Mission d'homme-traffic et liftier pour VINCI / CITINEA



Les agents Médialys assurent, chaque jour, l'accueil et le contrôle sur le chantier de la salle de spectacle / sport LDLC Arena. Le travail démarre à 6h30 avec l'accueil des compagnons et ouvriers, le contrôle et l'orientation des camions

toupie et des livreurs, la réalisation des cartes d'accès au chantier et l'orientation des visiteurs sur le bon interlocuteur. Ce poste polyvalent s'achève à 18h30 avec la fermeture du

chantier et de la base vie. Depuis février 2023, un poste de liftier a été ouvert. Le liftier accompagne le chargement et déchargement des matériaux nécessaires au chantier, s'assure que les espaces autour de l'ascenseur sont dégagés et opérationnels et prend en charge l'évacuation des bennes à déchets. Ces deux postes exigeants offrent un cadre d'emploi différent permettant aux agents Médialys de développer de nouvelles compétences et parfaire leur employabilité.

ZOOMS 2022-2023

La problématique logement

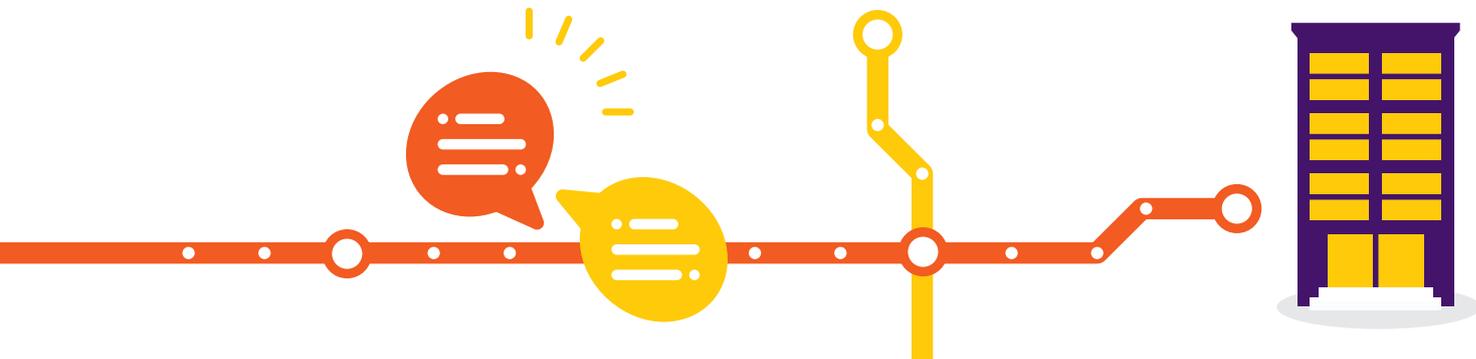
On sait que la situation en regard du logement est déterminante dans les parcours d'insertion. Or, un tiers des agents arrivant à Médialys rencontre une problématique logement, et pour 56% d'entre elles, cette problématique est vitale. Au-delà des pourcentages, ce sont donc plus de 100 personnes qui arrivent dans l'année avec une demande logement, 58 d'entre elles étant dans une situation particulièrement sensible : certaines dorment dans la rue, dans leur voiture ou encore sont hébergées de manière très précaire.



Dans cette optique, un certain nombre de dispositifs, notamment d'urgence, ont été mobilisés sur l'année 2022.

Deux nouveaux partenariats ont notamment été ouverts :

- **L'Ouvre Porte est une association portant plusieurs dispositifs d'hébergement : accueil citoyen, maison pour femmes isolées, et surtout le dispositif des nuits suspendues.** Les nuits suspendues permettent à une personne en situation d'urgence ou d'insécurité de bénéficier de nuits d'urgence dans une auberge de jeunesse partenaire (Le Flâneur, L'Alter'Hostel et l'Hôtel de Normandie), et d'avoir ainsi accès à un lieu chauffé, confortable et sécurisé. Trois nuits sont totalement prises en charge par l'Ouvre Porte, les 3 nuits suivantes sont au prix de 10€ la nuit. Ce partenariat a permis à 3 salariés de se mettre à l'abri le temps de trouver une solution plus pérenne.
- **Les Bureaux du Cœur est une association qui propose un hébergement individuel d'urgence, le soir et le week-end, dans des locaux professionnels alors vides.** L'accueil peut être mis en place pour une durée comprise entre 3 et 6 mois. Les invités ont accès à un espace personnel équipé d'un lit, d'espaces de rangement, d'une cuisine, d'un accès aux sanitaires. 5 salariés ont bénéficié de cette solution temporaire d'hébergement avant d'évoluer vers une résidence sociale.



Situation à l'entrée, demandes d'évolution et accès à au logement

	Situation à l'entrée		Accès à une solution		Situation à la sortie	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
SDF	25	8 %	18	72 %	7	2 %
Hébergé	45	14 %	23	51 %	22	7 %
Institution*	33	10 %	6	18 %	27	8 %
TOTAL	103	32 %	47	47 %	56	17 %

* Résidence sociale, CHRS, CHU

Nous ne décomptons pas ici les nombreuses personnes locataires d'un logement qui émettent le souhait de changer pour une surface plus grande ou encore l'accès à un autre quartier.

La moitié des personnes ayant émis le souhait de changer de logement a pu de fait accéder à une solution.

Situation des personnes ayant un besoin vital d'accès à un autre type de logement

Situation à l'entrée	TOTAL	Situation à la sortie				% d'accès
		SDF ou situation inconnue	Hébergé	Institution	Locataire	
SDF	25	7		15	3	72 %
Hébergé	25	1	4	13	7	80 %
Institution*	8	1		3	4	50%
TOTAL	58	9	4	31	14	78 %

* Résidence sociale, CHRS, CHU



78%

des personnes qui avaient un besoin vital d'accès au logement ont pu le faire durant leur présence à Médialys.

Ce tableau indique aussi que la vie ne s'arrête pas après le diagnostic d'entrée et que certaines personnes qui étaient hébergées ou en résidence sociale ont pu en perdre le bénéfice et se retrouver sans solution.

À la sortie de Médialys, 13 personnes étaient encore soit sans solution de logement pérenne (9), soit toujours hébergées malgré l'urgence de leur situation (4). Parmi ces 13 personnes, 7 n'ont pu être accompagnées du fait de la fin de leur contrat à Médialys et 6 personnes n'étaient de fait pas adaptées au logement autonome.

Agrandissement des locaux et réorganisation du pôle administratif

Médialys a étendu les locaux de son siège pour permettre d'accueillir l'ensemble des permanents du pôle accompagnement et du pôle administratif et dispose aujourd'hui de trois salles pour les informations collectives, les réunions internes et les formations.

Le pôle administratif a été fortement renouvelé dans l'année 2022. Ce renouvellement s'est accompagné d'une restructuration complète, d'une digitalisation plus forte du pôle et d'un appui conséquent sur des logiciels métiers qui permettent de gagner un temps précieux et de sécuriser les process administratifs et RH. De nouveaux documents ou listes relatifs aux bilans, aux absences ou encore aux contrats de travail sont dorénavant mis à disposition des différents pôles.

Le renouvellement du pôle a surtout été l'occasion de créer un véritable poste de chargée de recrutement permettant de faire face à nos difficultés en la matière. Le poste assure

le lien avec les prescripteurs (et garantit notamment des réponses systématiques lorsque les candidats ne sont pas retenus), l'information collective et les entretiens d'embauche, mais aussi toute la partie administrative, du contrat de travail à l'implémentation de nos différents logiciels métier. Cette nouvelle cohérence porte déjà ses fruits avec des recrutements plus nombreux depuis le début de l'année 2023.

« *Le recrutement des agents en transition professionnelle constitue un enjeu majeur de Médialys pour répondre à ses marchés mais surtout pour le cœur de son activité : l'accompagnement vers l'emploi. Pour moi, il est primordial de remettre l'humain au centre et de lui donner les clés de la réussite pour son projet professionnel. Le lien avec les prescripteurs est fondamental et c'est ce que je m'attache à développer au quotidien, soit par des échanges téléphoniques, soit par la participation à différents forums .»*

Rawan Abuzummar,
Assistante RH en charge
du recrutement

Vie de la structure

L'organigramme juin 2023

ÉQUIPE DE DIRECTION

LUC CHAMBOLLE

JONATHAN GUILLOT

PÔLE ADMINISTRATIF

Assistante RH en charge
de la paie

Sarah Messaoudi

Assistante RH en charge
de la formation

Nourhen Nagues

Assistante RH en charge
du recrutement

Rawan Abuzummar

Chargée d'accueil
Martine Lauron

JÉRÔME PERDRIOLLE

PÔLE OPÉRATIONNEL

Chefs d'équipes

**Hamza Allouani, Sébastien Barday,
Kacem Bouchedja, Ahmed Bouslah,
Charline Charil, Najla Charfi, Nadjib
Chekireb, Ismael Chekroun, Mélanie
Dufournaud, Maxence Leborgne,
Danai Rizzardo**

Ordonnancement

Jamel Laieb / Valentin Almeida

N'NADY MAKANGU

PÔLE ACCOMPAGNEMENT

Chargées d'Insertion Professionnelle
**Muriel Bourdelin, Déborah Gaudard,
Nadia Sebihi**

Travailleuse sociale
Laurie Armand

Chargée de relation entreprise
Magalie Jahmane

Chefs d'équipes tuteurs
Catherine Boismal, Émilie Lecluse

Le Conseil d'Administration et son bureau

Juin 2023

	Nom	Qualité
MÉTROPOLE	Mme Blandine COLLIN	Conseillère Métropole de Lyon
MÉTROPOLE	Mme Michèle EDERY	Conseillère Métropole de Lyon
MÉTROPOLE	Mme Séverine FONTANGES	Conseillère Métropole de Lyon
MÉTROPOLE	Mme Séverine HEMAIN	Vice-Présidente Métropole de Lyon
SYTRAL	Mme Léna ARTHAUD	Conseillère Métropole de Lyon siégeant au Sytral
SYTRAL	Mme Marie-Christine BURRICAND	Conseillère Métropole de Lyon siégeant au Sytral
KEOLIS Lyon	M. Thomas FONTAINE	Directeur Général
KPMR	M. Thibault AUBAGUE	Directeur
SPE	Mme Malika YADEL GALOUL	Directrice Mission Locale de Tassin
2 ^e collègue	Mme Hélène GEOFFROY	Personnalité qualifiée, Maire de Vaulx-en-Velin, Vice-Présidente Métropole
2 ^e collègue	M. Yves JEANDIN	Personnalité qualifiée
2 ^e collègue	Mme Michèle VULLIEN	Personnalité qualifiée
2 ^e collègue	M. JEAN-BERNARD COFFY	Personnalité qualifiée Administrateur FNDSA et Habitat & Humanisme
2 ^e collègue	M. Lilian MATHIEU	Directeur de recherche CNRS
2 ^e collègue	Mme Corinne TAVERNA	Personnalité qualifiée Responsable Études et Développement ADOMA
2 ^e collègue	M. Philippe VALENTIN	Personnalité qualifiée Président CCI de Lyon
DEETS	M. Laurent BADIOU	Invité permanent Directeur du travail

2022 en images



Retrouvez la vidéo
de présentation de Médialys
sur notre site.



Visite du ministre du travail, novembre 2022



Projet Erasmus + ACTION à Ancône, Italie

Médialys

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

medialys.asso.fr



Une nouvelle équipe



Départ pour la Fête des Lumières