

Médialys

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

20

24



20

25

[medialys.asso.fr](http://medialys.asso.fr)

# Médialys

## Sommaire

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| Édito                          | 3  |
| Les salariés                   | 4  |
| Accompagnement vers l'emploi   | 7  |
| L'activité opérationnelle 2024 | 19 |
| Vie de la structure            | 23 |

# Édito

**Blandine  
Collin**  
Présidente



**Les douze derniers mois ont été particulièrement chargés par l'actualité.**

**D'abord, l'évolution majeure pour Médialys tient dans les répercussions de l'allotissement sur notre activité.**

Première conséquence, nous avons intégré les formations au poste de travail auparavant délivrées par les agents de Keolis Lyon. Ce sont ainsi 45 heures de formation pour nos agents, sur la billettique, le réseau, la relation client ou encore la prévention des conflits qui ont été construites et sont dorénavant animées par nos tuteurs-formateurs.

L'allotissement a également conduit nos différents donneurs d'ordre à revoir les missions confiées aux AMIS, à mieux utiliser ces derniers sur le réseau en les incluant plus fortement dans leur fonctionnement quotidien. Nous avons aujourd'hui des missions plus variées, mais aussi plus de missions prioritaires, et sommes souvent sollicités pour des missions extraordinaires. Cette diversité est intéressante pour les agents qui peuvent monter en compétence.

Une enquête sur la qualité de service délivrée par les agents de médiation Médialys, diligentée par le Sytral début 2025, pointe les excellents résultats obtenus sur le réseau avec 92 % de satisfaction client. Ces résultats montrent combien il est possible, avec un public en insertion, d'atteindre une qualité de service très forte. Ces résultats pourraient également faire oublier notre spécificité de structure d'insertion que nous devons dès lors rappeler pour que l'humain et le parcours d'insertion restent au centre de nos efforts.

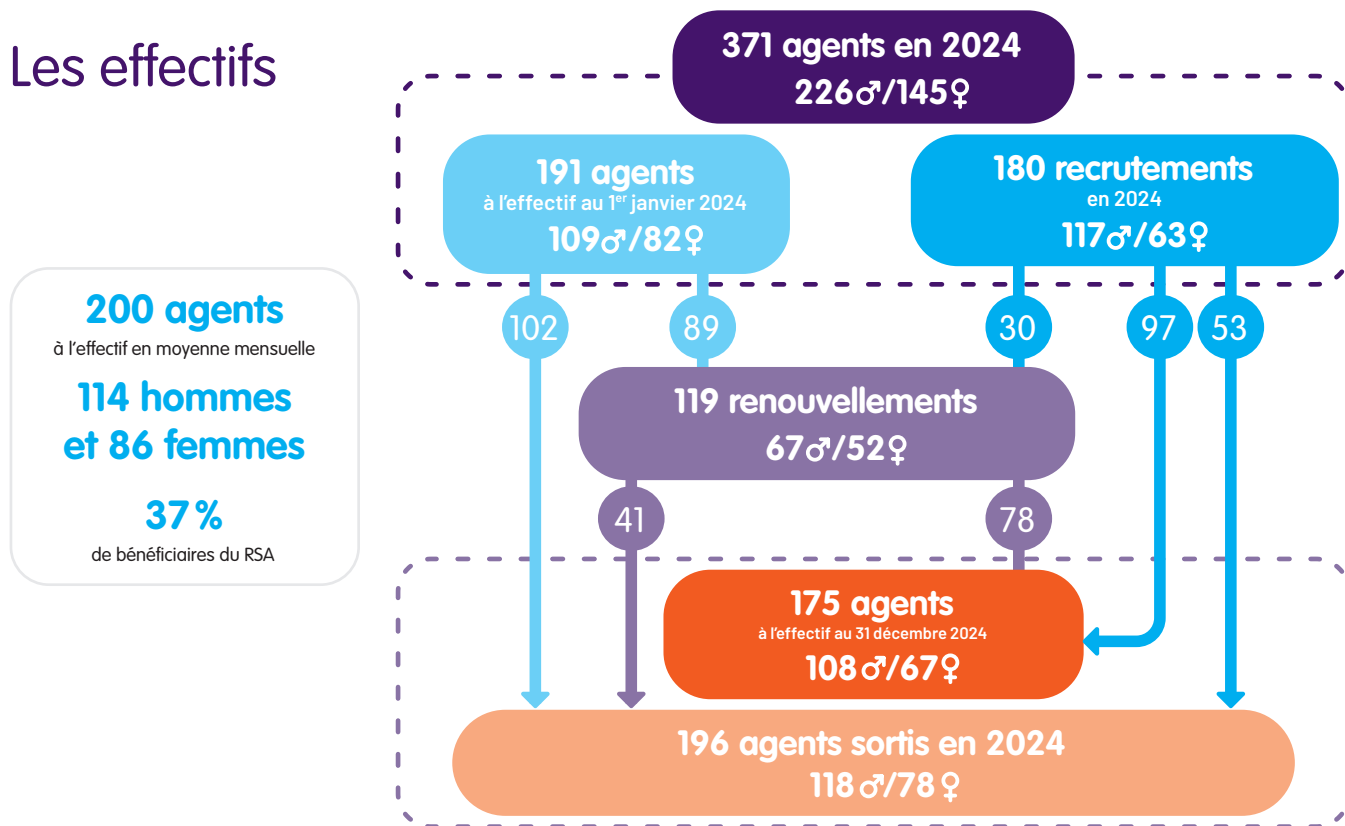
**Au-delà de l'activité opérationnelle, l'année aura également été marquée par de belles réussites du point de vue des parcours d'insertion.** Avec 57 % de sorties dynamiques, Médialys réalise ses meilleurs résultats depuis sa création. Les sorties vers la formation auront été particulièrement nombreuses, tout comme les sorties vers l'emploi durable.

Je souhaite remercier les agents pour leur implication, les permanents pour leur professionnalisme et leur ténacité et redire à tous que cette activité importante pour le réseau des transports en commun contribue surtout à de beaux parcours, à une plus grande justice et à développer le vivre ensemble dont nous avons tant besoin aujourd'hui.

Après 10 ans de direction au sein de Médialys, je tiens à remercier Luc Chambolle pour son engagement et souhaite la bienvenue à Antoine Dulin.

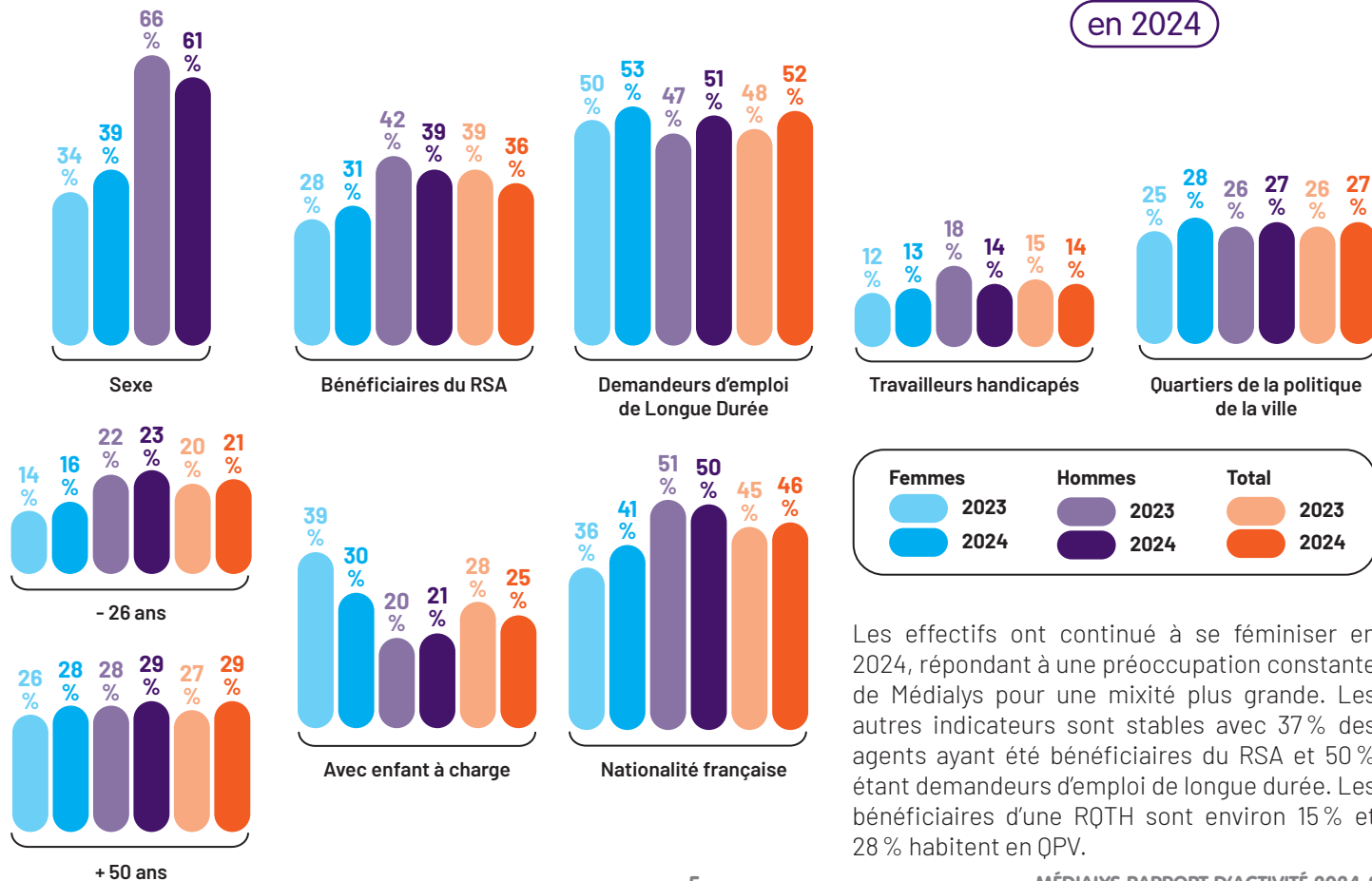
# Les salariés en transition professionnelle

## Les effectifs



# Sociographie des agents en transition professionnelle

en 2024



Les effectifs ont continué à se féminiser en 2024, répondant à une préoccupation constante de Médialys pour une mixité plus grande. Les autres indicateurs sont stables avec 37% des agents ayant été bénéficiaires du RSA et 50% étant demandeurs d'emploi de longue durée. Les bénéficiaires d'une RQTH sont environ 15% et 28% habitent en QPV.

# Des parcours moins longs

En 2024, la durée des parcours au sein de Médialys diminue encore, avec une moyenne de 11,2 mois. Nous constatons qu'un certain nombre d'agents enclenchent très rapidement leur recherche de formation et d'emploi, favorisant une sortie rapide. Par ailleurs, les chargés

d'insertion professionnelle et les encadrants techniques d'insertion sont très attentifs à ce que l'investissement des agents soit constant et se porte aussi bien sur le terrain que sur le projet professionnel. Là encore, il peut être mis fin à un contrat si cet équilibre n'est pas trouvé.

| Départ de                                               | ♂    | ♀    | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 |
|---------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|
| 0 à 4 mois                                              | 18 % | 15 % | 17 % | 14 % | 17 % | 16 % | 22 % |
| 5 à 9 mois                                              | 42 % | 33 % | 39 % | 36 % | 24 % | 27 % | 26 % |
| 10 à 15 mois                                            | 19 % | 18 % | 18 % | 21 % | 31 % | 22 % | 19 % |
| 16 mois et plus                                         | 21 % | 33 % | 26 % | 29 % | 28 % | 36 % | 32 % |
| Nb de départs dans l'année                              | 118  | 78   | 196  | 197  | 180  | 200  | 121  |
| Présence moyenne en mois<br>Hors fin de période d'essai | 10,4 | 12,3 | 11,2 | 11,9 | 14   | 14,4 | 13,8 |



# L'accompagnement des salariés en transition professionnelle

## La formation : un incontournable



| Formations                         | 2024         |            |              |            |              | 2023         | 2022         | 2021         | 2020         |
|------------------------------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                    | ♂            | %          | ♀            | %          | Nb de jours  | Nb de jours  | Nb de jours  | Nb de jours  | Nb de jours  |
| Keolis                             | 872          | 61%        | 658          | 43%        | 1 530        | 2 083        | 2 078        | 1 744        | 1 824        |
| Médialys (intégration, ateliers)   | 666          | 65%        | 503          | 43%        | 1 015        | 1 027        | 720          | 592          | 697          |
| Qualifiante (externe)              | 619          | 43%        | 819          | 57%        | 1 438        | 1 529        | 1 558        | 816          | 402          |
| Optiguide                          | 37           | 65%        | 26           | 41%        | 63           | 62           | 74           | 40           | 81           |
| <b>Total</b>                       | <b>2 194</b> | <b>62%</b> | <b>2 006</b> | <b>38%</b> | <b>4 046</b> | <b>5 073</b> | <b>4 430</b> | <b>3 192</b> | <b>2 843</b> |
| Effectifs mensuels                 | 114          | 57%        | 86           | 43%        | 200          | 198          | 209          | 164          | 153          |
| Ratio nb de jours / nb de salariés | 19.2         | —          | 23.3         | —          | 20.2         | 23.7         | 21.2         | 19.5         | 18.6         |



# Des sorties dynamiques exceptionnelles

57% des agents ont bénéficié d'une sortie dynamique sur l'année 2024, soit le meilleur résultat de notre structure.



## À noter

que les sorties dynamiques se composent pour 28 % de sorties vers l'emploi durable. Les sorties en formation sont également très nombreuses.

| 2024                                      |     |       |    |       |       |       | 2023  | 2022  | 2021  | 2020  |
|-------------------------------------------|-----|-------|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                           | ♂   | %     | ♀  | %     | Total | %     | %     | %     | %     | %     |
| Sorties dynamiques                        | 49  | 59 %  | 32 | 53 %  | 81    | 57 %  | 55 %  | 46 %  | 41 %  | 31 %  |
| Durable - CDI, CDD + 6 mois               | 27  | 33 %  | 13 | 22 %  | 40    | 28 %  | 31 %  | 24 %  | 18 %  | 8 %   |
| Positive - Formation, retraite            | 14  | 17 %  | 16 | 27 %  | 16    | 21 %  | 12 %  | 10 %  | 20 %  | 5 %   |
| Transition - CDD moins de 6 mois, intérim | 8   | 10 %  | 3  | 5 %   | 15    | 8 %   | 12 %  | 13 %  | 4 %   | 18 %  |
| Chômage, inactif                          | 34  | 41 %  | 28 | 47 %  | 62    | 43 %  | 45 %  | 54 %  | 59 %  | 69 %  |
| Total général                             | 83  | 100 % | 60 | 100 % | 143   | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| Retrait des sorties constatées            | 33  | 28 %  | 18 | 23 %  | 53    | 27 %  | 31 %  | 29 %  | 26 %  | 31 %  |
| TOTAL SORTIES                             | 116 | —     | 78 | —     | 196   | —     | 186   | 180   | 200   | 121   |





# Les sorties avant terme

27% des agents ne peuvent suivre l'intégralité du parcours au sein de Médialys.

Il s'agit principalement d'agents licenciés pour abandon de poste : ils ont pu trouver un emploi ou poursuivre un projet personnel. L'autre partie se compose d'agents ayant des problématiques de santé leur interdisant de fait de poursuivre un parcours d'insertion.

| Retrait des sorties constatées             | ♂  | ♀  | Nb |
|--------------------------------------------|----|----|----|
| Licenciement                               | 21 | 9  | 30 |
| Pour absence                               | 20 | 9  | 29 |
| Pour dysfonctionnement                     | 1  | —  | 1  |
| Pour inaptitude                            | —  | —  | —  |
| Rupture période d'essai du salarié         | 7  | 2  | 9  |
| Congé de longue durée (maternité, maladie) | 6  | 7  | 13 |
| Décision administrative                    | 1  |    | 1  |
| TOTAL                                      | 34 | 18 | 52 |

## Exemple de sorties positives



81 agents sont sortis de Médialys avec une solution emploi ou formation.

**Les emplois** occupés sont les suivants : agent d'entretien, vendeur en boulangerie, vendeur chez Zara, employé dans une usine de panneaux routiers, conducteur de bus, agent de sécurité, voiturier, dessinateur projeteur, hôtesse de caisse, médiateur social chez ALTM et au PIMMS, employé libre-service, éducateur spécialisé, commis de cuisine en restauration collective, technicien de maintenance informatique, agent polyvalent de restauration collective, conseiller numérique, agent de résidence chez un bailleur social, veilleur de nuit, logistique, chaudronnier, livreur dans la restauration,

agences commerciales TCL, aide-soignante, en CDI dans le secteur du bâtiment, responsable de secteur Est Métropole Habitat, agent d'intervention usager, agent de sécurité incendie, câbleur.

**Les formations** : formation en alternance dans l'animation culturelle, agent hospitalier, technicien de maintenance, Titre Professionnel conducteur de bus, secrétaire assistante, Agent de Prévention et de Sécurité, agent machiniste, agent de service médico-social, contrat de pro hôtesse de caisse, POEC assistant administratif, aide-soignant.

# Exemples de parcours vers l'emploi



**M. K.**

Ivoirien, après un séjour en Pologne, il arrive en France en mars 2023 et intègre Médialys le 1<sup>er</sup> décembre. Reconnu réfugié il ne dispose alors que d'un récépissé de trois mois de titre de séjour. Par ailleurs, il est hébergé de façon précaire chez un ami.

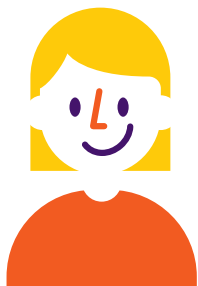
M. possède un BT Maintenance mécanique et un BTS Management et maintenance des systèmes de production, tous deux acquis en Côte d'Ivoire, et possède également de l'expérience dans la restauration et en conseil clientèle.

Voici les actions mises en œuvre dans le cadre de son accompagnement à Médialys :

- Appui administratif pour l'obtention de son titre de séjour : multiples interventions auprès de l'ANEF et de la Préfecture du Rhône
- Demande de reconnaissance de diplôme : obtention d'une attestation de comparabilité de niveau BAC+2
- Aide à la recherche d'un logement : accès à une résidence sociale via Action Logement Temporaire
- Orientation vers le Centre Essor pour l'aider à surmonter son stress lié notamment à sa précarité administrative
- Exploration de diverses pistes professionnelles à travers des rencontres métiers, jobs dating et informations collectives

- Formation sur les outils bureautiques avec l'organisme AJ2, en parallèle de son emploi
- Mise en œuvre d'une recherche active d'emploi en lien avec le métier de conseiller clientèle ; sa candidature a intéressé plusieurs employeurs qui ont été freinés par sa précarité administrative.

Finalement, M. K a pu obtenir son titre de séjour définitif en septembre 2024. Il a signé un contrat d'apprentissage de 12 mois en vue d'un CDI pour un poste de conseiller clientèle à distance au sein de l'entreprise TESSI, prestataire de la CARSAT. Sa formation en alternance est assurée par l'organisme C2N.



### Mme T.

26 ans, d'origine Tibétaine, a suivi des études jusqu'en 2018, année pendant laquelle elle s'est réfugiée en Inde, où elle a pu poursuivre ses études en sciences politiques. Madame a ensuite dû fuir l'Inde pour l'Angleterre où elle est restée 6 mois avant de s'installer en France en 2021.

Madame a été hébergée au CADA de Bron de 2021 à 2023, elle a ensuite trouvé un hébergement avec Adoma et obtenu ses papiers en 2022. Au vu de ses difficultés linguistiques (DELFI A1), la candidature de Madame a d'abord été refusée par Médialys. La volonté de Madame et quelques progrès en français lui ont permis d'intégrer nos effectifs en juin 2023. Madame a très vite bénéficié d'une 1ère formation Compétence Clé de 120 heures lui permettant d'améliorer son niveau de français. Cette formation étant toutefois insuffisante, Madame a pu bénéficier d'une seconde formation à l'issue de laquelle elle a obtenu le DELFI B1.

Du point de vue du logement, Madame souhaitait pouvoir quitter Adoma pour un logement personnel. Nous avons donc créé une demande de logement social sur son espace AL'IN. Après de nombreux refus, elle a enfin obtenu un appartement à Villefranche. En parallèle de ces démarches, Madame s'est consacrée à sa recherche d'emploi. Elle a également pu exercer quelques heures par semaine dans un Hôtel. Madame a finalement, après avoir fait un démarchage direct, pu décrocher un CDI de serveuse dans un restaurant en janvier 2025, à Villefranche.





### Mme A

Originaire du Congo, Mme A, 29 ans, est arrivée en France en 2022 et a obtenu le statut de réfugiée en 2023. Au Congo, Mme a obtenu un baccalauréat en Biologie et a travaillé dans le secteur de l'aide aux personnes âgées.

À son arrivée à Médialys en juin 2023, Mme parlait difficilement, du fait de sa grande timidité et d'une maîtrise déficiente de la langue française. Mme n'avait pas de projet professionnel et cumulait des difficultés administratives, de logement et de santé.

Mme a été accompagnée par la travailleuse sociale de Médialys auprès de plusieurs organismes afin de régler un problème de n° de sécurité sociale, puis sur sa demande de logement auprès de Lyon Est Habitat. Mme a également bénéficié de notre soutien lors de sa période d'hospitalisation de plus d'un mois durant son contrat de travail.

Mme a rapidement bénéficié de cours de FLE (Compétences Clefs, 120 heures), ce qui lui a permis de progresser dans son expression orale et écrite en français. L'enjeu principal était de travailler sur la confiance et l'expression de Mme. L'accompagnement sur le terrain, par les

tutrices formatrices, par les chefs d'équipe, mais aussi les différents ateliers proposés et un cadre contenant ont petit à petit permis à Mme de sortir de sa réserve et de paraître beaucoup plus épanouie. Cette étape était un préalable à tout projet professionnel. Mme, qui se positionnait plutôt sur des offres d'agent de service hospitalier, a pris conscience de ses capacités et de son souhait de travailler avec des enfants. Mme a réalisé une PMSMP en crèche, a été accompagnée sur sa candidature (préparation à l'entretien, recherche d'un lieu de stage) et a finalement pu intégrer un CAP

AEPE (Petite enfance)

en octobre 2024

pour une durée

de neuf

mois.



# Des chances de sorties positives différentielles

| Moins de chances         |      | Critères              | Plus de chances |                          |
|--------------------------|------|-----------------------|-----------------|--------------------------|
| Femmes                   | 55 % | Sexe                  | 60 %            | Hommes                   |
| Femmes                   | 36 % | Avec enfants à charge | 52 %            | Femmes                   |
| Femmes                   | 50 % | Sans enfants à charge | 60 %            | Hommes                   |
| 26 à 35 ans              | 50 % | Âge                   | 72 %            | 25 ans et -              |
| 36 à 45 ans              | 38 % |                       | —               | —                        |
| 46 à 55 ans              | 47 % |                       | —               | —                        |
| 56 et +                  | 33 % |                       | —               | —                        |
| Résident en QPV          | 52 % | QPV                   | 60 %            | Non résident QPV         |
| BRSA                     | 47 % | BRSA                  | 64 %            | Non BRSA                 |
| 3 <sup>ème</sup> contrat | 41 % | Nb de mois à Médialys | 67 %            | 2 <sup>ème</sup> contrat |
| —                        | —    |                       | 64 %            | 1 <sup>er</sup> contrat  |



Chances statistiques de sorties positives  
Taux moyen = 57 %



# L'internalisation des formations au poste de travail

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2025, l'ensemble de la formation au poste de travail pour les agents mobilisés sur l'activité opérationnelle a été entièrement internalisé. **Cette évolution marque une étape importante : la formation, auparavant assurée par notre donneur d'ordre Keolis, est désormais pilotée en interne.** Nous avons conçu des modules spécifiques sur la billettique, le réseau, la prévention des conflits et la relation client, en parfaite cohérence avec l'activité opérationnelle et les besoins du terrain.



Trois tuteurs formateurs assurent désormais ce transfert de compétences, aux côtés d'un nouveau tuteur formateur fraîchement arrivé pour renforcer l'équipe. Cette internalisation nous permet d'offrir une pédagogie au plus près des réalités du métier, une plus grande réactivité, et un accompagnement encore plus qualitatif des agents sur le réseau.

## Chiffres clés

- Programme de 45 h
- 15 modules
- Déjà 193 agents formés

# Les résultats du projet européen

**Médialys participe depuis trois ans à un projet européen Erasmus+ conduit avec des partenaires Français, Belges et Italiens.**



Ce projet s'attache à relever les bonnes pratiques en matière d'accompagnement aussi bien socioprofessionnel que sur le poste de travail. En effet, si les professionnels développent des compétences inédites en matière d'accompagnement et de formation, celles-ci ne sont pas toujours objectivées et par conséquent transférables.

Le travail a donc porté sur la réalisation d'un guide de l'accompagnement et sur des outils mobilisables par les différents accompagnants dans leur travail avec les salariés en transition professionnelle.

Retrouvez toutes les informations sur :  
<https://www.projetaction.eu/>



# Le suivi social au sein de Médialys

Médialys a accueilli une nouvelle travailleuse sociale au mois d'octobre 2024. Nous présentons ci-dessous son activité des six premiers mois de l'année 2025.

| 1 <sup>er</sup> semestre 2025 | RDV | Actions |
|-------------------------------|-----|---------|
| Nombre                        | 375 | 243     |
| Nb moyen/personne             | 4,6 | 3       |
| Maximum                       | 19  | 9       |
| Minimum                       | 1   | 1       |



La travailleuse sociale a accompagné 81 personnes dont 40 en file active.



375 rendez-vous ont été proposés déclenchant 243 actions différentes.

| 1 <sup>er</sup> janvier au 30 juin 2025 soit 6 mois | Actions    | %            |
|-----------------------------------------------------|------------|--------------|
| <b>Logement</b>                                     | <b>100</b> | 41 %         |
| Dossiers demandes logement social / résidence       | 57         | —            |
| Priorisation                                        | 25         | —            |
| Équipement                                          | 5          | —            |
| Accompagnement physique                             | 13         | —            |
| <b>Santé</b>                                        | <b>38</b>  | 16 %         |
| Orientation Psy                                     | 16         | —            |
| Orientation somatique                               | 11         | —            |
| MDPH / RQTH                                         | 5          | —            |
| Addictologie                                        | 2          | —            |
| Accompagnement physique                             | 4          | —            |
| <b>Problématique familiale et personnelle</b>       | <b>54</b>  | 22 %         |
| Orientation droit commun                            | 29         | —            |
| Famille au sens large                               | 17         | —            |
| Accompagnement physique                             | 8          | —            |
| <b>Problématiques administratives</b>               | <b>38</b>  | 16 %         |
| Ouverture/suivi des droits                          | 26         | —            |
| Droit des étrangers                                 | 12         | —            |
| <b>Dettes / finances</b>                            | <b>13</b>  | 5 %          |
| Aides financières                                   | 9          | —            |
| Banque de France                                    | 2          | —            |
| Accompagnement budgétaire                           | 2          | —            |
| <b>TOTAL</b>                                        | <b>243</b> | <b>100 %</b> |

**Il ressort de ces accompagnements que :**

- 40 % concernent la problématique logement ;
- 22 % des problématiques familiales ;
- 16 % les problématiques de santé ou administratives.





L'accompagnement social s'adapte aux besoins des agents : il peut être plus ou moins renforcé.

**C'est ainsi que 30 personnes sur 80 concentrent 70 % des accompagnements et 64 % des actions.**

| Nombre de personnes | Accompagnement | Actions |
|---------------------|----------------|---------|
| 10 personnes        | 35 %           | 28 %    |
| 20 personnes        | 35 %           | 36 %    |
| 51 personnes        | 30 %           | 36 %    |
| 81 personnes        | 100 %          | 100 %   |

**Les accompagnements renforcés se font par « petit pas » en s'adaptant aux rythmes des agents avec la mise en place de rendez-vous systématiques.** En parallèle, un espace d'écoute est proposé avec la travailleuse sociale ; une possibilité d'accompagnement physique au rendez-vous extérieur peut être proposée.



Ces accompagnements s'attachent soit à des personnes avec des problématiques multiples soit à des personnes avec une problématique unique qui les paralyse dans leurs projets socio-professionnels. C'est le cas des deux exemples ci-dessous :

### **Homme, 45 ans**

Il souhaite inscrire ses enfants à l'école. Monsieur maîtrise mal la langue française et le numérique. Sa femme et ses enfants sont venus en France depuis un mois dans le cadre d'une réunification familiale, ils vivent actuellement à 6 dans 30m<sup>2</sup>. Monsieur évoque des troubles anxieux et des relations conflictuelles avec sa femme. 12 entretiens ont été proposés de 1h à 2h pour travailler l'ouverture des droits sociaux, l'orientation sur des dispositifs d'accès aux droits des étrangers et des affaires familiales, la constitution de dossier logement avec des priorisations. En parallèle, Monsieur a investi cet espace pour évoquer ses problématiques personnelles.

D'autres accompagnements sont plus simples et focalisés sur une problématique particulière :

### **Femme, 22 ans**

Elle souhaite accéder à une résidence sociale. Madame maîtrise la langue française et le numérique, aucun signe de précarité ou de difficultés sociales n'a été diagnostiqué. 3 rendez-vous lui ont été proposés pour « faire avec » elle ses dossiers logements afin qu'elle soit autonome.

### **Femme, 23 ans**

Elle souhaite obtenir un logement. Madame est française avec des difficultés de compréhension et un isolement social qui ne lui permettent pas d'être autonome dans ses démarches administratives. Madame a connu plusieurs absences, qu'elle explique par des situations de violences intrafamiliales. 27 entretiens aux bureaux ou extérieurs d'1h à 2h ont été proposés. Un long travail a été fait sur l'accès, l'entrée et le maintien dans le logement avec la sollicitation de financements Métropole. Il a fallu s'adapter à la temporalité de Madame qui, parfois, n'était pas disponible émotionnellement pour se mobiliser. Quand Madame a trouvé un équilibre dans son logement, un travail autour de la santé a pu être déclenché avec orientation vers des professionnels de santé.

# L'activité opérationnelle de Médialys

## Répartition du temps de travail

| 2024                               | Homme         |             | Femme         |             | Total         |               | 2023          |               |
|------------------------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| En nb de jours de travail          | nb de jours   | %           | nb de jours   | %           | nb de jours   | %             | nb de jours   | %             |
| <b>Travail (hors congés payés)</b> | <b>17 118</b> | <b>59 %</b> | <b>12 079</b> | <b>41 %</b> | <b>29 197</b> | <b>76.6 %</b> | <b>31 869</b> | <b>74.8 %</b> |
| <b>Insertion</b>                   | <b>2 994</b>  | <b>59 %</b> | <b>2 051</b>  | <b>41 %</b> | <b>5 045</b>  | <b>13.2 %</b> | <b>4 958</b>  | <b>11.6 %</b> |
| Immersion                          | 110           | 38 %        | 183           | 62 %        | 293           | 0.8 %         | 257           | 0.6 %         |
| Formation Keolis                   | 1 318         | 61 %        | 842           | 39 %        | 2 160         | 5.7 %         | 2 083         | 4.9 %         |
| Ateliers                           | 660           | 62 %        | 404           | 38 %        | 1 064         | 2.8 %         | 1 027         | 2.4 %         |
| Formation externe                  | 906           | 59 %        | 622           | 41 %        | 1 528         | 4.0 %         | 1 591         | 3.7 %         |
| <b>Absences</b>                    | <b>2 125</b>  | <b>55 %</b> | <b>1 770</b>  | <b>45 %</b> | <b>3 895</b>  | <b>10.2 %</b> | <b>5 774</b>  | <b>13.6 %</b> |
| Arrêt Maladie en cours de contrat  | 669           | 60 %        | 453           | 40 %        | 1 122         | 2.9 %         | 1 398         | 3.3 %         |
| Arrêt Maladie fin de contrat       | 483           | 47 %        | 535           | 53 %        | 1 018         | 2.7 %         | 1 220         | 2.9 %         |
| Maternité / congé parental         | 46            | 15 %        | 250           | 85 %        | 296           | 0.8 %         | 222           | 0.5 %         |
| Absence injustifiée perlée         | 525           | 60 %        | 344           | 40 %        | 869           | 2.3 %         | 1 884         | 4.4 %         |
| Absence injustifiée fin de contrat | 402           | 69 %        | 188           | 31 %        | 590           | 1.5 %         | 1 050         | 2.5 %         |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>13 297</b> | <b>46 %</b> | <b>15 900</b> | <b>54 %</b> | <b>38 137</b> | <b>100 %</b>  | <b>42 601</b> | <b>100 %</b>  |
| Suspension de contrat              | 618           | —           | 403           | —           | 1 021         | 4 %           | 1 637         | 4 %           |

De façon régulière, 75 % du temps de travail des agents est consacré au terrain. 14 % du temps de travail est constitué d'absences se décomposant ainsi : 6 % d'arrêt maladie ou congé maternité, et 7 % d'absences injustifiées. Enfin, les activités d'insertion occupent 11,6% du temps de travail, avec plus de 8 % de temps de formation.

# L'activité quotidienne

| Moyenne mensuelle d'agents | Nb d'agents | %            |
|----------------------------|-------------|--------------|
| TCL                        | 135         | 90 %         |
| Cars du Rhône              | 5           | 3 %          |
| Optiguide                  | 5           | 4 %          |
| LDLC Aréna                 | 5           | 3 %          |
| <b>TOTAL</b>               | <b>150</b>  | <b>100 %</b> |



Le réseau TCL constitue toujours les principales missions effectuées par les agents Médialys. Notons que le nombre d'heures effectuées sur le réseau a augmenté de 9 % par rapport à 2022.

|                                                            | 2024           | 2023           | 2022           | 2021           | 2020           | 2019           |
|------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| <b>Gestion de flux</b>                                     | <b>73 000</b>  | <b>46 %</b>    | <b>45 %</b>    | <b>48 %</b>    | <b>50 %</b>    | <b>45 %</b>    |
| GDF Métro (Saxe, Bellecour, Part-Dieu)                     | 29 700         | 19 %           | 17 %           | 19.2 %         | 21 %           | 18 %           |
| GDF C3 (Part-Dieu, Hôtel de Ville, Saint-Paul)             | 9 900          | 6 %            | 6 %            | 5.6 %          | 4 %            | 5 %            |
| GDF Tram (Part-Dieu, Perrache) + Herriot-Cagne             | 8 100          | 5 %            | 5 %            | 7.2 %          | 9 %            | 6 %            |
| Montée porte avant fixe ou mobile                          | 2 000          | 1%             | 1%             | 1.5 %          | 1%             | 2 %            |
| Comptage Funiculaire                                       | 1 900          | 1%             | 1%             | 0.8 %          | 1%             | 2 %            |
| Agences commerciales                                       | 21 400         | 14 %           | 15 %           | 14.0 %         | 13 %           | 12 %           |
| <b>Accueil info</b>                                        | <b>65 300</b>  | <b>41%</b>     | <b>41%</b>     | <b>39.5 %</b>  | <b>41%</b>     | <b>41%</b>     |
| Présence station Accueil info                              | 30 500         | 19 %           | 19 %           | 20.7 %         | 24 %           | 19 %           |
| Agences commerciales                                       | 21 400         | 14 %           | 15 %           | 14.0 %         | 13 %           | 12 %           |
| Fêtes des lumières, de la musique, Vogue...                | 7 600          | 5 %            | 5 %            | 2.7 %          | 1%             | 2 %            |
| Travaux, Manifestations                                    | 5 800          | 4 %            | 3 %            | 2.0 %          | 2 %            | 8 %            |
| <b>Médiation</b>                                           | <b>19 600</b>  | <b>12 %</b>    | <b>14 %</b>    | <b>12.5 %</b>  | <b>9 %</b>     | <b>14 %</b>    |
| Junior Direct                                              | 4 700          | 3 %            | 3 %            | 2.6 %          | 4 %            | 7 %            |
| Incitation à valider                                       | 7 200          | 5 %            | 5 %            | 5.1 %          | 3 %            | 4 %            |
| Scolaires lignes ordinaires (Givros / Minimes / S.Allende) | 5 700          | 4 %            | 4 %            | 3.1 %          | 2 %            | 2 %            |
| Présence Rame                                              | 2 000          | 1%             | 1%             | 1.6 %          | 0 %            | 1%             |
| <b>TOTAL TCL</b>                                           | <b>—</b>       | <b>100 %</b>   | <b>100 %</b>   | <b>100 %</b>   | <b>100 %</b>   | <b>100 %</b>   |
| <b>Nombre d'heures</b>                                     | <b>158 000</b> | <b>158 000</b> | <b>145 000</b> | <b>174 000</b> | <b>120 000</b> | <b>126 000</b> |



L'activité Optiguide d'accompagnement de personnes à mobilité réduite sur le réseau (principalement des personnes mal ou non voyantes) n'aura jamais été aussi importante sur une année avec 4 679 courses bénéficiant à plus de 200 clients différents. Ce moyen de transport est privilégié par une vingtaine de clients qui cumulent 60 % des courses.

96 agents Médialys (60 hommes et 36 femmes) ont été mobilisés sur cette activité qui nécessite autonomie sur le réseau, prise d'initiative et un bon relationnel pour une prise en charge optimale.

|               | 2024  |       |       | 2023  | 2022  | 2021  | 2020  |
|---------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|               | 60 ♂  | 36 ♀  | 96    | 93    | –     | –     | –     |
| Nb de courses | 2 877 | 1 802 | 4 679 | 4 150 | 4 357 | 2 784 | 2 000 |

LES CARS DU RHÔNE

SYTRAL

## 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. 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.

## Allotissement

**Au 1<sup>er</sup> janvier 2025, l'activité opérationnelle a connu une évolution majeure avec la mise en place d'un allotissement, impliquant désormais trois donneurs d'ordre distincts.**

Keolis, notre donneur d'ordre historique, est devenu Keolis Bus Lyon, en charge du secteur bus, RATP Dev pour le mode lourd (métro et tramway), ainsi que SPL RU pour les agences commerciales. Cette nouvelle organisation a nécessité une forte capacité d'adaptation de la part de nos équipes, qui ont su relever le défi et garantir la continuité du service public, quelle que soit la complexité des interfaces et la diversité des attentes. Grâce à cet engagement, nous avons poursuivi notre mission dans des conditions optimales, au service de l'ensemble des usagers du réseau.

## De nouvelles missions

Navigône

**NAVI**GOÏNE



### Chiffres clés

- 2 agents par bateau
- 70 passagers par bateau
- 6 emplacements vélo par bateau
- 4 places pour les PMR  
et 2 places pour les fauteuils roulants

Depuis le 18 juin 2025, une nouvelle mission d'accompagnement a été déployée sur la navette fluviale « Le Navigo'ne » du réseau TCL. Ce service, qui relie la Presqu'île (Saint Antoine – Terrasses Presqu'île) à Vaise Industrie via la Saône, offre une liaison quotidienne sur un itinéraire stratégique pour les usagers.

Deux agents sont présents à bord ou à quai, répartis sur les deux bateaux (bientôt quatre) en circulation, afin d'assurer la sécurité et l'accompagnement des passagers sur l'ensemble de la plage horaire de fonctionnement, de 7h à 9h le matin et de 16h à 19h l'après-midi. Avec cette nouvelle mission, nous souhaitons diversifier nos interventions et proposer à nos équipes des missions valorisantes, au plus près des besoins des usagers et des évolutions du réseau TCL.

## Le guichet mobilité / La formidable Armada

Dans le cadre du développement de nouveaux services sur le réseau de l'Est lyonnais, la mission « Point info TCL Mobile » a été lancée en 2025 sous l'impulsion de La Formidable Armada, porteuse du projet pour le compte des transports Berthelet et du Sytral. Deux agents Médialys sont spécifiquement mobilisés pour assurer ce dispositif sur le terrain. Leur mission consiste à aller à la rencontre des usagers dans les différentes communes de la CCEL, en apportant informations, conseils et moments de convivialité au plus près des besoins quotidiens.

Ce service itinérant joue un rôle clé dans l'accompagnement des usagers, en particulier lors des grands changements à venir sur le réseau. L'engagement des agents Médialys, en lien étroit avec La Formidable Armada, garantit la qualité de l'information délivrée et le succès du déploiement. Cette démarche innovante, axée sur la proximité et l'écoute, contribue à renforcer la relation avec les usagers et à faciliter leur adaptation aux évolutions du réseau de l'Est lyonnais.

# Vie de la structure

## L'organigramme décembre 2025

### ÉQUIPE DE DIRECTION

**ANTOINE DULIN**

**JONATHAN GUILLOT**

#### PÔLE RESSOURCES HUMAINES ET FORMATION

Assistantes des ressources  
humaines

**Rawan ABUZUMMAR, Sarah  
MESSAOUDI, Nourhen NAGUES**

Chargée d'accueil  
**Martine LAURON**

Formateurs  
**Catherine BOISMAL, Mehdi BRAIKI,  
Mariem JABRI, Emilie LECLUSE**

**AÏSSA MECHICHE**

#### PÔLE OPÉRATIONNEL

Responsable adjointe  
**Mélanie Dufourneaud**

Chefs d'équipes  
**Hamza ALLOUANI, Sébastien BARDAY,  
Kacem BOUCHEDJA, Hakim BOUHAFS,  
Ahmed BOUSLAH, Cécile CARAGE,  
Najla CHARFI, Malika KADRI, Maxence  
LEBORGNE, Guy MVEMBA TENDA,  
Hassen TAHRI**  
Ordonnancement  
**Mohammed BIREM**

**N'NADY MAKANGU**

#### PÔLE ACCOMPAGNEMENT

Chargées d'insertion  
Professionnelle

**Muriel Bourdelin, Jamel Dridi,  
Nadia Sebihi, Zaineb Torki**

Travailleuse sociale  
**Sibyl Dubois**

# Médialys



Flashez le code pour découvrir le film  
de présentation Médialys.

Soutenu  
par



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**PRÉFÈTE  
DU RHÔNE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**MÉTROPOLE**

**GRAND LYON**

**La Région**



Auvergne-Rhône-Alpes

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

**medialys.asso.fr**