

20

25



20

26

medialys.asso.fr

Médialys



RAPPORT D'ACTIVITE



Rapport moral

Pascal Charmot



Président de Médialys
Vice président de la Métropole
et du Sytral Mobilités
Maire de Tassin la Demi Lune

L'année 2025 aura confirmé la place singulière qu'occupe Médialys au sein de la Métropole de Lyon.

Chaque jour, nos équipes sont présentes au service du réseau de transports de SYTRAL Mobilités pour accueillir, orienter, informer, accompagner et prévenir les situations de tension. Cette présence quotidienne représente désormais plus de **200 000 heures d'intervention** réalisées aux côtés de nos partenaires.

Pour autant, ces chiffres ne traduisent qu'une partie de notre mission.

Car Médialys n'est pas seulement un

acteur reconnu de la mobilité ; notre vocation demeure l'insertion sociale et professionnelle des personnes éloignées de l'emploi. Chaque mission réalisée sur le terrain constitue une opportunité d'acquérir des compétences, de reprendre confiance et de construire un parcours vers un emploi durable.

L'année écoulée illustre parfaitement cette ambition.

En 2025, **363 personnes** ont été accompagnées au sein de notre atelier et chantier d'insertion. Chaque mois, ce sont en moyenne **204 salariés** qui interviennent sur le réseau, tandis que **174 recrutements** ont été réalisés afin de permettre à de nouveaux candidats d'accéder à un contrat de travail, à une expérience professionnelle et à un accompagnement renforcé.

Notre public témoigne pleinement de notre engagement auprès des personnes qui rencontrent les plus grandes difficultés d'accès à l'emploi.

Ainsi :

- **43 %** de nos salariés étaient bénéficiaires du RSA ;

- **50 %** étaient demandeurs d'emploi de longue durée ;

- **53 %** résidaient dans un Quartier Prioritaire de la Politique de la Ville ;

- **15 %** bénéficiaient d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH).

Ces chiffres rappellent que, derrière chaque contrat signé se trouve une histoire, souvent marquée par des ruptures professionnelles, des difficultés sociales, administratives, de santé ou de logement.

Au-delà de l'accès à l'emploi, Médialys poursuit un accompagnement global des personnes. En 2025, **132 salariés** ont ainsi bénéficié d'un accompagnement social spécifique portant notamment sur les problématiques de logement, de santé, de démarches administratives ou de situations familiales. Cet accompagnement constitue un levier essentiel de sécurisation des parcours et participe pleinement à la réussite de notre mission.

L'insertion ne peut être durable sans montée en compétences.

L'année écoulée aura ainsi confirmé l'importance accordée à la professionnalisation de nos équipes. Les formations internes, entièrement

repensées à la suite de l'évolution du réseau, permettent aujourd'hui à chaque salarié d'acquérir des compétences solides en relation client, médiation, prévention des conflits, connaissance du réseau, billettique ou encore accompagnement des publics fragiles. Cette exigence de qualité bénéficie directement aux voyageurs.

L'enquête réalisée par SYTRAL Mobilités en 2025 fait apparaître un taux de 92 % de satisfaction des usagers, confirmant la qualité du service rendu par nos équipes sur le réseau.

Ce résultat est particulièrement significatif. Il démontre qu'une structure d'insertion peut atteindre un niveau d'excellence opérationnelle tout en remplissant pleinement sa mission sociale. L'insertion et la qualité de service ne s'opposent pas ; elles se renforcent mutuellement.

Cette dynamique se retrouve naturellement dans nos résultats d'insertion.

Avec **59% de sorties dynamiques**, Médialys atteint le meilleur résultat de son histoire.

Plus encore, **30%** de nos salariés ont quitté la structure pour accéder à **un emploi durable**, en CDI ou en CDD de plus de six mois. Derrière ces statistiques se trouvent des parcours de vie transformés, des personnes qui retrouvent une stabilité professionnelle, une autonomie et une place durable dans le monde du travail.

Ces résultats prennent une résonance particulière dans un contexte où les structures d'insertion doivent sans cesse démontrer leur utilité sociale et économique. Ils illustrent concrètement que l'investissement réalisé dans l'accompagnement des personnes produit des effets durables, tant pour les bénéficiaires que pour les entreprises, les collectivités et les habitants de notre territoire.

Je souhaite enfin remercier l'ensemble de celles et ceux qui rendent cette réussite possible.

Nos salariés en insertion, dont l'engagement quotidien contribue à la qualité du service rendu aux usagers.

Nos équipes permanentes, qui accompagnent avec professionnalisme, exigence et bienveillance chacun des

parcours.

Nos partenaires opérationnels et institutionnels, qui nous accordent leur confiance et nous permettent de poursuivre cette mission au service de l'intérêt général.

Je suis fier, avec la confiance de Véronique Sarselli, nouvelle présidente de la Métropole de Lyon et du Sytral Mobilités et de son exécutif, de prendre la présidence de cette association qui fête ces 20 ans en 2026.

Les évolutions du financement de l'insertion imposent à notre secteur de démontrer toujours davantage son efficacité et son impact. Les résultats obtenus cette année nous confortent dans une conviction forte : investir dans l'insertion, c'est investir simultanément dans la qualité du service public, dans la cohésion sociale et dans le développement des compétences.

Plus que jamais, Médialys continuera de porter cette ambition : faire de chaque mission réalisée sur le réseau une opportunité de construire un **avenir professionnel durable pour les personnes que nous accompagnons.**

Les salariés en transition professionnelle

- **363** agents accompagnés
- **174** recrutements
- **172** agents sortis
- **43 %** de nos salariés sont allocataires du RSA ;
- **50 %** sont demandeurs d'emploi de longue durée ;
- **53 %** résident dans un Quartier Prioritaire de la Politique de la Ville ;
- **15 %** bénéficient d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH).



- **23 %** de moins de 26 ans
- **23 %** de plus de 50 ans
- **43 %** de femmes recrutées portant à **40 %** le nombre de femmes à l'effectif chaque mois



L'accompagnement des salariés en transition professionnelle

Engagé dans le Programme Sève Emploi depuis 2021 porté par la Fédération des acteurs de la solidarité, l'ensemble des permanents de Médialys participent à l'accompagnement des agents. Qu'ils s'agissent des encadrants techniques d'insertion, des conseillers en insertion professionnelle et des salariés du pôle ressources humaines tous concourent à

la réussite des parcours de chaque agent. Le premier contrat signé par l'agent est de 9 mois avec une période d'essai d'un mois dans lequel il suivra un parcours de formation et différents ateliers collectifs pour travailler son projet professionnel. Ce contrat peut être renouvelé pour des périodes de 3 à 6 mois pour une durée maximale de 24 mois.



Chiffres clés

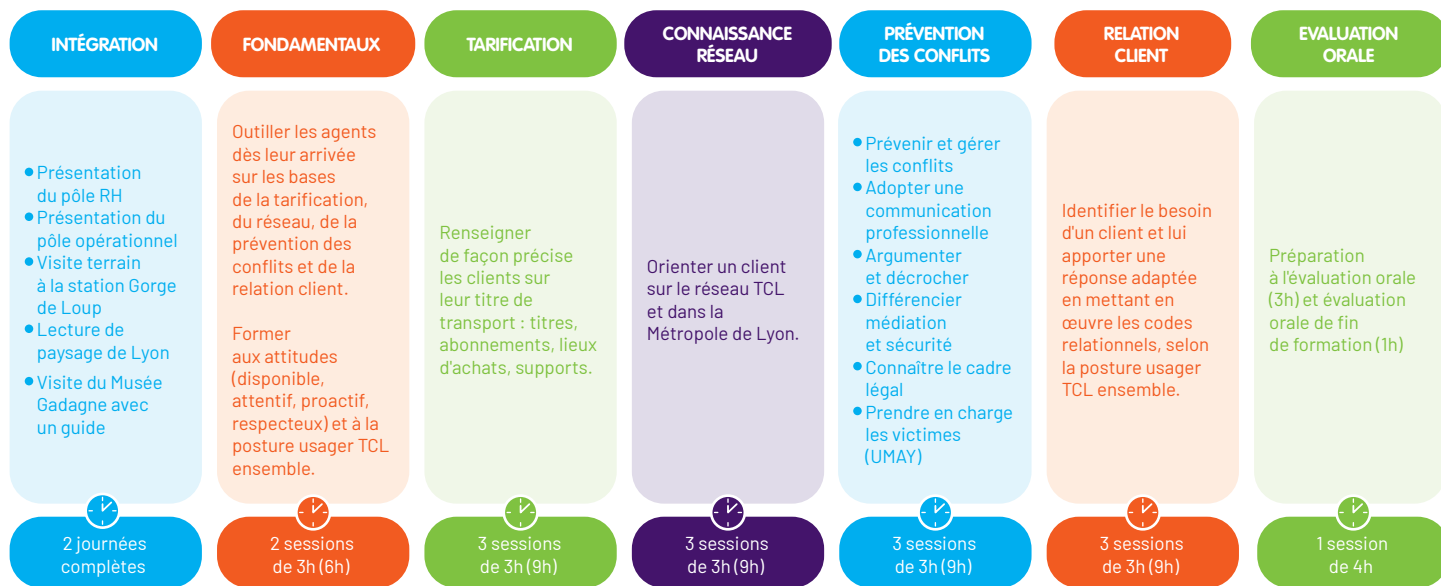
- **59%** de sorties dynamiques
dont **30%** en emploi durable
- **4 000** entretiens
socio-professionnels
- **11 700** h de formation
réalisées en interne
- **250** agents formés
- **45** h de parcours
de formation
- **2 000** h de tutorat



Parcours de formation au poste de travail

Dès leur arrivée, les agents sont accompagnés et formés au poste de travail par des encadrants techniques d'insertion Formateurs Tuteurs. Le parcours est composé de 5 modules qui font l'objet chacun d'une évaluation. Au-delà des temps de formation collectifs, Médialys a renforcé son accompagnement

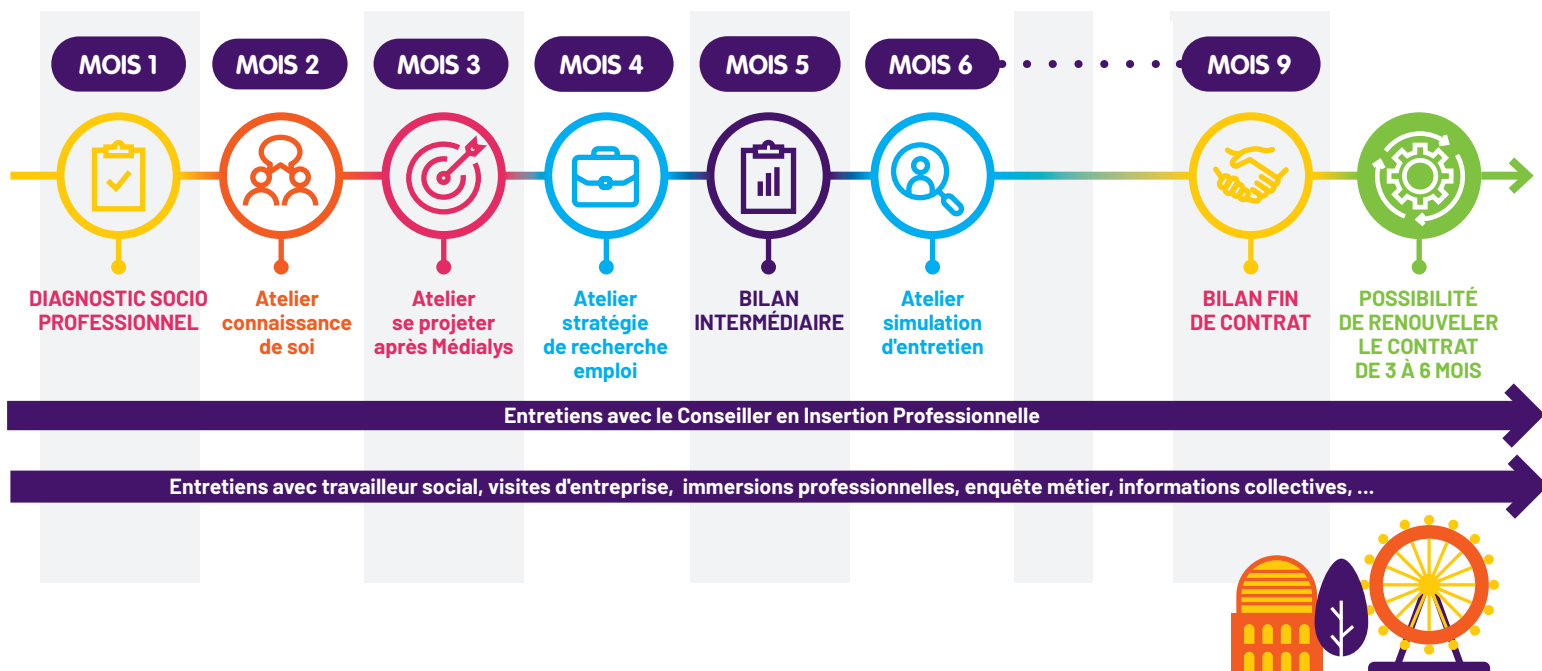
grâce à un tutorat individualisé, dispensé par les formateurs-tuteurs. Ce dispositif permet d'adapter les apprentissages au rythme de chacun, de reprendre les notions nécessitant un approfondissement et de sécuriser progressivement la prise de poste des agents.



L'accompagnement socio-professionnel

L'accompagnement socio-professionnel est réalisé par une équipe de 5 Conseiller.es en insertion professionnelle et d'une travailleuse sociale. Au-delà des entretiens individuels réguliers, l'équipe anime des ateliers collectifs qui ont été refondés cette année pour prendre en compte les évolutions

du marché du travail. Elle propose également la possibilité de faire des enquêtes métiers, des visites d'entreprises et des périodes d'immersion en situation professionnelle pour permettre aux agents de confirmer leur projet professionnel.



L'accompagnement social au sein de Médialys

Aux côtés des conseillers en insertion professionnelle, Médialys a la chance d'accueillir une travailleuse sociale pour accompagner les agent.es dans leurs difficultés sociales.

Depuis janvier 2025, 132 agents ont pu bénéficier de mon accompagnement pour diverses demandes :

- Accès au logement
- Accès au droit commun
- Accès aux professionnels de santé
- Accompagnement budgétaire et aides financières
- Entretiens préalable à orientation : violences conjugales et intrafamiliales, addictions , santé mentale ...



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

70% des accompagnements sont dits "modérés" avec en moyenne 3 rendez-vous.

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



Femme, 22 ans

qui souhaite accéder au logement social. Elle est reçue pour un diagnostic : Madame habite chez ses parents et n'est pas dans une situation de précarité, elle maîtrise la langue française, elle est autonome dans ses démarches administratives et à l'aise avec le numérique. 3 rendez-vous lui ont été proposés pour la création de compte logement et une explication pour que Madame soit autonome. Une Veille de ses comptes peut lui être proposée par la travailleuse sociale et une possibilité de resolliciter.

30% des accompagnements sont dits « renforcés », où la réponse se fera par « petit pas » avec la mise en place de rendez-vous réguliers. En parallèle, un espace d'écoute est proposé au salarié avec la travailleuse sociale pour mettre en place des plans d'action.

Homme, 45 ans

qui souhaite inscrire ses enfants à l'école. Il est reçu pour un diagnostic : Monsieur ne maîtrise pas la langue française, sa femme et ses enfants sont venus en France depuis 1 mois dans le cadre d'une réunification familiale, sa femme quelques temps après son arrivée en France demande le divorce, Monsieur vit avec ses 5 enfants dans un 36 m², ses enfants ne sont déclarés chez aucun organisme. Monsieur est dans une grande forme de précarité. 12 entretiens ont été proposés de 1h à 2h pour travailler l'accès aux droits sociaux et à des aides financières pour l'ensemble de la famille, l'orientation sur le droit des étrangers et des affaires familiales, la constitution de dossier logement avec des priorisations et un espace d'écoute investi par l'agent.





LOGEMENT

80 problématiques logement dont 40 publics prioritaires, certains sans domicile.

Résultats :

- 32 accès à la résidence sociale
- 19 accès à des logements sociaux
- 2 accès à du logement privé



SANTÉ

35 orientations vers des professionnels de santé



DROIT COMMUN

40 orientations sur des institutions médicales sociales, judiciaires, administratives ...



ADMINISTRATIF

19 dossiers en lien avec le droit des étrangers



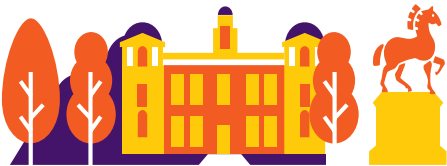
PROBLÉMATIQUES FINANCIÈRES

11 accompagnements budgétaires

Des sorties dynamiques en augmentation

59 % des agents ont bénéficié d'une sortie dynamique sur l'année 2025, soit le meilleur résultat de notre structure

	2025		2024		2023	2022	2021	2020
	Total	%	Total	%	%	%	%	%
Sorties dynamiques	70	59 %	81	57 %	55 %	46 %	41 %	31 %
Durable - CDI, CDD + 6 mois	36	30 %	40	28 %	31 %	24 %	18 %	8 %
Positive - Formation, retraite	20	17 %	30	21 %	12 %	10 %	20 %	5 %
Transition - CDD moins de 6 mois, intérim	14	12 %	15	8 %	12 %	13 %	4 %	18 %
Chômage, inactif	50	41 %	62	43 %	45 %	54 %	59 %	69 %
Total général	120	100 %	143	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Retrait des sorties constatées	53	31 %	53	27 %	31 %	29 %	26 %	31 %
TOTAL SORTIES	173		196		186	180	200	121



65 % des parcours durent moins de 15 mois

En 2025, la durée moyenne des parcours au sein de Médialys est en légère hausse. Cette évolution s'explique principalement par un contexte moins favorable en matière d'accès à la formation, marqué par une diminution des financements mobilisables. Les délais d'entrée en formation se sont allongés et certaines opportunités se sont raréfiées, retardant

ainsi la concrétisation des projets professionnels de nombreux salariés en insertion. Pour autant, cette augmentation de la durée des parcours ne traduit pas une moindre dynamique d'accompagnement. Les chargés d'insertion professionnelle et les encadrants techniques d'insertion poursuivent un suivi exigeant, veillant

à ce que chaque salarié s'investisse pleinement, tant dans ses missions professionnelles que dans la construction de son projet d'insertion. Cet équilibre demeure un principe fondamental de l'accompagnement proposé par Médialys et peut, lorsqu'il n'est pas respecté malgré les actions mises en œuvre, conduire à une interruption du parcours.

Départ de	2025		2024	2023	2022	2021	2020
0 à 4 mois	33	19 %	17 %	14 %	17 %	16 %	22 %
5 à 9 mois	43	25 %	39 %	36 %	24 %	27 %	26 %
10 à 15 mois	35	20 %	18 %	21 %	31 %	22 %	19 %
16 mois et plus	62	36 %	26 %	29 %	28 %	36 %	32 %
Nb de départs dans l'année	173		196	197	180	200	121
Présence moyenne en mois Hors fin de période d'essai	13,2		11,2	11,9	14	14,4	13,8



L'activité opérationnelle de Médialys

Répartition du temps de travail

76,7 % du temps de travail des agents est consacré au terrain. 15 % du temps de travail est consacré aux démarches d'insertion. En 2025, seulement 8,4 % des jours étaient constitués d'absences.



	2025		2024	
En nb de jours de travail	nb de jours	%	nb de jours	%
Travail (hors congés payés)	28 785	76,7 %	24 652	73,0 %
Insertion	5 596	14,9 %	5 220	15,5 %
Immersion	404	1,1 %	287	0,8 %
Formation interne au poste de travail	1 950	5,2 %	1 530	4,5 %
Ateliers	1 040	2,8 %	1 015	3,0 %
Formation externe	1 109	3,0 %	1 418	4,2 %
Suspension de contrat	1 093	2,9 %	970	2,9 %
Absences	3 135	8,4 %	3 895	11,5 %
Arrêt Maladie en cours de contrat	741	2,0 %	1 244	3,7 %
Arrêt Maladie fin de contrat	1 054	2,8 %	808	2,4 %
Maternité / congé parental	218	0,6 %	279	0,8 %
Absence injustifiée perlée	583	1,6 %	1 003	3,0 %
Absence injustifiée fin de contrat	539	1,4 %	423	1,3 %
TOTAL	37 516	100 %	33 767	100 %



+ de 200 000 heures de médiation sur le réseau TCL

Depuis 20 ans, les agents de Médialys ont la chance d'utiliser le réseau des Transports en commun Lyonnais comme principal support d'activités. L'année 2025 a été particulièrement intense avec l'allotissement de ce réseau. Cela a nécessité en lien avec l'autorité organisatrice des transports, Sytral Mobilités, la négociation de nouveaux contrats avec les différents opérateurs : RATP Dev Lyon pour les modes lourds, Keolis Bus Lyon pour les bus, TCL Relations usagers pour les agences commerciales, Navigone pour les navettes fluviales, Transdev pour les lignes interurbaines et Keolis PMR pour le programme Optiguide.

	Attendu	Réalisé
Keolis Bus Lyon	19 500	25 205
RATP Dev Lyon	77 000	106 616
TCL Relations usagers	36 000	40 606
Transdev	5 596	6 000
Navigone	600	600
Optiguide		4 600 courses

Les agents mobilisés contribuent à :

- L'apaisement des tensions
- L'orientation et l'accompagnement des voyageurs
- La prévention des incivilités
- La présence rassurante dans les espaces sensibles
- L'inclusion sociale sur le réseau



La variété des missions permet aux agents de gagner en estime de soi et d'acquérir des compétences variées : gestion de flux en période de pointe, information voyageurs, médiation dans les transports scolaires et sur des lignes sensibles, accueil et orientation dans les agences commerciales,...

Chiffre clé

- **92 % de satisfaction des usagers des transports en commun** (enquête commanditée par SYTRAL Mobilités début 2025)

Quelques exemples de mission

Accompagnement de Personnes à mobilité réduite:

L'activité Optiguide d'accompagnement de personnes à mobilité réduite sur le réseau (principalement des personnes mal ou non voyantes) permet aux agents formés par le Collectif des Associations du Rhône Pour l'Accessibilité de développer une autonomie sur le réseau, la prise d'initiative et un bon relationnel. Près d'une centaine d'agents ont été formés en 2025. 4600 courses ont été effectuées bénéficiant à près de 200 clients.

Médialys participe également à la démarche engagée par le Sytral de rénovation et de maintenance des ascenseurs entraînant la mobilisation d'agents pour accompagner les personnes dans leur déplacement quand l'ascenseur est à l'arrêt.



Lutte contre la fraude

Les agents de Médialys participent pleinement au plan de lutte contre la fraude mis en place par le Sytral Mobilités en juillet 2025. En lien avec les contrôleurs de RATPDev Lyon et de Keolis Bus Lyon, ils sont mobilisés pour inciter les voyageurs à valider et à utiliser notamment l'OpenPayment (paiement par carte bleue).



Lutte contre les incivilités

L'ensemble des agents sont formés à la prévention et à la gestion des conflits. Leur présence quotidienne sur le réseau permet de lutter contre les incivilités. Certaines missions sont notamment dédiées à cet objectif comme la médiation sur les lignes scolaires ou lignes interurbaines, ou la lutte contre les pickpockets sur le réseau.



Point Info TCL Mobile

Dans le cadre du développement de nouveaux services sur le réseau de l'Est lyonnais, des agents Médialys sont mobilisés pour assurer ce dispositif sur le terrain porté par la

Formidable Armada. Leur mission consiste à aller à la rencontre des usagers dans les différentes communes, en apportant informations, conseil au plus près des besoins quotidiens. Cette action est complémentaire de notre présence quotidienne dans les agences commerciales du réseau TCL.



Merci aux partenaires qui contribuent à l'insertion de nos agents

SYTRAL
MOBILITÉS

RATPdev
LYON

TCL
Relation
Usagers

KEOLIS
LYON

OPTIBUS

transdev

NAVIGONE

Vie de la structure

L'organigramme juillet 2026

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
Clémence PIETTE

Formateurs
**Catherine BOISMAL, Mehdi BRAIKI,
Sébastien BARDAY, Emilie LECLUSE**

AÏSSA MECHICHE

PÔLE OPÉRATIONNEL

Responsable adjointe
Mélanie Dufourneaud

Chefs d'équipes
**Hamza ALLOUANI, Fedoua
BENHAMLA, Kacem BOUCHEDJA,
Hakim BOUHAFS, Ahmed BOUSLAH,
Cécile CARAGE, Malika KADRI,
Maxence LEBORGNE, Guy MVEMBA
TENDA, Hassen TAHRI, Malika GOUGNI**

Ordonnancement
Mohammed BIREM

N'NADY MAKANGU

PÔLE ACCOMPAGNEMENT

Chargés d'insertion Professionnelle
**Muriel BOURDELIN, Jamel DRIDI,
Sabine KUENTZ, Nadia SEBIHI,
Zaineb TORKI, Lucas MARTIN**

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*

SYTRAL
MOBILITÉS

MÉTROPOLE

GRAND LYON

La Région



Auvergne-Rhône-Alpes

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

medialys.asso.fr