

Geneva

BIENVENUE WELCOME

Association Bienvenue

Rapport d'activité 2019

Les stewards urbains vous facilitent la ville



Association Bienvenue
Avenue du Mail 1
1205 Genève
022 800 25 27

Didier Dutoit, Directeur
dutoit@bienvenue-welcome.ch
022 800 02 65

www.bienvenue-welcome.ch

TABLE DES MATIÈRES

1. Indicateurs d'activités 2019	3
2. L'association Bienvenue	4
2.1 Buts et objectifs visés	4
2.2 Les stewards urbains	4
3. Activités	5
3.1 Les missions « tourisme »	5
3.2 Les missions « clients »	5
3.3 Indicateurs de missions	7
3.4 Suivi et pérennisation	8
3.5 Prospection	8
4. Equipe des stewards urbains	9
4.1 Accompagnement	9
4.2 Formations aux métiers de l'accueil	9
4.3 Réinsertion et aide à la formation	10



1 INDICATEURS D'ACTIVITES 2019

1 Missions

240'700 personnes renseignées
(+1% // 2018).

Plus de **10'400** heures de missions
(= // 2018).

2 Association & Equipe

2 sorties positives en 2019.

34 % de sorties positives entre 2016 et 2019
(13 sur 38 ont trouvé un emploi).

510 heures de formation.

Effectif au 31.12.2019

9 personnes en emploi de solidarité.

3 personnes en activité de réinsertion de
l'Hospice général.

3 Clients 2020



4 Soutiens



DEPARTEMENT DE LA SECURITE, DE
L'EMPLOI ET DE LA SANTE (DSES)

Japan Tobacco International
Fondation Terrévent

5 Comité de l'association

Président : Raymond Wicky, ancien commandant du
Service d'Incendie et de Secours de la Ville
de Genève et député au Grand Conseil.

Membres : Mme Céline Tais
Mme Diane Barbier Mueller
M. Andreas Dekany
M. Jacques Folly, DDE - Etat de Genève
M. Philippe Echivard, Palexpo
M. Matthieu Giraudier, TPG
M. Yves Menoud, NODE1922



L'association Bienvenue remercie sincèrement ses clients et ses soutiens qui par leur confiance permettent le développement de l'association et favorisent la réinsertion professionnelle. De chaleureux remerciements sont également adressés aux membres du comité et plus particulièrement à son président pour leur engagement.

2 L'ASSOCIATION BIENVENUE

2.1 Buts et objectifs visés

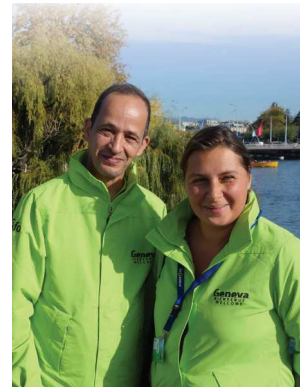
L'association Bienvenue, créée en 2012, a pour but d'améliorer la qualité de vie en milieu urbain des habitants et des visiteurs par l'optimisation de l'accueil. L'association poursuit également un but de réinsertion professionnelle et emploie 9 personnes à plein temps sous contrat d'emploi de solidarité (EdS) et des personnes à mi-temps en activité de réinsertion (AdR) de l'Hospice Général.

Article 3 des statuts

« L'association a pour but :

- développer la réinsertion professionnelle en permettant à des personnes en fin de droit au chômage de trouver un emploi sur le marché ordinaire.
- améliorer la qualité de vie en milieu urbain des habitants, des professionnels et des visiteurs par l'optimisation de l'accueil, de l'orientation et de l'information.
- ainsi que toutes activités se rattachant directement ou indirectement aux buts statutaires. »

Une présence
essentielle pour
améliorer l'**accueil**
à Genève



renseigner
orienter
informer

2.2 Les stewards urbains

L'équipe en réinsertion est appelée les « stewards urbains ». Ils sont devenus des professionnels de l'accueil, de l'orientation et du conseil au service des acteurs de la ville, qu'ils soient habitant-e-s, commerçant-e-s, pendulaires ou touristes. Les stewards urbains ont une fonction de courroie de transmission entre ces personnes. Leur spécificité : agir dans l'espace public qui est autant un lieu de passage, d'interrogations, de rencontres que d'incertitudes.

Les stewards urbains remplissent deux types de missions :

- 1) Les missions « tourisme »
- 2) Les missions « clients »



3 ACTIVITÉS 2019

3.1 Les missions « tourisme »

Ces missions correspondent à une présence dans différents secteurs du centre-ville : Vieille-Ville, Cornavin, Jardin Anglais et Bel Air. Les stewards renseignent les visiteurs et les habitants sur les événements et les manifestations, donnent des informations touristiques, orientent les personnes. Contrairement aux missions clients, cette mission n'est pas rémunérée pour l'association. Malgré cela les stewards urbains ont prouvé leur grande utilité sur le terrain. Ils partagent également leur connaissance en produisant des parcours clés en mains. Ils ont réalisé un parcours 2 heures de Cornavin à la Vieille-Ville et un de 4 heures de la Place des Nations à la Vieille-Ville.



3.2 Les missions « clients »

En 2019, l'association Bienvenue a principalement travaillé avec : CFF, TPG Agences et information voyageurs, SIG, Etat de Genève - DI, Genève Tourisme & Congrès, Mobilité et la Ville de Genève. L'association Bienvenue remercie tous les clients pour leur confiance.

1. CFF

Les stewards urbains ont régulièrement travaillé dans les gares Cornavin et de Genève-Aéroport pour accueillir les clients et les aider à acheter des billets de transport aux automates.



2. TPG agences

Les stewards urbains ont travaillé à l'année dans les agences TPG de Cornavin et de Rive. Tous les lundis et du lundi au vendredi pendant 4 mois, ils accueillent les clients TPG.

3. TPG information voyageurs

Les TPG ont fait appel à l'association lors de 21 manifestations ou chantiers (salon de l'auto, marathon, course et cortège de l'escalade, etc.). Les stewards urbains ont pour mission de renseigner les voyageurs sur les éventuelles perturbations de trafic, les alternatives mises en place, ainsi que les orienter et les guider.



En janvier, les stewards urbains ont participé à la promotion de TpgPay qui remplace la carte@bonus.

4. SIG

En 2019, l'exposition « Tous sous le même toit » s'est déroulée du 20 mars au 31 octobre. L'association Bienvenue gère cette espace d'exposition aux Berges de Vessy : accueil et information aux visiteurs, vente de produits/souvenirs, ouverture/fermeture du site. Par ailleurs, l'association intervient également lors d'événements organisés par les SIG comme au Stade de Genève lors du dernier match de la saison du Servette FC.



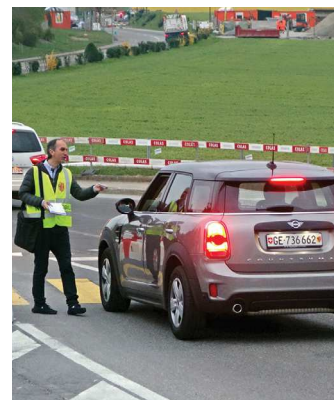
5. Genève Tourisme & Congrès

Chaque été, l'association Bienvenue collabore avec Genève Tourisme. En 2019, un collaborateur de Bienvenue a intégré l'équipe des Tourist Angels de juillet à août.



6. Etat de Genève - DI

Le département des transports mandate l'association Bienvenue pour des opérations de communication (distribution de flyers, information sur des travaux à venir, comptage de véhicules, accueil lors d'expositions). En 2019, l'association a notamment distribué une information sur le covoiturage à la douane de Thônex-Vallard et distribué à la population l'enquête "Genève 2050".



7. Ville de Genève

En 2019, l'association a uniquement collaboré avec le Musée d'ethnographie pour l'accueil lors de l'inauguration d'une exposition temporaire, pour la nuit des Musées et pour les 5 ans du MEG.

8. Palexpo

Les stewards urbains ont orienté les visiteurs de plusieurs événements lors de travaux devant Palexpo.



9. Mobilité

L'entreprise fait appel aux stewards urbains pour la promotion de plans de mobilité auprès d'enseignes présentes dans les centres commerciaux ou aux habitants d'un quartier. En 2019, les stewards urbains se sont rendus plusieurs fois au Centre commercial La Praille pour distribuer des informations sur la mobilité. L'association a également fait la promotion du système de covoiturage Hé Léman ! entre Bernex et Valleiry (France).



10. Grand-Saconnex

Les stewards urbains ont distribué une information sur les travaux sur la route de Colovrex.

11. Centre d'Accueil-Genève internationale (CAGI)

Les stewards urbains réalisent des tours guidés sur mesure pour des délégués non gouvernementaux de passage à Genève.

12. Association des Médecins de Genève (AMGe)

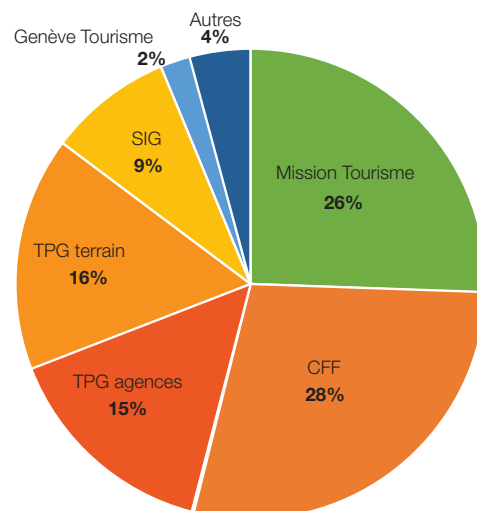
L'association a soutenu l'AMGe pour l'organisation de son assemblée générale de novembre.



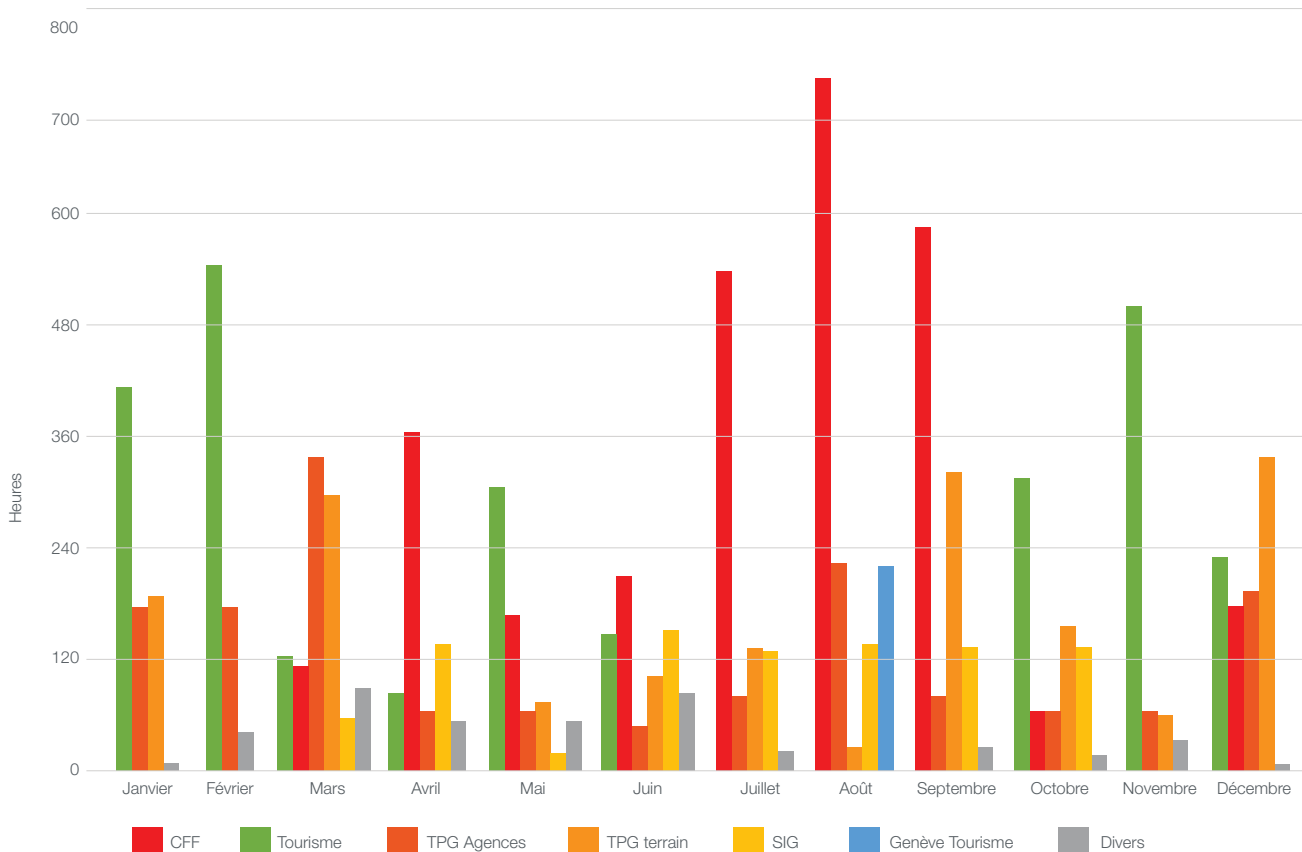
3.3 Indicateurs de missions

En 2019 les stewards urbains ont réalisé plus de 10'400 heures sur le « terrain » (% égal à 2018). Selon les rapports de l'équipe, ces présences ont permis de renseigner plus de 240'700 personnes (+1% par rapport à 2018).

La période de juin à septembre est le pic de l'activité pour les stewards urbains. La mission Tourisme est un bon indicateur : les mois où le vert est le plus présent, l'association a relativement peu de missions clients. Lorsque le vert disparaît, l'association a beaucoup de mandats.



10'400 heures de mission	2019	%	2018	%
	TPG	31	TPG	29
	CFF	28	CFF	25
	Tourisme	26	Tourisme	24



3.4 Suivi et pérennisation

Un suivi régulier des mandats réalisés ou en cours est effectué avec les clients de l'association. Des comptes rendus sont également rédigés pour les clients qui le souhaitent. Les rapports d'activités que les stewards urbains remplissent quotidiennement aident aussi au suivi des missions et à rendre compte de nos activités et des résultats de nos actions.



3.5 Prospection

Un travail de prospection est organisé de manière régulière, notamment auprès des structures organisant des manifestations sur le territoire genevois. Afin de faire connaître les prestations proposées par l'association, le catalogue de prestations, regroupant les différents types de missions réalisées ainsi que les tarifs est régulièrement mis à jour et communiqué aux organismes intéressés.



Catalogue de prestations 2015
Association Bienvenue

Madame, Monsieur,
Nous avons le plaisir de vous envoyer le nouveau catalogue de prestations de l'association Bienvenue ([télécharger](#)).
Depuis plus de trois ans, l'équipe des stewards urbains renseigne, oriente, informe sur l'espace public ou lors de manifestations. Notre équipe est composée de professionnels de l'accueil et de l'orientation qui sont au service de tous les acteurs de la ville, qu'ils soient visiteurs ou résidents. Souvent et malin, les stewards urbains sont prêts à vous aider, pour des missions ponctuelles ou de longue durée : accueil et information, accompagnements à orientation touristique, événements à manifestations sportives ou culturelles, distribution de prospectus et de documents... nous nous adaptons à vos besoins.

4 ÉQUIPE DES STEWARDS URBAINS

Dans son but de réinsertion professionnelle, l'association Bienvenue propose une activité à des personnes à plein temps sous contrat d'emploi de solidarité (EdS) et à des personnes à mi-temps en activité de réinsertion (AdR).

Au 31.12.2019, l'association emploie 12 personnes en réinsertion, soit 10.5 équivalent plein temps :

- 9 personnes en emploi de solidarité (EdS) à 100%.
- 3 personnes en AdR (Hospice Général) à 50%.

Pendant l'année 15 personnes différentes ont collaboré avec l'association (10 EdS et 5 AdR).



Depuis 2016, le taux des sorties positives est de 34%.

4.1 Accompagnement

Depuis 2017, trois moyens permettent de suivre les projets professionnels et d'accompagner l'équipe vers le marché ordinaire de l'emploi.

✓ Charte d'engagement

La charte permet de valider avec le collaborateur les étapes nécessaires pour trouver un emploi et formalise l'engagement du collaborateur à faire des recherches de qualité.

✓ Coaching

La Fondation Terrévent finance des heures de coaching qui permettent aux employé-e-s de l'association de développer la confiance en soi, de préciser des projets professionnels et de se préparer pour des entretiens. Un nouveau coaching a également été proposé à un collaborateur se spécialisant dans la vente de montres.

✓ Disponibilité de la direction

La direction de l'association participe activement à la mobilisation de l'équipe dans les recherches d'emploi : relecture de lettres de motivation, modification de CV, préparation à un entretien, validation de projets professionnels, suivi des engagements, envoi d'annonces, etc.

4.2 Formations aux métiers de l'accueil

Chaque nouvelle recrue reçoit une série de formations générales en lien avec l'activité et les métiers de l'accueil : Informations sur les principaux réseaux de mobilité du canton de Genève, visites guidées des principaux lieux touristiques, introduction à la communication non violente, introduction à l'accueil, formations spécifiques aux mandats (CFF, TPG, etc.).

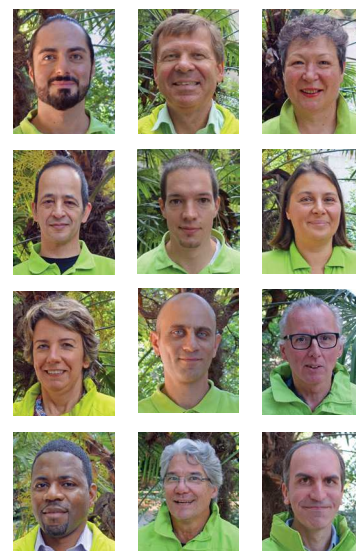
Au fil des ans, à travers la diversité des missions et d'une présence régulière sur l'espace public, les collaborateurs de l'association ont acquis une excellente connaissance de Genève, ainsi que de très bonnes compétences dans l'accueil et l'information pour différents publics.

L'association Bienvenue félicite l'ensemble des collaborateurs en réinsertion qui par leur implication dans les missions et les excellents retours des clients sont les artisans du succès de l'association. En parallèle, ils sont tous impliqués dans des démarches de recherches d'emploi ou de formation en vue de leur retour sur le marché ordinaire de l'emploi.

4.3 Réinsertion et aide à la formation

Pour parvenir à ces résultats, l'association mise sur la dynamique de recherche d'emploi qui est favorisée par une bonne attitude au travail, une formation adéquate, et la responsabilisation de l'équipe dans la recherche d'emploi. Plusieurs collaborateurs ont suivi des formations qualifiantes. En 2019, l'encouragement à la formation a notamment permis à un collaborateur de suivre une formation qualifiante qui devrait lui permettre d'obtenir en 2020 un CFC d'assistant du commerce de détail.

Depuis 2016	nb	Age moy.	mois moy.
Total collaborateurs	37	46,0	28
Emplois de solidarité	20	47,4	37
Activités de réinsertion	17	44,3	12
En activité en décembre 2019	12	51,7	42
Emplois de solidarité	9	49,9	46
Activités de réinsertion	3	57,0	23
Sorties positives	13	41,2	16
Emplois de solidarité	7	42,4	27
Activités de réinsertion / Bénévole	6	39,7	11
Licenciement EdS	4		
Passage d'AdR à EdS	2		



En 2019, une collaboratrice un emploi de solidarité a trouvé un emploi sur le marché ordinaire.

1. Une collaboratrice a été engagée par le Musées de la Croix-Rouge au printemps 2019. Cet engagement fait suite au recrutement d'un premier collaborateur de l'association Bienvenue en juin 2018. Son très bon travail a favorisé ce processus.

musée + C genève