

Geneva

BIENVENUE WELCOME

Association Bienvenue

Rapport d'activité 2020

Stewards Urbains & COVID Angels



TABLE DES MATIÈRES

1. Indicateurs d'activités 2020	3
2. L'association Bienvenue	4
2.1 Buts et objectifs visés	4
2.2 Les stewards urbains	4
2.3 Les COVID Angels	4
3. Activités	5
3.1 Les missions « clients »	5
3.2 Les COVID Angels	6
3.3 Les missions « tourisme »	6
3.4 Indicateurs de missions	6
3.5 Suivi et pérennisation	7
3.6 Prospection	7
4. Equipe des stewards urbains	8
4.1 Accompagnement	8
4.2 Formations aux métiers de l'accueil	8
4.3 Réinsertion et aide à la formation	9



1 INDICATEURS D'ACTIVITES 2020

1 Missions

217'000 personnes renseignées
(-9% // 2019).

Plus de **8'300** heures de missions
(-20% // 2019).

2 Association & Equipe

1 sorties positives en 2020.

35 % de sorties positives entre 2016 et 2020
(13 sur 38 ont trouvé un emploi).

Effectif au 31.12.2020

10 emplois de solidarité stewards urbains.

20 emplois de solidarité COVID Angels.

2 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
SIG

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 Tai's
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 10 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. »

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 « clients »
- 2) Les missions « tourisme »

2.3 Les COVID Angels

Le dispositif COVID Angels est piloté de concert par l'association Bienvenue et l'Office cantonal de l'emploi, en application d'un arrêté du Conseil d'Etat en matière de mesures de protection de la population. Le 15 décembre 2020, vingt COVID Angels ont débuté leurs actions de rappel des gestes barrière dans les Rues-Basses. Ils sont engagés avec des contrats en emploi de solidarité pour une durée de 3 mois. Les COVID Angels sont sous la responsabilité de la protection civile cantonale.

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



renseigner
orienter
informer



3 ACTIVITÉS 2020

L'année 2020 restera marquée par l'impact de la pandémie de COVID-19. L'association Bienvenue fut particulièrement affectée par l'annulation des manifestations publiques et la fermeture des lieux culturels.

Les activités de l'association ont cessé entre le 17 mars et le 10 mai. Pendant cette période, l'association a sollicité les RHT et a participé bénévolement au lancement d'un projet de l'imad.

A partir du 11 mai, l'équipe a été mobilisée pour des missions visant à faire respecter les mesures sanitaires principalement avec les TPG. Depuis le 26 octobre l'association collabore avec les HUG en intégrant le dispositif d'accueil "Gilets Bleus". A noter également deux nouvelles missions avec la Fondation des Parkings et la Ville de Genève. En novembre, le canton de Genève a sollicité l'association Bienvenue pour piloter le dispositif COVID Angels.



3.1 Les missions « clients »

1. HUG

Depuis le 26 octobre, l'association a intégré le dispositif Gilets Bleus des HUG. La mission consiste à scanner les codes des consultations et convocations des patients ou des personnes en visite ainsi qu'à expliquer le protocole d'hygiène. L'association réalise 100 heures par semaine du lundi au vendredi.



2. TPG

- Agences : nous travaillons régulièrement avec les agences TPG de Cornavin et de Rive pour l'accueil de la clientèle dans le contexte des mesures sanitaires.
- Information voyageurs : nous couvrons habituellement l'ensemble des manifestations publiques genevoises du Salon de l'Auto à la course de l'escalade. Cette année les stewards urbains étaient présents sur des travaux du réseau TPG ainsi que pour la distribution de masques dans les véhicules au mois de mai.

3. CFF

A la gare de Cornavin, le mandat a repris le 8 juin 2020. Nous avons assuré une présence continue jusqu'au 19 octobre. Notre présence à la gare de Genève-Aéroport a été suspendue au mois de mars et il n'est pas prévu d'y retourner en 2020.

4. Ville de Genève

Du 20 juillet au 31 août, le Service des espaces verts a mandaté l'association pour sensibiliser le public à l'utilisation de l'espace grillades à la Perle du Lac.



5. Fondation des Parkings

Au mois de janvier, l'association a réalisé la promotion des parkings vélos dans les gares du Léman Express.

6. Mobilité

L'entreprise fait appel aux stewards urbains pour la promotion de plans de mobilité dans des centres commerciaux ou pour le Grand Genève.

3.2 Les COVID Angels

Depuis la mi-décembre, vingt COVID Angels patrouillent dans les Rues-Basses pour rappeler à la population l'obligation du port du masque et les consignes sanitaires. Pour réaliser ce travail, des personnes arrivées en fin de droit de l'assurance chômage ont été engagées. Le dispositif est prévu pour trois mois avec la possibilité de prolonger en fonction de la situation sanitaire.



3.3 Les missions « tourisme »

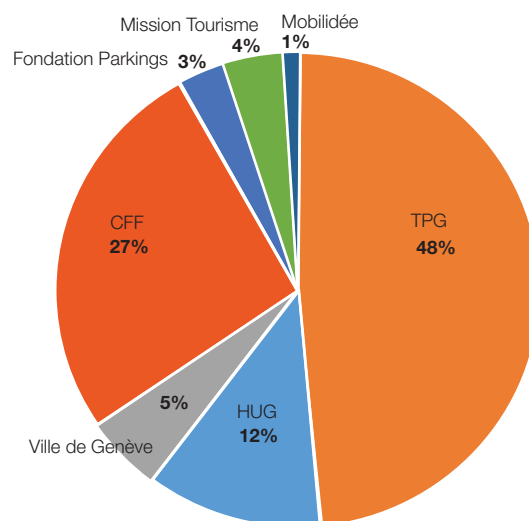
En raison de la pandémie de COVID-19, les missions tourisme se sont arrêtées le 13 mars 2020 et elles n'ont pas repris cette année. Les stewards renseignent les visiteurs et les habitants sur les événements et les manifestations, donnent des informations touristiques et orientent les personnes. Contrairement aux missions clients, cette mission n'est pas rémunérée pour l'association. La riche expérience de l'équipe permet de proposer des parcours disponibles en PDF sur le site Internet de l'association : bienvenue-welcome.ch.



3.3 Indicateurs de missions *

En 2020 les stewards urbains ont réalisé plus de 8'300 heures sur le « terrain » (-20% -> 2019). Selon les rapports de l'équipe, ces présences ont permis de renseigner plus de 217'000 personnes (-9% -> 2019).

Habituellement, la mission Tourisme représente 25% des heures de mission. Cette année avec le COVID, elle ne représente que 4%. Le volume des missions rémunérées est stable par rapport aux autres années.



* les chiffres ne tiennent pas compte du mandat des COVID Angels.

8'300 heures de mission	2020	%	2019	%
	TPG	49	TPG	31
	CFF	27	CFF	28
	HUG	12	Tourisme	26

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.



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 31.12.2020, l'association emploie 32 personnes en réinsertion :

- 10 emploi de solidarité (EdS) - Stewards urbains à 100%.
- 20 emploi de solidarité (EdS) - COVID Angels à 100%.
- 3 personnes en AdR (Hospice Général) à 50%.

Pendant la pandémie, les stewards urbains suivent les plans de protection de chaque client. Par exemple, les TPG ont fourni à l'association les masques nécessaires à la bonne réalisation des missions d'information voyageurs.

Au 31 décembre, l'association n'a pas eu de cas positifs au COVID-19.



Depuis 2016, le taux des sorties positives est de 35%.

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 2020, l'encouragement à la formation a notamment permis à un collaborateur d'obtenir un CFC d'assistant du commerce de détail.

Depuis 2016 (stewards urbains)	nb	Age moy.	mois moy.
Total collaborateurs	38	46,3	24
Emplois de solidarité	21	47,8	39
Activités de réinsertion	17	44,4	16
En activité en décembre 2020	12	51,7	46
Emplois de solidarité	10	49,8	46
Activités de réinsertion	2	64,0	48
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	3		

