

# Geneva

## BIENVENUE WELCOME

Association Bienvenue

## Catalogue de prestations 2025

Les stewards urbains vous facilitent la ville



Association Bienvenue  
Rue de la Servette 17  
1201 Genève

022 800 25 27  
info@bienvenue-welcome.ch  
www.bienvenue-welcome.ch

Votre contact :  
Didier Dutoit, directeur  
dutoit@bienvenue-welcome.ch

Représentés  
au comité :



NODE  
DEPUIS 1922



# 1. L'ASSOCIATION

L'association Bienvenue, créé en 2012, propose un service d'accueil, d'information et de conseil sur l'espace public, dans les lieux de passage, à une réception ou lors d'événements. Elle poursuit également un objectif de réinsertion professionnelle pour les personnes arrivées en fin de droit de l'assurance chômage.

L'équipe de l'association, aussi appelée les stewards urbains, est présente à l'année « sur le terrain » lors de mandats avec nos clients et dans les principaux lieux touristiques.

La diversité des mandats et des clients permet à l'équipe de faire valoir leurs compétences dans les métiers de l'accueil, de développer des projets professionnels et de rebondir sur le marché ordinaire de l'emploi.

# 2. LES STEWARDS URBAINS

Les stewards urbains sont 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 agissent comme des généralistes capables d'accueillir, d'orienter et de conseiller leurs interlocuteurs.

Souriants et multilingues, les stewards urbains sont prêts à vous aider, pour des missions ponctuelles ou de longue durée.

En 2024, près de **180'000** personnes renseignées.

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



convivialité  
proximité  
conseils



# 3. NOUS NOUS ADAPTONS À VOS BESOINS

## Accueil & Information

L'association propose les services des stewards urbains aux collectivités et entreprises publiques et privées pour des missions variées : **accueillir** le public lors de manifestations ou d'expositions, **renseigner** sur un événement à venir, **aider et informer** les voyageurs, **mener** une enquête de satisfaction, **distribuer** des flyers sur un projet d'utilité publique, etc.

Les clients recommandent les stewards urbains.

### Exemples de missions réalisées :

- ✓ CFF : information et aide à l'achat de titres de transport à Cornavin et à Genève-Aéroport.
- ✓ Etat de Genève : animation de stands sur le recyclage, la consommation, information sur la mobilité pour la population, comptage de véhicules.
- ✓ Genève Tourisme : participation à l'opération « Tourist Angels ».
- ✓ HUG : accueil des patients et des visiteurs (Gilets Bleus).
- ✓ Musées genevois : accueil et orientation des visiteurs.
- ✓ Salon du Livre (Palexpo) : hôtes sur scènes (bon déroulement des rencontres).
- ✓ SIG : accueil des visiteurs à la maison du futur (Vessy).
- ✓ TPG : information et orientation des usagers lors d'événements et dans les agences de Rive et de Cornavin.
- ✓ Ville de Genève : distribution des petites poubelles vertes et sensibilisation du public dans les parcs.

## Nos points forts

### Disponibilité

365 jours/an

### Polyvalence

des compétences variées pour répondre à vos besoins

### Durée des missions

ponctuelles ou régulières

### Tarif

des prix attractifs tout compris

## Mission d'information sur l'espace public

Tout au long de l'année les stewards urbains assurent une présence de proximité dans les principaux points de passage ou d'attrait pour les touristes. Ils renseignent les visiteurs et les habitants sur des questions d'orientation, d'offre touristique et culturelle, etc.



## 4. TARIFS 2025

En tant qu'association à but non lucratif, les prix proposés permettent de couvrir les frais de fonctionnement, de former l'équipe en réinsertion et de leur proposer une activité variée. Nous proposons également un tarif pour nous soutenir plus largement dans notre travail d'aide au retour à l'emploi de l'équipe.

Tarifs standards		heure
Lundi au samedi		28.-
Dimanche		32.-

Tarifs soutien		heure
Lundi au samedi		38.-
Dimanche		42.-

Tarifs hors tva

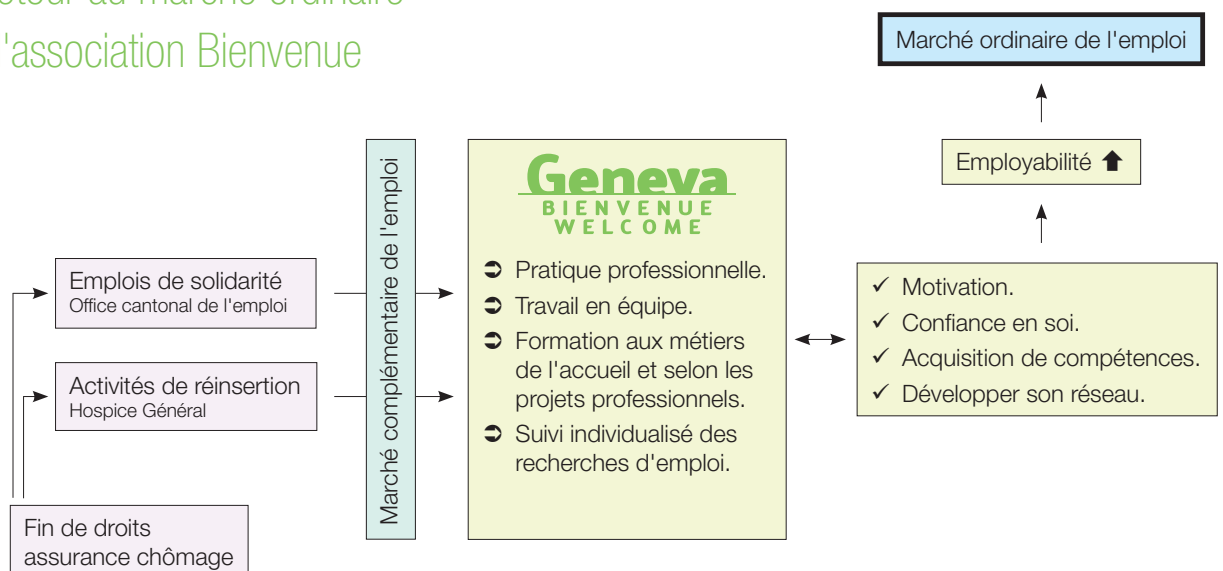
## 5. PÉPINIÈRE DE TALENTS

L'association Bienvenue emploie des personnes arrivées en fin de droit de l'assurance chômage pour leur permettre de retrouver un travail sur le marché ordinaire de l'emploi. Les collaborateurs/trices développent leur potentiel à travers les mandats de l'association. Entre 2016 et 2024, 40% de l'effectif a trouvé un emploi sur le marché ordinaire.

L'association Bienvenue a mis en place un suivi régulier de ses collaborateurs pour les appuyer dans leur recherche d'emploi et leur projet professionnel. Pour leur travail chez Bienvenue, ils sont formés à l'accueil avec notamment :

- Introduction aux questions d'accueil, de rapport à l'autre, de gestion des conflits.
- Visites guidées des principaux lieux touristiques.
- Informations sur les principaux réseaux de mobilité du canton de Genève.
- Formations spécifiques aux mandats avec les clients.

### Le retour au marché ordinaire par l'association Bienvenue



version 01.2025