

Geneva

BIENVENUE
WELCOME

Association Bienvenue

Rapport d'activité 2021

Stewards Urbains & COVID Angels



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

I. Stewards Urbains

TABLE DES MATIÈRES

1. Indicateurs d'activités 2021	3
2. L'association Bienvenue	4
2.1 Buts et objectifs visés	4
2.2 Les stewards urbains	4
3. Activités	4
3.1 Les missions « clients »	5
3.2 Les missions « tourisme »	5
3.3 Indicateurs de missions	6
3.4 Suivi et pérennisation	6
3.5 Prospection	6
4. Equipe des stewards urbains	7
4.1 Accompagnement	7
4.2 Formations aux métiers de l'accueil	7
4.3 Réinsertion et aide à la formation	8



1

INDICATEURS D'ACTIVITES 2021

1 Missions

325'000 personnes renseignées

(+50% // 2020).

Plus de **10'650** heures de missions

(+28% // 2020).

2 Association & Equipe

2 sorties positives en 2021.

39 % de sorties positives entre 2016 et 2021
(16 sur 40 ont trouvé un emploi).

Effectif au 31.12.2021

10 emplois de solidarité stewards urbains.

3 Clients 2021



POST TENERIAS LUX



4 Soutiens



POST TENERIAS LUX

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

Japan Tobacco International

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



NODE
DEPUIS 1922



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, créé 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 collabore notamment avec les TPG, les CFF, les SIG, Genève Tourisme, des services de l'Etat de Genève et de la Ville de Genève pour soutenir l'accueil des visiteurs, clients, ou des touristes. Elle 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. Depuis 2016, le taux de retour à l'emploi est de 39%.

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

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 »

renseigner
orienter
informer

3 ACTIVITÉS 2021

Les mandats de l'association Bienvenue sont repartis à la hausse notamment grâce au mandat des HUG. Le contrôle des certificats COVID a également permis d'obtenir de nouveaux mandats comme celui avec la Nouvelle Comédie. Le dispositif COVID Angels est l'élément le plus important de cette année 2021. Il a été reconduit plusieurs fois et c'est finalement terminé le 31 décembre 2021 (voir la partie consacrée aux COVID Angels à la page 9).



3.1 Les missions « clients »

1. HUG

Depuis le 26 octobre 2020, 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 avons régulièrement travaillé avec les agences TPG de Cornavin et de Rive jusqu'au mois de juin 2021.
- Information voyageurs : l'association Bienvenue est appelée en renfort lors de travaux sur le réseau et de manifestations.

3. SIG

L'exposition des Berges de Vessy "immersions" repoussée en raison de la pandémie a ouvert du 19 mars au 31 octobre 2021. L'association Bienvenue gère l'accueil sur le site pendant toute la durée d'ouverture de l'exposition.

4. Ville de Genève

Du 18 juin 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. Comédie de Genève

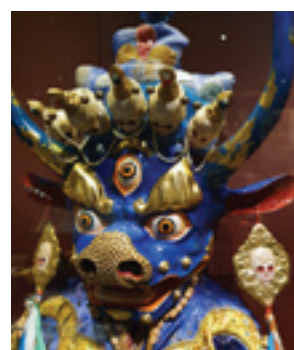
Depuis septembre 2021, l'association collabore avec la Comédie de Genève pour le contrôle des certificats COVID lors des spectacles.

6. Musée d'ethnographie

Depuis novembre 2021, quelques stewards urbains sont formés pour venir en aide à l'accueil et à la billetterie du musée.

7. Genève tourisme

Deux collaborateurs de l'association ont intégré Genève Tourisme du 25 juin au 31 août 2021 en tant que Visitor Welcoming Assistants.



3.3 Les missions « tourisme »

Les missions tourisme ont repris en juillet 2021. 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.



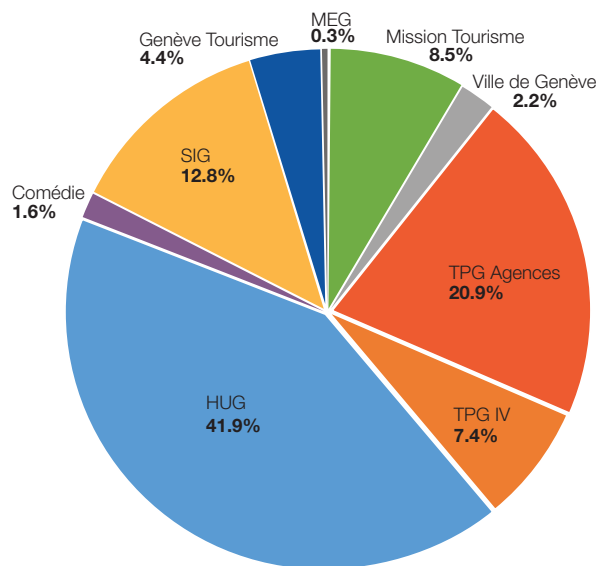
3.3 Indicateurs de missions *

En 2021, les stewards urbains ont réalisé plus de 10'650 heures sur le « terrain » (+28% -> 2020). Selon les rapports de l'équipe, ces présences ont permis de renseigner plus de 325'000 personnes (+50% -> 2020).

Le mandat avec les HUG a remplacé avantageusement le mandat CFF. La mission Tourisme a été majoritairement accomplie par des employé-e-s non vaccinés qui ne pouvaient pas travailler pour la mission aux HUG.

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

10'650 heures de mission	2021	%	2020	%
	HUG	42	TPG	49
	TPG	28	CFF	27
	SIG	13	HUG	12



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 31.12.2021, l'association emploie 10 personnes en réinsertion :

- 10 emploi de solidarité (EdS) - Stewards urbains à 100%.

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 2021, deux stewards urbains ont trouvé un emploi sur le marché ordinaire :

1. En avril, un collaborateur a été engagé à la logistique au Service d'incendie et de secours (SIS).
2. En mai, un collaborateur a été recruté au CFF pour devenir pilote de locomotive.

Depuis 2016, le taux des sorties positives est de 39%.

Ces deux collaborateurs ont été remplacés par deux COVID Angels.

Depuis 2016 (stewards urbains)	nb	Age moy.	mois moy.
Total collaborateurs	40	45,6	34
Emplois de solidarité	23	46,2	45
Activités de réinsertion	17	44,7	19
En activité en décembre 2020	10	46,5	58
Emplois de solidarité	10	46,5	58
Activités de réinsertion	0		
Sorties positives	16	42,3	25
Emplois de solidarité	9	43,6	32
Activités de réinsertion / Bénévole	7	40,6	17
Licenciement EdS	4		
Passage d'AdR à EdS	3		

II. COVID Angels

TABLE DES MATIÈRES

1. Indicateurs d'activités 2021	10
2. Les COVID Angels	11
2.1 Introduction	11
2.2 Les partenaires	12
2.3 Coordinateur COVID Angels	12
2.4 Evolution des missions	13
2.5 Matériel des COVID Angels	13
2.6 Retour sur le marché ordinaire	14
2.7 Evolution de l'équipe	15
2.8 Fin du dispositif	15
2.9 Perspectives	15
2.10 Annexes	16
2.10.1 Presse	16
2.10.2 Cahiers des charges	17

Geneva
BIENVENUE
WELCOME

1

INDICATEURS D'ACTIVITES

1 Engagements

48 personnes sur 75 dossiers reçus (64%).

26 retours sur le marché ordinaire (56%).

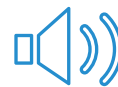


Esprit d'équipe

2 Missions

4 missions différentes :

1. Patrouilles dans les Rues-Basses et à Cornavin.
2. Ligne téléphonique vaccination.
3. Cellule COVID-19 - Service du Médecin Cantonal
4. Centre de vaccination M3 - Eaux-Vives



Ecoute active



Bienveillance

3 Partenaires

- Association Bienvenue
- Office Cantonal de l'Emploi
- Protection Civile Cantonale

Lieux de missions

- DGS / Ligne Verte
- Service du Médecin Cantonal
- Centre de vaccination M3



2 LES COVID ANGELS

2.1 Introduction

Le 28 novembre 2020, le canton de Genève sortait d'un nouveau confinement en décidant la réouverture des commerces, musées et salles d'exposition.

Pour accompagner ces ouvertures, le Conseil d'Etat a décidé d'engager des « COVID Angels » par le biais des emplois de solidarité prévus par la loi cantonale en matière de chômage. « Ces personnes sont engagées afin de participer à toute action préventive destinée à lutter contre l'épidémie de COVID-19¹ ». Par la proximité du périmètre d'action des COVID Angels et des missions de l'association Bienvenue, le Service d'aide au retour à l'emploi (SARE) en charge des emplois de solidarité (DEE OCE) a proposé à l'association Bienvenue de co-piloter le dispositif.

¹ 25 juin 2021 // dernière version de l'arrêté du Conseil d'Etat d'application de l'ordonnance fédérale sur les mesures destinées à lutter contre l'épidémie de COVID-19 en situation particulière du 19 juin 2020 et sur les mesures de protection de la population : <https://fao.ge.ch/avis/7045377019816837401>

Un accord a été trouvé pour engager 20 personnes et démarrer le dispositif le 15 décembre 2020. Entre le 4 décembre et le 10 décembre l'association Bienvenue a reçu 31 personnes sur les 35 dossiers de candidature envoyés par le SARE. 20 COVID Angels ont ainsi été recrutés pour démarrer comme convenu le 15 décembre 2020.



Photo des COVID Angels lors de la prise de service le 15 décembre 2020. ▲

Les COVID Angels sont engagés par l'association Bienvenue avec des contrats à durée maximale de 3 mois renouvelables deux fois au maximum en fonction du travail réalisé et de la reconduction du dispositif.

Engagement des COVID Angels

1. Pré-sélection : SARE
2. Sélection : Bienvenue avec confirmation du SARE
3. Contrat de travail avec l'association Bienvenue

Les **emplois de solidarités (EdS)** sont créés au sein d'institutions privées ou associatives à but non lucratif, poursuivant des buts d'intérêt collectif et déployant des activités sur le marché complémentaire de l'emploi. Ils sont le fruit d'un partenariat entre ces institutions et le département de l'économie et de l'emploi (DEE). Les personnes arrivées en fin de droit de l'assurance chômage sont éligibles pour un EdS. Les institutions employant ces personnes organisent le suivi nécessaire pour aider les EdS à trouver un emploi sur le marché ordinaire de l'emploi.

2.2 Les partenaires

L'**association Bienvenue** 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 collabore notamment avec les TPG, les CFF, les SIG, Genève Tourisme, des services de l'Etat de Genève et de la Ville de Genève pour soutenir l'accueil des visiteurs, clients, ou des touristes. Elle 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. Depuis 2016, le taux de retour à l'emploi est de 39%.



Protection civile cantonale

Dans le cadre du dispositif ORCA¹, les COVID Angels sont placés sous la conduite de la protection civile cantonale (PCi). Les missions sont mises en place en coordination avec la PCi. Cette dernière s'occupe également de la formation des équipes en lien avec l'association Bienvenue et des lieux d'affectation. Elle veille à la bonne exécution des tâches confiées aux COVID Angels.



¹ **ORCA** est le plan d'ORganisation des secours en cas de CAstrophe et de situation exceptionnelle qui a pour mission de protéger la population. Sous l'autorité du Conseil d'Etat, le dispositif comprend un Etat-Major Cantonal de Conduite (EMCC) qui réunit tous les partenaires nécessaires à la prise en charge d'une situation de crise.

Service d'aide au retour à l'emploi

Ce service a pour objectif de favoriser l'intégration professionnelle des candidats à l'emploi en chômage de longue durée ou en fin de droit pouvant bénéficier des allocations d'initiation au travail (AIT), des allocations de retour en emploi (ARE) ou d'un emploi de solidarité (EdS). Il s'occupe également de l'octroi des indemnités cantonales complémentaires en cas de maladie et de leur suivi.



2.3 Coordinateur COVID Angels

Trois collaborateurs de l'association Bienvenue en EdS se sont succédés à la coordination des COVID Angels. Le premier a assisté le directeur pour la mise en place du dispositif, le recrutement des vingt premiers COVID Angels, la préparation de la logistique et la formation de l'équipe. Le deuxième a exercé de janvier à avril. Il a quitté son poste en raison d'un engagement au CFF. Son successeur a été sélectionné parmi les COVID Angels engagés en décembre. Il a exercé jusqu'à la fin du dispositif et il a depuis intégré les missions régulières de l'association Bienvenue.



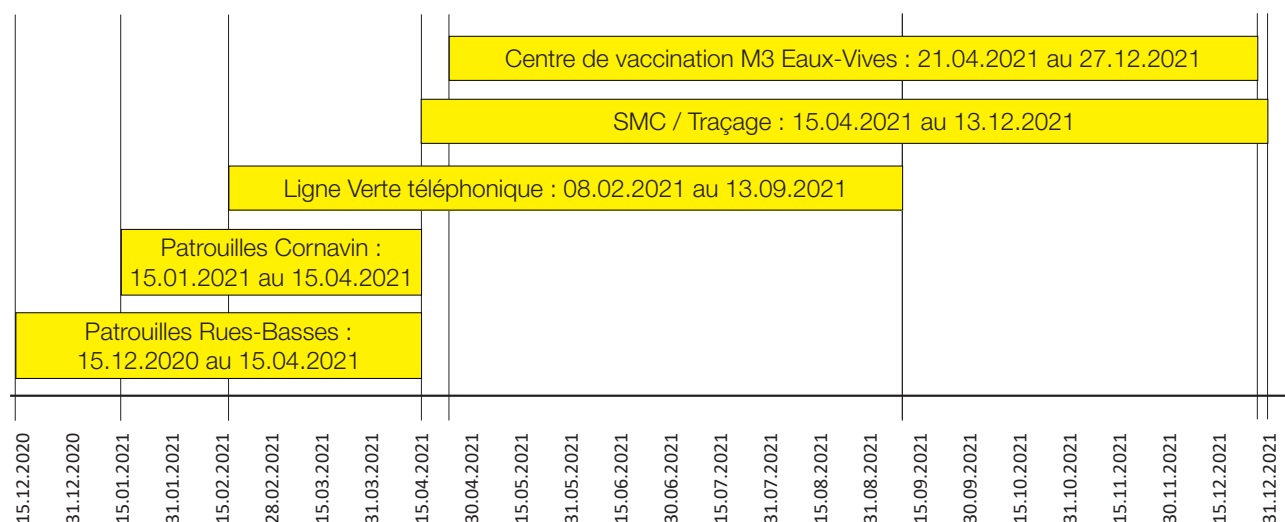
2.4 Evolution des missions

A la demande de la protection civile cantonale, les COVID Angels ont débuté leur mission dans les Rues-Basses pour rappeler les mesures sanitaires à la population et principalement l'obligation du port du masque dans cette zone. Après les fêtes de fin d'année et la fermeture des commerces décidée en janvier par le Conseil Fédéral, la zone d'action a été étendue à Cornavin.

Les retours de la population ont été positifs. Dans le contexte de la crise sanitaire et des contraintes à respecter (distance interpersonnelle, port du masque, nombre de personnes autorisées dans un magasin, etc.), il y a eu peu de situations compliquées. C'est essentiellement le résultat de l'attitude positive des COVID Angels qui ont été une présence rassurante, chaleureuse et empathique. Des personnes marginalisées ou isolées ont également pu prendre le temps de discuter avec les équipes.

En février, 10 collaborateurs ont été formés pour le travail de la ligne téléphonique vaccination (ligne verte) qui consiste à aider les personnes à prendre un rendez-vous pour la vaccination et à répondre aux questions liées au COVID-19. La ligne téléphonique d'abord située à la rue du Rhône a déménagé début mars à Belle-Idée où se trouve également le 144.

Au mois d'avril, l'équipe encore active dans les patrouilles a rejoint le service du médecin cantonal pour participer au traçage des contacts et le centre de vaccination M3 situé aux Eaux-Vives qui réalisait jusqu'à 1800 vaccinations par jour pour accueillir les patients. (voir les cahiers des charges en annexe).



2.5 Matériel des COVID Angels

L'association Bienvenue avec le soutien du SARE a fourni les gilets de sécurité avec le visuel des COVID Angels, un sac à bandoulière, un badge d'identification ainsi qu'un support visuel pour expliquer les zones où le port du masque est obligatoire.

La protection civile cantonale a fourni les flacons de solution hydroalcoolique ainsi que les masques d'hygiène. La PCi a également prêté des vestes d'hiver pour la période de janvier à mars.



2.6 Retour sur le marché ordinaire de l'emploi

Le grand succès du dispositif réside dans le nombre de personnes qui a trouvé un travail grâce aux COVID Angels. Sur les 48 collaborateurs engagés, 28 ont rebondi sur le marché de l'emploi (26 sur le marché ordinaire + 2 sont devenus EdS au sein de l'association Bienvenue). Sur ces 26 personnes, 12 ont été engagées à la Ligne Verte, 5 au Service du médecin cantonal, 4 au centre de vaccination M3 et 5 dans des entreprises privées.

Les personnes dont le contrat n'a pas été renouvelé travaillaient au centre de vaccination M3 (12 personnes), pour les patrouilles dans les Rues-Basses (3 personnes) et au Service du médecin cantonal (1 personne).

Evolution des entrées/sorties des COVID Angels

	ENTREES	SORTIES				
	COVID Angels	Marché ordinaire	Bienvenue	Non renouvelé	Fin de contrat	Licenciement
15.12.2020	10					
16.12.2020	10					
23.12.2020						1
18.01.2021	1					
14.02.2021		1				
21.02.2021		1				
08.03.2021	2					
14.03.2021				3		
15.03.2021	3					
29.03.2021	6					
31.03.2021		1	1			
06.04.2021	2					
30.04.2021			1			
09.05.2021		1				
01.06.2021	3					
13.06.2021		10				
14.06.2021	3					
01.07.2021	1					
31.08.2021				2		
08.09.2021	1					
12.09.2021		2				
13.09.2021	2	4		4	2	
20.09.2021	4					
03.10.2021		1				
30.11.2021		1				
12.12.2021		2				
13.12.2021					1	
19.12.2021				1		
27.12.2021		2		6		
	48	26	2	16	3	1
		48				

2.7 Evolution de l'équipe

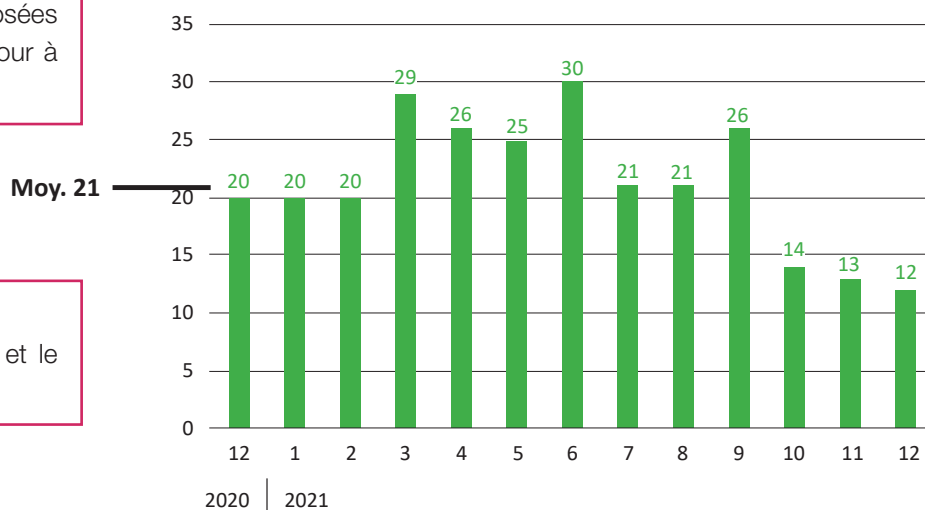
Le dispositif a démarré avec 20 personnes engagées. Au mois de mars, avec les équipes présentes dans les Rues-Basses et à la Ligne Verte, les effectifs ont augmenté à 26 personnes. Entre les départs et les arrivées, le dispositif a compté jusqu'à 30 collaborateurs avant de progressivement diminuer.

Au total l'association Bienvenue a reçu 75 personnes proposées par le Service d'aide au retour à l'emploi et en a engagé 48.

Age moyen : 36 ans

Le plus jeune avait 20 ans et le plus âgé 57 ans.

Nombre de salaires versés par mois



2.8 Fin du dispositif

Le dispositif s'est arrêté le 31 décembre 2021 à l'échéance de l'Arrêté du Conseil d'Etat.

L'association Bienvenue remercie chaleureusement tous les partenaires qui ont aidé au bon déroulement du dispositif COVID Angels. En premier lieu les deux partenaires avec qui le dispositif a été piloté :

- Le Service d'aide au retour à l'emploi avec qui la collaboration a été parfaite, que ce soit pour la mise en place, le recrutement ou le suivi et l'évolution du dispositif.
- La protection civile cantonale pour la conduite des opérations, la formation des équipes, le suivi des missions et tout le soutien apporté.

Par ailleurs, nous remercions également la direction générale de la santé (DGS) qui a intégré des COVID Angels à la ligne téléphonique vaccination (ligne verte) ainsi qu'à la Cellule Covid-19 du Service du Médecin Cantonal. Ces deux missions ont permis à 18 COVID Angels d'obtenir un contrat de travail avec la DGS.

2.9 Perspectives

En avril 2022, l'association Bienvenue va réaliser un suivi de l'évolution du parcours de l'équipe des COVID Angels. Le Service d'aide au retour à l'emploi vérifiera en mars 2023 la pérennité des rebonds sur le marché de l'emploi.





Le centre des Covid Angels, situé dans les bureaux du médecin cantonal, à Genève. STEEVIE IJUNCKER-GOMEZ

Les Covid Angels, l'histoire à succès d'une reconversion

Chargés à l'origine de guider les touristes perdus, ces chômeurs en fin de droits s'activent sur le front du Covid.

Marc Bretton

Vous avez peut-être déjà rencontré des Covid Angels sous une forme ou une autre. Plusieurs collectifs et entreprises ont copié le modèle mis en place courant 2020 par l'association Bienvenue à Genève en lien avec l'État. Il consiste à mettre dans la rue des personnes chargées de sensibiliser le public aux gestes barrières et au port du masque. Depuis peu, la mission a évolué: elle consiste à tracer les contacts des personnes dont le test à la maladie s'est révélé positif. C'est le fameux traçage, un des piliers de la lutte contre l'épidémie.

À l'origine, les Covid Angels faisaient tout autre chose! Depuis 2012, l'association, présidée par le député PLR Raymond Wicky, qui occupe ces personnes en emploi de solidarité ou à l'Hospice général, s'était plutôt spécialisée dans l'orientation des... touristes perdus, à l'entrée de la gare par exemple ou dans les Rues-Basses. «Nous avons aussi des partenariats avec les CFF, les TPG ou les SIG pour diverses missions d'information ou d'animation», explique son directeur, Didier Dutoit.

Association en difficulté

Mais avec l'épidémie, l'essentiel de ces missions est tombé à l'eau. En difficulté début 2020, l'association écrit au conseiller d'État Mauro Poggia, alors chargé de l'Emploi et de la Santé, pour lui proposer de réorienter ses activités vers un secteur plus porteur. Elle est aussitôt mobilisée pour patrouiller dans les transports publics, puis les Rues-Basses pour faire passer les mes-

«Travailler m'a permis de retrouver de la confiance et des réflexes professionnels.»

Léo Santoro
Coordinateur à l'association Bienvenue

sages sanitaires du moment. De là à dire que l'épidémie a sauvé l'association après l'avoir pratiquement coulée, il n'y a qu'un pas...

Aujourd'hui, avec la détente des mesures, la relative disparition des masques, c'est au traçage que s'activent désormais les membres. Et c'est pourquoi vendredi, dans des bureaux donnant sur le Rhône, six d'entre eux étaient occupés à contacter 84 personnes, afin de leur expliquer que «suite à un contact avec

une personne testée positive [au Covid], elles devaient se mettre en quarantaine pendant dix jours, ou sept si un test démontre qu'elles sont négatives». On imagine sans peine l'enthousiasme manifesté par les personnes contactées, mais il en faut plus pour doucher celui de Kumaren, un des employés, engagé depuis début mars dans l'opération.

Âgé de 26 ans, Léo Santoro, responsable de la coordination entre les 20 salariés engagés pour trois mois et les différents services qui les emploient, est lui aussi un enthousiaste. C'est qu'en quelques mois, son destin s'est passablement amélioré. Chômeur en fin de droits, il a été engagé mi-décembre pour l'action des Rues-Basses et a si bien fait qu'il a fini par être carrément engagé par l'association Bienvenue en tant que coordinateur. «J'ai fait un CFC dans le secteur du commerce de détail, dit-il, mais la concurrence est énorme et retrouver un emploi en pé-

riode Covid n'était pas évident. Travailler m'a permis de retrouver de la confiance et des réflexes professionnels.»

Conseil d'État convaincu

Il n'est pas le seul à être «sorti du trou» grâce à l'association. Selon Didier Dutoit, le taux de retour sur le marché de l'emploi des personnes en fin de droits passant par l'association Bienvenue atteint 35%. Logiquement, elles finissent souvent par être engagées par les entreprises pour lesquelles elles ont travaillé pendant leur mandat.

Le Conseil d'État semble en tout cas convaincu par les prestations. Par arrêté du 21 juin, il a complété la base légale à la mission sanitaire des Covid Angels et précisé que «l'ensemble des coûts générés par leur engagement serait pris en charge par l'État». Les emplois de solidarité sont effectivement financés par la loi cantonale sur l'assurance chômage et non par l'assurance chômage.

RTS La Première / Ici la Suisse - 6 janvier 2021 - 5 min.

<https://www.rts.ch/audio-podcast/2021/audio/ici-la-suisse-des-covid-angels-font-respecter-les-mesures-sanitaires-a-geneve-25173236.html>



RTS La Première / Ici la Suisse - Rediffusion 5 juillet 2021 - 5 min.

<https://www.rts.ch/audio-podcast/2021/audio/ici-la-suisse-des-covid-angels-font-respecter-les-mesures-sanitaires-a-geneve-en-rediffusion-25209983.html>



2.10.2 Cahiers des charges

Voici quelques tâches effectuées par les COVID Angels dans les différentes missions accomplies.

Patrouilles dans les Rues-Basses et à Cornavin

- Sensibiliser la population au respect des gestes barrières dans l'espace public.
- Faire preuve de pédagogie et être disponible pour répondre aux questions de la population.
- Avoir une bonne collaboration avec les collègues.

Ligne téléphonique vaccination :

- Enregistrement par téléphone des personnes souhaitant obtenir un rendez-vous pour la vaccination contre la COVID-19.
- Répondre aux questions liées aux COVID-19.
- Faire preuve d'empathie et être à l'écoute de la population.

Cellule Covid-19 du Service du Médecin Cantonal

- Suivi téléphonique des malades en isolement à domicile.
- Evaluation du respect de l'isolement, soutien et encouragement au suivi de la mesure d'isolement et orientation vers prise en charge médicale si red flag santé.
- Suivi téléphonique des contacts proches en quarantaine.
- Evaluation du respect de la quarantaine, soutien et encouragement au suivi de la mesure de quarantaine et orientation si apparition de symptômes.
- Saisie des informations dans la base de données informatisées.
- Soutien logistique occasionnel à la demande des coordinateurs médecin et infirmier.

Centre de vaccination M3 Eaux-Vives

Le travail au secrétariat implique :

- Assurer l'accueil des patients.
- Procéder à la vérification des identités des patients et enregistrer le patient dans le fichier.
- Maîtriser l'ensemble des procédures administratives.
- Informer et répondre aux interrogations des patients.

Le travail au dispatch implique :

- Assurer l'accueil et la bonne orientation des patients.
- Informer et répondre aux interrogations des patients.
- Assurer la bonne conduite du parcours patient tout au long de sa présence sur le site.
- S'assurer du respect des protocoles sanitaires concernant l'installation dans les box de vaccination.
- Orienter les patients avant et après la vaccination.
- Faire le lien entre les vaccinateurs et les agents d'accueil.

Compétences nécessaires demandées pour le poste :

- Gérer son stress et celui des autres.
- Communiquer de manière claire, concise et responsable.
- Faire preuve d'autonomie et de capacité de décision.
- Gérer son temps et ses priorités, respecte les délais et se montre ponctuel.
- Démontrer de la flexibilité, de la disponibilité et une capacité d'adaptation.
- Etre à l'aise dans un environnement challengeant, avec des équipes pluridisciplinaires.