

# Geneva

## BIENVENUE WELCOME

Association Bienvenue

## Rapport d'activité 2022

Les stewards urbains vous facilitent la ville



Association Bienvenue  
Rue de la Servette 17-19  
1201 Genève  
[www.bienvenue-welcome.ch](http://www.bienvenue-welcome.ch)

Didier Dutoit, Directeur  
[dutoit@bienvenue-welcome.ch](mailto:dutoit@bienvenue-welcome.ch)  
022 800 25 27

# TABLE DES MATIÈRES

<b>1. Indicateurs d'activités 2022</b>	<b>3</b>
<b>2. L'association Bienvenue</b>	<b>4</b>
2.1 Buts et objectifs visés	4
2.2 Les stewards urbains	4
<b>3. Activités</b>	<b>5</b>
3.1 Les missions « clients »	5
3.2 Les missions « tourisme »	6
3.3 Indicateurs de missions	7
<b>4. Equipe des stewards urbains</b>	<b>8</b>
4.1 Accompagnement	8
4.2 Formations aux métiers de l'accueil	8
4.3 Retour à l'emploi	9



# 1 INDICATEURS D'ACTIVITES 2022

## 1 Missions

**275'000** personnes renseignées.

Plus de **10'400** heures de missions  
(-2% // 2021 et = +25% // 2020).

## 2 Equipe

**2** sorties positives en 2022.

**40%** de sorties positives entre 2016 et 2022  
(18 sur 44 ont trouvé un emploi).

**8** personnes en emploi de solidarité.

Effectif au 31.12.2022

## 3 Clients principaux



## 4 Soutiens



Japan Tobacco International

## 5 Comité de l'association

Président : M. Raymond Wicky

Membres : M. Andreas Dekany

Mme Céline Tais

Mme Diane Barbier Mueller

M. Jacques Folly, DDE - Etat de Genève

M. Matthieu Giraudier, TPG

M. Philippe Echivard, Palexpo

M. Yves Menoud, NODE1922

NODE  
DEPUIS 1922



stpg

palexpo



SBB CFF FFS

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.

# 2

# L'ASSOCIATION BIENVENUE

## 2.1 Buts et objectifs visés

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, des clients ou des touristes. Elle poursuit également un but de réinsertion professionnelle et emploi des 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 40%.

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

## 2.2 Les stewards urbains

L'équipe 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 »

renseigner  
orienter  
informer



# 3 ACTIVITÉS 2022

L'année 2022 est une année de transition entre les mandats liés à la pandémie et le retour des missions suspendues en raison des mesures sanitaires. Jusqu'à la fin du mois de mars, l'association a essentiellement collaboré avec les HUG et la Comédie de Genève pour l'accueil des patients et des visiteurs aux HUG ou le contrôle des certificats COVID à l'entrée de la Comédie. Par la suite, l'association a retrouvé des mandats traditionnels avec les SIG aux Berges de Vessy et avec les CFF.

Les stewards urbains ont également eu de nouveaux mandats en collaborant avec l'Etat de Genève et la Fédération romande des consommateurs pour les prix du commerce 2022 ou encore avec l'Etat de Genève pour l'animation du stand sur le recyclage aux Automnales.



## 3.1 Les missions « clients »

### 1. HUG

En 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. Le dispositif s'est arrêté le 31 mars 2022.

### 2. CFF

Le mandat avec les CFF mis en pause pendant la période des mesures sanitaires a repris d'avril 2022 à la fin août 2022. Pendant cette période, l'association est présente 7 jours sur 7 dans les gares de Cornavin et de l'aéroport pour renseigner les voyageurs et les aider aux automates.



### 3. TPG

- Information voyageurs : les stewards urbains sont présents sur le réseau TPG lors de manifestations ou de travaux.
- L'association a participé à la promotion de deux enquêtes : une concernant la mobilité des employé-e-s TPG et une concernant le Grand Genève pour laquelle nous avons distribué des flyers à Genève, dans le canton de Vaud et en France voisine.
- Un collaborateur de l'association a été engagé pour un stage à la coordination de l'information voyageurs (du 1er juin au 30 septembre).



#### 4. SIG

L'exposition « Ville et Climat » s'est déroulée du 29 avril 2022 au 30 octobre 2022. L'association Bienvenue gère l'accueil du site et vérifie que tout fonctionne correctement. En plus, l'association est mandatée pour accueillir des groupes qui réservent la salle de conférence.

#### 5. Musée d'ethnographie de Genève

L'association Bienvenue intervient en renfort lors d'absences à l'accueil du MEG. Ce mandat a permis à un collaborateur de l'association d'être engagé au MEG.

#### 6. Genève Tourisme

Du 01 juillet au 31 août, un steward urbain a intégré l'équipe des Geneva Tourist Angels de Genève Tourisme.

#### 7. Etat de Genève

- Prix du commerce avec la Direction générale du développement économique, de la recherche et de l'innovation : Bienvenue a réalisé des enquêtes dans les 115 commerces inscrits pour l'un des prix. Ce travail a été réalisé en collaboration avec la Fédération romande des consommateurs.
- Les Automnales avec le Département du territoire : accueil des visiteurs et animations sur le stand consacré au tri des déchets.

#### 8. Comédie de Genève

En janvier-février 2022, l'association a collaboré avec la Comédie pour vérifier les certificats COVID des spectateurs.

#### 9. Cité des Métiers, l'Expo

Du 22 au 26 novembre, l'équipe a participé à l'accueil des 30'000 scolaires pendant la semaine de la Cité des Métiers à Palexpo.



### 3.2 Les missions « tourisme »

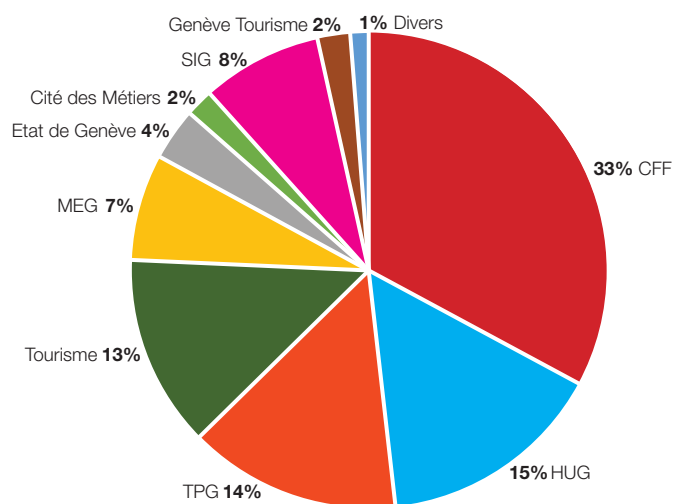
Ces missions correspondent à une présence dans différents secteurs du centre-ville : Vieille-Ville, Cornavin, Jardin Anglais et Bel Air. Les stewards renseignent les visiteurs et les habitants sur les événements et les manifestations, donnent des informations touristiques, orientent les personnes. Contrairement 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 disponibles sur le site internet de l'association.



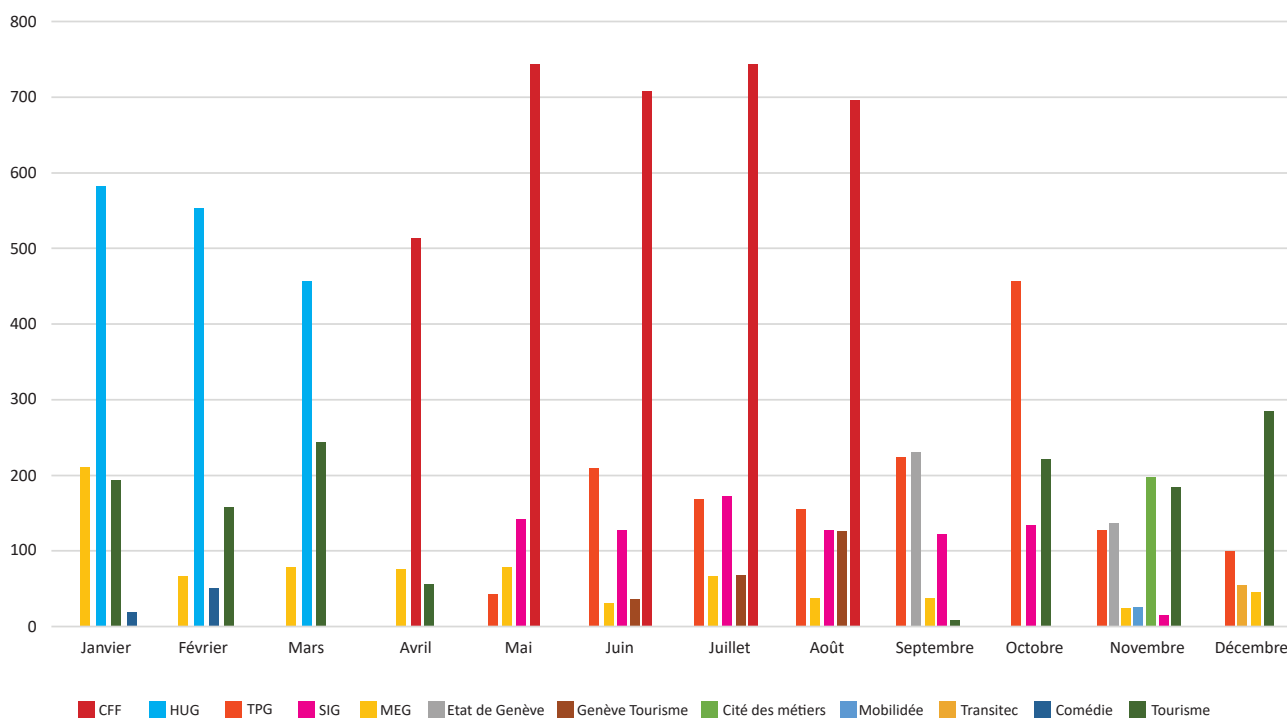
### 3.3 Indicateurs de missions

En 2022, les stewards urbains ont réalisé plus de 10'400 heures de missions. Selon les rapports de l'équipe, ces présences ont permis de renseigner plus de 275'000 personnes.

La période de mai 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.



<b>10'400</b> heures de mission	<b>2022</b>	<b>%</b>	<b>2021</b>	<b>%</b>
	CFF	33	HUG	42
	HUG	15	TPG	28
	TPG	14	SIG	13



# 4 ÉQUIPE DES STEWARDS URBAINS

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

Au 31.12.2022, l'association emploie 8 personnes en emploi de solidarité (EdS) à 100%. Pendant l'année 12 personnes différentes ont collaboré avec l'association sous statut EdS et une en AdR.

## 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.

### ✓ Formation et coaching

Les collaborateurs ont la possibilité de suivre des formations qualifiantes ou être suivi par un coach pour leur permettre d'améliorer leur employabilité.

### ✓ 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 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.



**Depuis 2016, le taux des sorties positives est de 40 %.**



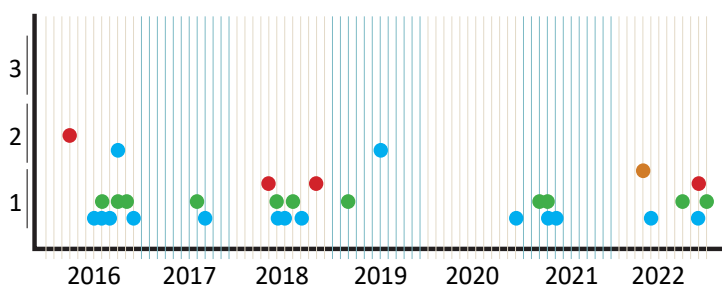
## 4.3 Retour à l'emploi

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 également suivi des formations qualifiantes.

Depuis 2016	nb	Age moy.	mois moy.
<b>Total collaborateurs</b>	<b>44</b>	44,3	32
Emplois de solidarité	25	47,8	45
Activités de réinsertion	18	43,7	14
Bénévole	1	45,0	14
<b>En activité (au 31.12.2022)</b>	<b>8</b>	47,9	56
Emplois de solidarité	8	47,9	56
Activités de réinsertion	0	-	-
<b>Sorties positives</b>	<b>18</b>	39,4	20
Emplois de solidarité	11	39,2	27
Activités de réinsertion	6	39,0	9
Bénévole	1	45,0	14
Licenciement EdS	5		
Passage d'AdR à EdS	3		

au 31.12.2022

En 2022, un collaborateur a été engagé par le Musée d'ethnographie. En décembre 2020, il avait d'abord été engagé par l'association pour le dispositif COVID Angels. Il s'était rapidement démarqué par la qualité de son travail et son excellent comportement. En avril 2021, il fut le premier COVID Angels a basculé dans l'équipe "fixe" de l'association. Depuis l'automne 2021, l'association l'assignait régulièrement au mandat d'accueil avec le Musée d'ethnographie. Il a également été très apprécié par l'équipe du MEG et il a été engagé par le musée en septembre 2022.



*Le tournus au sein de l'équipe est régulier, hormis en 2020 avec la pandémie de COVID-19.*

- Retour sur le marché ordinaire
- Engagement
- Licenciement
- Retraite