

Geneva

BIENVENUE
WELCOME

Association Bienvenue

Rapport d'activité 2023

Les stewards urbains vous facilitent la ville



Association Bienvenue
Rue de la Servette 17-19
1201 Genève
www.bienvenue-welcome.ch

Didier Dutoit, Directeur
dutoit@bienvenue-welcome.ch
022 800 25 27

TABLE DES MATIÈRES

1. Les mots du Président et du Directeur	3
2. Indicateurs d'activités 2023	4
3. L'association Bienvenue	5
3.1 Buts et objectifs visés	5
3.2 Les stewards urbains	5
4. Activités	6
4.1 Les missions « clients »	6
4.2 Les missions « tourisme »	7
4.3 Indicateurs de missions	8
5. Equipe des stewards urbains	9
5.1 Accompagnement	9
5.2 Formations aux métiers de l'accueil	9
5.3 Retour à l'emploi	10
6. Comptes annuels 2023	10

1

LES MOTS DU PRESIDENT ET DU DIRECTEUR



« Salut l'ami » ... ainsi s'exprimait Raymond lors de nos rencontres.

Avec sa sensibilité et son empathie, l'attachement de Raymond Wicky à

Bienvenue était une évidence.

Merci Raymond, merci l'ami pour tes nombreux engagements à défendre, soutenir et protéger l'individu. Merci pour ces années à présider Bienvenue, cette association qui porte tellement bien son nom et à laquelle tu étais, à raison, tellement attaché.

Notre association vit grâce à nos employés, à notre directeur, à son comité, à nos partenaires et à nos soutiens, je tiens ici à leur dire un grand merci .

Cette association, petit en taille et tellement grande en coeur, que j'ai l'honneur et l'énorme plaisir de présider depuis le printemps 2023, à la suite du départ bien trop rapide de Raymond, mérite pleinement les soutiens et l'engagement qu'elle reçoit.

Cette année a été pour moi une phase d'apprentissage au service de Bienvenue. Je l'ai adopté comme on adopte un être que l'on aime.

Pour renforcer l'association, nous devons nous assurer, avec nos partenaires, d'une plus grande diversité, tout au long de l'année, des missions qui nous sont confiées.

Bienvenue est et restera ainsi une très belle histoire de personnes.

Boris Calame, Président



L'année 2023 a été marquée en début d'année par le décès de Raymond Wicky notre cher président et ami. La direction, le personnel et le comité de l'association Bienvenue ont

eu un immense plaisir à le côtoyer tout au long de ces huit années à la présidence de Bienvenue (2015 – 2023). Plus que la tristesse de son départ, nous retiendrons l'honneur d'avoir connu celui qui restera le commandant Wicky, un grand serviteur de Genève et une belle âme.

Pour lui succéder, au mois de mai l'assemblée générale a nommé Boris Calame à la présidence. Jacques Folly, membre fondateur du comité, est devenu vice-président.

Concernant les mandats, l'année 2023 est la première année complète sans les missions liées à la pandémie. L'association s'attendait à une baisse des recettes. Finalement quelques mandats revus à la hausse et de nouveaux mandats permettent d'atteindre le niveau de recettes de 2022.

Ces résultats ne seraient pas possibles sans nos 10 collaborateurs en emploi de solidarité. De par leur implication dans les missions et les excellents retours des clients, ils 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.

Didier Dutoit, Directeur

2 INDICATEURS D'ACTIVITES 2023

1 Missions

210'000 personnes renseignées.

10'400 heures de missions

(= à 2022).

2 Equipe

40% de sorties positives entre 2016 et 2023
(18 sur 46 ont trouvé un emploi).

10 personnes en emploi de solidarité.
Effectif au 31.12.2023

3 Clients



GENEVA



4 Comité de l'association

Président : M. Boris Calame

Vice-Président : M. Jacques Folly, Etat de Genève

Membres : M. Andreas Dekany
Mme Carola Ouvray, Palexpo
Mme Céline Taïs
Mme Diane Barbier Mueller
M. Ludovic Zbinden
M. Matthieu Giraudier, TPG
M. Yves Menoud, NODE1922



5 Soutiens



Japan Tobacco International

3

L'ASSOCIATION BIENVENUE

3.1 Buts et objectifs visés

L'association Bienvenue propose un service d'information et d'orientation pour améliorer l'accueil à Genève. Chaque année, nous renseignons plus de 200'000 personnes à Genève en collaboration avec des musées, les CFF, les TPG, l'Etat de Genève ou la Ville de Genève.

L'originalité de notre démarche est que nous employons des personnes arrivées en fin de droit de l'assurance chômage pour les former et leur permettre de rebondir sur le marché ordinaire du travail. A ce titre, nous sommes fiers de contribuer au retour à l'emploi de 40% de notre équipe.

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

3.2 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

Leur attitude bienveillante et leur grande connaissance de la ville permet de donner une très bonne image de Genève.



Promotion de la campagne climat au festival Alternatiba

4 ACTIVITÉS 2023

L'association Bienvenue 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, aider et informer les voyageurs, sensibiliser aux écogestes, mener une enquête de satisfaction, etc.

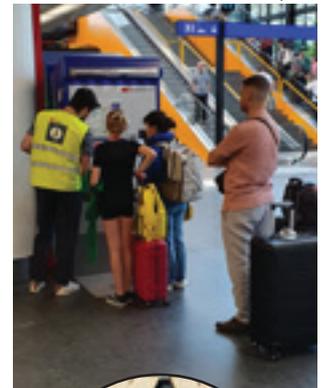
L'année 2023 est la première année complète depuis 2020 sans les missions liées à la pandémie. A côté des mandats habituels avec les CFF, les TPG ou les SIG, de nouvelles missions ont été confiées à l'association. Citons notamment la campagne climat de l'Etat de Genève et l'exposition « La mobilité au coeur du patrimoine » de l'association genevoise du musée des tramways (AGMT).

4.1 Les missions « clients »

1. CFF

L'association a travaillé avec les CFF entre les mois d'avril et d'octobre. Il s'agissait de la dernière année d'un contrat de 5 ans. 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.

CFF Aéroport



2. TPG

- Information voyageurs : les stewards urbains sont présents sur le réseau TPG lors de manifestations ou de travaux. L'association a également pris des mesures GPS aux arrêts et elle a testé sur le terrain une nouvelle application.
- L'association a également été mandatée pour l'animation de stands.
- Un collaborateur de l'association a été engagé pour un stage à la coordination de l'information voyageurs (entre octobre et janvier).



3. SIG

L'exposition « Circularis » s'est déroulée du 28 avril au 29 octobre 2023. 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. L'association est également intervenue pour des remplacements à l'espace Quartier Libre et pour des événements SIG.



4. Musée d'ethnographie de Genève

L'association Bienvenue intervient en renfort lors d'absences à l'accueil du MEG.

5. Genève Tourisme

Du 1er juillet au 20 août, un steward urbain a intégré l'équipe des Geneva Tourist Angels de Genève Tourisme.

6. Etat de Genève

- Prix du commerce avec la Direction générale du développement économique, de la recherche et de l'innovation : L'association a réalisé des enquêtes dans les commerces inscrits pour l'un des prix. Ce travail a été réalisé en collaboration avec la Fédération romande des consommateurs.
- Campagne climat : L'association a été mandatée pour promouvoir la campagne climat du canton lors de manifestations entre septembre et décembre : Festival Alternatiba, Course de l'Escalade, Marché de Noël, Coupe de Noël, match du GSHC et Les Automnales.
- Les Automnales : En plus de la campagne climat, l'équipe a animé le stand pour le tri des déchets et la thématique de l'eau.
- Service de la Communication Environnement : Deux collaborateurs ont renforcé l'équipe du service pour répondre aux questions du public par téléphone ou email (novembre 2023 à janvier 2024).

8. Association genevoise du musée des tramways

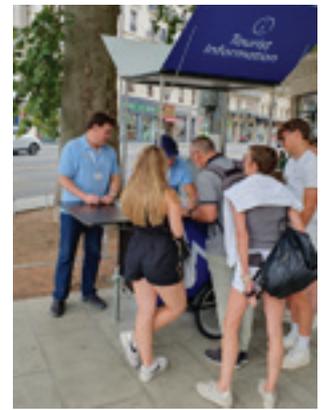
Du 30 août au 5 novembre 2023, les stewards urbains ont accueilli le public pour l'exposition « La Mobilité au cœur du Patrimoine », au siège historique des TPG à la Jonction.

8. Mobilité

Au mois de mars un collaborateur de l'association a aidé Mobilité à constitué une base de données de nouveaux clients.

8. Musée Tatiana Zoubov

Un collaborateur de l'association a proposé une installation sonore et olfactive pour le Musée Tatiana Zoubov. L'association a accueilli les invités lors du vernissage.



Geneva Tourist Angels



Plant Climat à la course de l'Escalade



4.2 Les missions « tourisme »

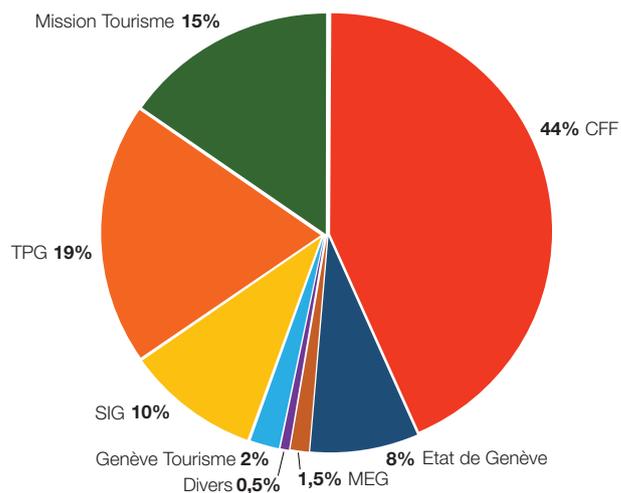
Ces missions correspondent à une présence dans différents secteurs du centre-ville : Vieille-Ville, Cornavin, Jardin Anglais et Bel Air. Les stewards renseignent les visiteurs et les habitants sur les événements et les manifestations, donnent des informations touristiques, orientent les personnes. Contrairement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



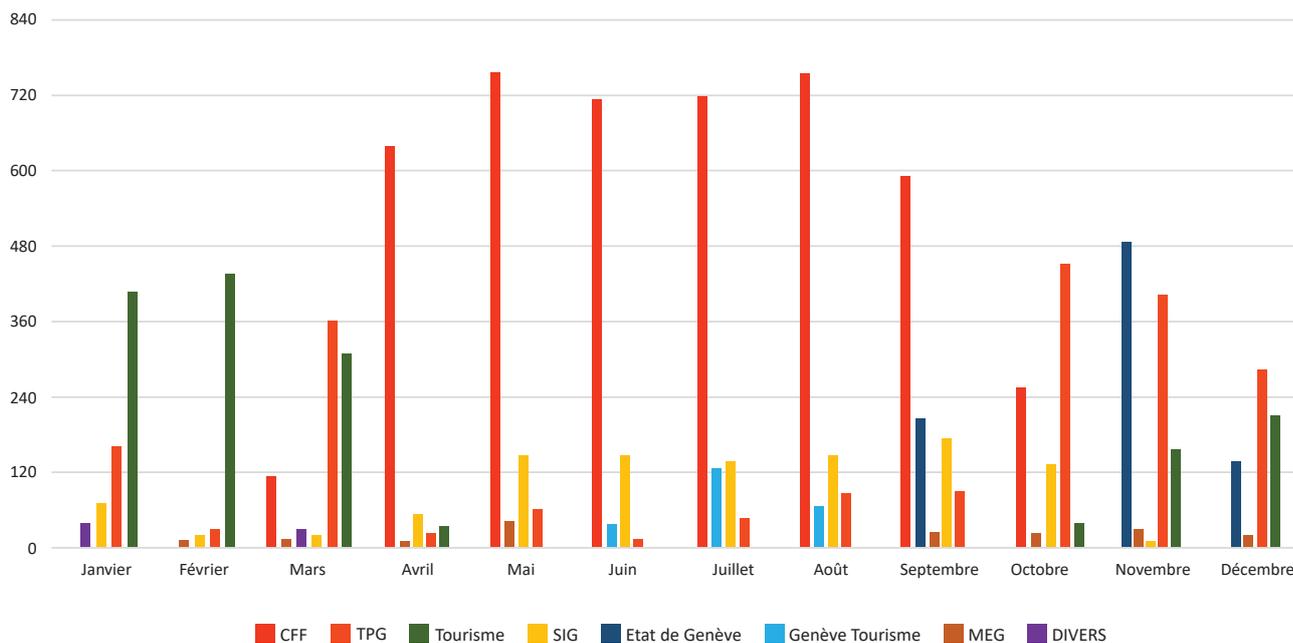
4.3 Indicateurs de missions

En 2023, les stewards urbains ont réalisé 10'400 heures de missions. Selon les rapports de l'équipe, ces présences ont permis de renseigner plus de 210'000 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.



10'400 heures de mission	2023	%	2022	%
	CFF	44	CFF	33
	TPG	19	HUG	15
	Tourisme	15	TPG	14



5 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 occasionnellement des personnes à mi-temps en activité de réinsertion (AdR).

Au 31.12.2023, l'association emploie 10 personnes en emploi de solidarité (EdS) à 100%.

5.1 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. En 2023, quatre collaborateurs ont suivi un programme de coaching, un collaborateur a obtenu un certificat de formateur d'adulte et deux collaborateurs ont effectué des stages.

✓ 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.

5.2 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.).

A noter également que les collaborateurs ont bénéficié de places offertes par le Grand Théâtre dans le cadre d'un programme mis en place avec le soutien de JTI.



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

5.3 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.

En 2023, aucun collaborateur n'a trouvé un emploi sur le marché ordinaire. Toutefois, plusieurs employé.e.s ont obtenu des entretiens et sont dans une dynamique positive de recherche.

Depuis 2016	nb	Age moy.	mois moy.
Total collaborateurs	46	44,4	33
Emplois de solidarité	27	47,7	48
Activités de réinsertion	18	43,7	14
Bénévole	1	45,0	14
En activité (au 31.12.2023)	10	47,4	62
Emplois de solidarité	10	47,4	62
Activités de réinsertion	0	-	-
Sorties positives	18	39,5	21
Emplois de solidarité	11	39,3	29
Activités de réinsertion	6	39,0	9
Bénévole	1	45,0	14
Licenciement EdS	5		
Passage d'AdR à EdS	3		

au 31.12.2023

6 COMPTES ANNUELS 2023

DEPENSES

Charges de personnel	656'571
Loyer et équipement	11'231
Administration et divers	6'829
	674'631

RECETTES

Recettes clients	186'769
Contributions collectivités	472'627
Dons et autres contributions	18'879
	678'275
Résultat	3'644

Comptabilité : co/solutions sàrl

Organe de révision : A. Gautier, Société Fiduciaire SA