



Une année en travaux



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019
Centre-Espoir | Foyer et Ateliers



Fondation Armée du Salut Suisse

Dans le monde, l'Armée du Salut est présente dans 131 pays et son siège international se trouve à Londres. Le chef international est le Général Brian Peddle. En Suisse, l'Armée du Salut existe depuis 1882. Elle forme un territoire commun avec l'Autriche et la Hongrie. L'Armée du Salut est un mouvement international et fait partie de l'Église chrétienne universelle.

Conseil de fondation

Commissaire Massimo Paone
Président

Commissaire Johnny Kleman
Secrétaire international pour l'Europe

Major Mariette Streiff
Représentante Justice Sociale à la Division Romande

Peter Dubach
Directeur Sales & Marketing

Matthias Fuhrer
Directeur

Thierry Pittet
Entrepreneur

Christine Baleyrier
Master of Public Administration MPA

Richard Widmer
Master of Arts (Sciences économiques)

Capitaine Markus Muntwiler
Officier de Poste (membre du conseil depuis 2020). Remplace Major Markus Walzer

Lieutenant-colonelle Marianne Meyner
Invitée permanente non membre



Le Centre-Espoir

Lieu de vie et de travail destiné à des personnes adultes, au bénéfice de prestations de l'Assurance Invalidité, fragilisées dans leur santé psychique. Les équipes en poste accompagnent les personnes dans leurs projets de séjour, d'ateliers et d'activités intégrées, en partenariat étroit avec le réseau sociosanitaire.

Comité de Direction

Patrick Rossetti
Directeur

Carole Thévoz
Responsable Accompagnement

Sophie Locatelli
Responsable Ressources Humaines

Silvia Cerretelli
Responsable Logistique & Infrastructures

Dominique Perisset
Administrateur



116

Employés

96.71

ETP
(moyenne annuelle)

1:3,5

Écart salarial

11

Stagiaires

11

Civilistes

2

Apprentis

13

Bénévoles

1988

Année de construction
du Centre-Espoir

1882

Arrivée de l'Armée du Salut
en Suisse

Éditorial	4
Couverture Construction de la dalle, 2 octobre 2019	6
Photographies Centre-Espoir	7
Graphisme Centre-Espoir	13
Impression Imprimerie Nationale, Genève. Olin Regular pur blanc mat FSC	14
Un soutien audacieux et inconditionnel	16
Restaurant - un nouvel horizon	18
Une intégration par le travail	
Soutenir une insertion dans la société	
Prendre en compte les avis	
États financiers 2019	

Éditorial

Patrick Rossetti
Directeur

Contexte covid-19

Il ne me semble pas imaginable de produire un texte relatant les faits de l'année précédente, sans mentionner le contexte de pandémie mondiale et de confinement dans lequel nous nous trouvons.

Un temps d'inquiétudes qui bouleverse les actions quotidiennes pratiquées au fil des décennies. Je ne peux m'empêcher de faire un parallèle entre notre fragilité humaine, plus particulièrement celle des personnes que nous accueillons au Centre-Espoir, et

la fragilité d'un système planétaire qui se trouve malmené par un virus.

Les hommes, tout comme ce qu'ils créent, même si nous n'en avons plus souvent conscience, restent fragiles. Aujourd'hui, nous réalisons que ce qui soigne le mieux dans ces circonstances c'est le lien à l'autre, sa présence et que les substituts numériques ne comblent que très partiellement ce besoin de contact en proximité à moins de deux mètres.

Je trouve effectivement difficile de maintenir cette distance, sanitaire salubre ces jours, qui nous prive de la chaleur

particulière de gestes profondément humains ancrés dans l'habitude. À nouveau ce constat presque banal que nous réalisons la valeur d'une chose lorsque nous la perdons ou n'y avons plus accès.

Cependant, dans ce temps particulier, il est très encourageant de voir surgir tous ces élans de solidarité, d'envie de soutien des équipes et de tant de partenaires. Une grande part du réconfort provient de ces actions spontanées, citoyennes où la préoccupation économique passe en arrière-plan.



Travaux du nouveau restaurant

Travaux du restaurant

Revenons à l'année 2019 qui a été fortement marquée par les travaux que nous avons engagés pour rénover et transformer notre restaurant usé par trente années d'utilisation quotidienne. Nous nous réjouissons de pouvoir exploiter prochainement un lieu plus spacieux, plus lumineux et plus fonctionnel, qui permettra une réponse plus adaptée aux besoins et souhaits de la clientèle.

Mais en amont des réjouissances à venir, nous avons dû trouver des alternatives pour maintenir la prestation des repas par notre équipe du restaurant. Un travail important et magnifique de la part de nos équipes qui se sont remarquablement adaptées à ces nouvelles conditions compliquées pour maintenir les prestations à notre clientèle.

Il nous a aussi fallu endurer beaucoup de bruit et de poussière dans la période estivale caniculaire et régulièrement voir nos habitudes de vie bousculées. Ceci a mis à contribution la résistance des pensionnaires et des collaborateurs durant plusieurs mois.

Situations difficiles

Dans la même période, nous avons dû gérer plusieurs incidents graves et des décès impactant fortement l'ambiance institutionnelle et le moral des gens. Nous observons qu'une part plus importante des personnes qui s'adressent au Centre-Espoir est plus déstabilisée à son arrivée. Nous nous questionnons actuellement sur l'adéquation d'une infrastructure contenant autant de chambres sur un même site dans un temps où les personnes concernées parlent de plus en plus d'autonomie et d'intégration.



Journée Portes Ouvertes des Ateliers à l'Atelier Jardin, le 3 octobre 2019

Magellan

Il est possible que toutes ces situations nous aient aidées à regarder vers l'essentiel, car nous avons aussi vécu des moments intenses, lumineux, empreints de partage, de joie et d'humanité. Comme lors de la journée du Centre-Espoir, des forums autour du lieu de vie, du repas de Noël avec les invités extérieurs et de plusieurs autres activités qui ont spontanément induit une convivialité inattendue. Je sens que le travail sur notre culture d'entreprise et l'intégration des personnes concernées prend place dans le fonctionnement général.

Nous nous sommes impliqués dans la préparation et l'organisation des 20 années d'existence de l'Expérience, association de personnes concernées, pour vivre ensemble un mélange de compétences, d'expériences à la réalisation d'une journée anniversaire. Nous en avons retiré beaucoup de richesses et d'enseignements pour la poursuite de notre projet Magellan.

OFE

Nous pouvons aussi mettre dans les événements importants de l'année 2019 la mise en route du projet d'objectivation du financement des EPH (OFE) porté par le Département de la Cohésion Sociale et Insos. Celui-ci revêt plusieurs aspects importants pour la vision et le fonctionnement de l'accueil des personnes dites handicapées au sein de nos institutions genevoises. La démarche nous rapproche très positivement et nous pousse à aborder ensemble les sujets de fond au service des personnes concernées.



1. Patrick Rossetti 2. Carole Thévoz 3. Sophie Locatelli 4. Dominique Perisset 5. Silvia Cerretelli 6. Marion Cascioli 7. Jean-Baptiste Gerodolle 8. Dominique Monssus 9. Anabela Simao 10. Gilles Gaillard, Annelise Reber (absente)

Merci !

Le Comité de Direction ainsi que les Responsables de Service tiennent à remercier tous nos chers partenaires qui continuent de nous aider dans la réalisation de nos prestations quotidiennes. Nous sommes reconnaissants à l'Armée du Salut, à l'État et à la Ville de Genève, aux collaborateurs, aux pensionnaires, aux travailleurs des Ateliers, aux proches, aux donateurs et aux fournisseurs pour leur soutien précieux.

Un soutien audacieux et inconditionnel



Thierry Apothélos
Conseiller d'État chargé du département de la cohésion sociale (DCS)

Prendre le risque de vivre. C'est avec cette affirmation quelque peu provocatrice que je veux entamer ces quelques lignes que le Centre-Espoir me donne une nouvelle fois l'occasion de rédiger. En tant qu'êtres vivants, il nous faut puiser dans notre courage afin de faire fi des menaces qui planent sur toute vie humaine. Le réel, c'est ce contre quoi l'on se cogne, disait Lacan. Ces menaces, diverses et plus ou moins profondes, constituent la part sombre de l'existence. Mais le réel se charge aussi de nous instruire, et le courage, la solidarité, l'envie, le soutien représentent ce qui célèbre la vie qui nous est donnée. Ces mots représentent aussi ce qui caractérise l'activité du Centre-Espoir, depuis 30 ans.

En 2019, après une année jubilaire marquée par une magnifique célébration, des projets de fond, tels que la révision du règlement du «home» avec les résidents ou la constitution d'un groupe de réflexion sur les salaires et la motivation au travail, ont accompagné la vie en foyer et dans les ateliers. Avec le courage d'interroger les pratiques, et l'envie d'améliorer le cadre de vie et celui professionnel.

« En tant qu'êtres vivants, il nous faut puiser dans notre courage afin de faire fi des menaces qui planent sur toute vie humaine. »

L'Espoir donné par l'Armée du Salut demeure toujours autant vivace car il s'illustre par l'accompagnement généreux qui est offert jour après jour aux travailleurs et travailleuses et aux résident.e.s. Cette espérance n'est jamais une fin en soi, mais l'étendard d'une insertion durable. L'espoir, c'est ce fidèle compagnon du courage, de la solidarité et du soutien. Mes remerciements, sincères et reconnaissants, s'adressent à l'ensemble du personnel, qui est source d'espoir pour tant

de personnes. Ils vont aussi à la direction du Centre, laquelle a conduit en 2019 un travail important sur la culture d'entreprise pour adapter la prise en charge aux situations plus complexes de troubles associés et pour renforcer les partenariats dans les projets.

Je souhaite aussi mettre en avant les travailleuses et travailleurs et les résident.e.s ainsi que leurs proches, qui donnent ses plus belles lettres de noblesse à l'Espoir. Ils se sont par exemple impliqués dans l'organisation de la fête des 20 ans de l'association l'Expérience avec le plus grand mérite.

Grâce au nouvel espace restaurant, qui sera inauguré au terme de travaux ayant engendré beaucoup de nuisances, toutes les personnes qui font vivre les lieux ou qui s'y rendent disposent d'un lieu d'échange et de détente, offrant au passage plus de confort.

Fidèle à la tradition humaniste de l'Armée du Salut, l'année écoulée au Centre-Espoir a donné à chacun.e le plaisir de vivre.



Restaurant - un nouvel horizon

Dominique Perisset
Administrateur

Mot de la Direction

Depuis sa genèse, le projet « Restaurant » fait partie des orientations stratégiques du Centre-Espoir.

La réflexion autour de ce magnifique projet de rénovation du restaurant a débuté en 2012. Adossé à une démarche participative englobant travailleurs, pensionnaires et professionnels, le projet a mis du temps à mûrir et à se concrétiser.

Il a tout d'abord fallu collecter toutes les idées (et ce n'est pas ça qui manquait). Ensuite des groupes de travail mixtes (pensionnaires/professionnels) ont été créés par thème.

Les conclusions de ces différents groupes de travail ont fait l'objet d'une synthèse validée par la direction et présentée à tous les acteurs concernés.

Sur cette base, un bureau d'architecte a été mandaté pour proposer un projet global répondant à une dizaine de critères centraux. Il a ensuite fallu trouver les fonds (un énorme merci à tous nos soutiens), obtenir les autorisations, réorganiser un restaurant temporaire (ce n'était pas une mince affaire), lancer les travaux et faire face à tous les aléas d'un chantier de cette ampleur sur un lieu de vie.

Là aussi, je remercie tous les acteurs concernés, à commencer par les résidents, pour leur patience, car à certains moments, malgré les moyens mis en œuvre pour les atténuer, le

bruit, les odeurs et le froid étaient à la limite du supportable dans certaines zones du bâtiment.

« L'idée consistant à en faire un espace de partage, de détente et de convivialité ouvert plus longtemps que le restaurant actuel. »

Au-delà de la rénovation des infrastructures, ce projet est avant tout né d'un désir du comité de direction de transformer le service du restaurant et de lui octroyer une place plus centrale dans l'organisation et la vie de l'institution. L'idée consistant à en faire un espace de partage, de détente et de convivialité ouvert plus longtemps que le restaurant actuel.



Fête du Centre-Espoir au parc Chuit, le 13 juin 2019

En effet, les repas sont généralement des moments très attendus par les résidents du Centre-Espoir. Pour la plupart, il s'agit de s'évader d'un quotidien parfois un peu compliqué. Pour d'autres, c'est une manière de se reconnecter à la réalité ou de faire des rencontres. Ce moment essentiel ne laisse personne indifférent et contribue à ce qu'une journée soit bien vécue ou réussie.

Après douze mois de dur labeur pour les entreprises concernées, pour le secteur Logistique & Infrastructures et surtout pour l'équipe du restaurant qui a dû faire preuve d'une

grande capacité d'adaptation et accepter des conditions de travail complexes, ce dont je les remercie chaleureusement, il est maintenant temps de se tourner vers l'avenir.

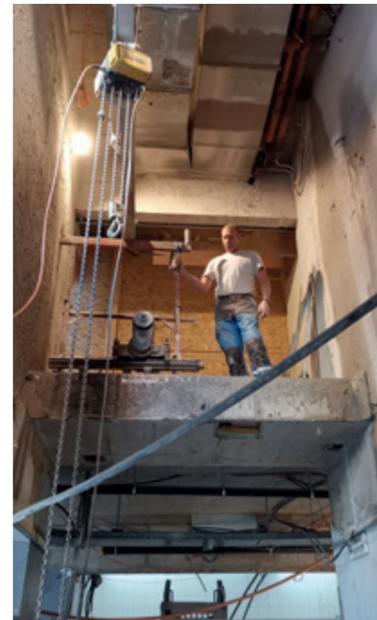
Le nouveau restaurant devrait nous permettre de répondre à une grande partie des souhaits exprimés lors de la phase initiale du projet, de mettre le Centre-Espoir en conformité avec les nouvelles normes de sécurité et d'offrir un lieu nettement plus accueillant. Nous envisageons également d'offrir de nouvelles prestations de qualité répondant à l'évolution des attentes de la clientèle.

Ainsi, nous allons revoir entièrement la distribution de la nourriture avec une attention particulière à la présentation des plats, la mise en place de buffets et surtout l'introduction d'ici quelques mois d'un service à table.

L'équipe est plus que jamais prête et j'aurai grand plaisir à la soutenir, tout comme leur responsable - M. Gerodolle - pour relever les défis à venir.



Ancien escalier reliant la cour à la rue Jean-Dassier



Nouvelle cage d'escalier entre la cafétéria et le restaurant



J'ai été un peu perturbée au début des travaux à cause du changement de lieu du restaurant. Mais le restaurant provisoire est assez bien. Ça n'a pas vraiment changé grand-chose par rapport à celui du bas.

Ma chambre donne du côté du train. Je suis donc habituée aux bruits. Les nuisances ne m'ont pas dérangée plus que ça. Mais je restais pas trop à la cafétéria ou devant et j'ai fait des sorties avec l'Animation. Sinon je restais dans ma chambre. Les travaux sont un peu longs. Ça a quand même créé un peu des tensions avec les personnes, mais ce n'est que passer heureusement. Je me réjouis du nouveau restaurant !

Majlinda Murati-Demiri
Résidente



Cuisine provisoire dans un abris de la Protection Civile aux Grottes



Cuisine de remise en température dans l'ancien Atelier Céramique, Centre-Espoir



Restaurant provisoire dans l'ancienne salle Polyvalente, Centre-Espoir

Silvia Cerretelli
Responsable Logistique & Infrastructures

Un regard technique

Le projet a été développé autour d'un concept de base : l'agrandissement de la surface du restaurant. Le chantier a commencé le 6 avril 2019, pour une durée de 12 mois.

L'incrémentation de la surface, vouée à la restauration, de 115m², au rez inférieur, devrait permettre d'offrir aux utilisateurs une terrasse au niveau du rez-de-chaussée de la même superficie. Cette dernière propose une extension extérieure des espaces cafétéria et animation, lieux destinés aux résidents tout au long de la journée.

Considérant la longue durée des travaux, il a fallu repenser l'organisation de la distribution des repas aux pensionnaires. L'ancienne salle polyvalente a alors été aménagée en réfectoire provisoire.

« Considérant la longue durée des travaux, il a fallu repenser l'organisation de la distribution des repas aux pensionnaires. »

Un dispositif de préparation des mets a été mis en place : repas fabriqués dans l'abri PC des Grottes, 24 heures à l'avance, livrés au Centre-Espoir par notre Service Maintenance, et remis en température le jour même, par

l'équipe des cuisiniers dans un lieu recomposé ad hoc pour cet usage (dans l'ancien Atelier Céramique). Seulement les desserts et petits mets peuvent être confectionnés et dressés sur place.

Ergonomie et normes OCIRT ont été respectées afin que tous les collaborateurs de la cuisine puissent travailler et bénéficier de la lumière du jour, cela pour préserver leurs bonnes conditions de santé. Les normes sanitaires ont été également respectées et ont fait l'objet de plusieurs contrôles inopinés, envoyés par les organismes concernés.



Installation de la poutre centrale du futur parvis, le 9 septembre 2019

Jean-Baptiste Gerodolle
Responsable Service Restauration

Vue de l'exploitant

Si les travaux n'ont été ressentis qu'à partir du mois d'avril par la plupart des habitants du Centre-Espoir, au service restauration l'effervescence était de mise bien avant le mois de janvier 2019.

Le défi était de nourrir pendant une année, résidents, travailleurs, collaborateurs, et cela sans cuisine.

Il y avait plusieurs solutions, dont celle de trouver une cuisine inutilisée d'un volume suffisant à proximité, ce qui n'était de loin pas acquis. Après quelques échecs, je me suis tourné vers la Ville de Genève et le service d'incendie, qui gère les abris de Protection Civile, et là avec le soutien de ce service, nous avons trouvé l'abri qui nous convenait le mieux. Vaste, quasiment équipé de matériel de cuisson (nous avons juste mis deux fours), et à 7 minutes du Centre-Espoir. Le rêve.

Pendant ce temps le service restauration investissait la salle polyvalente, la réaménageait en restaurant, et l'ancien Atelier Céramique pour la cuisine de remise en température. Le plus difficile était fait.

« Il restait à apprendre à travailler en différé, car difficile de cuisiner le matin ce qui serait servi à midi et le soir dans ces nouvelles conditions. »

Ensuite, un fournisseur sympathique nous a prêté deux grandes chambres froides. Les services techniques de la Ville de Genève ont tiré les câbles électriques pour brancher les appareils. Il restait à apprendre à travailler en différé, car difficile de cuisiner le matin ce qui serait servi à midi et le soir dans ces nouvelles conditions.

Nous avons dû travailler en liaison froide. Pour faire simple, on cuit les aliments (viandes,

poissons, légumes) on les refroidit à une température comprise entre 3 et 10 °C, on les stocke en chambre froide, puis ils sont transportés sur le lieu de service où ils sont réchauffés et servis. D'avril à décembre 2019, nous avons travaillé de cette façon. Cela suppose une organisation pointue au niveau des commandes, au niveau de la production, au niveau de la remise en température et au niveau du service au client.

C'est le temps de remerciements. Tout d'abord le service d'incendie et de secours ainsi que les services techniques de la Ville de Genève, l'équipe du service restauration qui a travaillé pendant une année dans des conditions difficiles, le service maintenance, qui a transporté des tonnes pendant cette année, sans oublier Madame Cerretelli qui a ordonné les déménagements.

Merci à vous tous aussi qui avez fait preuve de patience avec nous. Rendez-vous l'année prochaine pour la version 2.0 du restaurant.



Image de synthèse du nouveau restaurant



Vitor Da Silva, travailleur au restaurant du Centre-Espoir

Une intégration par le travail

Marion Cascioli
Responsable des Ateliers et de l'Animation

Les Activités Intégrées offrent différentes places de travail dans les services du Centre-Espoir, à l'Hôtel Bel'Espérance et à la Brocante du Lignon.

Les emplois adaptés donnent l'opportunité aux personnes accueillies d'acquies et de développer des compétences métier spécifiques.

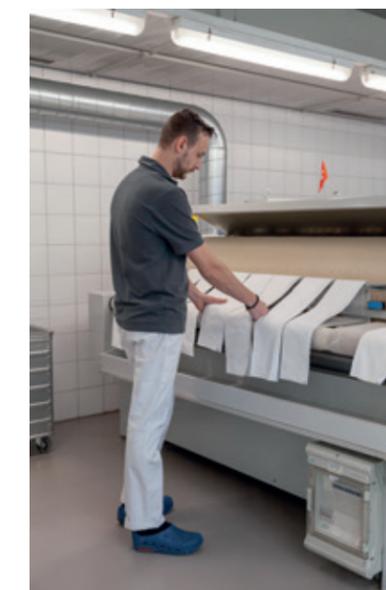
L'immersion dans cet environnement dynamique favorise les contacts humains, l'autonomie et permet de renforcer la confiance en soi. Les travailleurs font partie intégrante de l'équipe, dans un environnement de travail s'approchant du premier marché de l'emploi.

Les Activités Intégrées se situent dans plusieurs entreprises et institutions appartenant à l'Armée du Salut à Genève. Cela permet aux travailleurs de découvrir des méthodes et des lieux de travail très variés.

« Les travailleurs font partie intégrante de l'équipe, dans un environnement de travail s'approchant du premier marché de l'emploi. »



Mark Zingale, travailleur à la cafétéria du Centre-Espoir



Raphaël Gimeno, travailleur à la Lingerie du Centre-Espoir

Perspectives

Nous prenons conscience de tout le bénéfice que l'accueil de personnes concernées dans les activités de nos services logistiques et administratifs apporte sur plusieurs plans.

Tout d'abord, elles retrouvent souvent du sens à leur vie en société, elles se sentent utiles dans un environnement plus productif avec souvent un retour direct sur la valeur ajoutée de leur investissement dans leur travail. De plus, elles font part de la satisfaction qu'elles ressentent à faire partie d'une équipe, de retrouver une appartenance, voire une identité professionnelle.



« Elles nous apportent un soutien non négligeable, et en même temps un regard sur nos fonctionnements. Nous apprenons beaucoup avec elles. »

Du côté de l'employeur, nous réalisons combien ces personnes, qui ont été écartées de cette reconnaissance sociale qu'est le travail, ont un potentiel encore très présent de mettre en œuvre des compétences professionnelles

« Ça va faire maintenant 3 ans que je travaille à la lingerie. Je me sens pris en considération et valorisé pour le travail que je fais ici. Ça m'a fait grandir et j'ai appris des choses. J'ai plus confiance en moi depuis que j'ai ce travail. Je me sens beaucoup mieux physiquement et mentalement. Ce travail m'a finalement permis de prendre mon indépendance, de trouver un appartement et de fonder une famille. »

Raphaël Gimeno

Travailleur à la Lingerie du Centre-Espoir

enfouies pour un temps. Elles nous apportent un soutien non négligeable, et en même temps un regard sur nos fonctionnements. Nous apprenons beaucoup avec elles.

C'est pourquoi, pour les prochaines années, nous nous réjouissons de promouvoir la démarche de développement de ce type de places dans plusieurs autres domaines d'activités du Centre-Espoir et des sites de l'Armée du Salut.

Soutenir une insertion dans la société

Carole Thévoz

Responsable de l'Accompagnement

Nous avons mis en place de l'accompagnement à domicile depuis le mois d'août 2017. Nous suivons deux personnes, qui sont d'anciens résidents du Centre-Espoir. L'objectif était d'abord pour nous de voir de quelle manière nous pouvions effectuer ce suivi et le développer par la suite.

Nous avons constaté un réel bénéfice pour les personnes que nous soutenons dans le développement de l'autonomie et surtout dans l'intégration sociale. En effet, un des points les plus marquants pour nous est de voir comment les voisins sont devenus des

acteurs importants dans notre suivi. Une des personnes que nous accompagnons a connu des difficultés et ce sont ses voisins qui nous ont alertés. Grâce à leur soutien, nous avons pu renouer un lien avec cette personne et remettre en place un accompagnement adéquat. C'est réellement dans cette optique que nous aimerions travailler : permettre aux personnes de retrouver une place dans la société et dans un réseau social au sens large.

Actuellement, notre plus grosse difficulté est de trouver des appartements pour développer le suivi à domicile. En effet, il est compliqué de trouver des régies qui soient prêtes à jouer le jeu, même en ayant la garantie d'un suivi et d'un soutien de ces personnes. Cela est fort

dommageable, car nous pourrions poursuivre l'expérience avec d'autres résidents du Centre-Espoir, qui actuellement développent leurs compétences dans le ménage, dans la cuisine, etc., et qui pourraient être prêts à sortir du monde institutionnel pour retrouver une place parmi nous tous.

« Nous avons constaté un réel bénéfice pour les personnes que nous soutenons dans le développement de l'autonomie et surtout dans l'intégration sociale. »



Caroline Lainé, référente de Phanuel Nicollerat, dans son domicile en Ville de Genève

Caroline Lainé

Infirmière aux Unités

Je travaille en collaboration avec la personne suivie pour qu'elle puisse réinvestir les gestes du quotidien, qu'elle retrouve ses capacités d'organisation, de planification, d'anticipation jusqu'alors limitées parfois par la vie institutionnelle.

Elles peuvent alors réinvestir leur espace, leur logement, se récréer, s'insérer dans la vie sociale et citoyenne, se réapproprier leur vie et affirmer ainsi leur nouvelle identité.

J'effectue aussi un travail de coordination avec l'ensemble du réseau qui entoure la personne (médecin traitant, psychiatre, pharmacie, curateur, régie, voisinage, etc.), permettant d'assurer un filet de sécurité favorable et rassurant pour la personne suivie, dans un climat de bienveillance et de confiance mutuelle.

Ce suivi de proximité permet ainsi d'être dans la prévention des risques (hospitalisation, décompensation psychiatrique, exclusion, etc.) en évaluant régulièrement la stabilité psychique de la personne.

Le suivi proposé s'adapte aux besoins actuels de la personne, il se veut souple et sans cesse réévalué.

« C'est un travail sur le lien, adaptant la juste distance... »

C'est un travail sur le lien, adaptant la juste distance pour permettre à la personne de gérer sa vie en toute liberté tout en pouvant trouver une présence professionnelle rassurante au besoin.



« Ici ça change tout, j'ai retrouvé la liberté et quasiment une indépendance. Je fais le ménage et à manger tout seul. Il n'y a aucun bruit, c'est le top ! Je vais même parfois boire quelque chose chez des voisins. Je travaille aussi à l'Atelier Polyvalent, je garde donc un lien avec des gens. Caroline vient toutes les deux semaines et m'aide pour différentes choses de la vie de tous les jours. Elle prend soin de moi. »

Phanuel Nicollerat

Bénéficiaire accompagné par le Centre-Espoir

Prendre en compte les avis

Sarah Bellasi

Cheffe de projet Magellan

La culture d'entreprise soutient une co-construction des savoirs, permettant que les différentes expertises académiques, professionnelles et du vécu se croisent.

« Nous travaillons avec le principe de la recherche-action. »

Nous travaillons avec le principe de la recherche-action. Il s'agit d'être au plus proche des réalités vécues, pour en tirer des enseignements, des voies de réflexion et ensuite des modes d'action.

Nous cherchons à nous adapter au mieux aux modes de participations des personnes accueillies, afin qu'elles puissent participer à leur manière et avec leurs ressources à la vie de l'institution selon différents modes de récoltes. Nous offrons pour cela des espaces de partage :

Commissions

Elles se déroulent entre les pensionnaires et la direction pour certaines d'entre elles, pour d'autres entre les travailleurs et la direction, afin d'aborder les questions préoccupantes du quotidien dans l'hébergement ou dans le travail. D'autres encore ont lieu entre les clients et le responsable du restaurant pour élaborer les menus du mois à venir.

Forums

Ce sont des structures que nous sollicitons pour récolter sur le vif les avis des personnes, autour de thématiques définies et importantes pour le vécu des personnes et la vie de l'institution.

Journées Magellan

Chaque année nous organisons des journées institutionnelles qui permettent à un grand nombre de personnes (professionnels, bénéficiaires de prestation et autres) de se côtoyer et d'échanger plus profondément sur des sujets élaborés lors de forums.

Réunions et groupes de travail

Nous offrons aussi la possibilité de participer à des comités de pilotage et des groupes de travail qui gouvernent le projet d'autodétermination et d'insertion que nous appelons "Magellan", pour implémenter de nouvelles pratiques ou organisations dans un lieu de vie.

Pause en commun

Il y a également la volonté que l'ensemble des personnes accueillies ou qui travaillent puissent avoir un niveau d'information similaire. En ce sens, les pauses communes mensuelles découlent de ce principe participatif et permettent une équité informative.

Les moyens privilégiés pour récolter et transmettre les informations sont les PV, les rapports des groupes de travail et d'analyse.



Commission pensionnaire/direction



Copil Magellan

Barbara Marta

Coordinatrice du SGQ & CSSH

Le système de gestion de la qualité (SGQ) est pour nous un outil de mesure de l'activité de l'institution indispensable à sa gouvernance. Il est muni de nombreux outils pour évaluer le niveau de satisfaction des usagers (pensionnaires, travailleurs et collaborateurs confondus) et pour récolter les avis de chacun sur l'organisation et le fonctionnement du Centre-Espoir.

« Le système de gestion de la qualité (SGQ) est pour nous un outil de mesure de l'activité de l'institution indispensable à sa gouvernance. »

Audit interne & externe

À raison de 4 sessions par année, l'audit interne reste un bon outil pour apprécier les remarques des collaborateurs. De plus, des sociétés externes sont également mandatées

chaque année par l'institution pour pratiquer des audits plus ciblés (santé, sécurité, ergonomie, certification ISO, etc.).

Formulaires

Au-delà des audits, il existe des formulaires pour exprimer son avis et son besoin. Ces demandes d'amélioration sont destinées aussi bien aux collaborateurs qu'aux résidents et travailleurs. Ils permettent d'exprimer une critique et de faire des demandes d'amélioration, des suggestions ou déposer des idées, sans devoir attendre les audits internes.

Enquête de satisfaction

Chaque deux ans, des enquêtes de satisfaction sont menées auprès des pensionnaires, travailleurs et collaborateurs. Les avis récoltés sont ensuite intégrés dans le système de gestion de la qualité, afin d'en faire des contrôles et objectifs institutionnels.

Pour finir, en dehors du SGQ, deux autres entités existent au Centre-Espoir, dans le but d'améliorer le quotidien des pensionnaires et

travailleurs, tout comme celui des collaborateurs. Il s'agit de la Commission Santé Sécurité et Hygiène (CSSH) ainsi que la Commission du Personnel (CP).

CSSH

Concernant la CSSH, un représentant de chaque service est délégué afin de transmettre des informations de façon bidirectionnelle, sur des sujets de l'ordre de la santé, la sécurité et l'hygiène. À titre d'exemple, la CSSH propose depuis deux ans maintenant, un traitement préventif homéopathe contre la grippe, à la demande de collaborateurs qui souhaitent se protéger sans pratiquer la vaccination.

Commission du Personnel

Quant à la Commission du Personnel, elle est mandatée par le personnel à titre d'organe consultatif ou de soutien. Elle collabore avec la Direction au règlement des questions représentant un intérêt direct pour le personnel.



« Au Centre-Espoir on peut dire quand ça va et quand ça ne va pas. Il y a des groupes et on fait des tours de table, on discute de manière gentille. J'aime bien participer aux réunions et donner mon avis. Comme ça peut peut-être aider les autres et améliorer la vie ici. Si ça peut aider tant mieux ! »

Federica Castagnola

Résidente

États financiers 2019

Bilan

au 31 décembre 2019

Actifs	31.12.2019	31.12.2018
Liquidités	1 042 580	313 906
Créances	1 069 505	1 120 443
Compte de régularisation actifs	512 051	478 678
Actifs circulants	2 624 136	1 913 027
Mobilier et installations	281 113	316 958
Installations bureaux, informatique, communication	1 621 640	1 765 607
Véhicules	75 096	78 038
Actifs immobilisés	1 977 849	2 160 603
Total Actifs	4 601 985	4 073 630
Passifs	31.12.2019	31.12.2018
Capitaux étrangers à court terme	1 276 789	760 822
Capitaux étrangers à long terme	76 559	159 732
Capital des fonds de dons affectés	430 596	514 650
Capital de l'organisation	2 818 041	2 638 426
Total Passifs	4 601 985	4 073 630

Compte d'exploitation

du 1^{er} janvier au 31 décembre 2019

Produits	2019	2018
Produits de prestations	7 386 979	7 550 528
Subventions	5 483 329	5 366 388
Produits campagnes de fonds	11 295	214 650
Vente de marchandises	204 193	136 656
Autres produits d'exploitation	482 056	486 450
Total des produits	13 567 853	13 754 672
Charges d'exploitation	2019	2018
Charges Home	9 624 555	9 775 812
Charges Ateliers	1 927 715	1 989 207
Frais administratifs	1 912 887	1 867 309
Total charges d'exploitation	13 465 157	13 632 328
Résultat intermédiaire I	102 696	122 344
Résultat financier	- 7 135	- 1 984
Résultat des fonds affectés	84 054	- 129 650
Bénéfice / Perte (-) de l'exercice	179 615	- 9 290

PricewaterhouseCooper SA | Organe de révision, Genève
Les états financiers complets peuvent être obtenus sur demande auprès de l'institution.
Les chiffres des états financiers sont en francs suisses.



Les Ateliers

Les Ateliers offrent 74 places de travail pour approximativement 120 travailleurs. Ceux-ci sont accueillis dans cinq secteurs d'activités différents: le Bois, la Céramique, le Jardin, le Polyvalent et les Activités Intégrées. Chaque travailleur est accompagné par une équipe de maîtres socioprofessionnels formés dans la relation d'aide et dans les divers domaines d'activités.

5

Ateliers de réinsertion sociale

74

Places de travail protégées
(au 31.12.2019)

91.49 %

Taux d'occupation annuel

150

Travailleurs accompagnés
pendant l'année



L'Hébergement

Le Centre-Espoir dispose de 122 chambres réparties sur 6 étages. Les pensionnaires sont accueillis en chambre individuelle meublée, comprenant un espace w.c. et douche et toutes prestations liées à un hébergement hôtelier. Les Unités pluridisciplinaires d'accompagnement motivent, par l'intermédiaire d'un projet individuel, chaque habitant à créer, recréer, conserver ou développer les liens relationnels avec un entourage sain et favorable à l'épanouissement personnel en vue d'une insertion sociale durable.

118

Chambres

4

Chambres
d'urgence

122

Chambres au Centre-Espoir

96.41 %

Taux d'occupation annuel

133

Pensionnaires accueillis
pendant l'année



L'Accompagnement à domicile

Le Centre-Espoir dispose d'appartements en ville de Genève et permet à des personnes de vivre de manière autonome dans un environnement social non institutionnel. Un détachement des Unités pluridisciplinaires d'accompagnement réalise un suivi régulier et est en lien avec son réseau.

2

Appartements disponibles

1

Collaborateur dédié au suivi

91 h

Accompagnement à domicile

2

Personnes suivies à domicile



1 **Centre-Espoir | Foyer & Ateliers**
Fondation Armée du Salut Suisse
Rue Jean-Dassier 10 | 1201 Genève
Tél: +41 22 338 22 00 | Fax: +41 22 338 22 01
centre.espoir@armeedusalut.ch

2 **Ateliers Céramique & Polyvalent**
Boulevard James-Fazy 13 | 1201 Genève

3 **Aux Présents Singuliers**
Boutique des Ateliers
Boulevard James-Fazy 13 | 1201 Genève

4 **Atelier Bois**
Rue de l'Industrie 15 | 1201 Genève

5 **Atelier Jardin (hors plan)**
Chemin de la Chenallaz 17 | 1228
Plan-les-Ouates

Faire un don
Mention Centre-Espoir
Compte postal: 30-444222-5
IBAN: CH37 0900 0000 3044 4222 5



centre-espoir.ch

Avec le soutien de :



Soutien pour le nouveau restaurant

