



Parole de client

Soins à domicile durables

L'institution genevoise de maintien à domicile (imad) aide les personnes âgées ou convalescentes à retrouver leur autonomie chez eux.

Malgré l'ampleur de sa mission et le nombre d'acteurs avec qui elle collabore, elle conserve une logique de proximité dans sa manière de travailler.

Texte: Thomas Pfefferlé

Marie Da Roxa,
directrice générale
d'imad.

Avec 2200 collaborateurs et 6200 prestations en moyenne effectuées quotidiennement dans le canton de Genève, imad propose une palette de prestations pour un maintien à domicile de qualité à visage humain. Active sept jours sur sept et vingt-quatre heures sur vingt-quatre, elle prend notamment soin d'une personne âgée de plus de 80 ans sur trois et de la moitié des résidents genevois de plus de 90 ans. Seniors, patients atteints de maladie chronique, enfants en situation de handicap ou encore personnes venant de sortir de l'hôpital après une intervention: imad prend en charge des patients au profil varié. Pour cela, elle a développé une approche professionnelle pluridisciplinaire. Infirmières, aides-soignants, diététiciennes mais aussi ergothérapeutes ou aides en soins et santé communautaire peuvent ainsi intervenir selon les besoins.

PLAN DE MOBILITÉ ET ÉLECTRICITÉ VERTE

Dans le cadre de leur mission, le personnel d'imad effectue de très nombreux déplacements dans l'ensemble du canton. Quelque 300 000 heures de trajet sont ainsi réalisées chaque année par les collaborateurs. À ce titre, et afin de limiter au maximum son empreinte écologique et maximiser le temps passé auprès des patients, l'institution a mis en place un plan de mobilité. Grâce aux trajets effectués en bus, à vélo et vélo électrique, en voiture hybride ainsi qu'en voiture électrique, imad est parvenue à atteindre une belle performance écolo-

gique, puisque 66% de ses collaborateurs se déplacent sans utiliser de véhicules à essence. L'institution entretient également un partenariat de longue date avec SIG. Depuis le début de l'année, imad a souscrit à l'Electricité Vitale Vert. Elle participe ainsi activement au développement de projets liés aux énergies et à la protection de l'environnement à Genève.

RÉCOMPENSÉE PAR LE PRIX SUISSE DE L'ÉTHIQUE

Une conscience écologique qui se traduit par ailleurs dans la gestion des déchets. En effet, imad confie cette tâche à la fondation genevoise Partage. Spécialisée dans le tri, celle-ci agit également sur le plan éthique, en favorisant la réinsertion professionnelle. En outre, avec la création d'une banque alimentaire, cette fondation lutte contre la faim et le gaspillage. Pour son attitude engagée et la collaboration qu'elle entretient avec Partage, imad a d'ailleurs reçu le Prix suisse de l'éthique l'an dernier.

À l'avenir, l'institution compte également accentuer son implication en faveur de la sécurité et de la santé au travail, en sensibilisant ses employés sur ces points. Côté formation, imad s'apprête aussi à tripler le nombre de ses jeunes apprentis d'ici à 2018. De quoi assurer la relève dans un secteur au sein duquel la demande ne cesse d'augmenter, particulièrement en Suisse où le vieillissement de la population est important. ●

Plus d'infos sur www.imad-ge.ch



© GUILAUME MEYERD

Rencontre

Les stewards urbains de la Cité de Calvin

Offrir un accueil personnalisé tout en favorisant la réinsertion professionnelle, telles sont les missions de l'association Bienvenue, qui fait découvrir Genève avec le sourire.

Texte: Anne-Sylvie Marlethoz, Michaël Perruchoud



On les croise entre Cornavin, le Jardin anglais et la vieille ville. En duo le plus souvent, les stewards urbains de l'association Bienvenue arpentent les points stratégiques de Genève pour informer et orienter les visiteurs. Ils interviennent pour Genève Tourisme, les Transports publics genevois, les CFF, la Ville de Genève, mais également pour accueillir les visiteurs des expositions, à l'espace Quartier libre de SIG du pont de la Machine, comme aux Berges de Vessy.

GUIDES MULTILINGUES

Les stewards urbains sont aussi sollicités pour guider les délégués des ONG lors des grands événements de la Genève internationale, ou les usagers des transports publics, notamment lorsque le trafic est perturbé. «Il faut gérer les flux, les humeurs des gens. C'est un travail qui demande pas mal de connaissances», témoigne Alberto Sarmiento, 44 ans, actif au sein de l'association depuis octobre 2013. «J'aime bien les postes qui comprennent toute une variété de tâches: quand il faut évaluer l'attente, trouver des solutions et proposer un parcours sur mesure.» L'atout de Bienvenue, c'est aussi un accueil multilingue (français, anglais, espagnol, russe). «Ils ont des parcours particulièrement variés, de l'ex-banquier au danseur du Grand Théâtre», précise Didier Dutoit, directeur de l'association. Des parcours variés et un besoin de rebondir.

DE RETOUR VERS L'EMPLOI

En parallèle à leur activité, l'association Bienvenue propose à ses stewards des formations qualifiantes qui visent à favoriser un retour sur le marché ordinaire de l'emploi. Ce pari sur l'avenir se double d'un réel enthousiasme pour leur mission. «Nos intervenants se sentent utiles et prennent goût à informer les gens. Ils sont enthousiastes d'apprendre et se passionnent pour la vie genevoise», explique le directeur. En 2015, plus de 84 000 personnes ont bénéficié de leurs conseils avisés.

Les stewards de l'association Bienvenue ont même créé leur propre plan de Genève commenté, avec des itinéraires que l'on peut effectuer en deux heures, en quatre heures... voire plus si affinités: «Aujourd'hui, chacun a son téléphone mobile et toutes les cartes à disposition, mais ce qui manque, c'est souvent le petit plus, le contact humain, relève Didier Dutoit. Ce que nous offrons, ce sont justement ces informations qui ne se trouvent pas sur la Toile et qui transforment le séjour en expérience agréable.» Bienvenue, c'est un plus indéniable pour l'image de Genève. Une ville qui accueille, une ville qui conseille, une ville qui vous sourit. ●

www.bienvenue-welcome.ch