



Genèveroule fait la promotion du vélo tout en formant des requérants d'asile, des réfugiés et des chômeurs.



Comment j'ai appris à être plus humble

PAR CHANTAL DE SENGER **Récit personnel d'une semaine d'immersion auprès de personnes en difficulté chez Genèveroule. Le but du programme: donner aux cadres un nouveau regard sur le management.**

DÉVELOPPER SON COURAGE, quitter sa zone de confort, dépasser ses propres limites. Ou encore pratiquer l'empathie, renforcer sa résistance au stress, tester sa capacité de résilience, ou tout simplement apprendre à évaluer sans jugement. Ce sont quelques-uns des objectifs du programme Transfaire (SeitenWechsel) de la Société suisse d'utilité publique (SSUP) destiné aux cadres d'entreprises. Celle-ci propose depuis 1994 – à l'occasion des

700 ans de la Confédération – des stages d'une semaine (seul) ou d'une journée (en équipe) dans des institutions sociales telles qu'une clinique pour toxicomanes, un atelier pour personnes handicapées ou une organisation d'intégration professionnelle.

Dans ce contexte spécifique, les managers sont censés développer leurs compétences sociales et celles de leadership, améliorer leurs

capacités à gérer le stress et les conflits, tout en effectuant un engagement social au nom de leur entreprise. «J'avais envie d'apprendre du nouveau sur moi-même et de développer mon courage en quittant ma zone de confort», explique Michel Cuanillon, cadre dirigeant à la Poste qui a passé une semaine au sein de Caritas Jura à Delémont. «Je voulais vivre une immersion totale dans un domaine que je ne connaissais pas du tout. Découvrir d'autres modèles de management et de culture d'entreprise.»

Ce programme, qui a accueilli plus de 3000 dirigeants depuis son lancement, connaît un fort succès en Suisse alémanique. Il est cependant un peu moins populaire de ce côté-ci de la Sarine avec seulement une quinzaine de participants chaque année. Les institu-

tions romandes partenaires sont Genèveroule, l'institut Pré-de-Vert à Rolle (VD), la Fondation Le Relais à Morges (VD), la Maison d'Enfants de Penthaz (VD), Le Repuis à Grandson (VD), Pro Infirmis Vaud à Lausanne, et Caritas à Delémont.

DURANT UNE SEMAINE, LES MANAGERS SONT CENSÉS DÉVELOPPER LEURS COMPÉTENCES SOCIALES ET CELLES DE LEADERSHIP



L'association propose à des cadres d'entreprise de se frotter au terrain durant une semaine.



Réunion hebdomadaire

Pour Bilan, j'ai testé la semaine d'immersion chez Genèveroule. Cette association d'utilité publique fait la promotion du vélo en proposant des prêts gratuits dans une dizaine de sites sur le canton, mais aussi la location d'engins à deux roues dans trois arcades. Elle compte une flotte de plus de 1000 vélos dont une grande partie est destinée aux entreprises genevoises. Sa spécificité? Elle accueille un grand nombre de requérants d'asile, de réfugiés et de chômeurs. L'an passé, ce sont plus de 220 personnes qui ont intégré la structure pour des stages de durée variable (lire aussi l'encadré ci-contre).

Ainsi, mon expérience chez Genèveroule a commencé au siège administratif de l'association, situé dans le quartier des Pâquis. Après une visite des lieux et des explications sur le fonctionnement de l'entreprise, j'ai tout de suite été mise dans le bain en assistant à la réunion hebdomadaire réunissant les responsables de chaque service: accueil de la clientèle, gestion commerciale, logistique, mécanique. Chacun évoque la liste de ce qu'il faut améliorer au sein de chaque département. La communication,

par exemple, devrait être optimisée en exploitant mieux les réseaux sociaux, notamment pour faire la promotion de la nouvelle application Donkey Republic, qui permet d'emprunter un vélo en quelques clics. Une autre personne

ZOOM SUR GENÈVEROULE

FINANCEMENT Avec 10 salariés fixes, 32 emplois de solidarité (EDS) et une centaine de requérants, réfugiés et autres stagiaires, Genèveroule réalise 1,3 million de francs de recettes par année grâce à la location de vélos (également vélos électriques et vélos cargo), notamment pour les entreprises, et via ses activités de réparation de vélos. L'association propose par ailleurs un service de «mécanicien volant» qui se déplace dans tout le canton en cas de pépin. L'association reçoit 500 000 francs de subventions ainsi que 1,4 million de francs de participations aux salaires et encadrement de la part de la Ville et de l'Etat de Genève. Genèveroule joue aussi le rôle de permanence conseil emploi, c'est-à-dire qu'elle aide gratuitement des personnes en recherche d'emploi à rédiger un CV ou une lettre de motivation.

évoque le problème de chaleur dans les containers où se louent les vélos. Les requérants sont souvent confrontés à des conditions difficiles, les abris se transformant en véritable fournaise lors d'épisodes caniculaires. Il y a aussi le danger de vol des caisses. «Nous expliquons aux requérants qu'il ne faut jamais se mettre en danger, qu'il vaut mieux laisser repartir un voleur avec le butin plutôt que de tenter de le retenir», explique Yann Grand, directeur adjoint de Genèveroule.

Parcours de vie difficiles

Le deuxième jour, l'immersion est plus radicale puisqu'elle se fait véritablement sur le terrain. Je me retrouve ainsi au sein de l'enseigne de Montbrillant qui abrite l'un des ateliers de réparation de vélos. L'arcade est ouverte 7 jours sur 7, de 8 h à 21 h durant l'été. De quoi accueillir un grand nombre d'amateurs de deux-roues. L'espace emploie une dizaine de mécaniciens, tous en EDS (emploi de solidarité) ou en stage d'insertion. A l'accueil, on retrouve quelques employés qui sont soit des requérants, soit des personnes inscrites à l'Hospice général.

Gennaro, responsable de l'atelier, me



prend en charge et m'explique comment réparer un vélo. En effet, chaque engin rendu nécessite un petit check-up avant d'être remis à la location. Dans l'atelier, on croise de nombreux requérants et des personnes bénéficiant de l'aide sociale.

Leur parcours est souvent chaotique, tel celui de Kouassi (prénom d'emprunt), 53 ans, habitant depuis 24 ans à Genève. Né en Côte d'Ivoire, ce Sénégalais d'origine a été agent de sécurité pendant une dizaine d'années avant d'être licencié à la suite de problèmes de dos. Cela fait cinq ans qu'il est à l'Hospice général. Depuis, il fait des stages de courte durée dans des entreprises sociales de la ville. «Je souhaite rester actif pour ne pas sombrer dans l'alcool», raconte-t-il de manière désabusée.

Gebre (prénom d'emprunt) a quant à lui 29 ans et vient d'Erythrée. Depuis 2012, il bénéficie lui aussi de l'aide de l'Hospice général. Arrivé à l'âge de 22 ans dans la Cité de Calvin, ce réfugié a obtenu l'asile politique. Dans son pays, il était cycliste professionnel, puis il a entrepris une formation de policier. Gebre a choisi la Suisse parce que les fédérations sportives y sont implantées. Impossible, cependant, de pouvoir pratiquer son métier dans notre pays.

Quant à Farid (prénom d'emprunt), il a 52 ans. Cet Algérien est en EDS depuis 2018. Il a été magasinier et vendeur durant huit ans à la Migros. A la suite d'un divorce, il a souhaité changer ses horaires pour pouvoir s'occuper de ses enfants en bas âge, ce qui aurait conduit, selon lui, à son licenciement. En 2010, il tombe à la charge de l'Hospice général. Celui qui pratique un stage de mécanicien depuis avril 2017 au sein de Genèveveroule aimerait désormais obtenir

un CFC pour avoir un diplôme de mécanicien reconnu.

Laurent (prénom d'emprunt), enfin, est Suisse. Il a 37 ans et a suivi un apprentissage de mécanicien sur voiture. Malheureusement, depuis 2008 «et la crise financière», il n'a plus retrouvé de travail fixe. Après avoir travaillé quelques mois comme mécanicien de voiture pour la police ou encore comme bagagiste à l'aéroport, il est depuis six ans en EDS à Genèveveroule où il gagne moins de 3500 francs par mois (dont près de la moitié est pris en charge par l'Hospice). «La moitié part dans le loyer, d'où mon envie de partir vivre et travailler un jour en Chine ou aux Etats-Unis, où les conditions de vie sont bien meilleures.»

«J'ai été bouleversé»

Gennaro, responsable de l'atelier, est le pilier de l'association. Cela fait bientôt quinze ans qu'il travaille pour Genèveveroule, créée à l'origine par la Croix-Rouge genevoise. «Ce métier est très enrichissant, notamment avec la présence des requérants et des personnes à l'aide sociale, raconte le mécanicien de formation. Mais parfois j'ai été bouleversé. Certains ont des parcours de vie très difficiles.»

Les jours suivants, j'ai découvert l'arcade de la Terrassière avec Ibrahim (prénom d'emprunt), Algérien de 50 ans qui gère les lieux. Puis, je suis allée à

«L'ASPECT HUMAIN EST TRÈS FORT»



TÉMOIGNAGE Martino Togni a participé au programme Transfaire chez Genèveveroule en 2016 afin de sortir de sa «zone de confort». Le responsable de marché Wealth Management de Credit Suisse a ainsi tourné dans tous les services de l'association durant une semaine. «Dans une dynamique de management, cela a été très intéressant de travailler avec des personnes en situation de précarité. On se rend compte des compétences de chacun, de leur volonté d'être intégrés en Suisse, du parcours de vie difficile qu'ont suivi certaines personnes», explique ce cadre de la grande banque suisse. «Il y a aussi l'aspect humain qui est très fort. Dès lors, il faut les valoriser, les rassurer, leur donner confiance, ce qui est propre à un bon manager.» Ce qu'il a retenu de cette semaine d'immersion? «Que la dignité d'une personne passe très souvent par le travail, une réalité que l'on a trop tendance à oublier.»

la rencontre d'autres apprentis dans le container place de l'Octroi à Carouge. Le dernier jour, je me suis rendue dans le grand atelier rue du Faubourg de Cruseilles où sont réparées principalement les flottes de vélos d'entreprises. Là aussi, on croise des personnes au parcours compliqué. Cela nous plonge dans d'autres réalités.

Grâce à ce programme, on découvre des éducations, des cultures et des croyances différentes. Ces personnes, qui ont souvent échappé à des conditions de vie dramatiques dans leur pays, ne rêvent au final que d'une chose: sortir de leur quotidien et être intégrées dans un pays d'accueil. Une intégration qui se fait notamment par le travail. De mon côté, cette expérience m'a donné une vision différente de cette population en me rendant compte d'autres réalités. J'ai écouté sans préjugés avec beaucoup d'empathie les histoires des uns et des autres. J'ai appris à ne pas juger, à relativiser, à prendre certaines choses de manière plus légère. Et, en quelque sorte, à être plus humble. ■

33 ans
bachelor, MBA, executive MBA, DBA, CAS, DAS
communication d'entreprise, management international

MBA expérientiel 4.0
executive MBA
en français

rentrées: 28 octobre et 2 novembre 2019
accrédités IACBE & eduQwa

ESM
ÉCOLE DE
MANAGEMENT ET DE COMMUNICATION
GENÈVE

Osez l'action!
022 979 33 79
esm.ch