

WELCOME CENTER

RAPPORT ANNUEL 2019

Un partenariat

INTRODUCTION	- 3 -
ACTIVITÉ RELOCATION	- 4 -
1. DOSSIERS TRAITES EN 2019 (EVOLUTION MENSUELLE)	- 4 -
2. ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS TRAITES DEPUIS 2012	- 4 -
3. REPARTITION DES DOSSIERS TRAITES PAR INSTITUTION	- 5 -
4. REPARTITION DES DOSSIERS TRAITES PAR FACULTE	- 5 -
5. REPARTITION DES DOSSIERS TRAITES PAR HAUTE ECOLE HES-SO GENEVE	- 5 -
6. REPARTITION DES DOSSIERS TRAITES PAR FONCTION (UNIGE – HU – HES-SO GENEVE)	- 6 -
7. REPARTITION DES DOSSIERS TRAITES PAR FONCTION (HUG)	- 7 -
8. DUREE DE PRISE EN CHARGE (DOSSIERS CLOS EN 2019)	- 7 -
9. LOGEMENTS TROUVES	- 8 -
10. ENFANTS	- 9 -
11. ASSURANCE MALADIE	- 10 -
12. SOUTIEN ADMINISTRATIF	- 10 -
13. DEMENAGEMENT DOUANE	- 11 -
14. CAGI – LOISIRS - COURS DE FRANÇAIS	- 11 -
15. FISCALITE ET PREVOYANCE	- 11 -
16. SITE WEB – PLATEFORME LOGEMENT – OUTILS NUMERIQUES	- 12 -
17. GRADUATE CAMPUS	- 12 -
18. COLLABORATIONS / PARTENARIATS	- 12 -
CONCLUSION	- 13 -

INTRODUCTION

Le Welcome Center a démarré son activité en 2012 avec pour objectif de renforcer l'attractivité de l'UNIGE, des HUG et de la HES-SO en réduisant les difficultés liées à l'installation à Genève des professeur-e-s et des cadres supérieurs nouvellement engagé-e-s en provenance d'un autre canton ou pays. Le but est de soutenir les nouveaux membres de nos institutions et de résoudre rapidement pour ces personnes des situations administratives compliquées dans un environnement souvent complexe.

En 2014, le mandat du Welcome Center pour l'UNIGE a été élargi à l'intégralité du corps académique dès le niveau postdoctoral.

Le Welcome Center comporte un volet relocation et un volet carrière duale.

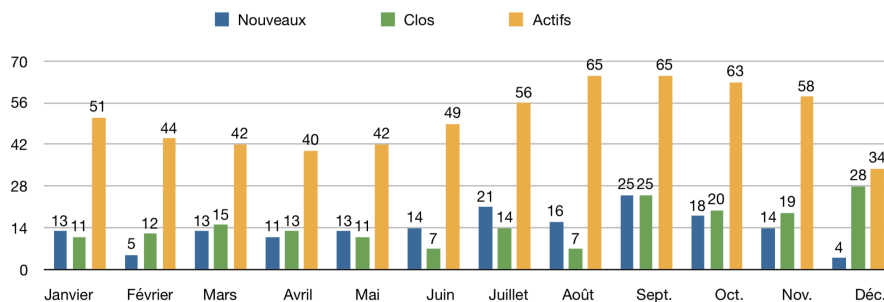
Le volet relocation concerne l'accompagnement de ces personnes et de leur famille dans toutes les étapes liées à leur installation, dont la recherche de logement, l'ouverture de compte bancaire, la souscription de contrats d'assurance, les formalités liées au déménagement, l'inscription des enfants en crèche ou à l'école, ainsi que dans toutes les démarches administratives liées à leur arrivée.

Le programme Carrière2, deuxième volet du Welcome Center, accompagne dans leur intégration professionnelle les partenaires des membres nouvellement engagés par nos institutions. Ce programme répond à une demande primordiale de la grande majorité des couples accueillis par le Welcome Center. Le volet carrière duale fera l'objet d'un rapport d'activité séparé.

La recherche de solutions globales et de partenariats permettant de faciliter l'installation à Genève des personnes nouvellement arrivées est également une tâche importante du Welcome Center. Dans ce cadre, un travail de présentation de nos multiples actions a été entrepris dans le courant de l'année autant en interne qu'en externe, tant sur le plan HUG qu'UNIGE.

ACTIVITE RELOCATION

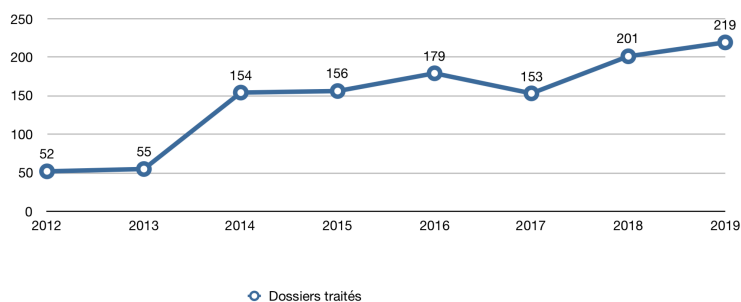
1. Dossiers traités en 2019 (évolution mensuelle)



Le total des dossiers pris en charge en 2019 a été de 219.

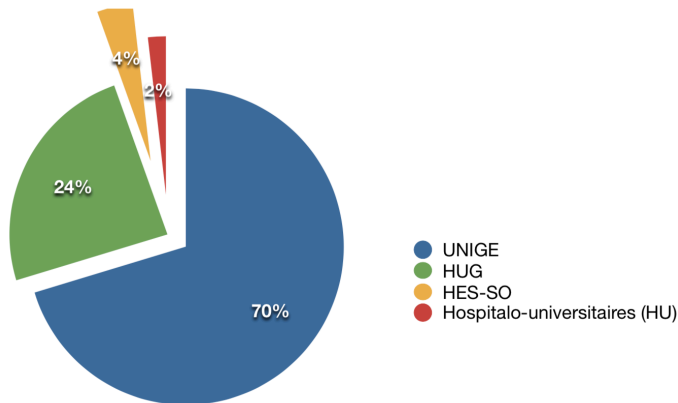
L'été reste la période la plus chargée de l'année mais en 2019 la variation saisonnière a été moins marquée que les années précédentes. L'activité durant le mois de janvier a par exemple été plus importante que les années précédentes avec un nombre de nouveaux cas trois fois supérieur à celui de janvier 2018. Cette situation s'est d'ailleurs reproduite en 2020.

2. Évolution du nombre de dossiers traités depuis 2012



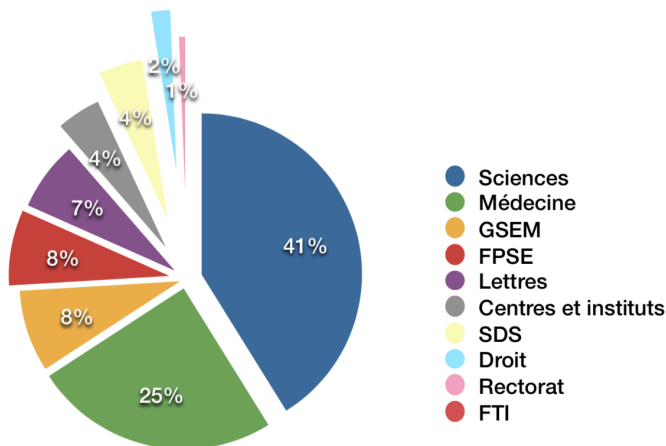
La progression du volume d'activité s'est poursuivie en 2019 mais de manière moins prononcée que l'année précédente avec une augmentation de 9% par rapport à 2018.

3. Répartition des dossiers traités par institution



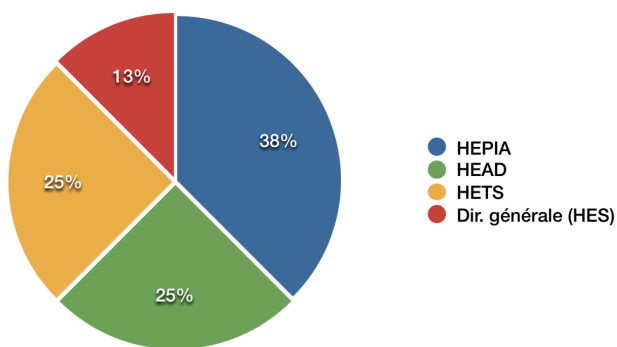
En 2019, l'UNIGE avec 154 cas représente 70% des dossiers traités contre 78% en 2018, les HUG avec 53 cas 24% de l'activité contre 18% en 2018 et les HES-SO avec 8 cas 4% contre 1% en 2018. Les 4 dossiers hospitalo-universitaires représentent 2% de l'activité. Il n'y a pas de changement majeur de la répartition.

4. Répartition des dossiers traités par faculté



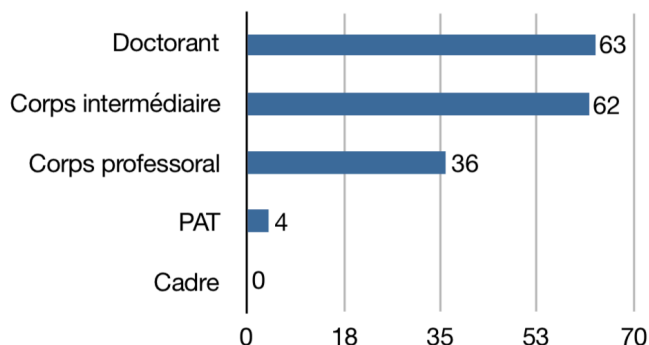
Avec 65 dossiers, la Faculté des sciences a compté pour plus d'un tiers des dossiers traités. La Faculté des sciences et la Faculté de médecine continuent de représenter plus de la moitié des dossiers de l'UNIGE. Cette répartition est relativement similaire à celles des années précédentes.

5. Répartition des dossiers traités par haute école HES-SO Genève



Le Welcome Center a accompagné 3 personnes de l'HEPIA, 2 de la HEAD, 2 de la HETS et une personne pour la direction générale.

6. Répartition des dossiers traités par fonction (UNIGE – HU – HES-SO Genève)

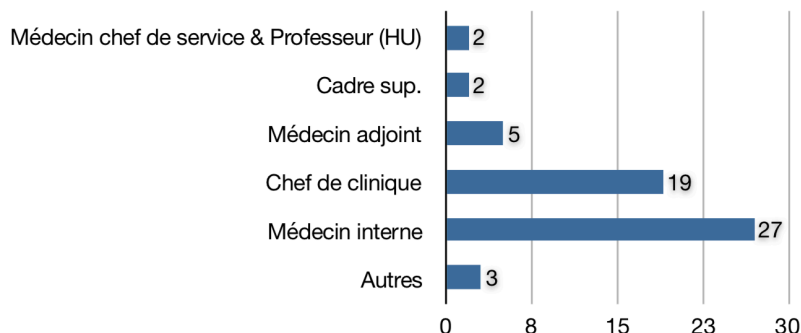


En 2019, 36 membres du corps professoral ont été accueilli-e-s par le Welcome Center, soit 22% de la clientèle UNIGE HES-SO. On note une baisse du nombre de membres du corps intermédiaire passant de 89 en 2018 à 62 en 2019 et une hausse du nombre de doctorant-e-s passant de 40 à 63. La prise en charge de doctorant-e-s s’inscrit dans le cadre de la future formalisation de la participation du Welcome Center au Graduate Campus. Le corps intermédiaire et les doctorant-e-s représentent chacun 38% de la clientèle en 2019.

Quatre cas hors mandat ont été traités dont deux sur demande de la hiérarchie en raison de situations personnelles difficiles.

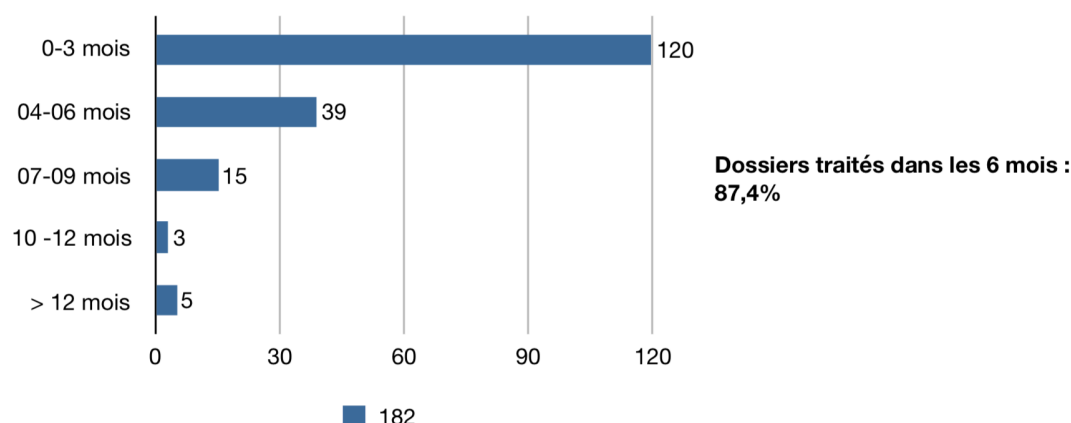
La proportion de personnes non salariée est restée identique à 2018 soit 22% du nombre total de cas. Comme le personnel non salarié est exclusivement académique, la part de personnes non salariées pour la partie UNIGE HES SO représente 30% des cas.

7. Répartition des dossiers traités par fonction (HUG)



Depuis sa création, le pôle HUG du Welcome Center s'adapte aux activités des ressources humaines des HUG, liées à celles de la Faculté de médecine de l'Université de Genève (UNIGE). Les activités réalisées en 2019 ont été semblables à celles des années précédentes et l'on constate les mêmes courbes de tendances et un niveau de croissance stable. Des sollicitations plus régulières des chefs de services demandant le soutien du Welcome Center pour la prise en charge de leurs chefs-fes de clinique et médecins internes dans le but d'améliorer l'efficacité de leur service a été constatée. Le suivi qui a été réalisé se situe dans des proportions logiques, résultant d'une part de la renommée des activités du Welcome Center, actif dans l'institution depuis 2011, et d'autre part facilité par le rapprochement géographique de ses bureaux vers nos institutions communes suite au déménagement en 2018.

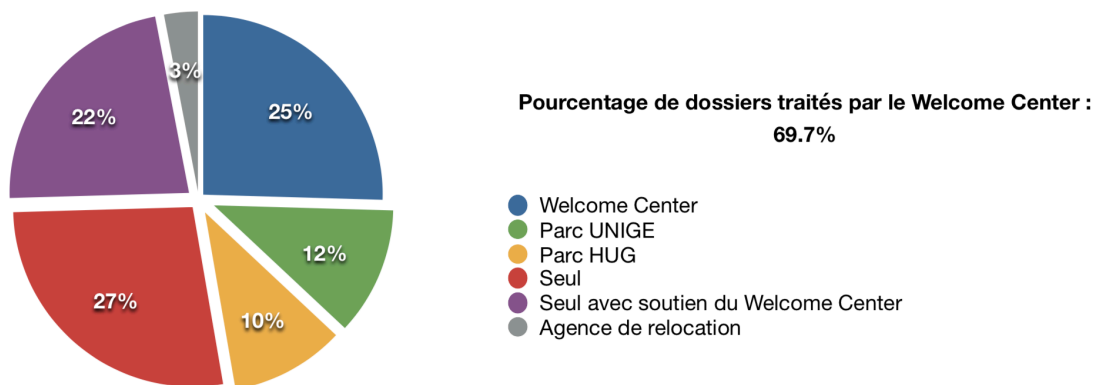
8. Durée de prise en charge (dossiers clos en 2019)



Comme pour les années précédentes, moins de 15% des dossiers nécessitent un suivi supérieur à 6 mois. On note en 2019 une forte augmentation du nombre de dossiers traités dans les 3 mois, soit 120 dossiers contre 73 en 2018. Ces chiffres résultent de deux facteurs, d'une part l'augmentation de la clientèle post-

doctorante et doctorante, clientèle dont la prise en charge est plus courte que pour le corps professoral, et d'autre part un changement de méthodologie au sein du Welcome Center, les dossiers ne requérant plus d'action sont dorénavant fermés temporairement.

9. Logements trouvés



Recherches effectuées	Total	Welcome Center			Autres		
		Welcome Center (marché privé)	parc UNIGE	Parc HUG	Agence de relocation	Seul avec soutien du Welcome Center	Seul
1ère recherche	151	39	18	16	3	34	41
2ème recherche	14	3	1	1	2	3	4
Total	165	42	19	17	5	37	45

L'activité principale de relocation est l'hébergement ; malgré un marché de la location atteignant un taux de vacant de 0.54% à Genève (1er juin 2019), ces dossiers sont généralement traités rapidement grâce notamment à la bonne collaboration avec de nombreuses régies de la place, le service de gestion immobilière des HUG, celui de la Résidence Lombard, l'UNIGE, le BLOG ainsi que plusieurs fondations dont le Fonds Général et la Fondation Louis-Jeantet. L'accès facilité à des logements pour le nouveau personnel arrivant de l'étranger représente un exemple gagnant de collaboration interservices. En effet, c'est un précieux outil interne aux institutions qui permet un gain de temps très important pour le personnel du Welcome Center et pour les secrétariats des départements, tant pour l'Unige que pour les HUG.

Le Welcome Center s'est activement impliqué dans la recherche de logement pour 151 dossiers (dont 14 en 2 fois, soit un total de 165 recherches) et a notamment :

- mis à disposition la plateforme logement,

- fourni des conseils sur la recherche de logement en Suisse,
- recherché et transmis des annonces répondant aux critères des personnes concernées,
- organisé des visites de logements,
- accompagné des personnes en visite ou effectué les visites en leur absence,
- rédigé des courriers de soutien pour 65 personnes et fait un suivi personnalisé auprès des régies.

Le Welcome Center a pu compter sur le parc immobilier du marché privé dans 42 cas, de l'UNIGE et la collaboration du BLOG pour 19 dossiers et sur le parc immobilier des HUG pour 17 dossiers.

L'activité logement a également inclus l'information et/ou l'assistance dans :

- la souscription de contrat d'assurance responsabilité civile dans 64 dossiers,
- l'établissement de la garantie loyer dans 42 cas,
- la souscription de contrat SIG et création de l'espace client en ligne dans 33 cas,
- l'état des lieux pour 33 cas (information ou accompagnement et suivi),
- et la conclusion d'un abonnement internet dans 21 cas.

Le Welcome Center a également accompagné plus d'une dizaine de personne dans la relecture / traduction du contrat de bail. Dans le cadre de la collaboration avec certaines régies, les contrats sont en effet transmis au Welcome Center qui organise la signature et le suivi.

Des informations diverses telles la gestion des déchets, la redevance audiovisuelle (SERAFE) et les numéros d'urgence ont été transmises.

L'optimisation de la plateforme informatique immobilière regroupant les multiples offres satellisées est envisagée dans le courant de l'année 2020.

Un courrier a été envoyé à toutes les régies de la place durant l'été 2019 pour promouvoir une collaboration plus étroite. Ce courrier a eu un taux de réponse positive très satisfaisant.

10. Enfants

La recherche de solutions de garde pour la petite enfance a concerné 17 dossiers. Le manque de place en crèche reste un problème majeur pour les parents qui déménagent à Genève et qui perdent souvent le réseau familial ou amical dont elles bénéficiaient auparavant. Le Welcome Center continuera de rechercher des solutions en 2020.

L'information sur le système scolaire, parascolaire, les loisirs, la culture et les sports ainsi que les camps de vacances pour les enfants a concerné 7 dossiers.

La Direction de l'enseignement obligatoire au DIP a été approchée pour s'enquérir de la possibilité qu'ils désignent une personne de contact pour répondre aux questions des nouveaux membres du corps professoral ou des personnes candidates à ces fonctions. Nous poursuivrons les négociations en 2020.

Des informations sur les réductions famille pour les abonnements de transports publics, les cartes juniors des CFF sont transmises à toutes les familles.

11. Assurance maladie

Le Welcome Center s'assure que toute la clientèle en provenance de l'étranger est informée de l'obligation de souscrire une assurance maladie.

Le Welcome Center a traité de l'assurance maladie dans 126 dossiers et a en particulier accompagné les personnes non salariées dans les procédures de demande de dispense et la souscription de contrat d'assurance spécifique pour étudiant-e-s étranger-e-s.

En raison des changements des conditions d'octroi des subsides d'assurance maladie à Genève, le Welcome Center a apporté son soutien à plus de collaboratrices et collaborateurs avec de faibles moyens financiers dans la procédure de demande de subside.

Des retards dans la délivrance des permis de séjour ont compliqué l'affiliation de certain-e-s client-e-s du Welcome Center. L'intervention de la Division des RH auprès de l'OCPM a permis de débloquer ces situations.

Le Welcome Center a pris contact avec le Pôle Santé Social pour collaborer sur la thématique de l'assurance maladie étudiant-e-s étrangère-er-s et a rencontré leur partenaire, Score Studies.

A la demande du Welcome Center, Swissuniversities a organisé le 14 mai 2019 une séance Euraxess sur la thématique de l'assurance maladie et des exemptions animée par Monsieur Gilles Marti, Chef du Service juridique de l'Institution commune LAMal.

Le SAM - Service de l'assurance maladie a continué d'apporter une aide précieuse dans le traitement des dossiers.

12. Soutien administratif

Le Welcome Center a soutenu 12 personnes dans des formalités administratives diverses, explications ou traduction de formulaires ou aide au remplissage. Pour le corps professoral et en cas d'urgence, le

Welcome Center va chercher des documents dans les administrations, notamment des attestations de résidence à l'OCPM, l'objectif étant d'éviter à ces personnes de longues heures d'attente.

Sur demande de la Faculté de médecine, il est proposé aux nouvelles et nouveaux professeur-e-s de cette faculté que le Welcome Center pré-complète tous les formulaires de leur dossier administratif ; le ou la futur-e candidat-e n'ayant qu'à vérifier et signer les documents. Ceci vise à réduire la charge administrative des nouveaux membres du corps professoral en particulier le personnel hospitalo-universitaire et à limiter le risque de doublons pour ce personnel lié aux 2 institutions concernées, soit UNIGE et HUG.

13. Déménagement douane

Des informations sur les formalités liées au déménagement ont été fournies dans 24 cas dont les informations sur le déménagement de véhicules et le changement de permis de conduire.

Le Welcome Center a sollicité la collaboration du CAGI, pour adresser la question de la facturation provisoire de la TVA sur les effets de déménagement par les douanes, alors que ceux-ci sont exemptés.

14. CAGI – loisirs - cours de français

Le directeur du Welcome Center a régulièrement participé aux réunions du Comité du CAGI et le personnel du Welcome Center a participé à plusieurs événements organisés par le CAGI.

Le programme d'accueil du CAGI est envoyé à toute la clientèle du Welcome Center dont le séjour est supérieur à 6 mois, hormis les personnes qui déménagent d'une région relativement proche de Genève ou les personnes qui ont résidé à Genève auparavant.

Des informations spécifiques sur les loisirs et la vie sociale ont été fournies à 20 personnes et des informations sur les cours de français à 11 personnes.

15. Fiscalité et prévoyance

Des informations de base sur la fiscalité ont été fournies à 24 cas avec pour certains cas une information générale sur la prévoyance professionnelle et les assurances sociales. Les personnes sont invitées à prendre contact avec leur correspondant RH pour des informations détaillées.

Le Welcome Center s'efforce de trouver des conseils fiscaux fiables pour référer sa clientèle mais n'est toujours pas satisfait des solutions trouvées à ce jour. Ce dossier sera re-travaillé en 2020 car les questions fiscales et patrimoniales jouent souvent un rôle majeur dans la décision d'accepter ou pas une

nomination professorale. Dans cet objectif, l'administration fiscale sera sollicitée et nous espérons qu'elle répondra positivement, en fournissant une personne de contact pour le Welcome Center.

Nous remercions vivement la DRH de l'UNIGE qui, par l'intermédiaire de Mme Cors-Huber, directrice, a négocié avec la CPEG la possibilité de mettre en relation les futur-e-s membres du corps professoral avec des conseillers et conseillères de la CPEG avant leur prise de fonction.

16. Site web – plateforme logement – outils numériques

Le site web est régulièrement mis à jour et la clientèle du Welcome Center y trouve toute l'information à disposition, hormis les coordonnées de certaines personnes ou certaines procédures.

La nouvelle base de données relocation a été utilisée par l'équipe en 2019. Cette base permet de chiffrer certaines activités du Welcome Center qui ne l'étaient pas jusqu'alors.

Une réflexion commune sur notre stratégie digitale est prévue en 2020. Cette démarche a trois objectifs : développer des partenariats avec des institutions et des entreprises de la place, mettre en place un mode de travail spécifique pour le projet Graduate Campus et optimiser la durée de prise en charge de notre clientèle.

L'optimisation de la plateforme informatique immobilière, regroupant les multiples offres satellisées est envisagée dans le courant de l'année 2020.

17. Graduate Campus

Le Welcome Center a continué de travailler sur une stratégie d'accueil de la population doctorante. Dans cette perspective un nombre croissant de doctorant-e-s a été pris en charge afin de mieux appréhender les besoins de cette catégorie de personnel.

18. Collaborations / partenariats

La volonté d'optimiser les activités du Welcome Center a été poursuivie et développée durant l'année 2019. Un travail relationnel a été entrepris afin d'accroître l'interactivité avec les acteurs professionnels de notre canton et les institutions publiques de notre cité. Cette volonté commune et partagée met en avant notre service dans le paysage professionnel genevois.

CONCLUSION

L'activité relocation du Welcome Center a continué de croître en 2019.

La répartition des dossiers entre institutions et entre facultés reste stable, les HUG ont constitué 25% de la clientèle en 2019. On note une augmentation de la clientèle HES-SO.

La majorité de la clientèle UNIGE fait partie du corps intermédiaire ou est en doctorat. Un tiers de ces personnes n'est pas salarié par l'institution. La répartition par profession reste globalement identique aux HUG.

La grande majorité des dossiers est traitée en 3 mois et seul 15% restent ouverts plus de 6 mois pour la partie relocation.

Le Welcome Center a eu une implication active dans la recherche de logement pour plus de 50% des dossiers et a pu loger 36 personnes grâce aux parcs immobiliers de nos institutions.

La petite enfance reste un défi majeur et le manque de place en crèche pourrait réduire l'attractivité de nos institutions.

En 2020 le Welcome Center entamera une réflexion sur sa stratégie de communication digitale afin de tirer le meilleur profit de ces nouvelles pratiques de diffusion de l'information.

Les multiples remerciements recueillis auprès des nouveaux collaborateurs et collègues tendent à prouver que les services rendus par le Welcome Center s'identifient comme un gage d'hospitalité, de savoir-faire et de professionnalisme de notre service.

WELCOME CENTER

Boulevard de la Cluse 55

1205 Genève

+41 22 379 49 86

info@welc.ch

www.welc.ch

Un partenariat