



WELCOME CENTER 

RAPPORT ANNUEL 2021

Un partenariat



Après 2020, nos institutions (UNIGE/HUG/HES-SO) n'ont pas été épargnées en 2021 par la pandémie qui a encore modifié nos habitudes de travail, avec des dynamiques de groupe très novatrices. Malgré ces obstacles, le Welcome Center a continué de remplir sa mission et ses divers mandats, afin d'assurer à tous·tes ses client·e·s les services dont ils·elles avaient besoin pour les faire bénéficier d'une arrivée optimale à Genève et dans leurs nouvelles fonctions. L'année 2020 nous avait préparés à faire le travail de manière différente, avec du télétravail efficace, des rendez-vous avec des client·e·s ou des visites d'appartements virtuelles par Zoom.

Le résultat est là : malgré ces conditions défavorables, le Welcome Center a enregistré une augmentation de client·e·s de 25%, soit 250 en nombre absolu en 2021. Depuis sa création en 2012, c'est le nombre annuel le plus élevé. Les client·e·s venant de l'UNIGE restent la partie la plus importante (65%), alors que les HUG représentent un tiers de l'activité (32%). Dans nos chiffres, il faut encore relever que 80% des dossiers sont traités dans les 6 mois et que 160 nouveaux appartements ont pu être trouvés par nos client·e·s, dont 78% en partenariat avec le Welcome Center.

Dans les nouveautés 2021, l'enquête de satisfaction menée auprès des client·e·s UNIGE et HES-SO a révélé que la clientèle était très satisfaite chez pratiquement 90% des client·e·s. Les autres nouveautés ont été la création et l'utilisation d'une plateforme logement qui devient performante, ainsi que la prise en charge du côté HUG de l'association pour l'aide à l'enfant greffé et sa famille (APAEG) et de la reprise de gestion de l'appartement mis à disposition anciennement par l'association des médecins-internes d'institutions de Genève (AMIG) pour des piquets de garde.

En conclusion, le Welcome Center a encore pu, durant cette année de pandémie, mener à bien sa mission en développant même des nouveaux projets pour encore améliorer ses prestations, car le but ultime du Welcome Center est toujours de participer à la volonté d'excellence des trois institutions que sont l'UNIGE, les HUG et la HES-SO.



Professeur Dominique Belli
Directeur

INTRODUCTION	4
ACTIVITÉ RELOCATION	5
1. Évolution du nombre de dossiers traités depuis 2012	5
2. Dossiers traités en 2021 (évolution mensuelle)	5
3. Répartition des dossiers traités par institution	6
4. Répartition des dossiers par faculté au sein de l'UNIGE	6
5. Répartition des dossiers par département au sein des HUG	7
6. Répartition des dossiers traités par haute école HES-SO Genève	7
7. Répartition des dossiers traités par fonction (UNIGE / HES-SO Genève)	8
8. Répartition des dossiers traités par fonction (HUG- HU)	8
9. Durée de prise en charge (dossiers clos en 2021)	9
10. Logements trouvés	10
HUG - NOUVELLES ACTIVITÉS	12
NIVEAU D'IMPLICATION DU WELCOME CENTER (PÔLE UNIGE - HES-SO)	13
1. Logement	13
2. Enfants	14
3. Assurance maladie	14
4. Soutien administratif	15
5. CAGI - loisirs - cours de français	15
6. Fiscalité, budget et prévoyance	15
7. Entretiens individuels	16
PLATEFORME LOGEMENT	17
CARRIÈRE2	18
ENQUÊTE DE SATISFACTION	19
GRADUATE CAMPUS	20
CONCLUSION	21



Le Welcome Center a démarré son activité en 2012 avec pour objectif de renforcer l'attractivité de nos institutions (UNIGE, HUG, HES-SO) en réduisant les difficultés liées à l'installation à Genève des professeur·e·s, des cadres médicaux et des cadres supérieur·e·s nouvellement engagé·e·s en provenance d'un autre canton ou pays.

En 2014, le mandat du Welcome Center pour l'UNIGE a été élargi à l'intégralité du corps académique dès le niveau postdoctoral. Pour les HUG, le mandat, dès la création, a été de prendre en charge le corps professoral hospitalo-facultaire, ainsi que les cadres supérieur·e·s hospitaliers agrégé·e·s ou non-agrégé·e·s. Dès 2017, le mandat UNIGE a inclus les HES-SO Genève.

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

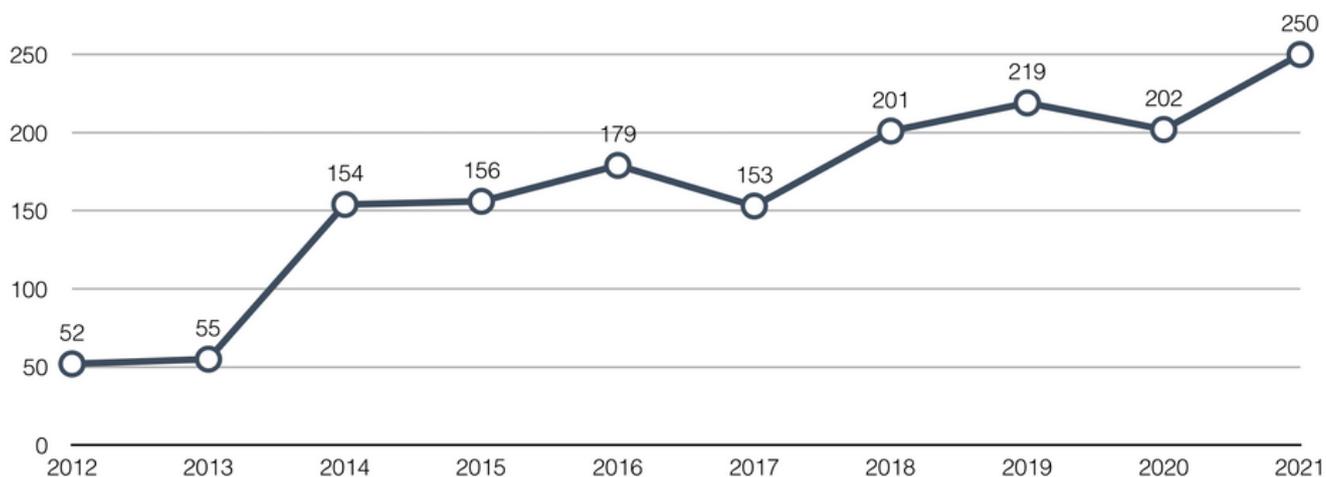
Le volet relocation concerne l'accompagnement de ces personnes et de leur famille dans toutes les étapes privées de leur déménagement et de leur installation, dont la recherche de logements, l'ouverture de comptes bancaires, la souscription de contrats d'assurance, les formalités douanières, l'inscription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

La recherche de solutions globales et de partenariats permettant de faciliter l'installation à Genève est également une tâche importante du Welcome Center. L'objectif est de fournir les informations et instructions qui permettront aux personnes nouvellement arrivées d'accomplir rapidement et de manière autonome toutes les démarches nécessaires. Elles pourront ainsi se consacrer pleinement à leur activité professionnelle sans délai.

Le programme Carrière², deuxième volet du Welcome Center, accompagne dans leur intégration professionnelle les partenaires des membres nouvellement engagés par nos institutions.

Un partenariat

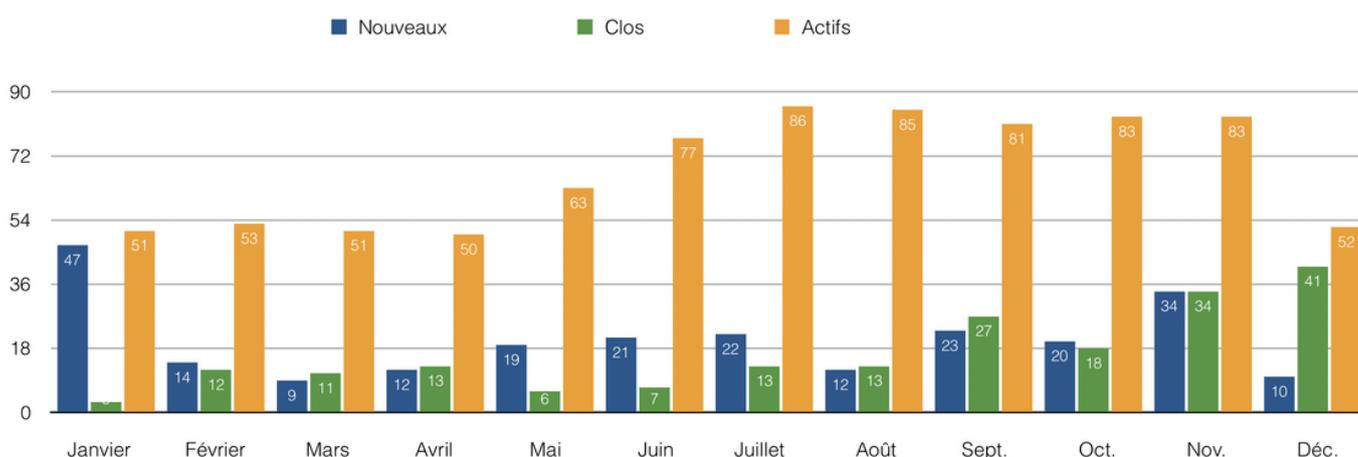
1. ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS DEPUIS 2012



Le nombre total des dossiers pris en charge en 2021 a été de 250, contre 202 en 2020.

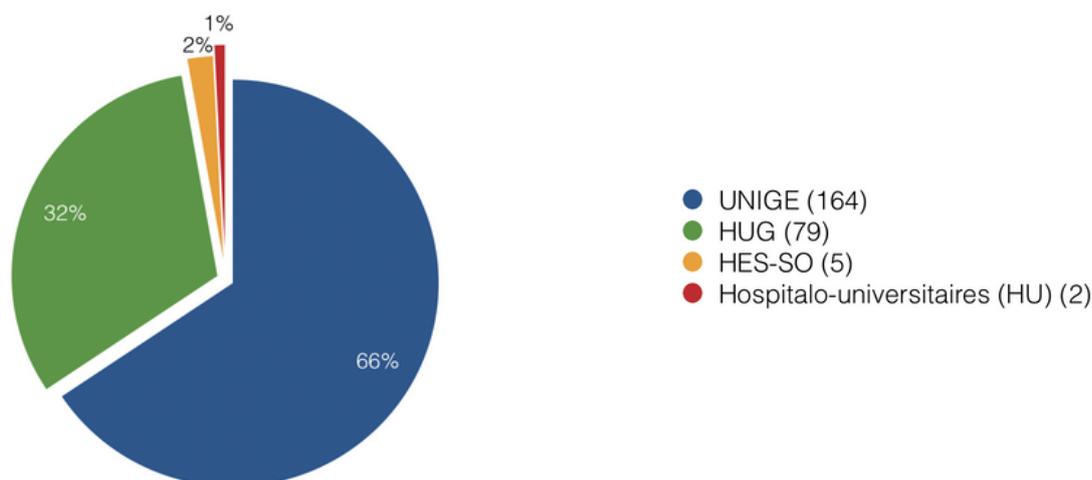
Ceci correspond à une augmentation de 25% du nombre de cas en 2021. Cette augmentation a concerné l'UNIGE et les HUG avec respectivement 30 et 21 dossiers supplémentaires par rapport à 2020. Le nombre de cas HES-SO a augmenté avec 7 cas en 2021, contre 4 cas en 2020.

2. DOSSIERS TRAITÉS EN 2021 (ÉVOLUTION MENSUELLE)



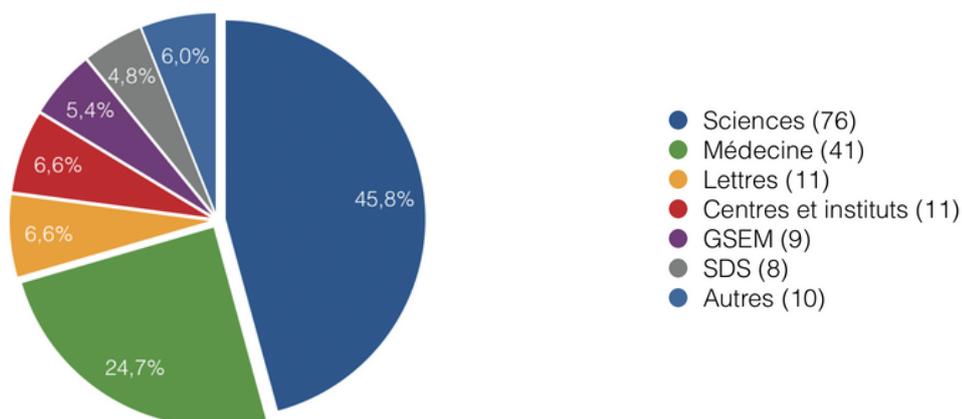
L'été et l'automne restent les périodes les plus chargées de l'année en raison des rentrées universitaires de septembre et hospitalières de novembre. Depuis 2 ans, le nombre de dossiers actifs reste relativement élevé toute l'année et les périodes creuses tendent à moins l'être.

3. RÉPARTITION DES DOSSIERS TRAITÉS PAR INSTITUTION



En 2021, l'UNIGE avec 164 cas représente 66% des dossiers traités, comme en 2020. Les HUG avec 79 cas constituent 32% de l'activité contre 29% en 2020. On note une baisse du nombre de dossiers hospitalo-universitaires de 5 en 2020 à 2 en 2021. La part de dossiers HES-SO reste stable à 2%.

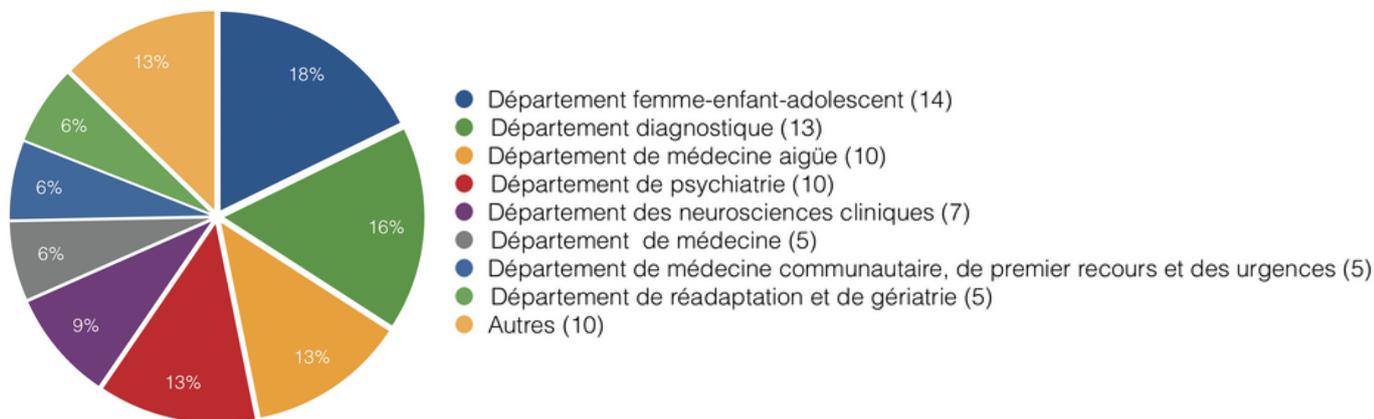
4. RÉPARTITION DES DOSSIERS PAR FACULTÉ AU SEIN DE L'UNIGE



La répartition est similaire à celles des années précédentes. Avec 76 dossiers, la Faculté des sciences a représenté 46% des dossiers traités et la Faculté de médecine 25%, avec 41 dossiers.

Viennent ensuite la Faculté des lettres, la Faculté d'économie et management (GSEM) et la Faculté de psychologie et sciences de l'éducation (FPSE). En 2021, on note un plus grand nombre de cas des centres et instituts et de la Faculté des sciences de la société (SdS) par rapport aux années précédentes.

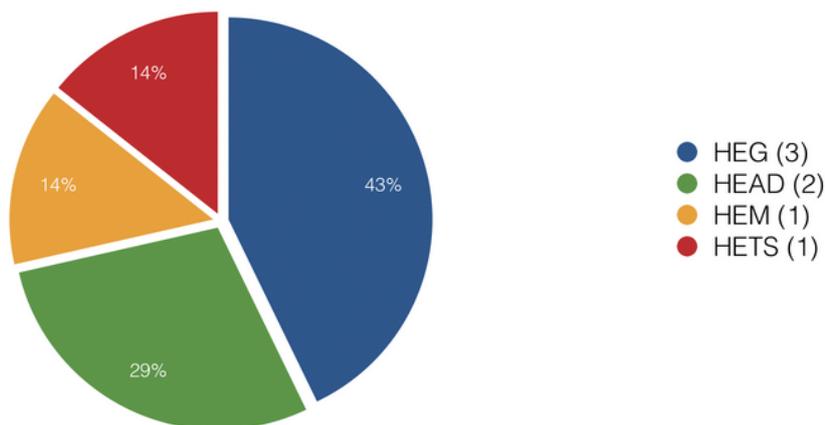
5. RÉPARTITION DES DOSSIERS PAR DÉPARTEMENT AU SEIN DES HUG



A la lecture des chiffres, nous constatons comme l'année précédente que l'activité principale provient du DFEA (18%), suivi cette année par le Département de diagnostique (16%).

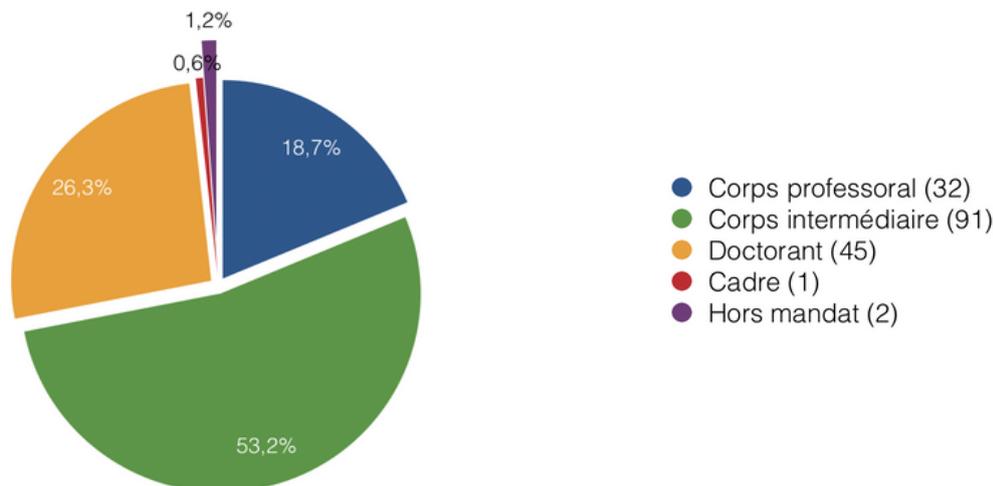
Les quatre principaux départements qui représentent 60% de notre activité sont le DFEA, Département de diagnostique, de Médecine aiguë et de Psychiatrie. Le nombre de dossiers traités pour les autres départements reste sensiblement identique à l'année précédente.

6. RÉPARTITION DES DOSSIERS TRAITÉS PAR HAUTE ÉCOLE HES-SO



Le Welcome Center a accompagné 3 personnes de la HEG, 2 personnes de la HEAD, 1 personne de la HEM et 1 personne de la HETS. 2 des dossiers HES-SO concernent également la partie UNIGE, les titulaires ayant une double affiliation.

7. RÉPARTITION DES DOSSIERS TRAITÉS PAR FONCTION (UNIGE / HES-SO)

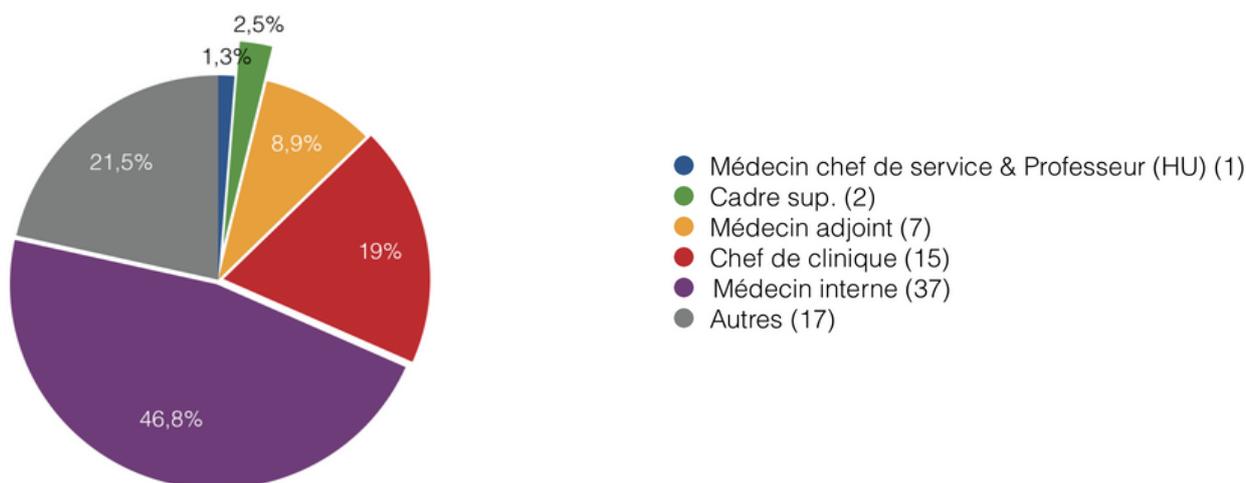


En 2021, 32 membres du corps professoral ont été accueilli·e·s par le Welcome Center, soit 19% de la clientèle UNIGE/HES-SO contre 30 personnes ou 22% en 2020. Le nombre de membres du corps intermédiaire a augmenté avec 91 cas 2021 contre 68 en 2020. Cette catégorie de personnel représente la moitié des cas UNIGE/HES-SO.

On note une petite augmentation du nombre de doctorant·e·s passant de 40 en 2020 à 45 en 2021.

La proportion de personnes non salariées a baissé, passant de 29% en 2020 à 18% en 2021. Les restrictions liées à la pandémie ont certainement considérablement réduit les séjours académiques.

8. RÉPARTITION DES DOSSIERS TRAITÉS PAR FONCTION (HUG- HU)



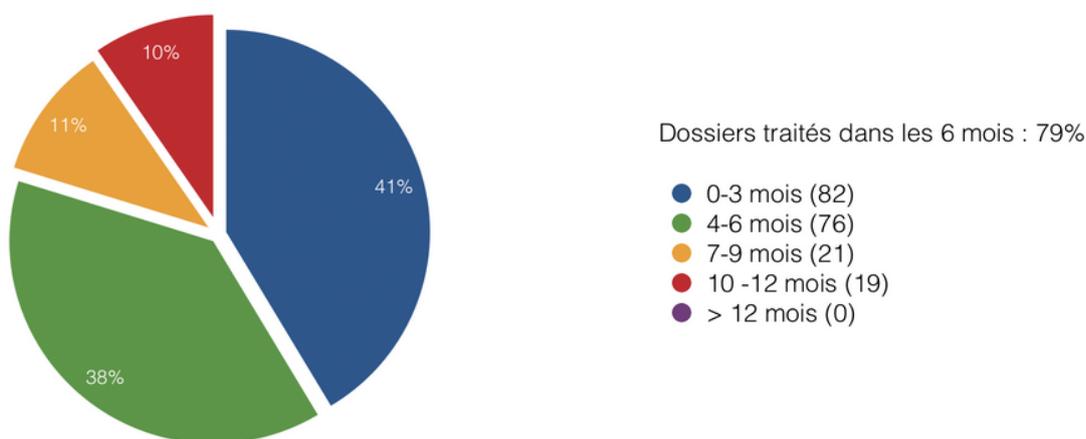
Depuis sa création, le pôle HUG du Welcome Center s'adapte aux activités des ressources humaines des HUG et à celles liées à la Faculté de médecine de l'Université de Genève (UNIGE). Nous continuons de recevoir des sollicitations régulières des chefs de service et responsables des ressources humaines pour la prise en charge de leurs chef-fes de clinique et médecins internes, venant de Suisse ou de l'étranger, dans le but d'améliorer l'efficacité de leur service médical. La situation actuelle liée au COVID n'est pas anodine dans l'augmentation de ces demandes.

Le suivi réalisé nous indique que ces demandes demeurent dans des proportions acceptables dans le cadre de notre mandat. Les activités réalisées en 2021 restent dans les mêmes proportions que les années précédentes. On note toutefois une augmentation des demandes de département, tel que le Département diagnostic et le Département de la femme, de l'enfant et de l'adolescent (DFEA) due à leur situation spécifique et à des demandes plus générales de départements de par la notoriété que le Welcome Center acquiert au sein des HUG. Cependant, le surplus d'activités a pu être absorbé sans difficulté par la plateforme immobilière mise à disposition des collaborateurs via le site du Welcome Center. Des retards de l'OCPM pour la délivrance de permis ont demandé, en collaboration avec les ressources humaines, des actions répétées auprès de cet office.

L'orientation générale de l'activité du pôle HUG du Welcome center tente à s'orienter, comme les années précédentes avec les hébergements COVID, par la reprise de l'activité de relocation associative mise à disposition des familles de patients des HUG, ainsi que de ses collaborateurs (EX : APAEG, AMIG).

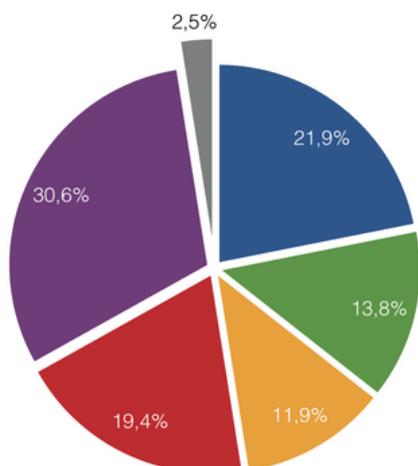
Objectifs pour 2022 : continuer à professionnaliser l'activité du Pôle HUG en développant un réseau de partenaires externes spécialisés (Immobilier, banque, assurance).

9. DURÉE DE PRISE EN CHARGE (DOSSIERS CLOS EN 2021)



Comme pour les années précédentes, environ 20% des dossiers nécessitent un suivi supérieur à 6 mois. 40% des dossiers requièrent un temps de traitement inférieur à 3 mois et 38% restent ouverts entre 3 et 6 mois. De nombreux dossiers sont ré-ouverts à plusieurs reprises, notamment pour la recherche d'un logement définitif ou pour un accompagnement au départ. Aussi, en 2021, des problèmes liés à l'assurance maladie ont généré la réouverture de plusieurs dossiers. Un rapprochement a été initié entre différents services de l'UNIGE, avec notamment le Service de mobilité académique, afin de partager des informations, voire de trouver des solutions à ces problèmes récurrents d'assurance maladie, liés à une loi fédérale avec compétence cantonale en la matière.

10. LOGEMENTS TROUVÉS



Pourcentage de dossiers traités par le Welcome Center : 78.2%

- Welcome Center - marché privé (35)
- Welcome Center - parc immobilier UNIGE (22)
- Welcome Center - parc HUG (19)
- Seul-e (31)
- Seul-e avec soutien du Welcome Center (49)
- Agence de relocation (4)

Recherches effectuées	Total	Welcome Center			Autres		
		Marché privé	Parc UNIGE	Parc HUG	Agence de relocation	Seul avec soutien du Welcome Center	Seul
1ère recherche	146	32	19	18	4	45	28
2ème recherche	14	3	3	1	0	4	3
Total	160	35	22	19	4	49	31

Le Welcome Center s’est impliqué dans 160 recherches de logement en 2021 contre 177 en 2020.

4 personnes ont pu bénéficier des services d’une agence de relocation, financés par leur faculté dans la plupart des cas.

Le Welcome Center a trouvé lui-même 76 logements. Dans plus de la moitié des cas, soit pour 41 logements, le Welcome Center a pu bénéficier d’un accès facilité aux parcs immobiliers de l’UNIGE et des HUG.

Nous remercions la Résidence Lombard, le Service de gestion immobilière des HUG, celui de l’UNIGE, le BLOG ainsi que le Fonds Général et la Fondation Louis-Jeantet pour leur précieux soutien. L’accès facilité à certains logements pour le nouveau personnel permet un gain de temps très important pour le Welcome Center, ainsi que pour les secrétariats des départements. De plus, l’accueil des nouvelles et nouveaux membres de nos institutions s’en trouve amélioré. En effet, les dossiers de candidature de personnes arrivant de l’étranger ne sont pas toujours bienvenus. Certaines régies exigent par exemple que le/la candidat-e en période d’essai présente un-e garant-e cosignataire du contrat de bail. Cette exigence s’applique même parfois à des membres du corps professoral.

Le Welcome Center a proposé l'accompagnement suivant :

- plateforme logement
- conseils sur la recherche de logements en Suisse et en France
- recherches et transmissions d'annonces répondant aux critères des personnes concernées, vérification d'annonces douteuses
- organisation des visites de logements
- accompagnement lors des visites ou visites virtuelles
- soutien dans l'élaboration de dossiers de candidature
- courriers de soutien et suivi de dossiers auprès des régies
- relecture, explication, traduction de contrats de bail
- souscription de contrats d'assurance responsabilité civile et ménage
- établissement de la garantie loyer
- souscription de contrats SIG
- états des lieux (information ou accompagnement et suivi ou substitution)
- conclusion d'abonnements internet
- informations sur SERAFE, les fournisseurs internet, la gestion des déchets et les numéros d'urgence
- informations sur les démarches de résiliation et accompagnements dans ces démarches, y compris états des lieux de sortie
- maintien et création du réseau de professionnels afin de pouvoir orienter aux mieux les nouveaux-elles collaborateurs·trices

En parallèle, une mailing list logement a été créée en septembre principalement à l'attention du corps intermédiaire et des doctorant·e·s. Des annonces d'appartements disponibles sur le marché, hors parc HUG et UNIGE, sont envoyées chaque semaine aux personnes inscrites. Les annonces sont triées et choisies en respectant plusieurs critères, tels des loyers adaptés aux différents budgets de la clientèle ou le fait que les annonces proviennent de sources sûres. Cette initiative est très appréciée par les nouvelles et nouveaux arrivant·e·s.



APAEG

La Direction générale adjointe a mandaté le Welcome Center pour reprendre, au 1er mars 2021, l'activité de l'APAEG (Association Pour l'Aide à l'Enfant Greffé et à sa famille). Cette association a été créée il y a 30 ans par la famille Genton, en collaboration avec le Centre suisse du foie de l'enfant, centre de référence helvétique pour le traitement des maladies hépatiques pédiatriques. L'APAEG met à disposition et entretient quatre appartements dans le quartier des HUG au bénéfice des familles d'enfants traités par le Centre suisse du foie de l'enfant. Contraints de garder une structure associative, les membres du comité ont été remplacés et deux membres de la Direction des HUG ont été nommés en tant que président, vice-président et trésorier. Les statuts ont été adaptés, un site internet a été créé et une employée pour l'entretien et le nettoyage des appartements a été engagée. Le Centre suisse du foie de l'enfant a pu continuer son activité sans répercussion sur les familles pendant la transition de reprise de l'APAEG par les HUG. Le nombre de nuitées s'est élevé à 463 pour 94 familles.

Les objectifs pour 2022 : pérenniser le budget, optimiser l'accueil des familles grâce à de nouveaux aménagements dans les appartements, développer la collaboration avec d'autres structures d'hébergement.

AMIG

A la demande de la Direction Générale adjointe des HUG, le Welcome Center a repris une des activités de l'AMIG – Association des Médecins d'institutions de Genève. Cette association met à disposition un studio à proximité des HUG, permettant ainsi aux médecins domiciliés loin de l'hôpital de se rendre dans leur service rapidement, lorsqu'ils sont astreints à des piquets de garde. Cette reprise d'activité est en cours, bien que retardée par des difficultés d'ordre technique qui seront réglées dans un délai de trois mois. Actuellement le loyer et l'entretien sont réglés par la Direction médicale mais l'activité administrative de réservations est toujours à la charge de l'AMIG.

Objectifs pour 2022 : reprise de l'activité administrative de réservation du studio.

Un partenariat

L'estimation du niveau de l'implication du Welcome Center a été reconduite cette année. Les résultats restent très subjectifs et difficiles à comparer entre eux. Les chiffres concernent uniquement la clientèle UNIGE – HES-SO, qui est différente de celle des HUG.

La colonne « Faible » des tableaux correspond à une activité d'envoi d'informations uniquement. La colonne « Moyen » correspond à une information personnalisée ou nécessitant des recherches complémentaires. La colonne « Important » correspond à une activité de substitution du / de la client·e·s en son absence ou en raison d'un problème de langue.

Les activités ne peuvent être comparées entre elles. Par exemple, une activité importante pour les SIG ne représente que 30 minutes et correspond à la souscription d'un abonnement sur le site des SIG et parfois à la transmission de relevés de compteur. En revanche, une activité importante en recherche de logements peut représenter plusieurs jours, voire semaines, de travail, incluant la recherche de logements, l'organisation des rendez-vous et d'un planning de visites puis l'accompagnement ou la substitution lors des visites.

1. LOGEMENT

	Faible	Moyen	Important	Total
Logement définitif	44	32	45	121
Logement temporaire	38	9	9	56
Courrier de soutien	27	6	16	49
Assurance RC	56	8	0	64
Garantie de loyer	35	11	1	47
SIG	15	1	15	31
Etat des lieux	15	1	10	26
Internet / téléphone	27	3	2	32
SERAFE	24	NA	NA	24
Informations diverses liées au logement	6	NA	NA	6

A cause du COVID et des restrictions y-relatives, l'équipe du Welcome Center a, comme en 2020, effectué de nombreuses visites virtuelles et a représenté les futur·e·s locataires durant les états des lieux et remises des clés.

Le niveau d'implication et le volume d'activité du Welcome Center pour un·e client·e ne peuvent être corrélés au résultat final. Par exemple, le Welcome Center peut consacrer de nombreuses heures de travail à chercher un logement pour une personne qui finalement trouvera son logement seule. Inversement, le Welcome Center peut trouver un logement en moins d'une heure si, par un heureux hasard, un appartement se libère au sein du parc immobilier des HUG ou de l'UNIGE.

2. ENFANTS

	Faible	Moyen	Important	Total
Crèche	6	2	4	12
Ecole	3	4	3	10
Parascolaire, autre	2	0	1	3

La recherche de solutions de garde pour la petite enfance a concerné 12 dossiers en 2021 contre 10 en 2020. Le manque de place en crèches reste un problème majeur pour les parents qui déménagent à Genève. Nombre d'entre eux sont interpellés par les longues listes d'attente. Cette situation est un frein à l'attractivité de nos institutions.

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 une dizaine de cas.

Des informations sur les réductions « famille » pour les abonnements de transports publics et les « cartes juniors » des CFF sont également transmises.

3. ASSURANCE MALADIE

	Faible	Moyen	Important	Total
Assurance maladie	85	26	16	127

Le Welcome Center s'assure que 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 127 dossiers et a en particulier :

- accompagné les ayant·e·s droit dans les procédures de demande de dispense et la souscription de contrats d'assurance spécifiques pour étudiant·e·s étranger·e·s
- informé les collaboratrices et collaborateurs ayant de faibles moyens financiers des possibilités de subside
- informé le personnel frontalier sur le droit d'option et les démarches y-relatives
- transmis les numéros d'urgences ainsi que l'information sur la recherche de médecins

Le nombre de dossiers nécessitant une intervention importante du Welcome Center a connu une forte augmentation. En effet, le Welcome Center est intervenu dans un nombre croissant de dossiers, principalement pour des refus de dispenses et des affiliations d'office et n'a malheureusement souvent pas pu parvenir à un accord. A nouveau, ce type de situation complique la mobilité académique et les échanges inter-universitaires.

Suite à un changement de l'Ordonnance sur l'assurance-maladie (OAMal) effectif au 01.01.2014, l'Université de Genève avait rencontré le Service de l'Assurance Maladie (SAM), en particulier le secteur des dispenses en 2014, afin d'établir une collaboration fructueuse au regard des enjeux et des obligations de chaque partie. L'application actuelle plus stricte de la disposition légale pose de nombreux problèmes, en particulier aux chercheur·euse·s invité·e·s ou aux boursier·ère·s d'excellence de la Confédération.

4. SOUTIEN ADMINISTRATIF

	Faible	Moyen	Important	Total
Dossier Admin	13	1	2	16
Permis (OCPM)	20	6	0	26
Déménagement	13	1	2	16
Véhicule	19	1	0	20

Le Welcome Center a soutenu 16 personnes dans des formalités administratives diverses, explication ou traduction de formulaires ou aide à les compléter.

Le Welcome Center a informé ou soutenu dans leurs démarches auprès de l'OCPM environ 26 dossiers. L'information consiste principalement en l'envoi de liens vers les formulaires ad hoc pour solliciter des attestations (résidence ou départ), ou pour les citoyen-ne-s suisses l'envoi du lien pour l'annonce d'arrivée. Il est systématiquement conseillé à la clientèle de s'adresser en priorité à la Division RH pour les questions de permis.

Des informations sur les formalités liées au déménagement ont été fournies dans 16 cas et les informations sur le déménagement de véhicules et le changement de permis de conduire dans 20 cas.

5. CAGI – LOISIRS – COURS DE FRANÇAIS

En 2021, le programme d'accueil du CAGI a été envoyé à la clientèle arrivée en 2020 et en 2021.

En effet, en raison du COVID, le CAGI a annulé la plupart des activités en 2020 et les personnes arrivées en 2020 ont donc été acceptées pour la session 2021.

Des informations spécifiques sur les loisirs et la vie sociale ont été fournies à 5 personnes et des informations sur les cours de français à 8 personnes.

6. FISCALITÉ, BUDGET ET PRÉVOYANCE

Des informations de base sur la fiscalité ont été fournies à environ 18 cas avec pour certains une information générale sur la prévoyance professionnelle et les assurances sociales. Les personnes ont été invitées à prendre contact avec leur correspondant·e RH pour des informations détaillées.

Des informations sur les banques, le budget familial et le coût de la vie sont également communiquées.

7.ENTRETIENS INDIVIDUELS

	Faible	Moyen	Important	Total
Entretiens individuels	50	12	28	90

Le tableau ci-dessus rapporte le nombre de dossiers ayant requis au minimum un entretien individuel « Faible », entre 2 et 4 entretiens « Moyen » et, plus de 4 entretiens avec la personne concernée ou un·e interlocuteur·trice pertinent·e pour le dossier concerné « Important ».

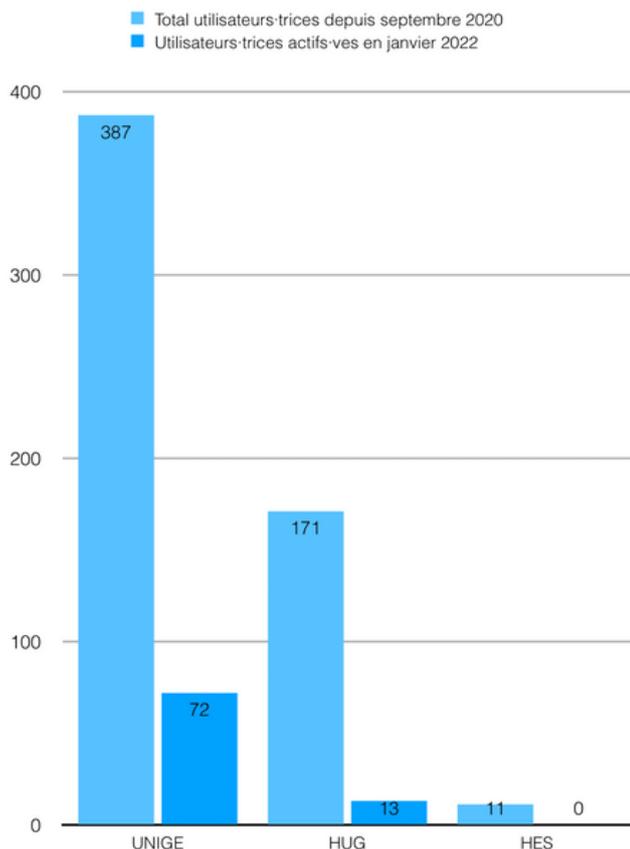
Un formulaire d'accueil à remplir a été mis en place pour l'ensemble du Welcome Center, facilitant parfois la transmission d'informations nécessaires à la création d'un dossier (et réduisant le nombre d'entretiens individuels nécessaires).

Une plateforme de logement interactive a été intégrée dans le site internet du Welcome Center depuis septembre 2020. Cet outil est alimenté par nos soins et, après notre validation, également par les propriétaires, régisseurs et particuliers.

Elle permet à nos collaborateur-trice-s, après notre validation d'accès, de pouvoir disposer d'offres de logement de la place genevoise régulièrement mises à jour.

Cette plateforme de relocation a été en phase de développement jusqu'en fin d'année 2021 et au regard de l'analyse de ses chiffres, elle répond à un véritable besoin. Le nombre de publications disponibles est d'environ 90 annonces immobilières. Nous comptons en moyenne 200 personnes inscrites et régulièrement actives sur la plateforme. Toutefois, la plateforme manque de réactivité.

Objectif 2022 : rendre la plateforme plus dynamique avec des mises à jour plus régulières et une traduction anglaise.



Annonces publiées depuis septembre 2020	240
Annonces actives en janvier 2022	63

	UNIGE	HUG	HES	Total
Total utilisateurs-trices depuis septembre 2020	387	171	11	569
Utilisateurs-trices actifs-ves en janvier 2022	72	13	0	85

En raison d'une absence à long terme de la responsable du programme, l'activité Carrière² a dû être restreinte en 2021. Néanmoins, le nombre d'ateliers animés par une consultante externe a été presque doublé avec 14 ateliers proposés en 2021. Ces rendez-vous réguliers ont permis de garder un lien avec la clientèle du programme Carrière². Les thématiques des ateliers sont sélectionnées par les participant·e·s afin de répondre au mieux à leurs attentes :

15 janvier : Optimizing your CV and LinkedIn profile

29 janvier : Focusing on your Talents

12 février : Managing Bias

26 février : Understanding your Personality Profile

12 mars : Branding Yourself

26 mars : Fighting your Fears

21 mai : Positive Intelligence

4 juin : Portable Identity

18 juin : Finding a Job in Switzerland part 1

2 juillet : Finding a Job in Switzerland part 2

17 septembre : Doing Business with the Swiss

29 octobre : Setting up a Business in Switzerland

19 novembre : Optimizing your CV and LinkedIn Profile

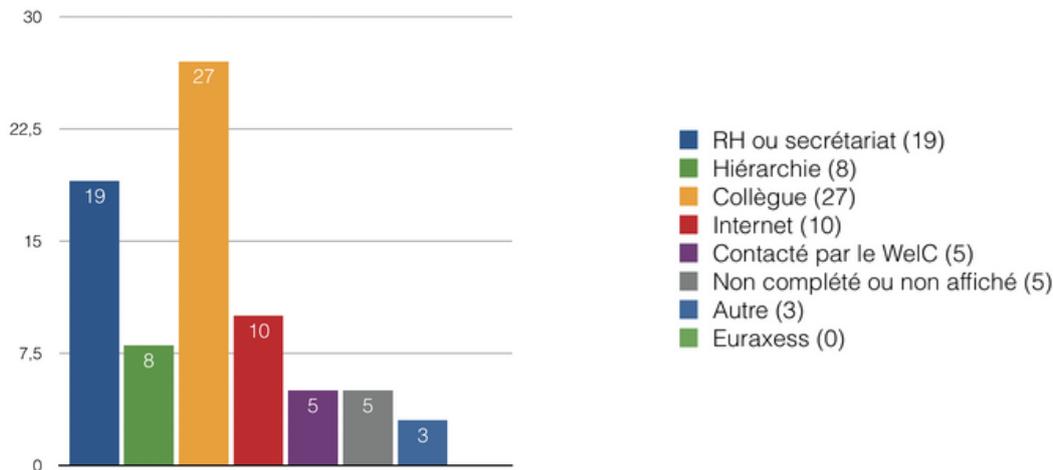
10 décembre : Developing your Networking Skills and Knowledge of Local Networks

D'autre part, le service relocation essaie dans la mesure du possible d'intégrer la / le partenaire de vie dans tous les aspects décisionnels liés à la vie privée.

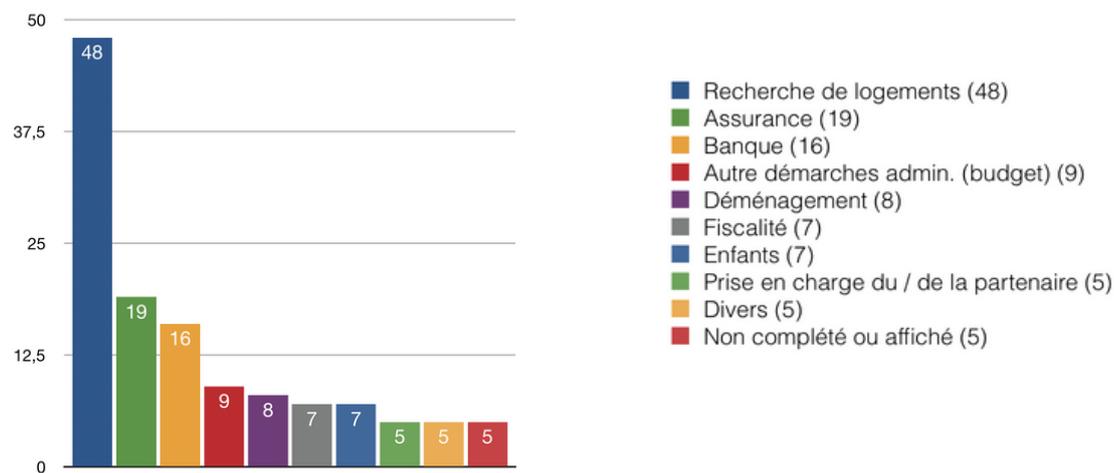
ENQUÊTE DE SATISFACTION

Une enquête de satisfaction a été menée auprès de la clientèle du Pôle UNIGE / HES-SO du Welcome Center, arrivée entre le 1er septembre 2020 et le 31 août 2021. 57 personnes ont répondu au questionnaire sur 118 personnes contactées, soit un taux de réponse avoisinant les 50%.

Presque toutes les personnes ont estimé avoir été informées de l'existence Welcome Center à temps (48/52).



La source de l'information sur le Welcome Center est très variable et les personnes obtiennent cette information de plusieurs sources différentes.



Le domaine d'activité le plus important reste sans surprise la recherche de logement mentionnée par 48 personnes, l'assurance maladie et l'ouverture d'un compte en banque ont été mentionnées par respectivement 19 et 16 personnes.

88% de la clientèle estime que la qualité du soutien est très satisfaisante (68.42%) ou satisfaisante (19.3%) et que l'implication du Welcome Center leur a permis de gagner du temps et a allégé leur charge administrative (84.6%).

Le Welcome Center a retravaillé un projet d'implication au sein du Graduate Campus.

Les doctorant·e·s représentent un quart des cas traités par le Welcome Center qui effectue cette prise en charge hors-mandat, à bien plaisir avec les ressources disponibles.

Le Welcome Center est prêt à s'impliquer dans ce projet important et ambitieux pour l'Université de Genève, car ses compétences sont complémentaires des autres services universitaires concernés par le projet Graduate Campus.



En dépit du COVID, l'activité a repris en 2021 avec une augmentation de 25% du nombre de dossiers. Cette augmentation a concerné toutes les institutions et toutes les catégories de personnel hormis le personnel académique invité de l'UNIGE. Au total, 250 personnes ont fait appel au Welcome Center.

Les domaines d'activité sont restés identiques aux années précédentes. L'accompagnement dans la recherche de logement reste l'activité principale de l'équipe avec 160 logements trouvés, mais de nombreuses thématiques ont également été traitées. Pour le Pôle UNIGE / HES-SO, une augmentation de l'activité en lien avec l'assurance maladie a été notée.

Le Pôle HUG a diversifié son activité et est désormais responsable de la gestion d'appartements meublés pour l'hébergement de parents d'enfants greffés du foie dans le cadre de l'Association pour l'Aide à l'Enfant Greffé et à sa famille (APAEG) et d'un studio meublé destiné au personnel de garde qui était auparavant géré par l'Association des médecins d'institutions de Genève (AMIG).

La plateforme de logement est opérationnelle, appréciée et sa fréquentation est importante. Dans le futur, sa réactivité sera augmentée pour une performance améliorée et une version anglaise sera proposée.

Les activités d'accueil du CAGI ont repris en septembre 2021 et l'invitation a été envoyée au personnel arrivé en 2021 et en 2020.

Dans le cadre du programme Carrière², le nombre d'ateliers animés par une consultante externe a été augmenté.

Une enquête de satisfaction a été menée à l'automne auprès de la clientèle UNIGE / HES-SO accueillie durant l'année académique précédente. 88% des personnes interrogées sont très satisfaites / satisfaites du service.

Le Welcome Center ne cesse de chercher à s'améliorer afin d'absorber la masse toujours plus importante de dossiers. Les chiffres de cette année ont démontré que l'activité tend à s'intensifier et en dépit des efforts pour améliorer l'efficacité du service, l'augmentation du nombre de dossiers pourrait vite devenir difficile à absorber.

Un partenariat

IMPRESSUM

Editeur

Welcome Center
Boulevard de la Cluse 55
1205 Genève
+41 (0)22 379 49 86
info@welc.ch
www.welc.ch

Textes

Professeur Dominique Belli
Oona Baumier
Corinne Galland
Pierre-Dominique Gerdil

Photos

Jacques Erard - UNIGE
HEAD-Genève

Graphisme
Johann Zoller
Oona Baumier

Impression

Centre d'impression de
l'Université de Genève

Parution

Mars 2022

Un partenariat



WELCOME CENTER 

Un partenariat

