

WELCOME CENTER 

RAPPORT ANNUEL 2020

Un partenariat

LE MOT DU DIRECTEUR

Comme pour toute la population et l'ensemble du personnel de nos institutions (Unige-HUG-HeSSo), l'année 2020 a été très particulière, nécessitant une souplesse d'adaptation, ainsi qu'une démarche professionnelle différentes amenant à des dynamiques de groupe entre collègues ou avec des clients novatrices par rapport aux temps usuels.

Malgré cela, le Welcome Center a pu mener à bien sa mission dans le respect des prescriptions hiérarchiques et de précaution sanitaire.

A notre étonnement, l'activité du Welcome Center est restée dans l'ordre de grandeur des deux années précédentes. Par contre, la manière de travailler a dû être réinventée pour pouvoir assumer le même travail dans des conditions très différentes, en particulier dans le domaine de la relocation. En effet, des visites d'appartement virtuelles, des contacts téléphoniques ou Zoom avec les clients, ainsi qu'avec les régies ont changé les habitudes, sans nuire à l'efficacité. Il y a certainement là des leçons à retenir pour l'avenir.

Sur le plan de la nouveauté, ce rapport essaie de mieux quantifier le niveau d'implication du Welcome Center dans ses diverses activités, afin d'améliorer son efficacité. Dans le même esprit, l'enquête de satisfaction 2020 donne des résultats intéressants sur l'activité passée, mais aussi des pistes pour le futur.

En conclusion, le Welcome Center a pu, malgré les conditions non-usuelles, mener à bien sa mission, a développé de nouveaux outils pour augmenter son efficacité et surtout participer à la volonté d'excellence des trois Institutions que sont l'Unige, les HUG et la HeSSo.

Prof. Dominique BELLI
Directeur

Un partenariat

TABLE DES MATIERES

Le mot du directeur _____ 2

Table des matieres _____ 3

Introduction _____ 4

Activité relocation _____ 5

1. **Évolution du nombre de dossiers traités depuis 2012** _____ 5

2. **Dossiers traités en 2020 (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 - HU - HES-SO Genève)** _____ 8

8. **Répartition des dossiers traités par fonction (HUG)** _____ 8

9. **Durée de prise en charge (dossiers clos en 2020)** _____ 9

10. **Logements trouvés** _____ 9

11. **HUG - Cellule COVID** _____ 11

12. **Niveau d'implication du Welcome Center** _____ 11

 a) Logement _____ 12

 b) Enfants _____ 13

 c) Assurance maladie _____ 13

 d) Soutien administratif _____ 14

 e) CAGI - loisirs - cours de français _____ 14

 f) Fiscalité, budget et prévoyance _____ 15

 g) Entretiens individuels _____ 15

13. **Plateforme logement** _____ 15

14. **Graduate Campus** _____ 16

15. **Enquête de satisfaction** _____ 16

Conclusion _____ 17

Un partenariat

INTRODUCTION

Le Welcome Center a démarré son activité en 2012 avec pour objectif de renforcer l'attractivité et l'excellence de nos institutions (Unige, HUG, HeSSo) en réduisant les difficultés liées à l'installation à Genève des professeur·e·s, des cadres médicaux et des cadres supérieurs 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. Dès 2017, le mandat 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 de leur déménagement et de leur installation, dont la recherche de logement, 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.

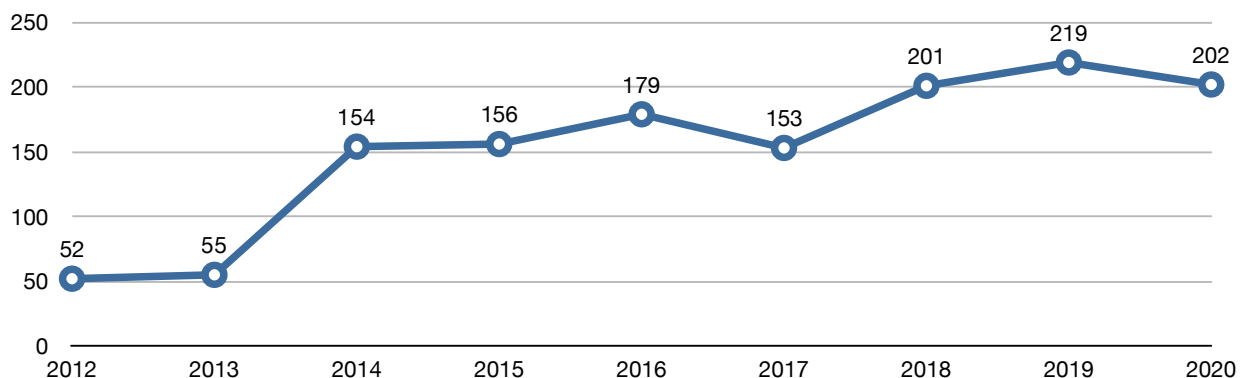
La recherche de solutions globales et de partenariats permettant de faciliter l'installation à Genève des personnes nouvellement arrivées est également une tâche importante du Welcome Center. L'objectif est de fournir aux personnes nouvellement arrivées les informations et instructions qui leur permettront 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. Ce programme répond à une demande primordiale de la grande majorité des couples accueillis par le Welcome Center. Ce volet fera l'objet d'un rapport d'activité séparé.

Un partenariat

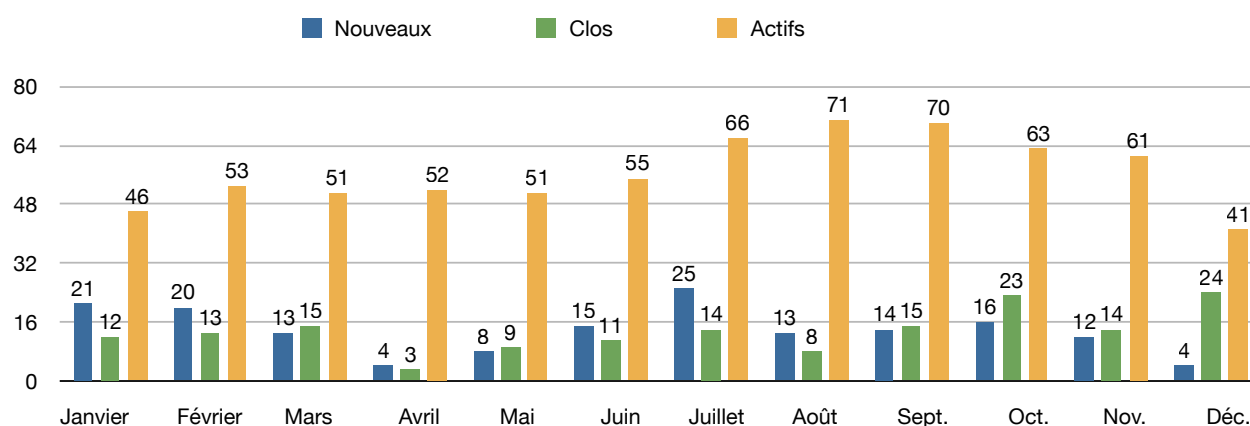
ACTIVITÉ RELOCATION

1. Évolution du nombre de dossiers traités depuis 2012



Le nombre total des dossiers pris en charge en 2020 a été de 202 contre 219 en 2019. On note une baisse du nombre de cas en 2020. Cette baisse a uniquement concerné l'UNIGE avec 134 cas en 2020 contre 154 en 2019. Le nombre de dossiers a légèrement augmenté aux HUG passant de 53 à 58. Toutefois on constate après la 1^{ère} phase (2012-3), une première augmentation de 2014 à 2017, (en 2014 les services du Welcome Center ont été ouverts à la catégorie postdoc à l'UNIGE) aux environs de 150 dossiers/an et une deuxième de 2018 à ce jour, certainement dues à la meilleure visibilité du Welcome Center, ainsi qu'à sa notoriété.

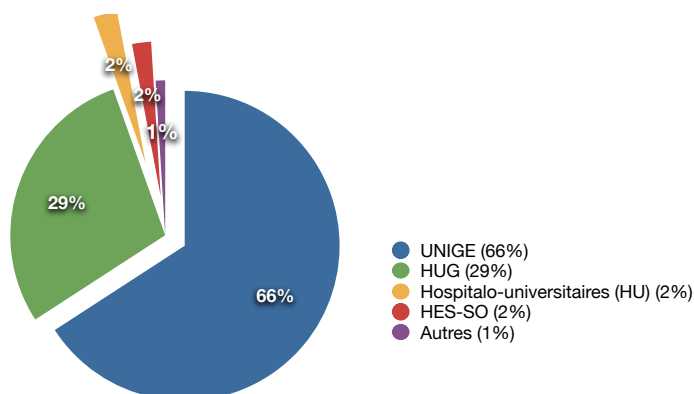
2. Dossiers traités en 2020 (évolution mensuelle)



L'été et l'automne restent les périodes les plus chargées de l'année mais tout comme en 2019, la fluctuation du volume d'activité est moins marquée. A noter que 83% des dossiers sont traités dans les 6 mois.

Un partenariat

3. Répartition des dossiers traités par institution

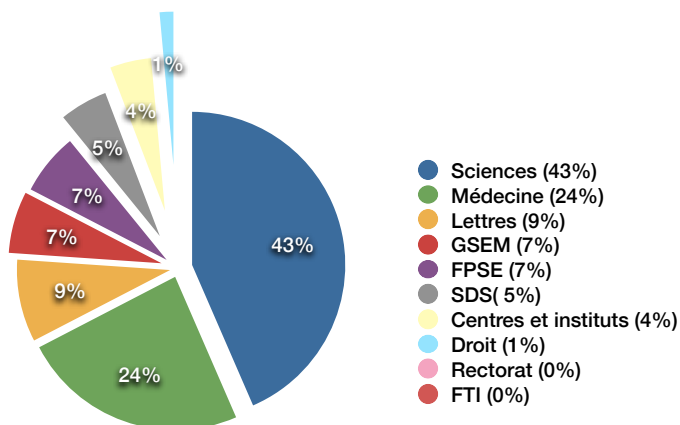


En 2020, l'UNIGE avec 134 cas représente 66% des dossiers traités contre 70% en 2019 et 78% en 2018. Les HUG avec 58 cas constitue 29% de l'activité contre 28% en 2019.

Les 5 dossiers hospitalo-universitaires représentent 2% de l'activité comme en 2019. La part de dossiers HES-SO a diminué à 2% avec 4 dossiers.

On note une légère augmentation de l'activité HUG et une baisse de l'activité UNIGE de 13% en 2020 par rapport à 2019.

4. Répartition des dossiers par faculté au sein de l'UNIGE



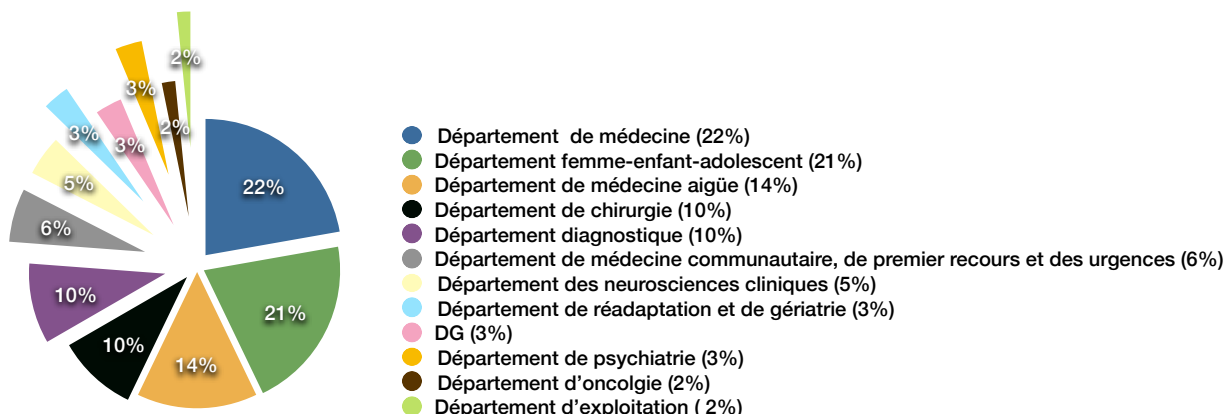
La répartition est identique à celles des années précédentes. Avec 60 dossiers, la Faculté des sciences a représenté 43% des dossiers traités. La Faculté de médecine, avec 33 dossiers, a représenté 24%.

Viennent ensuite la Faculté des lettres, la GSEM et la FPSE. Les demandes d'autres facultés ou des centres et instituts restent peu nombreuses.

Il est prévu dès que possible sur le plan sanitaire, de rencontrer à nouveau les facultés, afin de les réinformer sur les services du Welcome Center dans l'esprit d'attirer le plus possible d'excellence dans nos institutions.

Un partenariat

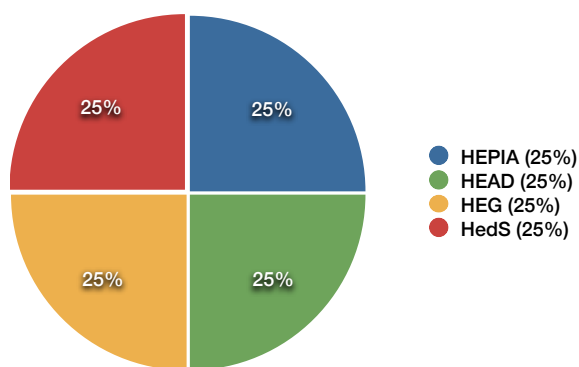
5. Répartition des dossiers par département au sein des HUG



En lecture à la nouvelle répartition des départements, mise en vigueur au 1er janvier 2019, nous constatons une augmentation des dossiers du département de la femme, de l'enfant et de l'adolescent (D-FEA) de 11% en 2019 à 21% en 2020.

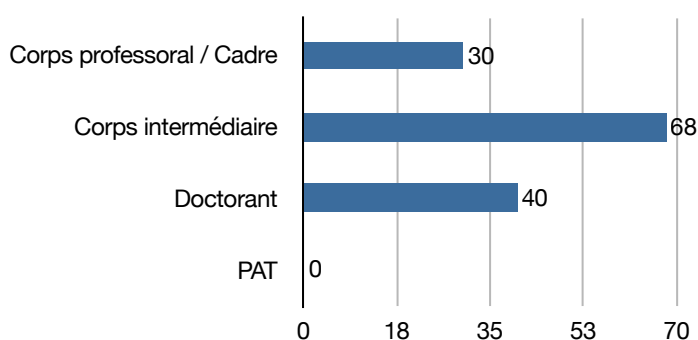
Les trois principaux départements qui représentent 57% de notre activité sont la médecine, la médecine aigüe et le D-FEA, vient ensuite le département de chirurgie. Les dossiers traités par les autres départements restent sensiblement identiques à l'année précédente.

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



Le Welcome Center a accompagné une personne de l'HEPIA, une de la HEAD, une de la HEG et une personne de la HedS.

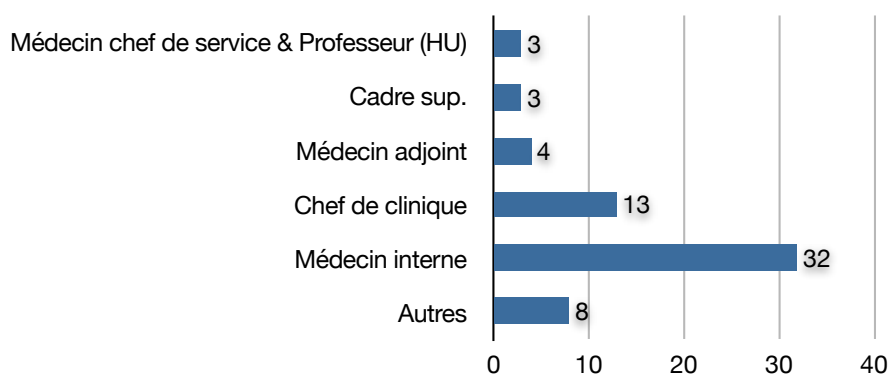
7. Répartition des dossiers traités par fonction (UNIGE – HU – HES-SO Genève)



En 2020, 30 membres du corps professoral ont été accueilli-e-s par le Welcome Center, soit 22% de la clientèle UNIGE/HES-SO contre 36 personnes ou 27% en 2019. Le nombre de membres du corps intermédiaire reste relativement stable passant de 62 en 2019 à 68 en 2020. On note une baisse importante du nombre de doctorant-e-s passant de 63 en 2019 à 38 en 2020, baisse qui s'explique probablement par l'effet COVID.

La proportion de personnes non salariées ne concerne que la partie UNIGE/HES-SO. Elle est restée identique à celle de 2019 : 29% de la clientèle n'est pas salariée.

8. Répartition des dossiers traités par fonction (HUG)

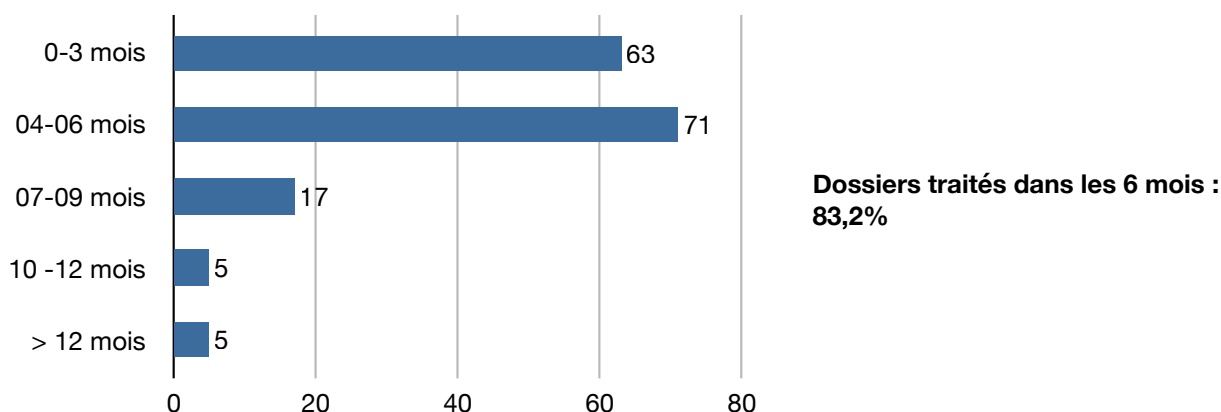


Depuis sa création, le pôle HUG du Welcome Center s'adapte aux activités des ressources humaines des HUG et à celles liées à la faculté de médecine de l'université de Genève (UNIGE). Nous continuons de recevoir des sollicitations régulières des chefs de services sollicitant le soutien du Welcome Center pour la prise en charge de leurs chefs-fes de clinique et médecins internes, venant du reste de la Suisse ou de l'étranger, dans le but d'améliorer le recrutement et l'efficacité de leur service.

Un partenariat

Le suivi réalisé nous indique que ces demandes demeurent dans des proportions acceptables dans le cadre du mandat. Les activités réalisées en 2020, hors COVID, restent dans les mêmes proportions que les années précédentes, hormis une légère augmentation due à la notoriété que le Welcome Center développe au sein de son institution. Cependant, la quantité d'activités traitée par fonction reste dans les mêmes proportions que celles de 2019.

9. Durée de prise en charge (dossiers clos en 2020)



Comme pour les années précédentes, moins de 20% des dossiers nécessitent un suivi supérieur à 6 mois. Cependant, alors qu'en 2019, 66% des dossiers étaient traités en moins de trois mois, ce taux a chuté à 39% en 2020. C'est également une conséquence de l'effet COVID; des arrivées ont été reportées et les dossiers sont restés ouverts durant ces reports. Dans certains cas, ces reports ont nécessité des renégociations de bail ou des résiliations et une seconde recherche de logement.

10. Logements trouvés

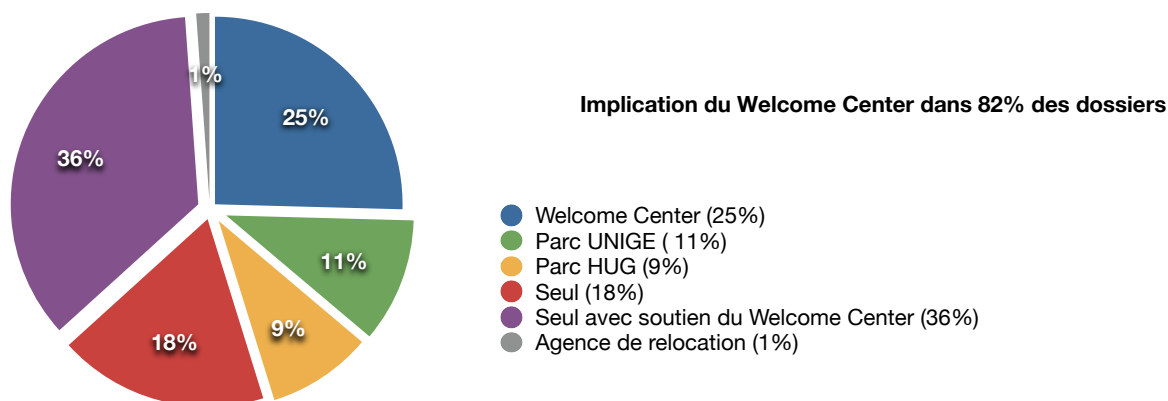
Bien que le nombre de dossiers ait été inférieur à celui de 2019, l'activité de recherche de logement a été supérieure en 2020. Le Welcome Center s'est en effet impliqué dans 145 recherches de logement en 2020 contre 120 en 2019.

Le Welcome Center a trouvé lui-même 80 logements. Dans un peu moins de la moitié des cas, soit pour respectivement 19 et 16 logements, le Welcome Center a pu bénéficier d'un accès 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.

Un partenariat

L'accès facilité à certains logements pour le personnel arrivant de l'étranger permet un gain de temps très important pour le personnel du Welcome Center, pour les secrétariats des départements et in fine pour les nouvelles et nouveaux membres de nos institutions.



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	164	42	17	15	1	59	30
2ème recherche	13	3	2	1	1	4	2
Total	177	45	19	16	2	63	32

Le Welcome Center a proposé l'accompagnement suivant :

- plateforme logement,
- conseils sur la recherche de logement en Suisse,
- recherche et transmission d'annonces répondant aux critères des personnes concernées,
- organisation des visites de logements,
- accompagnement lors des visites ou visites virtuelles avec WhatsApp,
- soutien dans la constitution du dossier de candidature,
- courriers de soutien et suivi des dossiers auprès des régies,
- relecture, explication, traduction du contrat de bail,
- souscription de contrat d'assurance responsabilité civile,
- établissement de la garantie loyer,
- souscription de contrat SIG et création de l'espace client en ligne,
- état des lieux (information ou accompagnement et suivi),
- conclusion d'un abonnement internet,
- information sur SERAFE, la gestion des déchets et les numéros d'urgence.

Un partenariat

11. HUG – Cellule COVID

En sus de l'activité régulière du Pôle HUG du Welcome Center, une suractivité, liée au COVID-19, a été absorbée par le Welcome Center en deux phases successives en 2020. En raison de sa nature exceptionnelle, cette activité supplémentaire n'a pas été incluse dans les graphiques.

Des hébergements pour les collaborateurs appelés en cellule COVID ont été mis à disposition via la cellule d'hébergement COVID HUG.

Le Welcome Center a pris en charge des séjours de longues durées (plus d'une semaine). Toutefois, l'activité réalisée lors de la première vague a été beaucoup plus soutenue qu'a la deuxième (une cinquantaine de dossier lors de la première vague et une dizaine lors de la seconde).

Ces activités ont suscité une collaboration active du Welcome Center avec la cellule d'hébergement COVID des HUG, les prestataires de la place (hôtels) et la population genevoise, qui ont proposé des chambres et appartements. Une fois la cellule COVID levée, le Welcome Center s'est également chargé de clore tous les dossiers de la cellule d'hébergement en trouvant des solutions adaptées et personnalisées pour chaque collaborateur.

12. Niveau d'implication du Welcome Center

Une tentative d'estimation du niveau de l'implication a été faite en 2020. Les résultats sont à prendre avec un grain de sel, car en partie subjectifs et difficiles à comparer entre eux. La colonne F des tableaux correspond à une activité faible, soit l'envoi d'information. La colonne M correspond à une activité moyenne, soit une information personnalisée ou nécessitant des recherches complémentaires. La colonne I correspond à une activité importante, en général en substitution du / de la client·e·s.

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. En revanche, une activité importante en recherche de logement peut représenter plusieurs jours, voire semaines, de travail, soit la recherche de logements, l'organisation des rendez-vous et d'un planning de visites puis l'accompagnement ou la substitution lors des visites.

a) Logement

	F	M	I	T*
Logement définitif	37	39	54	130
Logement temporaire	33	5	9	47
Courrier de soutien	27	6	9	42
Assurance RC	31	16	2	49
Garantie de loyer	19	10	6	35
SIG	19	5	33	57
Etat des lieux	7	3	13	23
Internet / téléphone	19	3	1	23
SERAPE	22			
Déchets	6			

* F = faible ; M = moyen ; I = important ; T = Total

A cause du COVID, la moitié des logements définitifs trouvés a requis un investissement important du Welcome Center avec notamment des négociations de report de début de bail et des recherches de logement en substitution en raison des limitations de déplacement et des fermetures des frontières.

L'équipe du Welcome Center a effectué de nombreuses visites virtuelles et a représenté les futur·e·s locataires durant les états des lieux et remise des clés.

Par rapport au graphe sur les logements trouvés (§ 10). Le niveau d'implication ou le volume d'activité du Welcome Center pour une-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 en sous louant le logement d'un-e collègue. Inversement, le Welcome Center peut trouver un logement seul 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.

b) Enfants

	F	M	I	T*
Crèche	8	0	2	10
Ecole	9	0	4	13
Parascolaire, autre	3	2	1	6

* F = faible ; M = moyen ; I = important ; T = Total

La recherche de solutions de garde pour la petite enfance a concerné 10 dossiers en 2020 contre 17 en 2019. 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. L'équipe du Welcome Center a vivement regretté que l'extension de la crèche prévue dans le nouveau bâtiment étudiant-e-s de la Faculté de médecine ait été abandonné.

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 13 dossiers.

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

c) Assurance maladie

Assurance maladie	F	M	I	T*
	64	27	9	100

* F = faible ; M = moyen ; I = important ; T = Total

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 100 dossiers et a en particulier :

- accompagné les ayant-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.

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

Les numéros d'urgences ainsi que l'information sur la recherche de médecins ont été fournis.

Un partenariat

d) Soutien administratif

	F	M	I	T
Dossier Admin	12	0	1	13
Permis (OCPM)	16	3	5	24
Déménagement	19	4	0	23
Véhicule	10	2	0	12

* F = faible ; M = moyen ; I = important ; T = Total

Le Welcome Center a soutenu 13 personnes dans des formalités administratives diverses, explication ou traduction de formulaires ou aide à compléter.

Le Welcome Center a informé ou soutenu dans leurs démarches auprès de l'OCPM environ 24 dossiers. Cette implication concerne presque exclusivement les demandes de regroupement familial qui ne sont pas prises en charge par les services des ressources humaines.

Des informations sur les formalités liées au déménagement ont été fournies dans 23 cas et les informations sur le déménagement de véhicules et le changement de permis de conduire dans 12 cas.

Le Welcome Center a sollicité un entretien avec la Direction générale des douanes pour adresser la question de la facturation provisoire de la TVA (avec remboursement après déduction des frais administratifs dès régularisation) sur les effets de déménagement par les douanes, alors que ceux-ci sont exemptés. Monsieur Jean-Claude BRUTTIN, chef de section, a reçu le Welcome Center avec un membre du service juridique de l'Administration fédérale des douanes. Malheureusement, il n'a pas été possible de trouver une solution à ce problème.

e) CAGI – loisirs - cours de français

Le directeur du Welcome Center a régulièrement participé aux réunions du Comité du CAGI. Il a soulevé la question de la faible disponibilité d'informations en anglais sur les sites officiels du canton et des communes de Genève ainsi que ceux de divers services de l'Etat. Le Comité du CAGI a réagi favorablement à cette interpellation, les fonctionnaires internationaux et les expatrié·e·s des multinationales étant également confronté·e·s à ce problème.

Le programme d'accueil du CAGI n'a été envoyé qu'à 68 personnes. En effet, en raison du COVID, le CAGI a annulé les sorties, célébrations et visites. Nous espérons donc que les personnes arrivées en 2020 pourront bénéficier du programme d'accueil dès la rentrée prochaine.

Des informations spécifiques sur les loisirs et la vie sociale ont été fournies à 19 personnes et des informations sur les cours de français à 4 personnes.

Un partenariat

f) Fiscalité, budget et prévoyance

Des informations de base sur la fiscalité ont été fournies à environ 15 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 RH pour des informations détaillées. Un contact a été pris avec l'Administration Fiscale Cantonale et un haut responsable est maintenant à disposition du Welcome Center en cas de besoin.

Des informations sur le budget familial et le coût de la vie ont été fournies à 17 personnes.

Les contacts de banques avec une autorisation spéciale pour ouvrir une relation bancaire avant l'arrivée officielle en Suisse ont été transmis à 54 personnes.

g) Entretiens individuels

Entretiens individuels	F	M	I	T
	30	16	29	75

* F = faible ; M = moyen ; I = important ; T = Total

Le suivi des cas est pour l'instant individuel. Le tableaux ci-dessus rapporte le nombre de dossiers ayant requis au minimum un entretien individuel d'une heure, entre 2 et 4 entretiens d'une heure, plus de 4 entretiens d'une heure avec la personne concernée ou un-e interlocuteur·trice pertinent·e pour le dossier concerné.

A l'avenir, et grâce aux nouveaux outils mis à disposition en raison du COVID, un projet de prise en charge globale sera développé pour certaines catégories de personnel (Graduate Campus).

13. Plateforme logement

Une plateforme immobilière 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 des propriétaires, régisseurs et particuliers.

Elle permet à nos collaborateurs, après notre validation d'accès, de pouvoir disposer d'offres de logements de la place régulièrement mis à jour.

Cependant, cette plateforme immobilière est encore en phase de développement jusqu'en fin d'année 2021. Le nombre d'annonces à ce jour a été de 90 annonces immobilières publiées. Le nombre de collaborateur·trice·s ayant pu bénéficier de ce nouvel outil est de 101.

Un partenariat

14. Graduate Campus

Le Welcome Center a continué de travailler sur une stratégie d'accueil de la population doctorante en s'inspirant des nouveaux outils instaurés par le télétravail et la proposera courant 2021.

15. Enquête de satisfaction

Depuis le début de son activité, le Welcome Center a mené des enquêtes de satisfaction auprès de sa clientèle, en 2013, 2014 et 2015. Après plusieurs années sans enquête, la tradition d'une enquête de satisfaction annuelle reprend pour la partie relocation cette année et une enquête Carrière2 sera ajoutée dès l'année prochaine.

Elle comporte des questions fermées et ouvertes sur les différents services fournis et permet de nombreux commentaires. Il s'agit d'une enquête anonyme pour permettre aux client·e·s la plus totale liberté dans les réponses.

La présente enquête a été menée auprès de la clientèle du Welcome Center arrivée entre le 1er septembre 2019 et le 31 août 2020. 72 personnes ont répondu au questionnaire.

La grande majorité (80%) de la clientèle est très satisfaite des services fournis, ce qui confirme le ressenti qu'on a tous les jours auprès de notre clientèle. On remarque cependant que 6 personnes ont jugé les services du Welcome Center moyens voire médiocres. Ce jugement est parfois le fruit d'une frustration liée à la difficulté de trouver un logement à des prix raisonnables et dans l'urgence. Nous allons faire notre possible dans le futur pour réduire encore plus le pourcentage de client·e·s non satisfait·e·s.

En conclusion, l'équipe du Welcome Center est satisfaite des résultats de cette enquête de satisfaction pour l'année 2019/2020 qui confirme l'utilité de notre service auprès des nouvelles et nouveaux arrivant·e·s. Toutefois, cette étude n'est pas entièrement représentative, puisque la totalité des client·e·s n'a pas répondu. La poursuite annuelle de cette enquête de satisfaction permettra année après année de s'ajuster aux désirs des client·e·s afin de promouvoir au mieux le recrutement de nos institutions. Nous avons bien noté qu'un petit pourcentage de nos client·e·s s'est dit insatisfait par rapport à certains services et nous allons prendre les dispositions pour réduire ce mécontentement.

CONCLUSION

L'année 2020 a bien entendu été marquée par le COVID et ses conséquences. L'adaptation du bureau s'est faite de manière relativement harmonieuse. En effet, de par son activité, le Welcome Center a l'habitude de travailler à distance avec sa clientèle et les membres de l'équipe disposaient déjà de l'équipement informatique nécessaire pour le télétravail.

Les nouveaux outils mis à disposition par nos institutions ont été une source d'inspiration pour de futurs modes opératoires et nous espérons pouvoir continuer de les utiliser dans le futur.

Concernant la clientèle du Welcome Center, l'impact du COVID s'est ressenti à plusieurs niveaux, avec des reports d'arrivée ou des annulations en particulier pour la catégorie des doctorant·e·s du côté de l'UNIGE et une nouvelle activité du Pôle HUG dans l'organisation de l'hébergement du personnel médical en renfort COVID.

Hormis ces considérations, l'activité est restée identique à celle des années précédentes. L'activité logement reste l'activité principale de l'équipe.

Une nouvelle plateforme logement a été installée et est opérationnelle depuis septembre 2020. Cette plateforme offre plus de fonctionnalités que par le passé.

Une enquête de satisfaction a été menée à l'automne auprès de la clientèle accueillie durant l'année académique précédente. Les résultats ont permis de constater que les activités du Welcome Center répondent aux besoins des nouvelles et nouveaux arrivant·e·s et a également permis d'identifier les points à améliorer.

Un partenariat