



WELCOME CENTER

RAPPORT ANNUEL

2023

MOT DU DIRECTEUR

Le Welcome Center a été beaucoup sollicité durant l'année 2023 démontrant l'importance de cette structure d'accueil académique. Genève attire le monde académique pour de nombreuses raisons. L'UNIGE, les HUG et les HES-SO jouissent d'une excellente réputation et de nombreux chercheurs-euses, enseignant-es et médecins sont connu-es internationalement. Le travail du Welcome Center est réparti en deux pôles (UNIGE-HES-SO et HUG). La création de ces deux pôles était nécessaire pour bien répartir les types d'activité mais les interactions sont nécessaires puisque par exemple un médecin chef de service aux HUG est aussi professeur à la Faculté de médecine (UNIGE). De même, un doctorant médecin pourrait effectuer sa thèse dans un service des HUG. La mission du Welcome Center est de mettre en valeur les nombreux atouts de Genève, dont la stabilité économique et sociale, la qualité des infrastructures, l'offre culturelle et la situation géographique au centre de l'Europe.

Le Welcome Center doit aussi éclairer les futur-es arrivant-es sur les conséquences de cette attractivité en termes de recherche de logements, de place en crèches, de postes de travail pour le/la conjoint-e, etc... C'est pour cela que nous essayons d'entrer en contact au plus tôt avec les personnes recrutées afin de les aider dans les formalités et les recherches. En effet, les futur-es arrivant-es ne prennent pas la mesure des difficultés d'installation. Notre travail est donc essentiel pour éviter que les difficultés les découragent voire les fassent changer de parcours.

J'ai la chance de pouvoir compter sur des collaborateurs et des collaboratrices de grande valeur avec des compétences qui se complètent. Les deux responsables (Corinne Galland, responsable du pôle UNIGE-HES-SO ; Pierre-Dominique Gerdil responsable du pôle HUG) et leurs équipes ont acquis une expérience et des connaissances remarquables qui contribuent à l'excellence du Welcome Center.

Le nombre de personnes accueillies par le Welcome Center n'a pas augmenté depuis 2022. En revanche, le temps consacré à chaque personne s'est rallongé en raison de la complexité croissante des dossiers. Par exemple, le temps consacré à la prise en charge des dossiers de doctorant-es, par le pôle UNIGE-HES-SO a doublé. En cause, la recherche de logement qui, compte tenu du faible taux de vacance et du prix des logements, est longue et difficile. Le pôle HUG facilite aussi la recherche de logements en donnant accès aux médecins internes et chefs de clinique à la plateforme logement et en les conseillant. Ce n'est pas dans le mandat du pôle HUG mais il est difficile de ne pas les aider tant la recherche de logements est difficile pour eux. Néanmoins ces activités hors mandat prennent du temps et un point de situation avec la direction générale des HUG est en cours pour bien définir les limites de nos services.

Par ailleurs, de plus en plus de client-es du Welcome Center arrivent à Genève en famille avec de jeunes enfants. Le manque de structures d'accueil, comme les crèches, est un problème car la plupart du temps le-la conjoint-e désire aussi travailler. De même, les formalités d'inscription aux écoles publiques entraînent souvent des retards de scolarisation des enfants.

MOT DU DIRECTEUR

Le Programme carrière duale a repris avec une collaboratrice à 70% (Anne Meylan) depuis le 1er février 2023. Grâce à son excellent travail, ce programme rencontre un immense succès. Il répond à l'évolution des client-es du Welcome dont les conjoint-es sont majoritairement des personnes qui désirent travailler et qui ont d'excellents cursus académiques ou professionnels. Le programme s'insère dans les deux pôles et favorise une mise en commun des plans de carrière et de vie des couples. Pour que ce programme soit optimisé, nous avons renforcé notre collaboration avec le Centre d'Accueil de la Genève internationale (CAGI) et nous avons plusieurs projets en commun afin de construire un réseau facilitant l'intégration à Genève.

Le travail du Welcome Center est apprécié car il répond à un véritable besoin. Face à la diversité des démarches et du fonctionnement des différents offices, cette structure est un fil rouge indispensable permettant aux futur-es arrivant-es d'obtenir des renseignements adaptés à leur situation particulière. Pour ce faire, l'équipe s'est professionnalisée dans ce travail qui n'a pas d'équivalent à Genève. Grâce à leur investissement et leur compétence, le Welcome Center mérite largement son titre et fait honneur à la Genève Internationale. Je suis très fier de diriger ces équipes.

Cependant, au vu de l'augmentation de la charge de travail, une réflexion sur le fonctionnement et les collaborations est nécessaire. L'équipe doit être renforcée. L'attribution des doctorant-es au pôle UNIGE-HES-SO s'avère être très utile, voire indispensable pour de nombreux doctorant-es. A cet égard, le site internet a été refait par le pôle UNIGE-HES-SO avec le soutien d'une société de communication. Ce site est fonctionnel pour les deux pôles et tous les clients du Welcome Center.

Cependant, le travail reste immense et dépasse les capacités du personnel actuel limitant ainsi le nombre de doctorant-es qui peuvent en bénéficier. Le programme carrière duale doit être renforcé pour répondre aux demandes. La réputation de nos institutions est excellente mais les conditions d'installation prennent de plus en plus d'importance dans le choix des doctorant-es, des médecins hospitalier-es et des académicien-nes. Les conditions d'installation dans le canton de Genève sont difficiles et tout doit être fait pour les faciliter car ceci pourrait nuire à l'attractivité de Genève.

J'aimerais conclure ce mot en remerciant sincèrement le Recteur Yves Flückiger, la Vice-rectrice Brigitte Galliot de l'UNIGE et le Directeur général des HUG, Bertrand Levrat pour la confiance qu'ils m'ont accordée et pour leur soutien au développement du Welcome Center.



Professeur Pierre-Yves Martin

TABLE DES MATIERES

MOT DU DIRECTEUR	- 1 -
PÔLE HUG.....	- 4 -
INTRODUCTION.....	- 4 -
1. Evolution des dossiers traités.....	- 4 -
2. Durée de prise en charge	- 4 -
3. Répartition des dossiers par fonction	- 5 -
4. Répartition des dossiers par département.....	- 6 -
5. Mandats hospitaliers	- 6 -
6. Médecins internes.....	- 7 -
7. Plateforme logement	- 7 -
8. APAEG	- 7 -
9. AMIG	- 8 -
10. Edredon solidaire.....	- 8 -
11. Ressources Humaines.....	- 8 -
CONCLUSION - PERSPECTIVES	- 8 -
PÔLE UNIGE- HES-SO	- 9 -
INTRODUCTION.....	- 9 -
ACTIVITÉ RELOCATION	- 9 -
1. Évolution du nombre de dossiers traités par le Pôle UNIGE – HES-SO	- 9 -
2. Répartition des dossiers par Faculté au sein de l’UNIGE.....	- 10 -
3. Répartition des dossiers traités par Haute Ecole des HES-SO Genève	- 11 -
4. Répartition des dossiers traités par fonction (UNIGE / HES-SO Genève)	- 11 -
5. Durée de prise en charge (dossiers clos en 2023).....	- 12 -
6. Logements trouvés.....	- 13 -
7. Estimation du volume d’activité par thématique	- 14 -
8. Stratégie d’accueil collective.....	- 18 -
9. Enquête de satisfaction	- 20 -
CARRIÈRE DUALE	- 21 -
1. Nombre de personnes en carrière duale identifiées.....	- 21 -
2. Nombre de dossiers fermés en 2023.....	- 22 -
3. Nombre de participant-es actif-ves au programme de carrière duale	- 23 -
4. Genre des personnes en carrière duale.....	- 24 -
5. Type de poste recherché.....	- 24 -
6. Coaching individuel	- 25 -
7. Ateliers.....	- 25 -
8. Partenariats – collaborations	- 26 -
9. Page LinkedIn pour les carrières duales.....	- 28 -
10. Enquête de satisfaction du Programme carrière duale.....	- 28 -
RESSOURCES HUMAINES	- 28 -
LOCAUX.....	- 29 -
CONCLUSION - PERSPECTIVES	- 30 -

INTRODUCTION

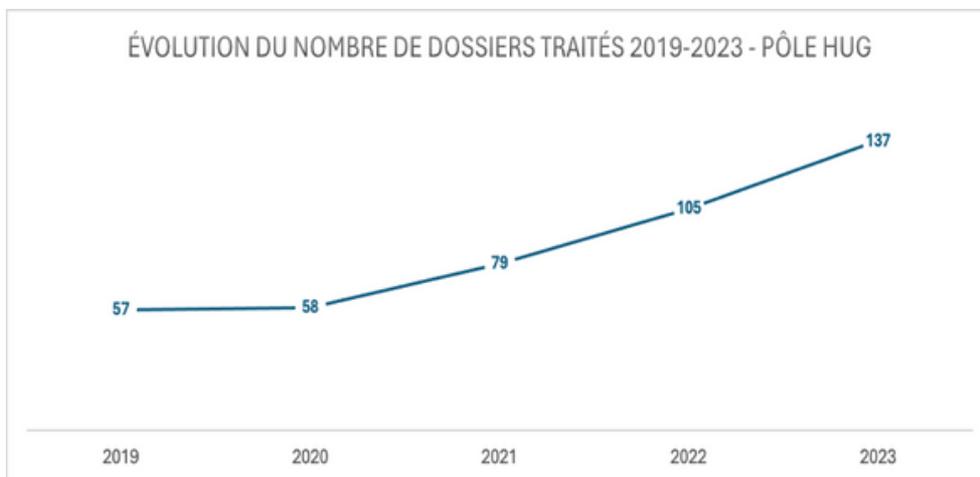
La mission du pôle HUG du Welcome Center ne cesse d'évoluer depuis 2012, date de sa création.

Sa principale tâche est l'accueil des nouveaux chefs de service venant soit d'un autre canton, soit d'un autre pays. Cette activité s'est élargie aux médecins adjoints (médecins haut cadres adjoints du chef de service) avec le développement important de cette fonction en lien avec la création d'unités dans les services des HUG.

Le pôle gère également l'association pour l'aide à l'enfant greffé et à sa famille (APAEG). Pour mémoire, le service de chirurgie pédiatrique est l'unique centre suisse de transplantation du foie pour les enfants.

1. Evolution des dossiers traités

Les HUG étant un hôpital universitaire de formation reconnu en Suisse et internationalement, de plus en plus de médecins (médecins internes ou chefs de clinique) viennent d'autres cantons ou d'autres pays pour compléter voire débiter leur formation dans l'institution. En accord avec les ressources humaines et les chefs de service, une plateforme logement a été créée en 2022 pour répondre aux besoins des nouveaux médecins internes et chefs de clinique non-résidents à Genève.

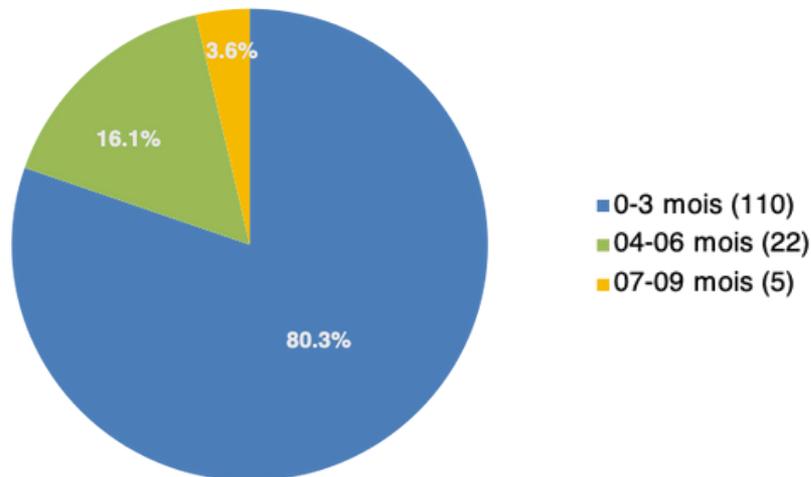


2. Durée de prise en charge

Depuis 2020 on constate une très nette progression du nombre de dossiers traités par le pôle HUG, avec une forte augmentation en 2023. Il faut noter que ce graphique intègre les dossiers des médecins internes et chefs de clinique, ainsi que d'autres membres du personnel soignant qui ont recours à la plateforme logement. Il s'agit donc uniquement de la mise à disposition de la plateforme logement et de réponses ou aides dans ce domaine d'hébergement.

PÔLE HUG

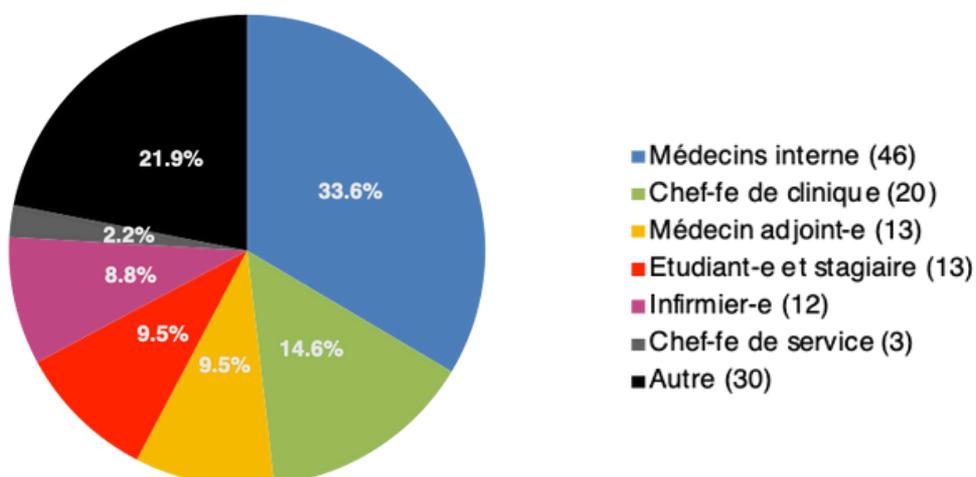
La prise en charge offerte aux chefs de service et médecins adjoints comprends tous les aspects de l'installation à Genève (assurances, écoles, fiscalité, etc...) et est le cœur du métier du pôle.



La répartition de cette statistique est similaire à celle de 2022 pour les 0-3 mois. La résolution des cas plus complexes s'est raccourcie et augmente ainsi la tranche des 4-6 mois. En revanche, la part des 7-9 mois a diminué de moitié.

Comme l'année dernière, hormis l'hébergement, les besoins d'encadrement et d'aide consistent principalement à des questions liées à l'assurance-maladie et à la fiscalité. Les places en crèche sont également un facteur extrêmement problématique.

3. Répartition des dossiers par fonction



Bien que le pourcentage de dossiers traités soient similaires à 2022, on note l'intégration des catégories infirmier-ère et étudiant-e/stagiaire dans la mise à disposition de la plateforme logement. Le pôle HUG continue de s'adapter aux sollicitations régulières des chefs de service et des ressources humaines pour

les médecins venant de Suisse ou de l'étranger. Le Welcome Center, pôle HUG a traité 137 demandes, réparties comme suit :

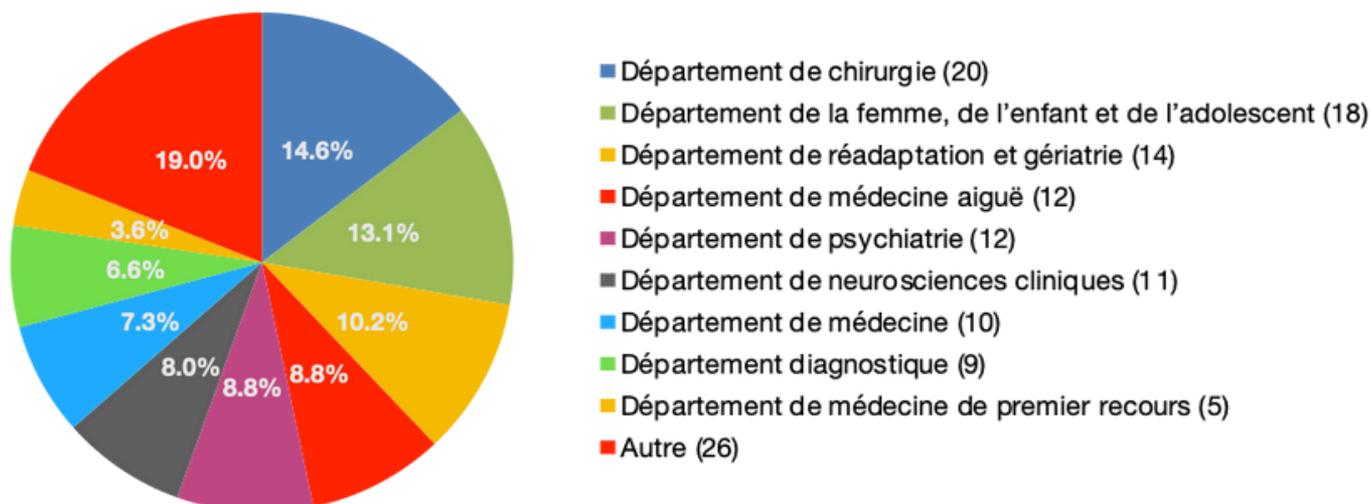
- 3 chef-fe-s de service ;
- 13 médecins-adjoint-e-s ;

Mise à disposition de la plateforme logement :

- 20 chef-fe-s de clinique ;
- 46 médecins internes ;
- 30 autres.

Soit une augmentation substantielle par rapport à 2022.

4. Répartition des dossiers par département



Par rapport à 2022, les statistiques par département s'établissement comme suit : chirurgie (+9) ; diagnostique (-9) ; femme, enfant et adolescent (+2) ; médecine (+1) ; médecine aiguë (+8) ; médecine de 1er recours (0) ; neurosciences cliniques (+2) ; oncologie (+-6) ; psychiatrie (+4) ; réadaptation et gériatrie (+9) ; autre (+17).

5. Mandats hospitaliers

Le mandat hospitalier est l'activité principale du pôle HUG du Welcome Center, à savoir l'installation et l'accompagnement dans notre canton de médecins professeur-e-s, chefs de service, et médecins adjoints nouvellement engagé-e-s (déménagement, formalités douanières, recherche de logement, installation, ouverture de compte bancaire, contrat d'assurance, inscription des enfants en crèche ou à l'école, démarches administratives liées à leur arrivée, etc.).

PÔLE HUG

Compte tenu du temps nécessaire à organiser une installation à Genève, nous essayons d'être en contact le plus rapidement possible avec les personnes engagées. La remise à jour du site internet a permis d'offrir beaucoup d'informations en ligne ce qui permet de se concentrer sur les requêtes spécifiques et personnelles. A cet égard, il est souvent nécessaire d'avoir de nombreux entretiens qui sont faits en majeure partie par mail, téléphone ou visio-conférence en amont ou lors de rendez-vous individuel lors de la venue à Genève du nouveau ou de la nouvelle engagé-e. Le responsable du pôle HUG rencontre les candidats à un poste de chef de service lors de la journée d'audition des candidats retenus dans la « short list » ce qui montre l'importance de la collaboration hospitalo-universitaire dans l'engagement de ces personnes.

6. Médecins internes

La prestation offerte par le pôle HUG du Welcome Center aux nouveaux médecins internes et chefs de clinique s'applique exclusivement à la recherche d'un logement.

Cette activité est développée au point 8 ci-dessous.

7. Plateforme logement

Malgré le faible nombre de logements sur le marché, la plateforme logement du Welcome Center est très utile et a permis à de nombreuses personnes de trouver un logement.

Le nombre de personnes qui ont utilisé la plateforme a augmenté de plus de 30 % en 2023 par rapport à 2022. La principale cause de cette augmentation est l'élargissement des catégories du personnel soignant qui la consulte. Comme il s'agit principalement de personnes employés HUG mais hors mandat, une réflexion à cet égard est en cours avec la direction générale et le service RH des HUG. Nous devons en effet rester en accord avec le mandat du Welcome Center.

8. APAEG

Le service de transplantation pédiatrique des HUG est le seul centre suisse qui pratique la transplantation hépatique chez l'enfant. Au-delà de l'acte même de la transplantation qui nécessite souvent une période d'hospitalisation, les enfants et leurs parents doivent avoir de nombreuses consultations soit avant la transplantation, soit après la sortie de l'hôpital car les consultations de suivi sont très fréquentes (plusieurs par semaine) dans les premiers mois. Dans ce contexte, la gestion de la logistique par l'APAEG est un soutien qui est très apprécié des familles venant d'un autre canton. Proches de l'hôpital, les quatre appartements mis à disposition permettent aux parents de créer un environnement personnel qui est un précieux réconfort à l'enfant, souvent en très bas âge, qui retrouve un environnement le plus proche de son cadre familial.

Nous rappelons que lors de l'hospitalisation d'un enfant hors canton, les frais d'hébergement sont à la charge des parents et que ces derniers ne sont pas remboursés par les assurances. Les frais d'équipement et de loyer sont financés par les dons faits à l'APAEG. Récemment, grâce à de généreux donateurs, l'association a pu rénover complètement deux appartements.

Dès lors, ces appartements peuvent être mis à disposition moyennant une modique participation financière des familles.

9. AMIG

L'appartement de l'AMIG est sous le contrôle de la direction médicale. La gestion de son occupation devrait être remise au Welcome Center prochainement.

10. Edredon solidaire

L'association, qui gère un studio pour les familles des personnes hospitalisées en onco-hématologie (adultes et enfants), est désormais intégrée à l'APAEG.

Pour des situations exceptionnelles, la direction générale des HUG a demandé la possibilité d'héberger des familles de patients des soins intensifs adultes.

11. Ressources Humaines

Pour appuyer le responsable du pôle HUG, notamment dans son activité pour l'APAEG, une augmentation du poste d'assistante de 0.4 à 0.8 ETP est en cours. A cela, s'ajoute de manière intermittente des postes fournis par le chômage.

CONCLUSION - PERSPECTIVES

Welcome Center : rapprochement avec la gestion immobilière des HUG, par l'intégration du pôle HUG à ses activités.

Mandat hospitalier : la volonté du pôle HUG du Welcome Center est de poursuivre ses prestations envers les futur-e-s collaborateur-trice-s médecins haut cadres des HUG et de professionnaliser toujours plus son activité. La question d'un élargissement de la prise en charge aux chefs de clinique et médecins internes sera abordée en 2024 avec la nouvelle direction générale.

Plateforme logement : augmentation du nombre de régies adhérentes à la plateforme.

APAEG : rénovation des deux derniers appartements et refonte du site internet.

AMIG : l'appartement devrait intégrer l'offre du pôle quand les modalités d'admission seront finalisées.

Edredon solidaire : mutualisation du fonctionnement de l'Edredon solidaire avec l'APAEG.

PÔLE UNIGE | HES-SO

INTRODUCTION

Le Welcome Center a démarré son activité en 2012 avec pour objectif de renforcer l'attractivité de nos institutions. La mission du pôle UNIGE-HES-SO est de réduire les difficultés liées à l'installation à Genève des cadres supérieurs académiques nouvellement engagé-es ou invité-es en provenance d'un autre canton ou pays.

Outre le soutien direct apporté au personnel dans leur relocation, le Welcome Center développe des outils permettant un accès autonome et rapide aux informations nécessaires, et recherche des solutions globales et des partenariats pour faciliter ce processus de relocation.

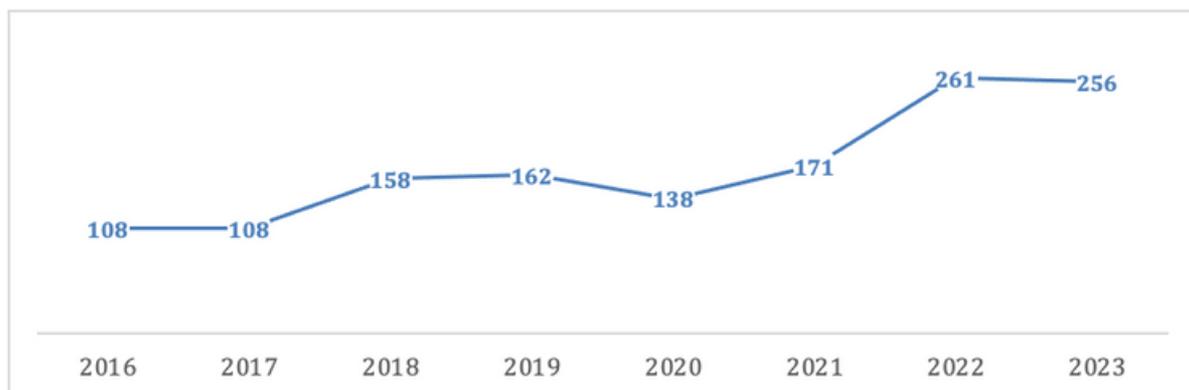
En 2014, le mandat du Pôle UNIGE s'est élargi à l'intégralité du corps académique dès le niveau postdoctoral et dès 2023 aux doctorant-es.

Les HES-SO Genève ont rejoint le Pôle UNIGE du Welcome Center en 2017.

Le Programme carrière duale accompagne dans leur intégration professionnelle les partenaires des personnes nouvellement engagées par nos institutions. Ce programme, financé par l'Université, est intégré dans le Pôle UNIGE - HES-SO mais il sert également la clientèle du Pôle HUG.

ACTIVITE RELOCATION

1. Evolution du nombre de dossiers traités par le pôle UNIGE – HES-SO



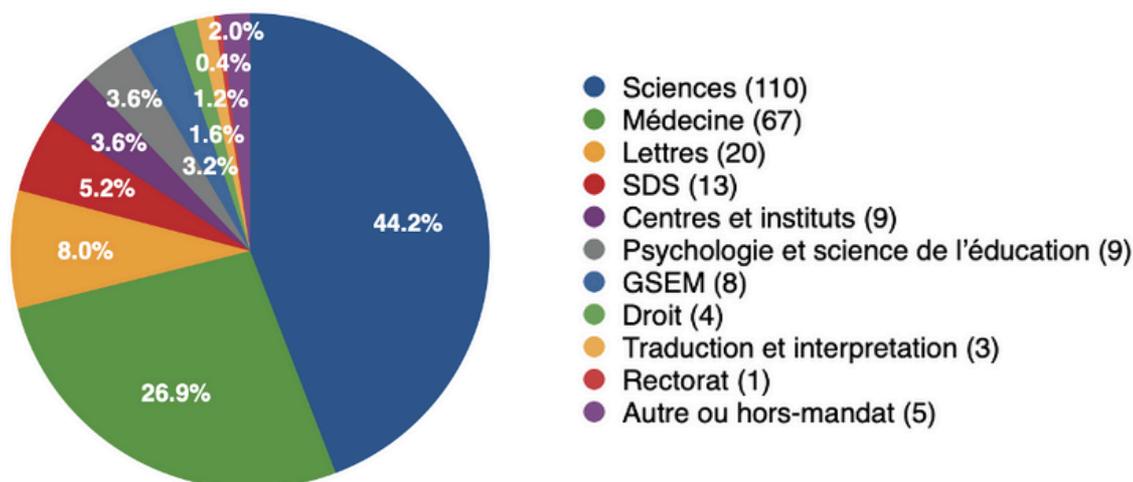
*Il s'agit uniquement des prises en charge effectives, le Pôle UNIGE HES-SO ne considère pas comme des cas les personnes qui sollicitent uniquement un accès à la plateforme logement.

Le nombre de cas gérés par le Pôle UNIGE HES-SO s'est stabilisé en 2023 avec 256 cas contre 261 en 2022.

Cette stabilité s'accompagne cependant d'une augmentation conséquente du volume d'activité puisqu'en 2022, l'ouverture des résidences Tronchet et Champel avait permis de loger 81 personnes, dont de nombreux-ses doctorant-es qui disposent de moyens financiers limités.

Bien que le Welcome Center avait organisé les pré-inscriptions pour ces logements afin de soutenir le BLOG – Bureau des logements - en 2022, la charge de travail avait été moindre que celle requise en 2023. En effet, la recherche de logements dans le marché privé est très difficile en raison d'une pénurie sévère (taux de vacance à 0,42% fin 2023). Cela se ressent particulièrement chez les doctorant-es qui ont des salaires variables mais la plupart du temps, insuffisants en regard du coût de la vie à Genève et qui sont dès lors triplement pénalisé-es en raison d'un revenu modeste, d'une prise de fonction récente et d'une arrivée de l'étranger.

2. Répartition des dossiers par Faculté au sein de l'UNIGE

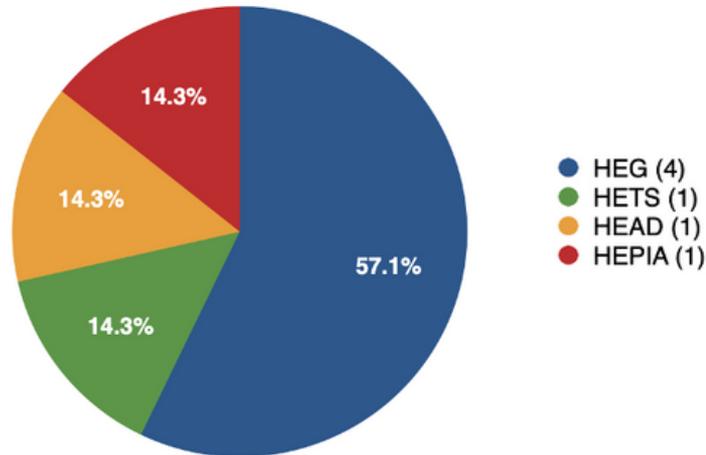


Sur les 256 dossiers traités en 2023, 249 concernaient l'Université de Genève. La répartition par Faculté est similaire à celle des années précédentes.

Le personnel de la Faculté des sciences constitue la majeure partie de la clientèle du Welcome Center, soit 44% ou 110 dossiers contre 132 dossiers et 52% en 2022.

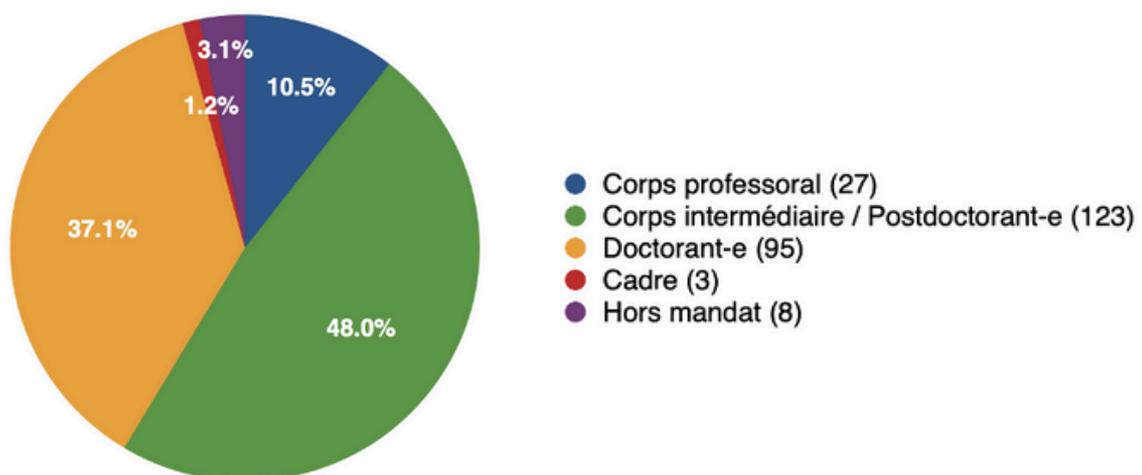
Le nombre de dossiers de la Faculté de médecine a augmenté, passant de 51 à 67.

Viennent ensuite la Faculté des lettres avec 20 dossiers puis celle des sciences de la société (SdS), les Centres et Instituts et les facultés FPSE et GSEM avec plus ou moins dix dossiers chacune.

PÔLE UNIGE | HES-SO
3. Répartition des dossiers traités par Haute Ecole des HES-SO Genève


En 2023, le Welcome Center a suivi 7 personnes des HES-SO Genève - Hautes Écoles Spécialisées de Suisse Occidentale contre 9 personnes en 2022.

Le Welcome Center a accompagné 4 personnes de la HEG – Haute école de gestion, et une personne dans chacune des Hautes Ecoles suivantes : HEADS - Haute école d'art de de design, HEPIA – Haute Ecole du paysage, d'ingénierie et d'architecture et HETS – Haute Ecole de travail social.

4. Répartition des dossiers traités par fonction (UNIGE / HES-SO Genève)


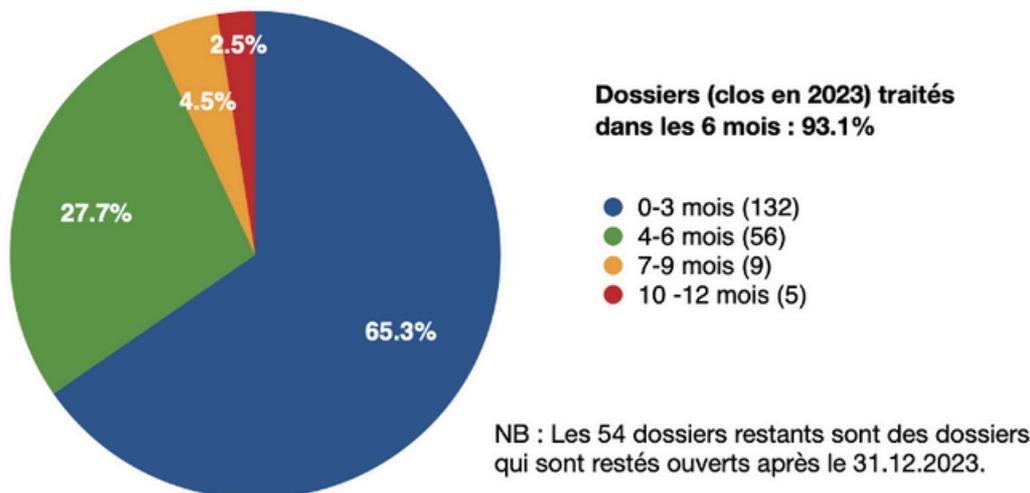
En 2023, 27 membres du corps professoral ont été accueilli-e-s par le Pôle UNIGE – HES-SO du Welcome Center, soit 10% de la clientèle UNIGE/HES-SO contre 36 personnes ou 14% en 2022.

Le nombre de membres du corps intermédiaire / postdoctorant-e-s est resté stable avec 123 personnes contre 127 en 2022. Cette catégorie représente presque la moitié de la clientèle du Welcome Center.

Le nombre de doctorant-e-s est également resté stable avec 95 personnes contre 96 en 2022. Cependant, les doctorant-e-s étant les plus pénalisés par la pénurie et le prix des logements à Genève, un gros investissement de la part de l'équipe du Welcome Center a été nécessaire.

La proportion de personnes non salariées est montée à 21% contre 18% en 2022. Nous retrouvons peu à peu le pourcentage de la période d'avant le COVID d'environ un quart de personnes non salariées (personnel académique invité, boursier-ères).

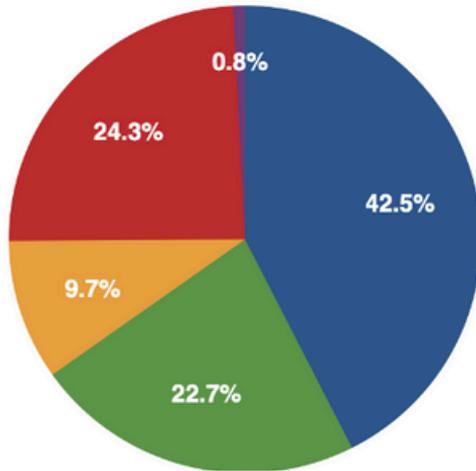
5. Durée de prise en charge (dossiers clos en 2023)



En 2023, 65% des dossiers ont pu être clos en moins de trois mois contre 71% en 2022.

Un quart des cas ou 56 dossiers ont requis 4 à 6 mois de suivi et 7% ou 14 dossiers un suivi supérieur à 6 mois.

La durée de prise en charge des dossiers a légèrement augmenté par rapport à 2022, année exceptionnelle pour la raison mentionnée plus haut. Cependant, si l'on compare avec l'année 2021, durant laquelle 40% de dossiers ont été clos en 3 mois, la durée de prise en charge continue de diminuer.

PÔLE UNIGE | HES-SO
6. Logements trouvés


Pourcentage de dossiers traités par le Welcome Center : 65,2% (161 cas)

- Soutien du Welcome Center (105)
- Parc UNIGE / Fondations / BLOG (56)
- N/A (24)
- Seul-e (60)
- Agence de relocation (2)

Recherches effectuées	Total	Welcome Center		Autres		
		Soutien du Welcome Center	UNIGE / Fondations / BLOG	Agence de relocation	Seul-e	N/A
1ère recherche	223	93	49	2	55	24
2ème recherche	24	12	7	0	5	0
Total	247	105	56	2	60	24

33 personnes toujours en recherche de logement en fin d'année 2023

Note : Les chiffres fournis par ce rapport concernant les logements du BLOG pour l'année 2023 restent estimatifs et basés sur les retours de la clientèle. Il n'y a pas d'échange d'informations à ce sujet avec le BLOG.

Sur 256 personnes accompagnées en 2023, 234 étaient en recherche de logement.

Une soixantaine de personnes a trouvé un logement sans implication du Welcome Center hormis l'envoi de fiches informatives. Deux personnes ont été mises en relation avec une agence de relocation.

Les parcs immobiliers de l'Université, de fondations et du BLOG ont permis de loger 56 personnes contre 93 en 2022. Nous rappelons que 2022 a bénéficié d'une mise à disposition exceptionnelle de plus de 80 logements avec l'ouverture des résidences du BLOG Tronchet et Champel.

Cette aide est essentielle et très appréciée mais la différence avec la disponibilité exceptionnelle de 2022 s'est ressentie dans la charge de travail de l'équipe relocation qui a dès lors fourni un soutien important ou trouvé le logement dans le marché privé dans 105 cas contre 62 en 2022, soit une augmentation de 69% sachant que la recherche se complexifie chaque année.

Nous avons bénéficié de l'aide précieuse d'une grande régie qui a accueilli très favorablement de nombreuses candidatures de doctorant-es ou postdoctorant-es dans des immeubles sous leur gestion.

Liste des accompagnements proposés par le Welcome Center dans la recherche de logement :
(toutes les prestations ne sont pas forcément utilisées par chaque nouvel-le arrivant-e, certaines sont réservées au corps professoral ou aux cas particuliers)

- Conseils sur la recherche de logements en Suisse (et si nécessaire France.)
- Séances d'information zoom sur la recherche de logement en français et en anglais
- Recherches et transmissions d'annonces répondant aux critères des personnes concernées (pour le corps professoral)
- Envoi hebdomadaire d'un mailing avec des annonces vérifiées
- Vérification d'annonces douteuses
- Organisation des visites de logements
- Accompagnement lors des visites ou visites en substitution
- Soutien dans l'élaboration de dossiers de candidature
- Courriers de soutien et suivi des dossiers auprès des régies
- Relecture, explication, traduction de contrats de bail
- Soutien dans :
 - o La souscription de contrats d'assurance responsabilité civile et ménage
 - o L'établissement de la garantie loyer
 - o La souscription du contrat SIG
- États des lieux (information et suivi, voire accompagnement ou substitution)
- Informations sur SERAFE, les fournisseurs internet, la gestion des déchets
- Informations sur les démarches de résiliation et accompagnements dans ces démarches, y compris états des lieux de sortie.

7. Estimation du volume d'activité par thématique

L'estimation du volume d'activité par thématique / client-e a été abandonnée en 2023 pour deux raisons. D'une part, cette méthodologie s'est révélée peu adaptée à l'évaluation du volume d'activité lors d'une prise en charge collective.

D'autre part, il a été décidé de réduire au minimum le temps consacré au « reporting » pour absorber l'augmentation de la charge de travail. Un « reporting » simplifié a permis de consacrer plus de temps au mandat du Welcome Center.

PÔLE UNIGE | HES-SO

Dorénavant, seules les thématiques abordées par client-e sont indiquées.

a) Logement

	2023	2022
Logement définitif	168	193
Logement temporaire	104	89
Courrier de soutien	37	47
Assurance RC	89	119
Garantie loyer	78	92
SIG	29	28
Etat des lieux	23	28
Internet / téléphone	7	19

Le tableau ci-dessus liste le nombre de client-es pour qui le Welcome Center a transmis de l'information ou apporté un soutien par le biais d'une action collective ou individuelle.

Les chiffres concernent l'implication du Welcome Center et sont supérieurs à ceux de la rubrique 6 qui indique les résultats. En effet, le Welcome Center s'occupe également des départs des personnes venues pour un temps limité et il entame des recherches de logements ou d'autres démarches pour des personnes qui finalement renoncent à venir ou qui arriveront l'année suivante et seront comptabilisées dans le prochain rapport.

En 2023, l'équipe de relocation a également visité plus d'une quarantaine de logements, effectué une quinzaine d'état des lieux (accompagnement ou substitution) et reçu dans ses bureaux 12 personnes pour la signature / traduction de leur contrat de bail.

b) Enfants

	2023	2022
Crèche	9	6
Ecole / parascolaire / loisirs	8	6

La recherche de solutions de garde pour la petite enfance a concerné 9 dossiers en 2023 contre 6 en 2022. Le manque de places d'accueil pour la petite enfance est un obstacle majeur à la relocation des familles et constitue une des raisons du renoncement à un poste au sein 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 8 cas (contre 6 en 2022).

L'inscription à l'école publique requiert un nombre croissant de documents. Deux élèves au moins sont restés déscolarisés plusieurs semaines pour cette raison malgré nos interventions.

Au vu de l'augmentation probable du nombre de familles qui seront prises en charge par le Welcome Center, nous allons prioriser ces points et allons travailler avec le DIP pour avoir une procédure différente pour les enfants des client-es du Welcome Center afin qu'ils ne soient pas pénalisés.

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

c) Assurance maladie

	2023	2022
Assurance maladie	168	167

Le Welcome Center est particulièrement attentif d'informer le plus tôt possible la clientèle en provenance de l'étranger de l'obligation de souscrire une assurance maladie.

Le Welcome Center s'occupe en particulier des tâches suivantes :

- Transmission systématique des informations sur l'assurance maladie un à deux mois après l'arrivée à Genève (le délai légal étant de 3 mois)
- Organisation de séances d'information zoom sur l'assurance maladie en français et en anglais
- Information et accompagnement dans les procédures de demande de dispense
- Information et accompagnement dans la souscription de contrats d'assurance spécifiques pour étudiant-es étranger-es
- Information aux personnes avec de faibles moyens financiers des possibilités de subside et aide au remplissage du formulaire de demande
- Information au personnel choisissant un logement en France sur le droit d'option et les démarches y-relatives
- Transmission des numéros d'urgences ainsi que de l'information sur la recherche de médecins

L'envoi de messages d'information réguliers sur l'assurance maladie et l'organisation de séances d'information par Zoom a permis une meilleure efficacité et il semblerait que le nombre de cas problématiques, dont les affiliations d'office à une assurance maladie par exemple, diminue.

d) Soutien administratif

	2023	2022
Dossier Admin	21	31
Permis (OCPM)	23	31
Déménagement	12	9
Véhicule	9	10

Le Welcome Center a soutenu 21 personnes dans des formalités administratives diverses, autres que les demandes de permis.

PÔLE UNIGE | HES-SO

Bien qu'il soit conseillé à la clientèle de s'adresser en priorité à la Division RH ou au Service de la mobilité académique pour les questions de permis, le Welcome Center est souvent sollicité et, en 2023, il a informé ou soutenu 23 personnes dans leurs démarches auprès de l'OCPM. Il s'agit surtout d'une orientation vers les liens informatiques ou vers les formulaires ad hoc pour des attestations (résidence ou départ). Quelquefois, le Welcome doit informer et soutenir des procédures de regroupement familial.

Des informations sur les formalités liées au déménagement ont été fournies à une douzaine de personnes et les informations sur le déménagement de véhicules et le changement de permis de conduire à une dizaine de personnes.

e) Fiscalité, budget et prévoyance

Des informations de base sur la fiscalité ont été fournies avec, pour certaines personnes, 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 et / ou avec la CPEG.

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

Des adresses de fiduciaires avec personnel bilingue ont été transmises. Le Welcome Center a accompagné certaines personnes dans l'établissement de la déclaration fiscale ou d'autres documents de l'AFC – Administration fiscale cantonale.

Il est difficile d'avoir un chiffre exact du nombre de cas car les dossiers des personnes concernées sont généralement clos depuis plusieurs mois et il n'a pas été jugé utile de les rouvrir pour ces questions fiscales.

En raison du nombre élevé de demandes relatives à la taxation et des changements introduits ces dernières années, une rencontre avec l'AFC - Administration fiscale cantonale a été organisée avec le Service de la mobilité académique le 7 juin 2023. Cette rencontre a permis de clarifier de nombreuses questions et d'établir un contact avec l'AFC afin de traiter des cas spécifiques. Nous remercions l'AFC pour leur accueil et leur soutien.

f) Entretiens individuels

	2023	2022
Entretiens individuels	101	90

En dépit de la mise en place de séances d'information Zoom collectives, le nombre de personnes que le Welcome Center a reçues en entretien individuel (parfois à plusieurs reprises) a augmenté en 2023. Cette

disponibilité est très appréciée et souvent indispensable pour résoudre les problèmes associés à l'installation à Genève.

Un entretien continue d'être proposé à l'ouverture d'un dossier pour clarifier rapidement de nombreuses questions.

8. Stratégie d'accueil collective

La stratégie d'accueil collective mise en place dès 2022 a permis d'absorber partiellement l'augmentation des cas avec une faible augmentation des ETP du Welcome Center. Cette forme d'accueil est destinée principalement aux doctorant-es et post-doctorant-es car le tronc commun de leurs préoccupations et difficultés est assez large.

Le corps professoral et les hauts cadres continuent de recevoir un suivi individuel.

Un suivi individuel est également proposé pour les familles et certains cas particuliers quelles que soient les fonctions occupées.

Les activités suivantes ont été poursuivies et développées :

a) Envoi hebdomadaire d'annonces de logement

Il s'agit d'une liste d'annonces de logements triées et choisies selon plusieurs critères (loyers adaptés, sources sûres, ...). Les annonces pour des logements non accessibles aux arrivant-es (subventionnés ou en coopératives) sont éliminées. Cet envoi est principalement destiné aux personnes qui méconnaissent le fonctionnement du marché genevois et qui pourraient être victime de fausses annonces qui sont malheureusement fréquentes et de plus en plus sophistiquées.

L'enquête de satisfaction menée à l'automne 2023 a confirmé son utilité.

89 personnes se sont inscrites à la liste d'envoi d'annonces de logement en 2023. Si en début d'année la liste était envoyée chaque semaine à une trentaine de récipiendaires, leur nombre a régulièrement augmenté pour atteindre 49 récipiendaires en décembre. Les personnes ayant trouvé un logement étant retirées de la liste, cette augmentation reflète un intérêt croissant pour cet outil.

A cette liste hebdomadaire, se sont ajoutés en 2023 une cinquantaine d'envois ponctuels d'offres avec priorité pour le personnel de nos institutions ou propositions de particuliers.

PÔLE UNIGE | HES-SO
b) Courriels d'information sur l'assurance maladie

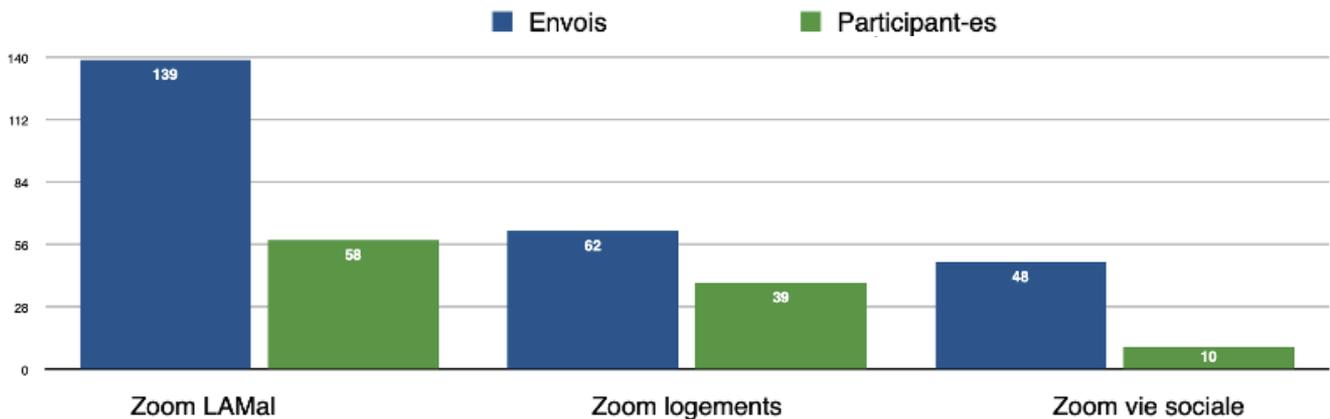
La systématisation de l'information sur l'assurance maladie obligatoire est fonctionnelle depuis 2023. Chaque personne reçoit l'information dans les 2 mois qui suit son arrivée. Toute la clientèle (hors corps professoral) est invitée à des sessions zoom d'information.

Les membres du corps professoral sont informés individuellement.

La problématique de l'assurance maladie a dès lors été traitée dans 168 cas sur 251, les 83 cas restants n'étaient pas concernés (arrivée en 2022 ou en 2024, départ, arrivée de Suisse ou séjour trop court).

c) Centre d'Accueil de la Genève Internationale (CAGI)

Le programme d'accueil du CAGI a été envoyé à toutes les personnes arrivées durant l'année civile 2023 et dont la durée du séjour était égale ou supérieure à 12 mois.

d) Séances d'information Zoom


Des séances d'information Zoom ont été organisées en anglais et en français :

	2023		2022	
	#	Participant-es	#	Participant-es
Zoom LAMal	12	58	7	36
Zoom logement	10	39	2	21
Zoom vie sociale	2	12	1	10

Les séances en anglais ont un taux de participation nettement supérieur.

Le Welcome Center a participé à la séance d'information organisée par le Service de la Mobilité Académique à l'attention des boursier-e-s d'excellence de la Confédération en début d'année académique.

e) Site web

En 2023, le Welcome Center a décidé de refaire le site internet. Le développement a été confié au Pôle UNIGE - HES-SO qui a travaillé avec une société spécialisée. Tous les contenus ont été refaits ce qui a nécessité un gros travail de la part de l'équipe. Le site a été mis en ligne mi-décembre 2023.

Grâce à ce site, le Welcome Center dispose à nouveau d'un outil de travail performant qui contribue à l'efficacité de l'activité. Il est trop tôt pour évaluer son impact mais le nombre de vues, plusieurs milliers de visites au premier trimestre 2024, semble d'ores et déjà indiquer qu'il remplit très correctement sa fonction.

9. Enquête de satisfaction

L'enquête de satisfaction annuelle sur les services relocation a été envoyée à 171 personnes. 28 personnes ont répondu, soit un taux de réponse de 16.4%.

Qualité des informations :

- 23 personnes très satisfaites
- 4 personnes satisfaites
- 1 personne moyennement satisfaite

Qualité du soutien dans la recherche de logement :

- 17 personnes très satisfaites
- 7 personnes satisfaites
- 1 personne moyennement satisfaite

3 personnes non-concernées ou vide.

Utilité des informations sur l'assurance maladie :

- Oui : 22
- Non : 5
- Vide : 1

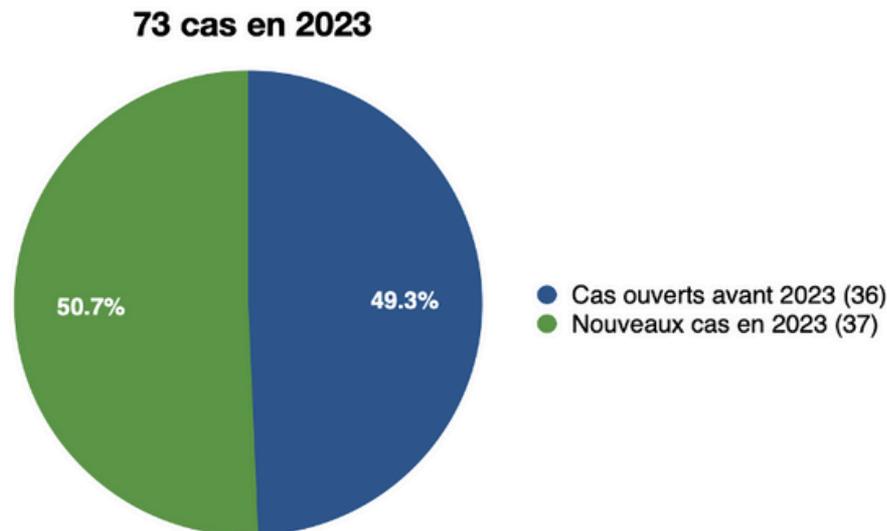
Qualité des sessions Zoom :

- 12 personnes très satisfaites
- 5 personnes satisfaites
- 5 personnes n'ont pas assisté
- 5 personnes ignoraient leur existence
- 1 réponse vide

Les résultats complets des 15 questions de l'enquête sont à disposition sur demande.

CARRIERE DUALE

1. Nombre de personnes en carrière duale identifiées



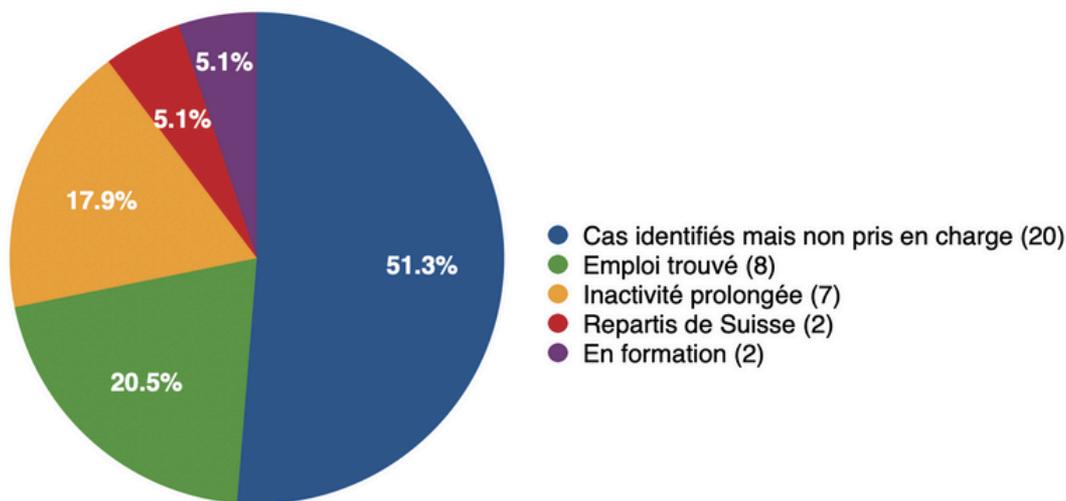
En 2023, 37 nouvelles carrières duales ont été identifiées et ont reçu soit directement soit par le biais de leur partenaire des informations sur le Programme carrière duale.

Ces 37 personnes se sont ajoutées aux 36 cas identifiés les années précédentes pour un total de 73 cas carrières duales.

Pour assurer un bon suivi des dossiers et pour des fins de planification, les cas identifiés sont répertoriés et enregistrés. Au bout d'une année, les cas restés inactifs sont clos, mais peuvent être ré-activés si nécessaire.

En effet, certaines personnes entrant dans le Programme carrière duale retardent souvent leur arrivée de plusieurs mois, voire années pour différentes raisons (emploi en cours, scolarité des enfants, etc.). D'autres personnes doivent se consacrer à des activités associées à la relocation de leur partenaire comme le déroulement du déménagement ou doivent assurer la garde de leur-s jeune-s enfant-s, faute de solution alternative comme souligné auparavant.

2. Nombre de dossiers fermés en 2023



Trente-neuf dossiers ont été fermés durant l'année 2023.

Huit personnes ont réussi leur transition professionnelle.

Deux personnes sont reparties de Suisse.

Deux personnes ont entrepris une formation et leurs dossiers ont été temporairement fermés.

Vingt personnes en carrière duale identifiées et invitées à participer au programme n'ont pas donné suite et leur dossier a été fermé après un délai d'attente, selon les principes susmentionnés. Ces dossiers seront bien entendu réouverts en cas de demande de leur part.

Enfin, sept personnes ont démarré le programme mais n'ont plus donné de nouvelles durant plusieurs mois. Leur dossier a été fermé mais pourra être réactivé si besoin.

Ces situations nous préoccupent car elles touchent des personnes qui traversent une période difficile. En effet, après avoir investi beaucoup d'énergie pour l'installation de la famille ou du couple, ces personnes se retrouvent seules à la maison, sans réseau ni famille et sont souvent en perte de motivation pour la recherche d'un emploi. Certain-e-s pensent même à retourner dans leur pays d'origine et peuvent parfois inciter l'autre membre du couple à renoncer à son nouveau poste dans nos institutions. Il est nécessaire d'entretenir un lien et aider ces personnes à se créer un réseau et à s'intégrer. Ce suivi prend cependant beaucoup de temps et il n'est pas possible, en l'état actuel du poste (0.7 ETP) de répondre à toutes les demandes.

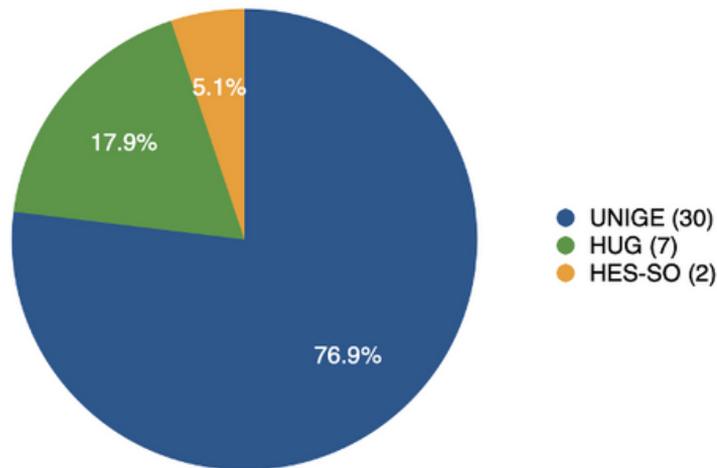
PÔLE UNIGE | HES-SO

3. Nombre de participant-es actif-ves au Programme carrière duale

Sur ce total de 73 cas identifiés, 39 personnes ont participé activement au Programme de carrière duale en 2023.

22 personnes avaient déjà démarré le programme en 2022 et 17 l'ont démarré en 2023.

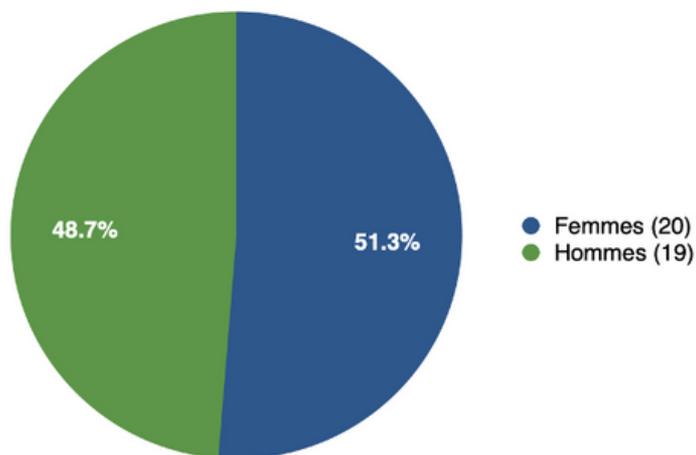
Les graphiques suivants concernent les personnes qui ont participé activement au Programme de carrière duale.



Trente personnes étaient des partenaires de nouveaux membres de l'UNIGE, deux personnes des HES-SO et sept des HUG.

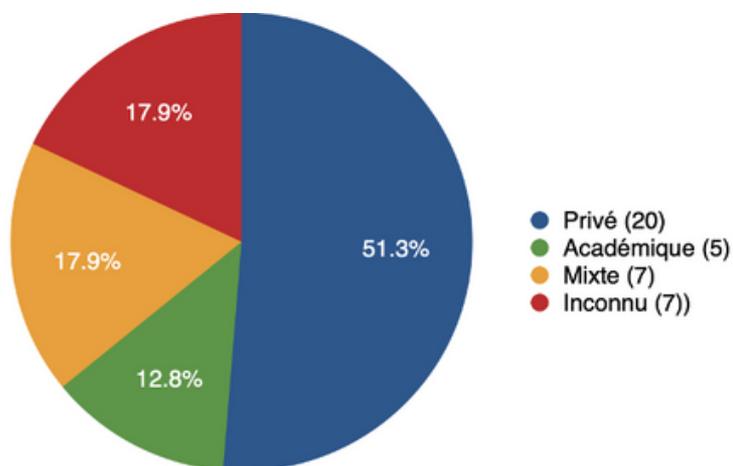
A la demande du bureau des affaires sociales (Social Affairs) du CERN, nous avons exceptionnellement accompagné trois partenaires de leur personnel durant l'année 2023 dont les profils pouvaient intéresser l'UNIGE ou les HUG. Ces personnes, hors mandat, ne sont pas incluses dans les statistiques.

4. Genre des personnes en carrière duale



Le nombre de femmes est presque identique au nombre d’hommes alors qu’au début du programme, en 2011, les femmes représentaient 80% des personnes en carrières duale.

5. Type de poste recherché



La moitié des personnes en carrière duale recherche un poste dans le privé. Seules cinq personnes recherchaient une intégration universitaire académique et sept personnes une intégration académique ou non académique.

Sept personnes n’avaient pas encore défini leur projet de relocation professionnelle.

La relocation professionnelle est un long processus qui peut durer plusieurs mois voire plusieurs années (la moyenne est estimée à plus de 2 ans).

PÔLE UNIGE | HES-SO

Certaines personnes mettent à profit cette transition pour réorienter leur carrière ou sont obligées de le faire en raison de diplômes étrangers non reconnus ou d'une profession / formation offrant peu de débouchés à Genève.

L'apprentissage du français est également une étape préalable indispensable pour de nombreuses personnes en carrière duale.

6. Coaching individuel

Plus d'une cinquantaine d'entretiens individuels ont eu lieu durant l'année 2023.

Dans un premier temps, ces entretiens permettent de faire un point de situation sur le parcours et le projet de la personne en carrière duale. Certaines questions pratiques sont abordées telles que la reconnaissance des diplômes étrangers auprès des instances compétentes, les démarches requises en vue de l'obtention d'un permis de séjour ou de travail, ainsi que des problématiques éventuelles liées aux enfants.

Par la suite, le CV est adapté au marché du travail suisse et un profil LinkedIn est créé ou mis à jour. Les entreprises ou secteurs d'activité pertinents sont identifiés et les candidatures sont élaborées. Le besoin éventuel de formation est discuté.

Enfin, les pitch de présentation, les courriers de motivations et les entretiens sont travaillés au fur et à mesure des candidatures. Ces entretiens et leur périodicité sont adaptés aux besoins de chaque personne.

7. Ateliers

Quatre ateliers, animés par une consultante externe, ont été organisés en 2023. Certains se sont déroulés en présentiel et d'autres en visioconférence afin de permettre aux personnes n'étant pas encore arrivées à Genève d'y participer. Les thématiques des ateliers sont sélectionnées par les participant-es pour répondre au mieux à leurs attentes. Une soirée spéciale « Bienvenue en Suisse » a été organisée en juin 2023. Une consultante externe a évoqué les spécificités culturelles de la Suisse afin de lancer la discussion qui s'est poursuivie autour d'un buffet de mets typiquement suisses. Cette soirée a rencontré un grand succès. Elle a permis à plusieurs couples et familles nouvellement arrivés à Genève de créer des liens d'amitié qui, nous l'espérons, faciliteront leur intégration. Lors de l'enquête de satisfaction, sur les six personnes qui ont assisté aux ateliers, cinq ont été très satisfaites ou satisfaites. Il est prévu de diversifier les thématiques et les intervenant-es en 2024 avec en particulier des ateliers sur le bon usage de l'intelligence artificielle dans le cadre d'un processus d'intégration professionnelle.

8. Partenariats – collaborations

a) IDCN – International Dual Career Network

La collaboration avec IDCN s'est poursuivie en 2023 et la chargée du Programme carrière duale a régulièrement siégé aux séances du « steering committee » où elle représente les trois institutions du Welcome Center.

Elle a également participé aux différents événements dédiés aux carrières duales, notamment ceux organisés par Procter & Gamble et Philip Morris International. Ces événements ont permis de renouer des contacts avec de nombreuses entreprises de la place.

IDCN est un excellent réseau pour les nombreuses personnes en carrière duale qui souhaitent poursuivre leur carrière dans une multinationale et /ou dans un environnement de travail anglophone.

La moitié des personnes ayant répondu à l'enquête de satisfaction étaient satisfaites ou très satisfaites du programme IDCN.

En qualité de « corporate member » et membre actif du Steering Committee nous allons continuer à œuvrer pour maintenir des liens forts avec ce réseau. Il est en effet indispensable que les personnes en carrière duale puissent avoir un accès privilégié aux multinationales et grandes entreprises de la région lémanique par l'intermédiaire de IDCN.

b) ADCN – Academic Dual Career Network

Le réseau ADCN, créé en 2018 et regroupant la plupart des universités et hautes écoles de Suisse, vise à favoriser les échanges d'expérience et d'information entre les institutions participantes, dans le but de développer des solutions pour les couples en carrière duale et de bonnes pratiques.

La chargée du Programme carrière duale a régulièrement contribué au réseau ADCN, notamment par visioconférences et lors des rencontres semestrielles.

En sus de ce réseau, l'étroite collaboration avec les programmes carrière duale de l'EPFL et de l'Université de Lausanne se renforce, notamment par la mutualisation des ressources. Les ateliers organisés par le Programme carrière duale genevois sont par exemple ouverts aux personnes en carrières duales de ces institutions.

Il est prévu que Genève accueille l'une des deux séances annuelles du réseau ADCN en 2024.

PÔLE UNIGE | HES-SO***c) CAGI – Centre d'accueil de la Genève internationale***

Depuis plusieurs années, le CAGI a saisi l'importance de la question des carrières duales et développe également des activités à l'attention des personnes en carrière duale.

Une rencontre a eu lieu pour renforcer notre collaboration et échanger les bonnes pratiques.

Il est prévu d'organiser avec le CAGI l'une de leurs deux conférences annuelles à l'attention des personnes en carrière duale en juin 2024. L'Université de Genève fournira la salle pour la conférence à laquelle sont attendues plusieurs centaines de participant-es.

d) CERN

La collaboration avec le CERN se poursuit et se développe. Une rencontre annuelle avec le bureau des affaires sociales (Social Affairs) et la responsable RH du CERN permet de définir les objectifs de collaboration. Les personnes en carrière duale du CERN peuvent participer aux ateliers organisés par le Programme carrière duale. Cette possibilité figure d'ailleurs dans la brochure élaborée par le CERN à l'attention des nouvelles et nouveaux arrivant-es. A la demande du CERN, des entretiens téléphoniques et échanges de courriels pour une orientation professionnelle ont été effectués par le Programme carrière duale avec certains partenaires d'employé-es du CERN.

e) Horizon Académique

La collaboration avec Horizon Académique permet des échanges réguliers sur différentes thématiques en particulier celles liées à l'intégration professionnelle.

Des discussions sont en cours avec une association (Thrive) pour organiser des formations communes sur la recherche d'emploi.

Trois personnes en carrière duale ont postulé au programme Horizon Académique en 2023 et deux d'entre elles ont été acceptées. Elles pourront ainsi poursuivre ou compléter leur carrière académique, tout en développant un réseau à Genève et obtenir un diplôme suisse qui facilitera leur intégration professionnelle.

f) Autres collaborations

De nombreuses collaborations avec les réseaux institutionnels et associatifs ayant un rôle majeur dans l'intégration socio-professionnelle à Genève ont été établies dont la Fondation Qualife, 022 Familles, le Centre d'innovation des HUG, F-Information et l'Association Découvrir, pour n'en citer que quelques-uns.

D'autre part, la collaboration avec la CVCI est à nouveau active et le développement d'un réseau avec les entreprises genevoises va se poursuivre en 2024.

9. Page LinkedIn pour les carrières duales

Une page LinkedIn à l'attention des personnes en carrière duale a été construite. La page, qui dépasse la centaine d'abonné-es, fournit de nombreuses informations sur la recherche d'emploi, des offres d'emploi dans différents secteurs, des événements et conférences pertinents.

Chaque nouvelle personne accueillie par le Welcome Center est également mise en avant sur cette page avec son accord.

Cela permet de valoriser nos services et promouvoir l'arrivée de nouveaux talents dans nos institutions.

10. Enquête de satisfaction du Programme carrière duale

Une enquête de satisfaction sur le Programme carrière duale a eu lieu à fin 2023.

Sur 29 questionnaires envoyés, 10 personnes ont répondu soit un taux de réponse de 35%.

Sept personnes ont estimé que la qualité des informations fournies était très satisfaisante, deux l'ont jugée satisfaisante et une personne était moyennement satisfaite.

Dans le classement des 11 services les plus appréciés / utilisés, la relecture du CV arrive en tête, suivie par le profil LinkedIn, le coaching individuel, la préparation aux entretiens d'embauche et l'élaboration du pitch. D'autres services plus spécifiques, comme la reconnaissance de diplômes, sont moins cités.

Les ateliers, le programme IDCN et le programme du CAGI ont été considérés comme très satisfaisants et satisfaisants par la presque totalité des personnes ayant participé.

Les résultats complets sont à disposition sur demande.

RESSOURCES HUMAINES

Sur les quatre personnes employées par le Pôle UNIGE HES-SO pour un total de 2.9 ETP, trois ont été recrutées en 2023. L'équipe est maintenant opérationnelle et la réorganisation des fonctions a eu les résultats positifs attendus, grâce à l'investissement très sérieux et apprécié de chacun.

Quelques formations sont encore prévues en 2024 pour consolider les compétences des personnes recrutées. En effet, l'activité du Welcome Center est atypique et requiert des connaissances dans des domaines très divers. La formation du personnel est essentielle au bon fonctionnement du service et doit faire partie du plan de carrière des employé-es.

PÔLE UNIGE | HES-SO

Par rapport à la période 2018-2021, avec une moyenne de 157 dossiers par an, le nombre moyen de cas en relocation a augmenté de 63% alors que le nombre d'ETP a augmenté de 7.5%, passant de 2.7 à 2.9 (dont le poste carrière duale).

Un ETP relocation gérait en moyenne 82 cas / an durant la période 2018-2021 contre 116 / an actuellement, soit une augmentation de 41%.

En ce qui concerne le poste de chargé-e du Programme carrière duale, l'année 2023 a servi en quelque sorte d'année pilote. En effet, ce poste n'était plus opérationnel depuis deux ans en raison d'une absence de longue durée de la titulaire précédente du poste. Une activité minimale avait été assurée par un 0.2 ETP et le travail des autres personnes du Pôle. Avec le départ de la personne en charge, le poste a été remis au concours à 0.7 ETP et non 0.8 ETP. Cette première année a démontré l'importance de ce programme et la titulaire du poste n'a pu répondre à toutes les demandes malgré de nombreuses heures supplémentaires. Afin de répondre à ces besoins, une augmentation du temps de travail va être nécessaire.

L'augmentation de la charge de travail est une problématique qui touche tou-tes les employé-es et les capacités maximales sont atteintes. Une augmentation de l'effectif sera nécessaire pour répondre aux missions du Welcome Center.

LOCAUX

Les locaux du Welcome Center se situent dans un appartement proche des HUG et offrent une salle de rencontres très agréable et appréciée des client-es du Welcome Center. Néanmoins, ceci ne compense pas les désavantages associés à un éloignement de l'université, dont la perte d'informations, l'absence aux réunions institutionnelles périodiques et une accessibilité plus difficile pour les client-es du Welcome Center.

L'évaluation d'un déménagement du Pôle UNIGE HES-SO dans un bâtiment universitaire a été soumise au Rectorat afin d'augmenter notamment la collaboration avec les autres services de l'université comme la Division des ressources humaines, le Service de la mobilité académique, le Graduate Campus ou le BLOG.

CONCLUSION - PERSPECTIVES

L'année 2023 a été marquée par une stabilisation du nombre de dossiers en relocation avec 256 cas contre 261 en 2022. Cependant, la charge de travail a augmenté puisqu'en raison du manque de places dans les résidences universitaires pour les doctorant-es, un plus grand nombre de logements, 105 contre 62, a dû être recherché dans le marché privé genevois. Cette activité prend énormément de temps à l'équipe.

L'élargissement du mandat du Welcome Center aux doctorant-es se poursuit. Cette catégorie de personnel requiert une attention particulière dans la recherche de logement et pour les questions d'assurance maladie.

La stratégie d'accueil collective démarrée en 2022 s'est renforcée. Par exemple, le nombre de sessions Zoom proposées a plus que doublé passant de 9 en 2022 à 24 en 2023.

Le Programme carrière duale a été relancé avec succès et ce sont presque une quarantaine de personnes en carrière duale qui ont été soutenues dans leur intégration socio-professionnelle en 2023. Un effort de réseautage important a permis de relancer les collaborations institutionnelles et celles avec les associations. Il est prévu d'agrandir ce réseau avec le tissu économique genevois en 2024 et d'organiser un événement majeur avec le CAGI. L'offre en ateliers à l'attention des personnes en carrière duale sera également étoffée.

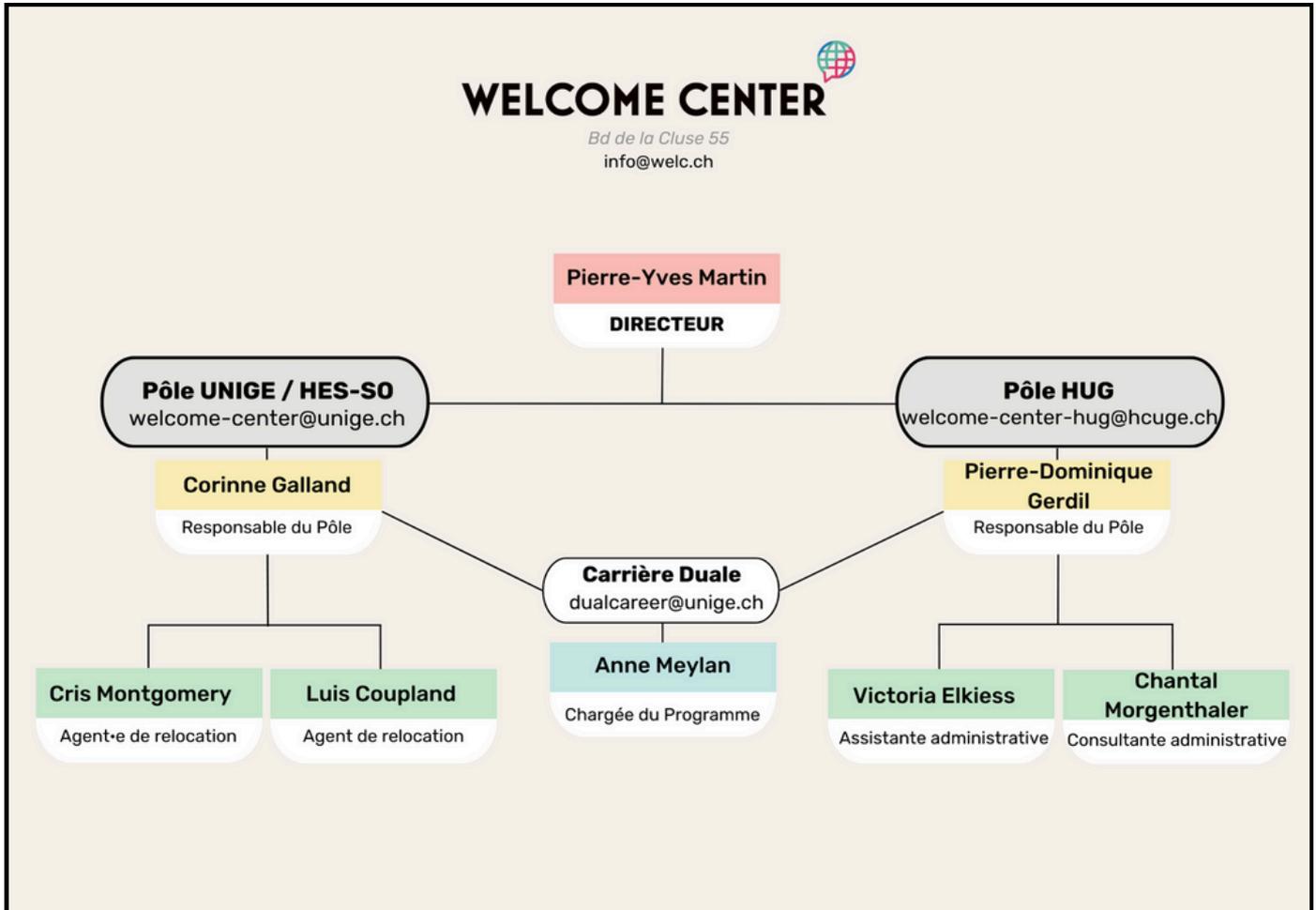
Le Pôle UNIGE - HES-SO a élaboré le nouveau site internet du Welcome Center avec une société de communication. Ce site met à la disposition des personnes en relocation un maximum d'informations pour faciliter leur installation dans la région.

La nouvelle équipe (3 personnes recrutées en 2023 sur une équipe de 4 personnes) a rapidement été opérationnelle et a très bien géré le pic d'activité estival. La réorganisation des fonctions a permis une meilleure utilisation des ressources.

Cependant, l'équipe est arrivée à la limite de ses capacités et ne pourra pas gérer une augmentation du nombre de cas sans ressources supplémentaires. Or, les demandes vont encore augmenter dans les prochaines années car un certain nombre de personnes, en particulier les doctorant-es, ne s'adressent pas au Welcome Center faute d'information.

ORGANIGRAMME

EQUIPES DU WELCOME CENTER





WELCOME CENTER



www.welc.ch

IMPRESSUM

Editeur

Welcome Center
Bd de la Cluse 55
1205 Genève
+41 (0)22 379 49 86 (UNIGE)
+41 (0)22 372 70 37 (HUG)
info@welc.ch
www.welc.ch

Textes

Professeur Pierre-Yves Martin
Equipe du Pôle UNIGE / HES-SO
Equipe du Pôle HUG

Mise en page et graphiques

Equipe du pôle UNIGE / HES-SO

Photos

Samuel Borges - Canva.com

Impression

Centre d'impression de
l'Université de Genève

Parution mai 2024