

rapport 2020

D'ACTIVITÉS



CAGI



CENTRE D'ACCUEIL DE LA GENÈVE INTERNATIONALE
INTERNATIONAL GENEVA WELCOME CENTRE

notre équipe



Salman BAL



Julien BEAUVALLET



Gregory BOZZETTI



Katherine BUENO



Michael COCHET



Stéphanie CURTET



Sonia TANCIC



Linh DANG



François SCHALLER



Mounia OULDAÏSSA



Evelynne MAZURANIC



Stéphanie FASEL



Veronica EGGLY



Eric DROZ



SOMMAIRE INTERACTIF

1. UNE ANNÉE DE CONFIANCE	
Le message du Directeur	4
Nouveaux membres du CAGI	6
2. MODIFICATION ORGANISATIONNELLE	8
3. LE CAGI FACE À LA COVID-19, UN DÉFI DE TAILLE	
- Le CAGI pendant le confinement, un ajustement nécessaire du travail et des services fournis	12
4. L'ACCUEIL DES NOUVEAUX ARRIVANTS	
- Le CAGI adapte son activité	14
- Fête de l'Escalade du CAGI 2020, une célébration en ligne inédite	15
- Geneva Welcome Day	16
LE COMITÉ DU RÉSEAU D'ACCUEIL	17
5. UN PASSAGE DE TÉMOIN	
Témoignage de Monsieur Ivan Pictet qui quitte le Comité du CAGI	18
6. LOGEMENT, UNE EXPERTISE RECONNUE ET APPRÉCIÉE	20
- Coopération USPI Genève – CAGI	21
- Collaboration avec la Fondation « Terra et Casa »	21
- Bourse des employés de maison	21
2020 - en chiffres - Logement / Accueil nouveaux arrivants	22
7. ACCUEIL DES DÉLÉGUÉS	
- Une année particulière	24
- Une relation solide avec les partenaires hôteliers	25
- Optimisation des services en ligne	26
- Une structure réadaptée	26
- Refonte du « Guide pratique du délégué »	26
- Optimisation de l'outil de gestion de l'hébergement	27
8. SOUTIEN AUX ONG	
- Les ONG de la Genève internationale en 2020	28
- Activités du CAGI dans le domaine des ONG et mesures d'appui	28
- Réactivité et initiatives dans le contexte de la COVID-19	28
- Digitalisation des prestations	30
2020 - en chiffres - Soutien aux ONG / RH / Budget CAGI	32
9. COMMUNICATION	
- Développement interne et externe	34
- Un confinement mis à profit pour le développement du digital	35
- Un relais digital auprès du public	36
- Une communication optimisée sur réseaux sociaux	37
- Nouveautés et visibilité	38
- Revue de presse et médias	39
10. KIOSQUE CULTUREL DU CAGI À L'ONUG	
- Un anniversaire reporté	40
- 2020, une année tourmentée pour la culture	42
- Les partenaires du Kiosque Culturel du CAGI à l'ONU	43
2020 - en chiffres - Communication	44
11. RESSOURCES HUMAINES	
- Partenaires RH du CAGI, une confiance réciproque	46
- Une collaboration reconduite avec Nêgo-Médiation	46
- Gender champion: 1er bilan	46
- Le CAGI rejoint l'initiative 2050Today	47
- Un nouvel outil de management au CAGI	47
12. REMERCIEMENTS	48

Le présent document utilise des expressions au masculin
s'appliquant indifféremment aux femmes et aux hommes.



1. UNE ANNÉE DE CONFIANCE

L'année 2020 a été une année particulière pour le monde entier, la Genève internationale et également pour le CAGI. Mais en même temps, 2020 a été une année portée par la confiance envers le CAGI et son travail, comme en ont témoigné ses clients, ses membres et ses partenaires. Cette marque de confiance et de reconnaissance a bien été relevée par la Cour des comptes dans son Examen ciblé portant sur la gouvernance du CAGI. Cette confiance s'est également traduite par la capacité du CAGI à répondre aux défis d'aujourd'hui posés par la situation sanitaire actuelle et aux défis de demain liés à l'ajustement de notre structure à un environnement en constante mutation.

La confiance des membres, des partenaires, des clients et du personnel du CAGI

Soulignant l'utilité et l'importance de notre travail, de nouveaux membres (Helvetia Assurances et Swisscom) et partenaires ont rejoint le CAGI, tandis que des membres fidèles et de longue date ont augmenté leur soutien financier. Parallèlement, le nombre de personnes qui s'adressent au CAGI et les demandes qui parviennent à nos différents Services continuent d'être importants. Je tiens à remercier ici nos partenaires, membres et clients pour leur loyauté sans faille qui est source de motivation et d'encouragement pour le CAGI. Un grand merci également à mes collaborateurs pour leur professionnalisme et leur sens du devoir exemplaire qui nous permettent de traverser de la meilleure manière possible cette période difficile liée à la pandémie de COVID-19.

La confiance dans la capacité de réponse du CAGI

Comme toutes les autres entités de la Genève internationale, le CAGI a également dû ajuster son activité et ses méthodes de travail face à une situation inédite et aux mesures sanitaires strictes pour combattre la COVID-19. Grâce au télétravail et à des outils techniques adaptés, l'interaction avec nos clients et nos partenaires n'a jamais cessé. Ces nouvelles conditions de travail ont poussé le CAGI à se réinventer, à saisir l'opportunité de se moderniser et de renforcer la digitalisation de ses services. Je citerai, par exemple, le développement de la vente des billets à distance pour pérenniser les offres du Kiosque Culturel au Palais des Nations.

Grâce à la technologie, nous avons pu également maintenir la célébration de notre traditionnelle Fête de l'Escalade, en format virtuel, certes, mais avec le même esprit et le même enthousiasme que les années précédentes.

La confiance dans l'avenir

Le déménagement provisoire de nos bureaux de la Maison de Maître sise à La Pastorale, et qui est en phase de rénovation, à La Dépendance, a aussi alimenté une réflexion interne sur la réorganisation du CAGI. Le renforcement des synergies et la focalisation de nos services sur les besoins variés de nos clients en sont des éléments centraux. Des propositions résultant de plusieurs retraites internes sont à affiner et à corréliser avec la Stratégie 2020-2023 du CAGI. Cela permettra de poser les jalons d'une nouvelle organisation interne pour mieux servir la Genève internationale. A ces efforts, s'ajoutent d'autres ajustements en phase avec les recommandations de la Cour des comptes et qui sont mis en œuvre aujourd'hui. Je suis convaincu que ces changements renforceront le CAGI pour répondre aux défis de demain et d'après-demain.

La notion de confiance soulignée ci-dessus est plus importante que jamais, surtout dans le monde actuel, caractérisé par la méfiance et où les divisions sociales et politiques sont de plus en plus marquées. La confiance mutuelle entre les enceintes de gouvernance de tous niveaux, les partenaires, les membres, les clients mais aussi entre les collaborateurs et en soi-même, sert de boussole vers un monde meilleur. Elle est un effort d'endurance et le résultat d'un engagement à long terme et durable. La notion de confiance a toujours été un élément central au CAGI et celle-ci a pris tout son sens en 2020, une année qui n'a pas manqué de défis.

Salman Bal, Directeur du CAGI





GENDER CHAMPION

Depuis décembre 2019, le Directeur du CAGI est membre du International Gender Champions (IGC) network. En tant que 'gender champion', l'Ambassadeur Bal a pris comme engagements au sein du CAGI de continuer à promouvoir l'équilibre travail/vie de famille, ainsi que de renforcer une atmosphère et des conditions de travail basées sur l'équité.

« La Cour [des comptes] note que le CAGI fournit un travail essentiel à la Genève internationale et que son utilité est reconnue. »

Source: Rapport de la Cour des comptes du 23 avril 2020.



Nouveaux membres du CAGI



Le CAGI est fier qu'Helvetia Assurances et Swisscom soient devenus des nouveaux membres. Il les remercie pour leur confiance et soutien et se réjouit de développer avec eux de nouveaux projets en faveur de la Genève internationale



« Helvetia Assurances à travers son agence Générale Genève-Ouest est venue renforcer la Genève internationale via le CAGI. La Genève internationale est un atout majeur de Genève et de la Suisse avec des implications politiques mais aussi économiques et financières très importantes. Par conséquent, notre soutien au CAGI renforcera aussi l'économie genevoise et plus particulièrement le rôle de la Genève internationale dans le système multilatéral international. Nous souhaitons soutenir les nouveaux arrivants ainsi que les personnes présentes sur Genève »

Tiziano Verardi, Agent Général, Helvetia Assurances



« Swisscom, innovateur dans son domaine a créé un département dédié aux expatriés venant travailler en Suisse. Nous avons tous à cœur de servir nos hôtes et invités de façon diligente et professionnelle à chaque contact. Servir nos clients avec des abonnements mobiles et fixes innovants, en tant que leader suisse est un véritable plaisir. Notre relation avec le CAGI est très importante pour toutes les missions, organisations internationales et ONG qui gravitent à Genève. Nous sommes heureux de servir ces expatriés ».

Laurent Negaty, Swisscom Expat Service Account Manager





Séance du Comité en ligne, une première pour le CAGI

So impressed with @CagiGeneva's competent, accessible, and helpful leadership. No wonder Geneva's such a hub for non-profits and consortiums. The level of professionalism and infrastructure that is provided to help organisations bootstrap and thrive is unparalleled.

Un abonné de Twitter.



2. MODIFICATION ORGANISATIONNELLE

Rendre le travail du CAGI plus adapté aux défis de demain et d'après-demain

En août 2019, le CAGI a procédé au tout premier audit depuis sa création et a sollicité la Cour des comptes (CdC) pour analyser sa gouvernance, en particulier la pertinence de sa structure organisationnelle, de sa stratégie, de sa gestion des finances et des risques pour ne nommer que quelques-uns des aspects de l'examen ciblé par la CdC. Une vue externe a été considérée comme indispensable pour réorienter et réorganiser le CAGI afin de mieux répondre aux besoins en constante mutation de ses clients, mais également aux demandes de ses membres. Suite à une réponse favorable à cette requête, la CdC a procédé à une analyse des documents couvrant différents aspects de l'administration et du travail opérationnel du CAGI. La CdC a également mené des discussions bilatérales avec les cadres, co-fondateurs et les clients du CAGI ainsi qu'avec d'autres acteurs qu'elle a jugé pertinents.

Dans son rapport du 23 avril 2020 ^[1], la CdC a conclu son examen ciblé en faisant le constat « que le CAGI fournit un travail essentiel à la Genève Internationale et que son utilité est reconnue », ce qui est encourageant et motivant pour le développement futur du CAGI. Basée sur son analyse, la CdC a formulé plusieurs recommandations afin de rendre à l'avenir le travail du CAGI plus adapté aux défis de demain et d'après-demain.

De manière générale, les recommandations de la CdC, que le CAGI a approuvées dans son ensemble, coïncident avec les mesures identifiées dans la Stratégie 2020-2023 du CAGI et en sont complémentaires. Cette stratégie, dont les grandes lignes étaient reflétées dans le Rapport d'activités 2019, a été adoptée en avril 2020 et vise notamment à améliorer la communication, renforcer le Service ONG, étendre le service de recherches personnalisées de logements, soutenir les conjoints dans leur recherche d'une activité dans la région et ajuster l'organisation interne pour optimiser les services du CAGI.

[1] <http://www.cdc-ge.ch/fr/Publications/Examens-sommaires/Examens-sommaires.html#>



Le CAGI a déjà procédé à plusieurs adaptations formulées par la Cour des comptes

- Une coopération plus étroite avec l'USPI (Union suisse des professionnels de l'immobilier) a été mise en place avec, par exemple, une participation régulière de l'USPI aux conférences sur le logement que le CAGI organise pour les employés de la Genève internationale.
- Le Weekly email du CAGI dont le format et le contenu ont été revus, contient désormais des propositions d'activités culturelles et de loisirs pour les familles.
- Avec la mise à jour du logiciel Kalyss pour la gestion de l'hébergement des délégués de passage, les coûts administratifs diminueront ce qui permettra de libérer des fonds afin d'augmenter le nombre de nuitées subventionnées.
- Le Service ONG a été renforcé avec l'arrivée d'une nouvelle collaboratrice.



2. MODIFICATION ORGANISATIONNELLE

Réduire le travail «en silo» et améliorer la gouvernance et l'efficacité des Services du CAGI



La recommandation de la CdC de revoir la structure organisationnelle du CAGI afin de réduire le travail «en silo» et d'améliorer la gouvernance et l'efficacité des Services du CAGI s'est avérée primordiale. Pour sa mise en œuvre, le CAGI a sollicité l'aide du consultant d'Adamys/Hypso qui a proposé une démarche participative et collaborative pour identifier la future structure interne du CAGI qui sera essentielle pour son évolution et son développement. Cette démarche est basée sur l'implication de tous les employés sans prédéfinition d'un résultat spécifique à obtenir. Les travaux ont débuté avec une retraite des cadres qui ont identifié les trois sujets suivants considérés comme les thèmes clés à aborder dans la réflexion sur la réorganisation interne :

1. ORGANISATION ET PRESTATIONS

comment faire évoluer l'organisation actuelle du CAGI et la rendre plus ouverte afin de soutenir une réalisation efficace et cohérente des prestations ?

2. FONCTIONNEMENT ET COLLABORATIONS

Comment activer plus facilement nos ressources et nos moyens pour délivrer nos prestations de manière plus efficace tout en faisant sereinement face à la charge de travail ?

3. CULTURE ET RICHESSES HUMAINES

Quelle culture créer et avec quelles conditions clés pour libérer les potentiels de chacun et en faire des ambassadeurs du CAGI ?



Les employés du CAGI ont été répartis en trois groupes, chaque groupe ayant le lead sur l'une de ces thématiques. Deux personnes externes ont également rejoint l'exercice afin d'enrichir les délibérations grâce à leur regard extérieur. Durant quatre retraites en plénum organisées sur une période de trois mois, les groupes ont été mis au défi par les réactions et remarques de leurs collègues. Entre ces retraites et à intervalles réguliers, les groupes ont analysé plus en détails leurs questions spécifiques tout en tenant compte des commentaires et suggestions remontés lors des réunions en plénum. En sont sortis des éléments de réponses aux trois questions initiales qui nécessitent encore une analyse de priorisation et de faisabilité. Les résultats de cette analyse seront présentés par la suite et définiront la feuille de route pour la modification organisationnelle du CAGI qui restera à être approuvée par le Comité.

Les bénéfices d'un tel exercice collégial sont divers :

- 1. Implication des collaborateurs dans la recherche de solutions.**
- 2. Renforcement de la connaissance des activités et des enjeux des collègues.**
- 3. Responsabilisation de tous qui servira de levier pour dépasser tout risque de résistance au changement.**
- 4. Renforcement de l'appartenance au CAGI.**

La mise en œuvre des recommandations de la CdC modernisera le CAGI dans son fonctionnement et le préparera pour les défis futurs. Sa réorganisation interne sera concentrée sur les besoins de ses clients en évolution constante afin d'avoir un CAGI plus adaptable, plus proactif et plus efficace. Ainsi, les clients du CAGI se sentiront rapidement chez eux dans la région lémanique et deviendront eux-mêmes des ambassadeurs de la Genève internationale.

Cette démarche collaborative et inclusive a demandé beaucoup de temps et d'investissement de la part de tous les employés du CAGI, mais elle a eu des bénéfices importants pour l'identification d'une structure interne qui se voudra non seulement optimale, mais aussi durable et agile pour faire face aux défis qui nous attendent.



3. LE CAGI FACE À LA COVID-19, UN DÉFI DE TAILLE

Garantir et maintenir ses prestations

Traversant une crise inédite et planétaire avec l'apparition du nouveau coronavirus, le CAGI a malgré tout su poursuivre ses activités afin de garantir et maintenir ses prestations destinées aux acteurs de la Genève internationale (GI). De nouveaux défis ont attendu le CAGI dans cette période troublée et sa volonté d'être au service des employés de la GI, des ONG et des délégués de passage n'a jamais été aussi forte. Face aux bouleversements induits par la pandémie, le CAGI a su s'adapter en faisant preuve de pragmatisme et d'adaptabilité. L'organisation qu'il a mise en place devait continuer à répondre aux attentes de ses clients et l'ensemble des supports et prestations a été adapté en conséquence. Au fil de la lecture de ce Rapport d'activités, vous prendrez toute la mesure des adaptations nécessaires pour l'ensemble des activités du CAGI et de l'entière mobilisation des équipes qui le composent.

LE CAGI PENDANT LE CONFINEMENT, UN AJUSTEMENT NÉCESSAIRE DU TRAVAIL ET DES SERVICES FOURNIS

Lors du premier confinement proclamé le 13 mars 2020, le CAGI a dû fermer ses portes aux visiteurs mais il a continué à assurer ses prestations à distance via mails et échanges téléphoniques. Les collaborateurs du CAGI opéraient en télétravail pour garantir la poursuite de l'activité.

Une reprise progressive du travail en présentiel a pu être envisagée grâce à un plan de protection conforme aux règles sanitaires fixées par l'office fédéral de la santé publique. Le CAGI a également renforcé son dispositif sanitaire en appliquant la règle d'un seul collaborateur par bureau.

Le 8 juin, le CAGI a été à nouveau ouvert au public dans le respect des règles sanitaires en vigueur. D'ailleurs, dès le début de la pandémie, le CAGI a mis à disposition de tous ses employés des masques de protection ainsi que des solutions désinfectantes sous forme de gel hydroalcoolique en flacons individuels ou en distributeurs fixes répartis dans les locaux.



Dès juillet 2020, tous les collaborateurs à contrat fixe au CAGI ont été dotés d'ordinateurs portables ainsi que d'accès à distance, permettant ainsi à tous d'exercer leur activité en télétravail. Cette nouvelle façon de travailler a rapidement été adoptée par l'ensemble du personnel.

Une politique stricte sur la nécessité de faire un test PCR de dépistage pour toute infection au coronavirus a été appliquée pour les collaborateurs présentant un ou plusieurs des symptômes de la COVID-19.

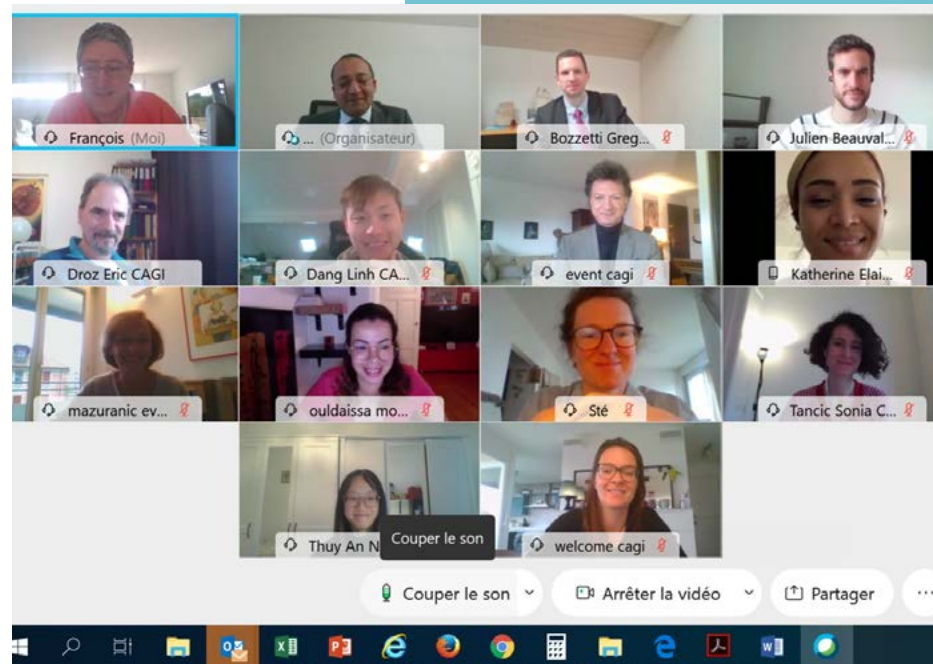
Fin octobre 2020 la possibilité a été donnée à tous les employés du CAGI (y inclus les étudiants auxiliaires du Kiosque Culturel et du Delegates Information Desk) de se faire vacciner gratuitement contre la grippe saisonnière.

À l'annonce du deuxième semi-confinement le 2 novembre 2020, l'ensemble des collaborateurs du CAGI est à nouveau invité à effectuer du télétravail dans la mesure du possible. Pour garantir une meilleure visibilité sur l'exercice de leurs activités, les collaborateurs ont dû également indiquer dans leur calendrier respectif leur présence au bureau ou en télétravail.

Soumis à cette nouvelle contrainte de semi-confinement, le CAGI a de nouveau suspendu l'accès à ses locaux aux visiteurs. Toutefois, ceux-ci avaient toujours la possibilité de contacter le CAGI par voie électronique ou par téléphone en cas de nécessité, le CAGI s'étant engagé à maintenir une permanence à distance.

Durant la pandémie, la majorité des staff meetings hebdomadaires s'est faite à distance sur la plateforme Webex ou en hybride, solution également utilisée par les collaborateurs du CAGI lors de visioconférences organisées en interne et/ou avec des partenaires externes.

Il en a été de même pour les séances du Comité qui se sont tenues en ligne pour la première fois.



Staff meeting en virtuel.

La pandémie a impacté tous les domaines du CAGI, certains plus directement et leur fonctionnement s'est vu adapté en conséquence comme vous le lirez dans ce rapport.



4. L'ACCUEIL DES NOUVEAUX ARRIVANTS

Le CAGI adapte son activité

L'année 2020 marquera une nouvelle étape dans l'organisation des activités du Réseau d'Accueil du CAGI qui a su démontrer sa grande adaptabilité en réponse aux critères sanitaires liés à la COVID-19.

En effet, si les événements prévus au 1er trimestre ont pu être maintenus presque tous normalement, il a fallu dès mi-mars soit les reporter, soit les organiser de manière différente. Ainsi en a-t-il été pour **les «conférences de midi»** qui se sont déroulées en ligne grâce au concours de l'ONUG que l'on remercie beaucoup pour avoir mis à disposition une de ses salles de la Bibliothèque du Palais et avoir assuré toute la partie technique et logistique nécessaire pour organiser **les conférences du Réseau d'Accueil** sous format digitale. L'occasion de remercier ici également les orateurs qui se sont prêtés avec beaucoup d'enthousiasme à cette série de présentations et sur lesquels le CAGI et son Réseau d'Accueil ont toujours pu compter grâce à la confiance qu'ils nous ont témoignée durant de nombreuses années: les HUG, l'Association des Cliniques privées de Genève, le DIP et l'Association des écoles privées de Genève, ou encore Genève Tourisme.

Les excursions tant appréciées des nouveaux arrivants ont pu, malgré tout, avoir lieu pour certaines, telles les visites de Genève Aéroport et du Grand Théâtre de Genève ou encore les excursions «A la découverte de Genève» avec par exemple, les Teppes de Verbois ou la visite de la commune de Coligny. Beaucoup d'autres sorties ont malheureusement été annulées.

Le Service a pu maintenir dans le respect des normes sanitaires, et grâce à l'engagement fidèle de ses bénévoles, **la «Welcome Line»** (appels de bienvenue), particulièrement appréciée lors des semi-confinements qui ont jalonné l'année. Il en a été de même pour **la Bourse d'Echanges Linguistiques (BEL)** qui a privilégié les rencontres linguistiques par visioconférence, format inédit pour la BEL. Cet engouement pour les échanges de langues étrangères connaît un franc succès auprès d'un public tant local, qu'international. Fer de lance du Service Réseau d'Accueil, la Bourse d'Echanges Linguistiques a connu également un rebond grâce à la réalisation d'un flyer promotionnel que nos partenaires, l'Ecole-club Migros et l'Ifage, ont largement distribué au sein de leurs établissements, ainsi qu'à un article paru dans le journal de la Migros.



FÊTE DE L'ESCALADE DU CAGI 2020, UNE CÉLÉBRATION EN LIGNE INÉDITE

Depuis près de 20 ans, le Réseau d'accueil de la Fondation pour Genève et le CAGI organisent leur traditionnelle Fête de l'Escalade. En cette année 2020 si particulière, le CAGI n'a pas failli à sa tradition et a, malgré tout, proposé un événement dans le respect des normes sanitaires COVID-19. En effet les nouveaux arrivants de la Genève internationale ont été invités à participer à une célébration dite «online» de la Fête de l'Escalade qui aura été retransmise en direct sur le site du CAGI.

Le déroulement de cette Fête, en présence du Directeur du CAGI, l'Ambassadeur Salman Bal et de la Présidente du Réseau d'accueil, Mme Diane Zoelly, a permis aux invités d'écouter les messages préenregistrés de la Directrice générale de l'Office des Nations Unies à Genève, Mme Tatiana Valovaya et de la Conseillère d'Etat de la République et canton de Genève, Mme Nathalie Fontanet. Quelques membres du Réseau d'accueil ont ensuite conté le récit de l'Escalade sur fond de superbes dessins en ombres chinoises retraçant l'histoire de la nuit du 11 au 12 décembre 1602, avant le traditionnel bris de la Marmite précédé du chant *Cé qu'è Lainô*. Tous les nouveaux arrivants de la Genève internationale ont été invités à briser en ligne leur marmite en chocolat offerte à chacun d'eux par la Migros que nous remercions ici chaleureusement. Cette cérémonie s'est terminée par la diffusion d'un magnifique diaporama de photos du cortège de l'Escalade de la Compagnie de 1602 réalisé par M. Luc Buscarlet.

Grâce à la confiance de nos partenaires, cette édition inédite et originale a pu avoir lieu et a été suivie par de très nombreux nouveaux arrivants avant d'être mise en ligne sur le site du CAGI. Ceux qui n'ont pas eu l'occasion d'assister à l'événement peuvent retrouver la vidéo de la célébration sur le site www.cagi.ch

Gageons que l'édition 2021 de la traditionnelle Fête de l'Escalade du CAGI pourra être célébrée à l'instar des années précédentes dans l'ambiance conviviale que nous lui connaissons. Les nouveaux arrivants pourront également découvrir toutes les festivités organisées par la Compagnie de 1602, garante de la commémoration de l'Escalade.



Photos de la mise en place dans la salle ONG

« Un grand bravo au @CagiGeneva pour avoir maintenu la traditionnelle Fête de l'Escalade en version virtuelle cependant cette année. Merci au CAGI et aux autorités suisses pour leur soutien sans faille et leur travail d'intégration des Internationaux arrivants à Genève. »

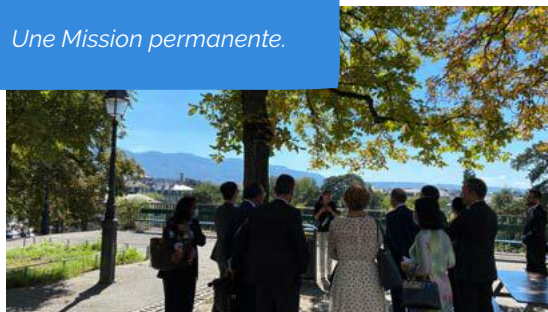
Mme Tatiana Valovaya, Directrice générale de l'Office des Nations Unies à Genève.



4. L'ACCUEIL DES NOUVEAUX ARRIVANTS

«Dear CAGI colleagues, The "What can we do in Geneva this summer?" is simply amazing – thank you so much for collecting and sharing in this way. We'll be sure to take advantage and enjoy the many offers of Geneva and surroundings this summer. Your work is much appreciated! With best wishes.»

Une Mission permanente.



GENEVA WELCOME DAY

Le Centre d'Accueil de la Genève Internationale et le Club Diplomatique de Genève ont décidé de s'associer pour organiser deux fois par année, en février et en septembre, un événement destiné aux Représentants permanents et aux Chefs d'Organisations internationales nouvellement arrivés à Genève. Cette initiative vise à rapprocher la Genève internationale de la Genève locale en présentant aux participants récemment arrivés, les autorités fédérales et genevoises, ainsi que les structures d'accueil et de soutien de la Genève internationale.

La première édition de cet événement, désormais appelé « Geneva Welcome Day », a eu lieu le 3 septembre 2020.

Plus de 20 Représentants permanents et Chefs d'Organisations internationales arrivés à Genève depuis le début de l'année ont été accueillis au Palais Eynard (siège du gouvernement de la Ville de Genève) par le Maire de la Ville de Genève, le Président de la République et canton de Genève, le Représentant permanent de la Suisse auprès de l'ONU et des autres Organisations internationales, ainsi que par les entités de l'accueil, notamment le CAGI, le Club Diplomatique et le Cercle International de la Fondation pour Genève. S'est tenue une série de discours officiels des autorités hôte expliquant les rôles différents de la Ville, du canton et de la Confédération, les origines de la Genève internationale, la politique d'Etat hôte et l'engagement des autorités locales au sein de la Genève internationale. Les trois structures d'accueil susmentionnées ont présenté leurs services respectifs destinés aux employés de la Genève internationale ainsi qu'aux membres de leurs familles. Les échanges ont continué lors d'un déjeuner qui a été lui-même suivi d'une visite guidée de la Vieille-Ville afin de faire découvrir aux nouveaux arrivants les lieux et moments clés de Genève et de la Genève internationale. L'OPAGE (l'Office de la Promotion des Produits Agricoles à Genève) a généreusement offert aux participants des produits agricoles locaux pour souligner toute l'importance de la richesse des produits du terroir.

L'intérêt marqué de la part des Représentants permanents et Chefs d'Organisations internationales pour cet événement a démontré son utilité et la nécessité de l'organiser régulièrement. La prochaine édition du « Geneva Welcome Day » aura lieu en septembre 2021 (initialement prévue pour février mais a dû être repoussée à cause de la situation liée à la COVID-19).



le comité du Réseau d'Accueil



Banovsha Afandiyeva, Salman Bal (Director of CAGI), Laetitia Boulard, Claudia Carvajal, Sylvie Chassagnade, Regina Cirmon, Charlotte Conigliano, Brigitte Crompton, Steven Damal Pathangi, Sabine Didisheim, Maria Teresa Dutli, Veronica Eggly (Head of the Newcomer Network Service), Mouna Gautier, Dinara Gozalova, Corinne Hudson, Charles Jacquemart, Alix Kern, Priscilla Krommenacker, Danièle Lejoindre, Barbara Lévy, Kasia Marzewski, Jacques Moret, Mounia Ouldaïssa (Collaborator of the Newcomer Network Service), Anastasia Outkina, Patrice Plojoux, Carole de Poix, Sophie Pollini, Karin Soller, Chantal Sulzer, Louise Turrettini, Olivier Turrettini, Juliette van Berchem (President of the Newcomer Network from January 2021), Diane Zoelly (President of the Newcomer Network).



5. UN PASSAGE DE TÉMOIN

Après plus de 20 ans de soutien et d'engagement pour le CAGI, M. Ivan Pictet cède sa place au Comité



Le CAGI remercie chaleureusement Monsieur Ivan Pictet pour son engagement et pour avoir siégé en tant que membre du Comité pendant de nombreuses années. Son expertise et sa vision de la Genève internationale ont été des plus appréciées.

« Lorsque le directeur du CAGI me demanda de lui rédiger un édito pour son rapport annuel, je réalisai que j'en étais en quelque sorte la mémoire vivante, le seul encore « en exercice » (au Conseil) qui l'avait porté sur ses fonds baptismaux il y a 25 ans.

A l'époque, Yves Oltramare et moi avions persuadé Arthur Dunkel, éminent directeur du GATT, précurseur de l'OMC, de présider une nouvelle fondation Un Avenir pour Genève, qui elle-même se « fonda » peu de temps après dans la Fondation pour Genève, dont j'ai assumé la présidence jusqu'en septembre dernier.

C'est en effet à A. Dunkel que le CAGI (appelé initialement CAIPI) doit sa naissance, avec deux parrains prestigieux, la Confédération et le canton de Genève.

Tous trois en firent « la cerise » qui fit venir l'OMC à Genève plutôt qu'à Bonn, le gâteau étant le Centre William Rappard mis à disposition par la Confédération au bord du lac Léman.

Les temps avaient changé pour la communauté internationale. Genève n'était plus la seule à revendiquer le rôle de capitale du multilatéralisme. Encore fallait-il qu'elle le mérite.

Le réveil de nos Autorités fut salutaire.



Faire de notre cité la ville internationale en créant, entre autres, un guichet unique pour faciliter le séjour des diplomates et fonctionnaires internationaux en faisant valoir nos traditions d'hospitalité, tel fut l'un des objectifs prioritaires.

C'est ainsi que vit le jour un premier centre d'accueil dirigé par Dominique Louis et Anne-Lise Favre, situé dans l'immeuble abritant la Mission Suisse à Varembe.

Deux ans plus tard, en octobre 1997, rebaptisé CAGI, le centre d'accueil emménagea dans la magnifique propriété de La Pastorale, demeure du début du 19^{ème} siècle, ayant appartenu à la famille Pasteur (d'où son nom) et dont le dernier propriétaire avant sa vente à l'Etat de Genève fut Robert Martin-Achard, doyen de la faculté de théologie à l'Université, que j'ai eu le privilège de côtoyer à de nombreuses reprises.

Le besoin d'un partenariat public-privé devenant une évidence, c'est **en 1998 que la Fondation pour Genève entra dans le cercle des fondateurs du CAGI** et y trouva bientôt refuge dans une des dépendances de La Pastorale.

Sa contribution initiale sera d'installer à la direction du CAGI l'ancien bras droit d'A. Dunkel, Steve Bernard, qui y restera cinq ans. Les nouveaux partenaires commencèrent à affluer. Parmi les premiers, la FIPOI, l'Aéroport, Swissport, puis de nombreuses associations professionnelles.

Le canton, soucieux de l'**accueil réservé aux nombreuses ONG** présentes à Genève, confia cette tâche à Mandat International, qui viendra également s'installer à La Pastorale. Sans oublier le Club suisse de la Presse, premier occupant des lieux, avec à sa tête Guy Mettan. Chaque « locataire » tirera profit de cette heureuse cohabitation, et c'est en toute modestie que je crois pouvoir aujourd'hui affirmer qu'avec son secrétariat, sous la conduite de Tatjana Darani, et fort de ses quelques 100 bénévoles, la Fondation pour Genève joua un rôle clé dans les **programmes d'activités et d'intégration pour nouveaux arrivants**, le CAGI se concentrant, à ses débuts, sur les questions de **logement et de conseils d'ordre administratif**.

Ce furent près de 1'500 nouveaux arrivants par an qui furent accueillis par le Réseau d'accueil de la Fondation pour Genève : appels téléphoniques de bienvenue, invitations à des conférences, à des excursions, à des visites de communes genevoises, bourse linguistique (aujourd'hui plus de 1'000 inscrits), Fête de l'Escalade, célébrée en 2002 pour la première fois (plusieurs centaines d'étrangers autour d'une gigantesque fondue).

Tous ces programmes seront peu à peu transférés au CAGI, au fur et à mesure que celui-ci se renforcera avec de nouveaux membres et collaborateurs. Le Réseau d'accueil, présidé par Diane Zoelly et dès 2021 par Juliette van Berchem, sera le premier, en 2007, à déménager dans la « grande maison », avec la bourse linguistique. Le Cercle International, animé par Florence Notter, gagnera également son autonomie, tout comme le Club diplomatique, qui déménagera à la Maison de la Paix, sous l'impulsion de son président Raymond Lorétan.

Les années 2010 verront le CAGI monter en puissance, les directeurs se succédant tous les quatre ans environ. Les relations avec la Fondation pour Genève restèrent en tout temps excellentes et fructueuses.

Ainsi se succédèrent Claude Péclard, François Schmidt, Christian Dunant, Pierre de Cocatrix et maintenant Salman Bal. Le port du titre d'Ambassadeur réhaussa le prestige de cette belle institution. **Le CAGI renforça ses liens avec l'ONUG et les autres Organisations internationales sises à Genève.** Il ouvre même un espace culturel au Palais des Nations. Quant aux ONGs, elles sont mises également sous la responsabilité du CAGI. Ce sont plus de 400 petites et grandes organisations qui génèrent un flux important de délégués venus assister à des conférences ou autres événements.

Aujourd'hui. Le CAGI est devenu LE centre d'accueil incontournable dont Genève avait besoin. Son Comité, dont j'ai eu l'honneur et le plaisir de faire partie durant ces quelque vingt dernières années, compte autour de la table les principaux acteurs de cette ville internationale qui nous est si chère. A noter aussi la présence d'un haut représentant du canton de Vaud, affirmant ainsi l'appartenance à l'arc lémanique.

En un tour de table, on sait tout ce qu'il se passe à Genève. >>

Ivan Pictet



6. LOGEMENT

Une expertise
reconnue et appréciée

HOUSING & INSURANCE CONFERENCE

Thursday March 5, 2020

12:30 to 13:30 pm

La Pastorale



Les activités dans le domaine du logement ont été également fortement impactées par la COVID-19 depuis la mi-mars.

Dans l'ensemble, les demandes téléphoniques et par courriels ont diminué, les visites physiques, quant à elles, n'ont pas atteint le niveau des chiffres enregistrés au cours de 2019. Idem pour les demandes émanant des stagiaires.

Par contre, les relectures de contrats de bail ainsi que le nombre de personnes ayant assisté aux conférences sur la thématique du logement ont été presque au même niveau qu'en 2019.

A elle seule, la séance en ligne qui s'est tenue à l'ONUG a capté l'attention de 253 participants.

A souligner que plusieurs personnes, qui préparaient leur transfert à Genève, ont suivi cette présentation depuis l'étranger ce qui leur a permis de mieux planifier et organiser les préparatifs pour leur déménagement. Nous remercions le Centre de formation et de multilinguisme de notre membre l'ONUG de sa précieuse collaboration et de sa confiance en notre expertise. Ce résultat encourageant ainsi que l'accès à la présentation par les futurs employés de la Genève internationale nous laissent entrevoir la possibilité de planifier des séances dans un format similaire en 2021.



COOPÉRATION USPI GENÈVE - CAGI

Certaines questions et quelques thématiques reviennent de manière récurrente dans le domaine de la location. En collaboration avec la présidence et le secrétariat général de la section genevoise de l'USPI (Union suisse des professionnels de l'immobilier), il a été proposé d'organiser un groupe de travail informel constitué de l'USPI et du CAGI qui se réunirait régulièrement pour partager sur les points qui reviennent le plus souvent et qui peuvent poser problème. Ce projet devrait permettre de sensibiliser le CAGI, et à travers lui les employés de la Genève internationale, aux soucis et défis auxquels les régies sont confrontées, ainsi qu'aux questions et problèmes qui préoccupent les employés de la Genève internationale et le CAGI. Est à saluer l'excellente coopération avec l'USPI qui est un acteur incontournable du secteur immobilier avec lequel le CAGI entretient des relations de confiance depuis bientôt 25 ans. Cette confiance a également été soulignée par la participation de l'USPI à une présentation du CAGI sur le logement destinée aux employés de la Genève internationale. C'était la première fois que l'USPI participait à une présentation du CAGI. Il a été convenu qu'elle continuerait à prendre part à ces présentations.

« Dear Sir, thank you so much for your prompt response. We do share the lease for proof reading as soon as we get it. Your kind cooperation is highly appreciated. Best regards »

Un nouvel arrivant de la GI.



COLLABORATION AVEC LA FONDATION TERRA ET CASA

Le CAGI a largement soutenu la mise sur le marché locatif de 56 logements (25 en ZD LOC et 31 HM LUP) appartenant à la Fondation Terra et Casa. Cette dernière possède un parc immobilier de 332 logements destinés en priorité aux employés de la Genève internationale. Plus de 500 dossiers de candidature ont été reçus pour la cinquantaine de logements disponibles. D'ici fin 2021, 88 logements seront proposés sur le site du Grand Morillon. Comme en 2020, la commercialisation sera annoncée dans le magazine UNToday et via les autres canaux de communication du CAGI.

La Fondation Terra et Casa et le CAGI coopèrent depuis longtemps. Ainsi, les appartements vacants de la Fondation Terra et Casa sont publiés sur la Bourse de logement du CAGI avant d'être proposés ailleurs.

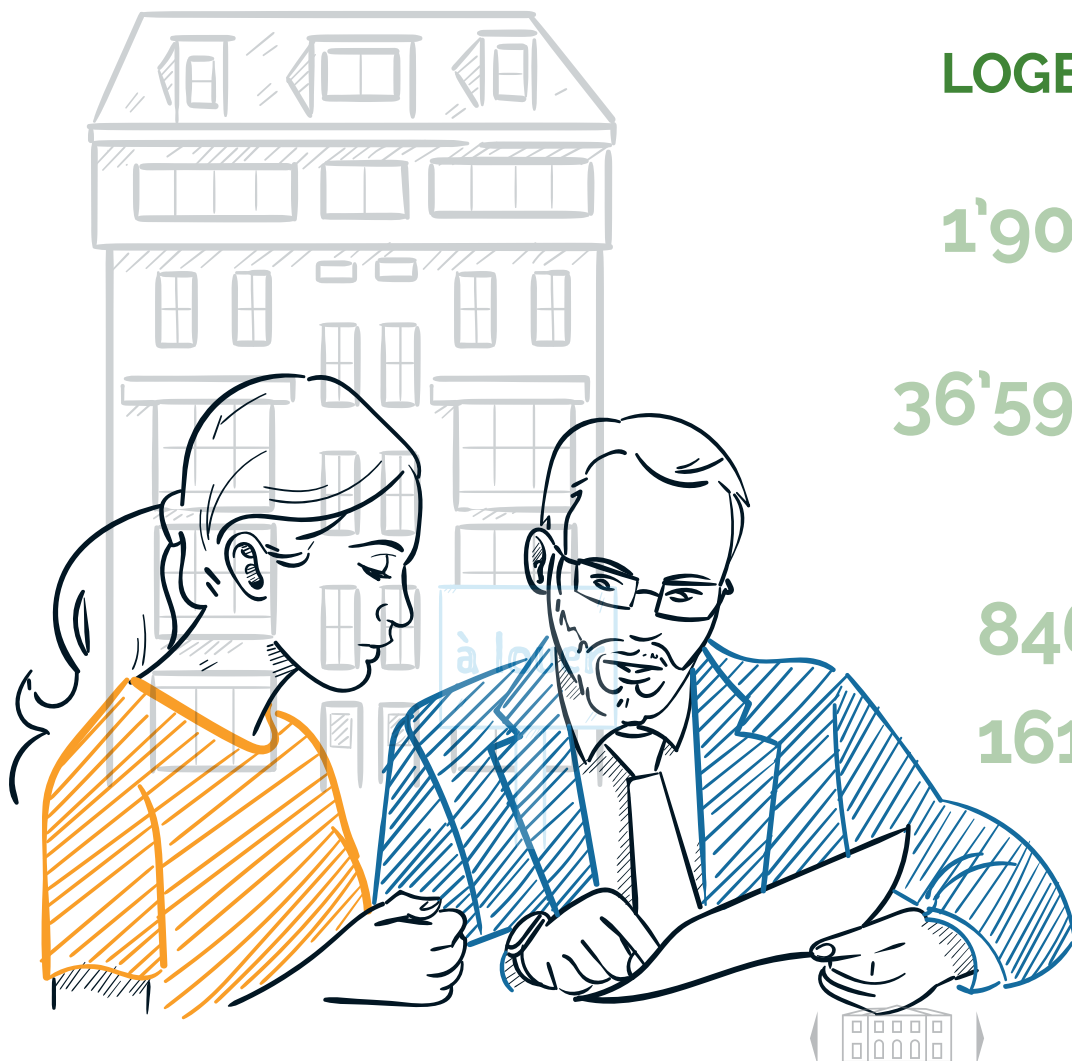
BOURSE DES EMPLOYÉS DE MAISON (AVEC CARTE DE LÉGITIMATION)

Les membres du personnel des missions diplomatiques, des missions permanentes, des postes consulaires et des organisations internationales ont la possibilité, en fonction de leur statut et s'ils le souhaitent, d'employer du personnel de maison au sens de l'Ordonnance sur les domestiques privés (ODPr) et aux conditions de cette dernière. A cet effet, le CAGI a mis en place une bourse d'emploi en ligne afin de mettre en contact les employés de maison recherchant un employeur, mais également les personnes désireuses de recruter un domestique privé. En 2020, les formulaires d'offres ont été mis en ligne et la page sur la Bourse des employés de maison a été mise à jour sur le site internet du CAGI afin de faciliter les démarches ainsi que la recherche d'informations.



2020 EN CHIFFRES

Logement / Accueil nouveaux arrivants



LOGEMENT

1'908 clients inscrits
à la Bourse du Logement

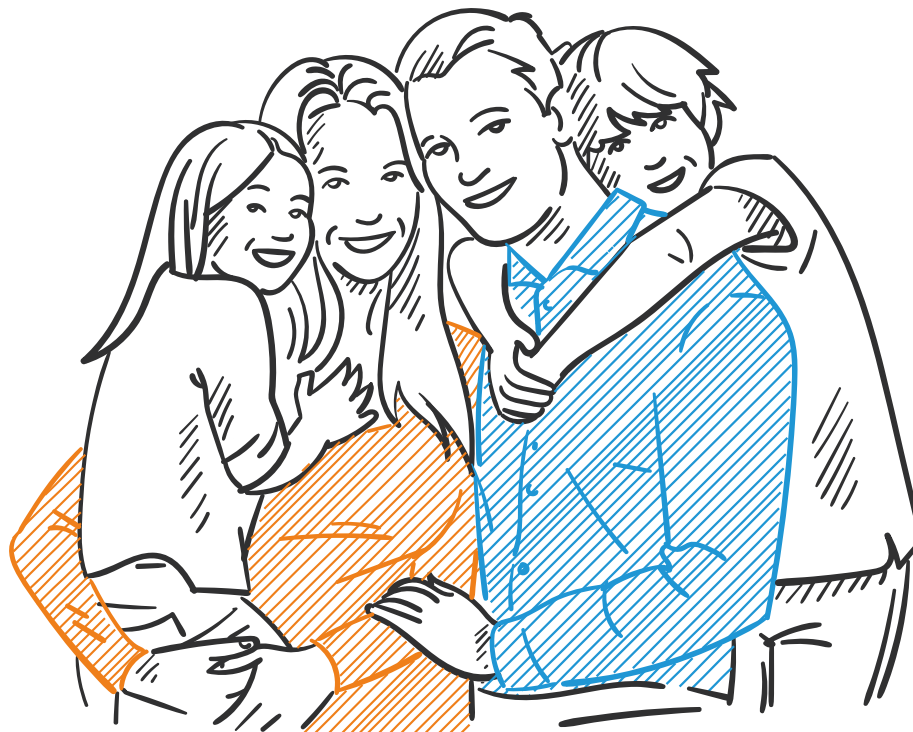
36'597 mailings d'offres
de logements
(e-mails envoyés aux clients)

846 demandes de conseils,
dont

161 relectures de bail

ACCUEIL DES NOUVEAUX ARRIVANTS

1185 nouveaux arrivants



10 événements majeurs dont
5 conférences thématiques et
5 excursions

1410 inscrits à la BEL,
(Bourse d'échanges linguistiques)
dont
270 nouvelles inscriptions

214 tandems linguistiques créés



7. ACCUEIL DES DÉLÉGUÉS

Une année particulière

UNE ANNÉE 2020 MARQUÉE PAR L'ABSENCE DES DÉLÉGUÉS

L'activité du CAGI en lien avec l'accueil des Délégués est dédiée à faciliter le séjour de représentants d'ONG des pays en voie de développement, de gouvernements des pays les moins avancés (PMA) participant à une conférence internationale, une réunion ou une formation à Genève. Or, avec la crise de la COVID-19, c'est l'ensemble des prestations qui ont été mises à mal durant cette période difficile.

En effet, l'impossibilité de voyager, les mises en quarantaine obligatoires et l'annulation en cascade des grandes conférences internationales sont venues perturber l'activité de soutien et l'accès aux prestations proposées par le CAGI aux délégués de passage qui ne pouvaient plus se rendre à Genève.

Confronté à la réalité d'une situation sanitaire inédite, le CAGI a pu assurer malgré tout l'accueil d'un certain nombre de délégués en début d'année avant que les mesures drastiques de confinement et autres contraintes de mobilité n'entrent en vigueur. Ainsi, des nuitées ont pu être subventionnées et les réservations faites en amont ont pu être honorées.

A partir du mois de mars 2020, les choses se sont compliquées avec les conférences et autres réunions internationales devant initialement se tenir à Genève et qui ont été annulées. Ces décisions irrémédiables ont de facto entraîné l'annulation de milliers de nuitées réservées par le CAGI auprès de ses partenaires hôteliers. Ayant travaillé en toute confiance depuis 2013 avec différents établissements de la place, le CAGI a pu bénéficier de l'annulation gratuite des nuitées sans aucune facturation de la part de ses partenaires. Cette confiance mutuelle a permis de faire face à une situation critique pour chacune des parties.

Toutefois, en raison de la suspension de tous les vols de la Suisse vers le Maroc, le CAGI a soutenu à titre exceptionnel deux délégués marocains prenant à sa charge l'ensemble des frais concernant leur hébergement à Genève durant plusieurs jours en mars et avril 2020.



DES SALLES DE RÉUNION TRANSFORMÉES EN BUREAUX

Outre les prestations liées à l'hébergement des délégués, le CAGI met également à disposition des salles de réunions permettant de travailler dans des espaces dédiés sur demande de réservation. Le bâtiment « La Dépendance » qui abritait jusqu'alors l'équipe affiliée aux prestations des délégués, regroupe depuis le 6 juillet 2020 les autres collaborateurs qui occupaient la « Maison de Maître » prévue en rénovation. Pour permettre l'installation de toutes les équipes, hormis l'équipe ONG, dans l'ensemble du bâtiment, la suppression des 2 salles de réunions s'est avérée nécessaire pour respecter les mesures liées à la situation de la COVID-19. Celles-ci ont été transformées en bureaux pour les collaborateurs et ne sont désormais plus proposées en prestations jusqu'à nouvel avis.

UNE RELATION SOLIDE AVEC LES PARTENAIRES HÔTELIERS

Depuis le lancement de l'activité de soutien des délégués en 2013, le CAGI s'est entouré de partenaires hôteliers fiables lui permettant d'assurer une collaboration étroite en matière d'hébergement. Pour sceller leur partenariat, le CAGI a mis en place des contrats-types qui concernent une vingtaine d'hôtels essentiellement à Genève. Ces contrats ont permis d'uniformiser les prestations, tandis qu'un contrat global a été signé avec les chaînes hôtelières. Le CAGI prospecte toujours de nouveaux partenaires potentiels.



Les partenaires hôteliers du Service Accueil Délégués



Hôtel Carmen
Genève ★★

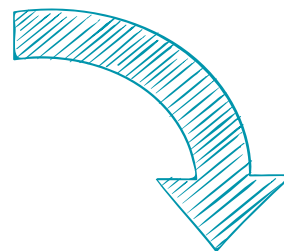


Hotel des
Tourelles



7. ACCUEIL DES DÉLÉGUÉS

Optimisation des services en ligne



UNE STRUCTURE RÉADAPTÉE

Depuis le confinement du mois de mars 2020, le CAGI a renforcé sa communication, ce qui a permis de remettre à jour et d'optimiser les rubriques du site internet, y inclus les pages destinées aux délégués de passage. Une meilleure navigation et une rationalisation des pages sous rubriques permet désormais d'accéder plus facilement aux informations dont certaines dites transversales, peuvent également se retrouver dans les pages de la section ONG (ex. visas, réservations de salles).

REFONTE DU « GUIDE PRATIQUE DU DÉLÉGUÉ ».

Soucieux d'assurer l'accompagnement et le soutien des délégués internationaux, le CAGI a souhaité mettre à leur disposition un outil pouvant faciliter la préparation de leur voyage et leur séjour sur place. Ce « Guide pratique du délégué » recense toutes les informations qui sont jugées nécessaires en vue de leur prochain séjour à Genève. Que ce soit sur les formalités de voyages, le budget à prévoir, les partenaires hôteliers ou encore toutes les informations pratiques sur Genève, les délégués y trouvent réponses à leurs questions. De plus, le guide mentionne également l'existence du Delegates Information Desk du CAGI qui assure un point relais aux délégués leur permettant de s'adresser à un interlocuteur privilégié qui saura leur réserver le meilleur accueil afin de les renseigner sur tous les aspects pratiques liés à la conférence à laquelle ils participent. Le Delegates Information Desk propose également des activités culturelle à faire durant le séjour des délégués de passage.

Il est à noter qu'avec la crise sanitaire, le Delegates Information Desk a été fermé dès le mois de mars, les réunions et conférences internationales ayant été annulées.



GUIDE PRATIQUE DU DÉLÉGUÉ

Vous participez à une conférence internationale à Genève? Suivez nos conseils afin de préparer au mieux votre voyage et votre séjour!



→ Préparation du voyage
Passport – Invitation – Assurance



→ Préparation du budget
Hébergement – Repas – Transports



→ Hôtels partenaires
Hôtels – Résidences – Auberges



→ Arrivée à Genève
Aéroport – Transports en ville/ONUG



→ Informations pratiques
Commerce – Services – Conseils



→ Delegates Information Desk
Support durant les conférences



OPTIMISATION DE L'OUTIL DE GESTION DE L'HÉBERGEMENT

En 2020, le CAGI a travaillé activement sur l'outil qui permet de gérer l'hébergement des délégués et le rendre plus optimal, permettant ainsi une simplification du process en matière de soutien à l'hébergement. Grâce au logiciel « Kalyss », les délégués souhaitant obtenir une subvention pour leur hébergement à Genève peuvent désormais remplir rapidement leur formulaire de demande, qu'elle soit individuelle ou de groupe, pour un traitement plus rapide de leur dossier. Le programme informatique utilisé depuis 2013 déjà, n'a cessé d'évoluer et d'être développé en fonction des besoins. Les développements apportés durant l'année 2020 ont permis d'optimiser les ressources et de réduire les dépenses administratives. Les derniers développements garantissent d'effectuer un suivi financier très précis.

L'objectif est donc de permettre au CAGI d'augmenter le nombre de délégués soutenus tout en réduisant les frais administratifs.

Des partenaires de confiance ont soutenu le CAGI dans le développement de ce logiciel qui est un véritable outil de pilotage de l'activité de l'hébergement des délégués de passage. Grâce notamment au soutien financier de La Loterie Romande, le CAGI a pu se pourvoir d'un programme optimisé et plus fin dans la gestion des demandes de soutien. La réalisation du projet a été menée par l'entreprise genevoise Kalyss S.A..

Bien que la reprise des conférences à Genève ait été compromise par les restrictions sanitaires, l'outil a déjà été utilisé par les participants répondant aux critères d'éligibilité du CAGI.



8. SOUTIEN AUX ONG

Renforcement de l'information et des conseils

En 2020, le CAGI a renforcé son rôle de centre de soutien et de conseil aux ONG de la Genève internationale. La transmission d'information régulière et pertinente concernant les conditions cadres régissant l'activité des ONG à Genève, en particulier dans le contexte de la COVID-19, a accru la crédibilité et la visibilité du CAGI. La confiance des ONG en son action en a également été renforcée.

LES ONG DE LA GENÈVE INTERNATIONALE EN 2020

Au cours de l'année, 22 nouvelles ONG ont été recensées dont 19 créations d'entités morales sous droit suisse et 3 transferts de siège. Fait exceptionnel attribuable à la crise de la COVID-19, aucune ouverture de bureau de représentation d'ONG étrangères n'a été recensée au cours de l'année. Dans le même temps, 8 dissolutions ou fermetures ont été enregistrées.

ACTIVITÉS DU CAGI DANS LE DOMAINE DES ONG ET MESURES D'APPUI

Grâce à une augmentation de la subvention de l'Etat et de la Ville de Genève, le Service ONG a été renforcé avec la création d'un poste d'adjointe. Cela a permis au CAGI d'augmenter son soutien aux ONG et de répondre plus efficacement aux sollicitations de ces dernières.

RÉACTIVITÉ ET INITIATIVES DANS LE CONTEXTE DE LA COVID-19

Les prestations de soutien et d'information ont été adaptées pour répondre aux enjeux de la crise causée par le coronavirus et aux mesures sanitaires prises pour lutter contre la pandémie.



«A million thanks for this webinar, the material and all the meetings you facilitated this year. It's been challenging times, and you were there to help us and be with us.»

Une ONG internationale.

Le 3 mars 2020, alors que le Conseil des droits de l'homme battait son plein et que la Suisse s'apprêtait à proclamer la situation exceptionnelle, une séance d'information par le Médecin cantonal genevois a été organisée à La Pastorale à destination des ONG. Une soixantaine de représentants d'ONG ont pu s'informer sur la situation sanitaire et poser leurs questions au Médecin cantonal. Les ONG ont également été invitées à assister au briefing en ligne organisé par la Mission suisse le 6 novembre 2020 suite aux nouvelles mesures prises du fait de la seconde vague du coronavirus.

Le CAGI a régulièrement informé les ONG via Twitter et emails des dernières mesures et réglementations édictées par les autorités fédérales et cantonales. C'est ainsi que des emails « COVID-19 Update » ont été envoyés régulièrement durant l'année à environ 1'000 représentants d'ONG de la Genève internationale.

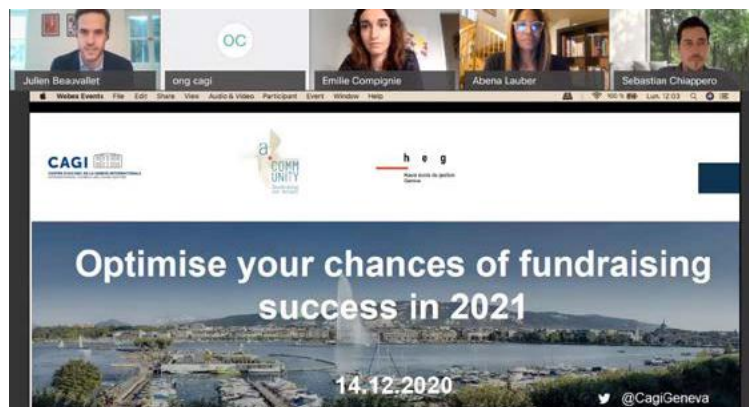
Le 1er avril 2020, un « Centre de ressources » a été mis en ligne sur le site internet du CAGI afin de faciliter l'accès aux informations officielles et utiles aux ONG, couvrant des thématiques aussi diverses que les mesures de soutien financier, les règles applicables à l'organisation d'événements ou encore les mesures de restrictions de voyages. Ces ressources ont été régulièrement mises à jour tout au long de l'année. Le CAGI a également répondu à de nombreuses sollicitations par téléphone, email et via des réunions bilatérales virtuelles.

Parmi les nouvelles organisations présentes à Genève figurent la Fédération internationale des associations de transitaires et assimilés (FIATA), la FONDATION de soutien à l'ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ, Economics of Mutuality (EOM) Foundation et Fight the Fakes Alliance.



8. SOUTIEN AUX ONG

Digitalisation des prestations



Face à la difficulté de jauger l'impact initial de la crise sanitaire sur les ONG de la Genève internationale, le CAGI a lancé le 3 mai un sondage auprès des ONG qu'il soutient. Le 27 mai, les résultats étaient publiés à l'occasion d'un débat organisé par le Club Suisse de la Presse (CSP). Cette étude a permis de mettre en lumière les conséquences de la crise sur l'activité et les finances des ONG. Une enquête similaire est planifiée pour début 2021 afin de faire un bilan de la situation une année après le début de la crise.

DES PRESTATIONS MAINTENUES SOUS DE NOUVEAUX FORMATS

A l'exception de la mise à disposition des salles de réunion, rendue impossible durant la période de fermeture complète des bureaux au printemps, toutes les prestations usuelles du CAGI à destination des ONG ont été maintenues en 2020. De nombreuses prestations ont néanmoins été digitalisées.

C'est ainsi que 8 événements en ligne ont été organisés à destination des ONG en partenariat avec des entités académiques, ONG et entreprises.

Le « Legal Update » de mars 2020 qui devait accueillir 130 personnes pendant une demi-journée à La Pastorale a été annulé et réorganisé sous la forme de 4 conférences hebdomadaires digitales, couvrant les thématiques de la gouvernance des ONG, du droit du travail, du droit bancaire et du droit de la propriété intellectuelle. Organisé en partenariat avec le Geneva Centre for Philanthropy (UNIGE) et la Fédération des entreprises romandes (FER Genève), ce cycle de conférences a accueilli 250 personnes représentant 96 ONG.

Face à la disruption qu'ont connue les réunions et conférences de la Genève internationale, les ONG ont dû s'adapter et continuer à mener à bien leurs missions et activités de plaidoyer via des moyens de communication virtuelle. Une série de 3 webinaires « Going Virtual » a ainsi été organisée en partenariat avec la Diplo Foundation sur la thématique des réunions virtuelles et hybrides afin de renforcer la capacité des ONG dans ce domaine embryonnaire.



Finalement, le 14 décembre, une conférence en ligne était organisée sur la thématique de la recherche de fonds en collaboration avec la Haute Ecole de Genève et A.commUnity, suivie par 143 personnes.

Si le coronavirus a chamboulé des pans entiers de la Genève internationale, l'intérêt des acteurs de la société civile pour Genève est néanmoins resté important et le CAGI a continué à informer les porteurs de projets ainsi que les organisations souhaitant établir un bureau à Genève. La grande majorité de ces réunions bilatérales ont été organisées en virtuel.

Le CAGI a également accompagné une vingtaine d'ONG dans la rédaction et la correction de leurs statuts.

Une nouvelle version de modèle de statuts d'association a été rédigée en collaboration avec un avocat spécialiste du secteur. Cette nouvelle version bilingue (anglais-français) est agrémentée de commentaires juridiques fournissant de nombreux renvois à la base légale, ainsi que des conseils utiles en matière de bonne gouvernance.

La combinaison des recommandations de télétravail et de la baisse du nombre de nouvelles installations a entraîné une diminution des requêtes de soutien à la recherche de locaux.

« This message is to thank you for the excellent webinars you've organized for CAGI this year, despite the difficult situation. Even in lockdown conditions, you managed to share with the NGO community a lot of online valuable content, in a dynamic and very manageable format. It has been both a pleasure and an inspiration to attend the webinars you moderated, so here is wishing there will be the conditions for you to continue along this very appreciated and effective path. »

Une ONG internationale.



2020 EN CHIFFRES

Soutien aux ONG / RH / Budget CAGI

SOUTIEN AUX ONG

22 nouvelles ONG
établies à Genève

3'112
employés dans les ONG

8'600
abonnés à la Newsletter
de la Bourse d'emploi

164 réservations de salles
ayant accueilli

2'021 personnes

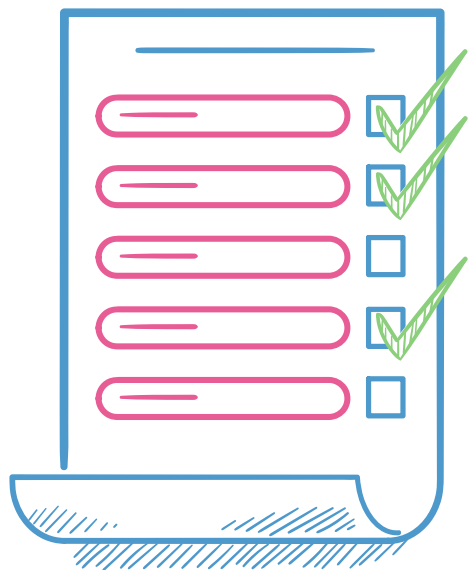
ONG





RH

13 employés, soit
10 postes équivalents
plein temps (EPT)



BUDGET DU CAGI

CHF **1.867 Mio**

CHF **0.734 Mio**
pour le soutien aux délégués

CHF **1.133 Mio**
pour les autres services
et prestations du CAGI



9. COMMUNICATION

Développement interne et externe

L'année 2020 a été marquée par un développement et un dynamisme notoires de la communication externe et interne du CAGI. Si 2019 inscrivait déjà la communication comme étant un axe majeur de la nouvelle stratégie du CAGI, c'est sur cette même lancée que de nombreux projets et autres améliorations ont pu voir le jour.

En tenant compte de la situation sanitaire et des différentes adaptations auxquelles le CAGI a dû faire face, l'activité en communication n'a pas faibli, bien au contraire, elle s'est renforcée pour permettre au CAGI de maintenir sa mission au profit des Internationaux et de mieux faire connaître ses services et prestations auxquels ils peuvent prétendre. Grâce à un travail plus affiné et à des adaptations d'outils nécessaires pour la promotion de l'accompagnement des Internationaux nouvellement arrivés à Genève dans leur phase d'installation et d'intégration, même avant leur arrivée, le CAGI a pu améliorer sa communication multi supports tant en digital, qu'en outils didactiques plus traditionnels. En 2020, les bases ont été jetées pour refaire le site internet du CAGI en 2021 pour le rendre plus moderne, plus accessible et adaptable aux besoins de ses clients. Il se vaudra plus interactif.



UN CONFINEMENT MIS À PROFIT POUR LE DÉVELOPPEMENT DU DIGITAL

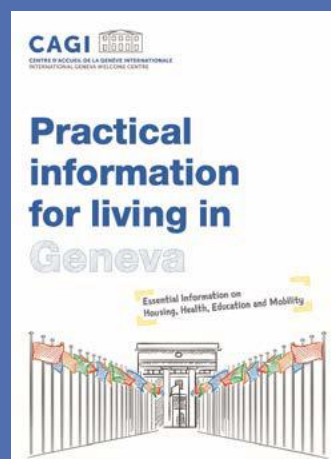
Véritable support web incontournable, le site internet du CAGI a connu moult changements pour permettre une meilleure navigation sur ses pages et un accès plus rapide à l'information.

Vitrine du CAGI, le site se doit d'être en constante évolution et de proposer aux internautes d'y trouver des informations fiables et actualisées en permanence pour devenir LA référence des Internationaux qui viendront s'installer à Genève.

Que ce soit avant leur arrivée ou déjà sur place, les Internationaux doivent trouver en les différentes rubriques du site internet du CAGI un véritable « guide line » pour faciliter leur installation, mais aussi pour se familiariser avec les us et coutumes du leur nouveau pays d'accueil. C'est donc en toute confiance que les Internationaux dits nouveaux arrivants ou en passe de l'être, peuvent s'appuyer sur la pertinence et la fiabilité des informations renseignées sur le site du CAGI.

Ainsi, à partir d'une base déjà solide, chaque sous-rubrique a été revue pour la compléter et la mettre à jour lorsque cela s'est avéré nécessaire. Ce travail de consolidation de la rubrique Genève pratique a permis également d'être plus en phase avec les films thématiques et la brochure « Practical information for living in Geneva » que le CAGI avait commencé à produire en 2019. Un sous-titrage des vidéos à thèmes a renforcé l'accès à toutes les informations et recommandations prescrites. Le CAGI a créé un véritable « kit d'intégration » pour les nouveaux arrivants auquel certaines entités font référence désormais. C'est ainsi que des Organisations internationales et d'autres acteurs, comme par exemple l'OMPI et la plateforme de santé Magellan, ont intégré dans leur site ou dans leur intranet ces différents supports produits par le CAGI lui témoignant ainsi toute leur confiance dans son expertise pour les questions relatives à l'installation et à l'intégration des Internationaux à Genève.

Un des premiers chantiers a été la refonte complète de la rubrique Genève pratique qui est celle qui rassemble le plus d'informations utiles lorsqu'un International s'installe à Genève et dans l'arc lémanique.



9. COMMUNICATION

Un relais digital auprès du public



MEILLEURE VISIBILITÉ DES ÉVÉNEMENTS DU CAGI SUR LE SITE

En ayant redéfini sa notion d'événements, le CAGI a développé une vision beaucoup plus transversale des activités organisées par l'ensemble de ses Services. De manière régulière ou ponctuelle, le CAGI propose des événements en collaboration avec d'autres partenaires, des conférences, des ateliers et bien d'autres, qui se sont pour la plupart tenus en ligne cette année pour respecter les règles sanitaires en vigueur. L'idée de créer un calendrier unique des événements du CAGI s'est avérée nécessaire pour garantir une parfaite visibilité sur l'ensemble des activités. Répertorié auparavant dans la rubrique respective de chacun des Services, il sera désormais possible pour l'internaute de prendre connaissance en un clin d'œil des événements à venir et y participer s'il le désire. Ce calendrier commun à l'ensemble des Services promeut désormais les activités du CAGI de manière optimale et est régulièrement mis à jour.

UN CANAL D'INFORMATIONS EFFICACE POUR LA SITUATION COVID-19

Pour répondre aux besoins d'informations relatives à la crise sanitaire inédite à laquelle tout le monde a été confronté, plusieurs initiatives ont permis d'assurer un relais efficace auprès de notre public et notamment des Internationaux. Très régulièrement actualisées, les mesures sanitaires, qu'elles soient fédérales ou cantonales, ont été relayées par le CAGI de manière systématique.

En collaboration avec la Mission suisse, le CAGI a utilisé et mis à disposition son compte Twitter pour transmettre les dernières informations très rapidement. Cette réactivité s'est notamment révélée très productive puisque qu'à l'issue des conférences de presse du Conseil fédéral ou du canton de Genève, la plateforme Twitter s'est immédiatement activée pour une transmission rapide et ciblée de l'information aux acteurs de la Genève internationale. Dans un climat de confiance absolue, le CAGI et la Mission suisse ont assuré un tandem efficace dans la transmission d'informations sur la COVID-19 garantissant ainsi leur mise à jour, mais également une régularité attendue de notre public cible.



Pour compléter ce dispositif, le CAGI a assuré une visibilité de choix à la situation COVID-19 en mettant en avant sur sa page d'accueil les informations à connaître, mais a également créé une page spéciale hébergée dans la rubrique ONG. Nommée « Centre de ressources COVID-19 », cette page vise à soutenir les ONG de la Genève internationale dans le contexte de la pandémie de la COVID-19 en permettant un accès rapide à des informations et ressources disponibles en ligne.

UNE COMMUNICATION OPTIMISÉE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Relancé en septembre 2019, le compte Twitter du CAGI [@CagiGeneva](#) a repris son envol et a été un des supports média qui a connu le plus fort développement en 2020.

Plateforme dédiée à une communication rapide et concise, ce réseau social a permis de relayer des informations d'ordre institutionnel ou culturel en se partageant entre les activités des différents Services du CAGI et le Kiosque Culturel de l'ONUG dont le CAGI a la gestion. Ces deux champs d'activités ont permis d'alterner les différents types d'informations pour permettre au public cible d'avoir une vision globale de l'actualité.

Force est de constater que la communication digitale, et notamment les réseaux sociaux, est un pan très important pour toute entité qui souhaite promouvoir ses activités et valoriser également celles de ses partenaires et/ou membres. C'est ainsi que le CAGI a axé sa stratégie Twitter en s'appuyant également sur l'expertise et les conseils de différents partenaires tels que la Mission suisse ou le Service de l'information (UNIS) et le Projet de changement de perspective (PCP) de l'ONUG avec qui la collaboration tend à s'intensifier.

Le CAGI attache une importance toute particulière aux différents réseaux sociaux disponibles à ce jour et sera voué à développer sa communication sociale et digitale pour tendre vers une communication dite 360°. C'est le projet qui s'inscrit en 2021. Un travail prospectif basé sur des analyses approfondies a d'ores et déjà commencé pour se lancer sur un nouveau réseau social.

Avec son compte Twitter, le CAGI a su piloter son plan de communication via ce réseau social de manière complète et diversifiée.

En une année, le nombre de 1'000 followers était atteint et l'augmentation du nombre d'abonnés est en perpétuelle croissance.



9. COMMUNICATION

UN RENFORT DE CREA AU SERVICE COMMUNICATION

CREA est l'école de référence dans le domaine du Marketing, de la Communication, du Digital, du Développement Web et Applications et de la Direction Artistique à Genève. Chaque année, plus de 800 étudiants sont formés au sein de son établissement par les meilleurs intervenants suisses et internationaux.

Dans le cadre du développement de sa communication, le CAGI a fait appel à l'école pour recruter une stagiaire en communication digitale pour renforcer l'équipe déjà en place sur une durée de 6 mois. D'après un cahier des charges défini, cette nouvelle recrue du pôle Communication a fourni un travail d'analyses des réseaux sociaux minutieux et a été force de propositions dans notre stratégie de communication.

Mais au-delà de ce premier volet d'analyses, notre stagiaire a été également missionnée sur la refonte du site internet de l'Agenda culturel, le nouveau format de notre newsletter, ainsi que sur l'homogénéisation des différents supports de présentation utilisés par les Services. Une ligne graphique a été définie et fait désormais référence.

L'intégration de la stagiaire a permis d'avoir un regard extérieur basé sur la bienveillance, la confiance réciproque et l'épanouissement de l'étudiante durant tout son stage d'études. La venue d'une élève de CREA a insufflé une dynamique d'équipe très appréciée où tout le monde a trouvé sa place conjuguant complémentarité et efficacité. Cette expérience fructueuse a été très bénéfique pour le Service qui a pu mettre à profit toute l'excellence de l'enseignement à Genève.

« Je tenais à mentionner que j'ai pris du plaisir à travailler avec mes collègues au sein du Service Communication du CAGI et les remercie encore une fois pour m'avoir apporté énormément ainsi que pour la confiance qu'il m'ont accordée. Je leur en serai toujours reconnaissante. »

Une stagiaire en Communication.



REVUE DE PRESSE ET MÉDIAS

Depuis le lancement du magazine UNtoday, le CAGI a été sollicité par la rédaction pour fournir un contenu éditorial de manière récurrente. C'est presque chaque mois que le CAGI a publié des articles à thèmes relayant ses activités ou traitant des sujets plus spécifiques. Une fois de plus, la confiance de toute l'équipe de rédaction qu'elle accorde au CAGI démontre qu'il est source de fiabilité et qu'il a su s'inscrire comme l'un des outils importants de la Genève internationale.

Tout au long de l'année 2020, les médias ont fait appel au CAGI pour intervenir sur différents thèmes relatifs à la GI. Que ce soit à la radio (Radio Cité, Radio Lac, La Matinale de la RTS), dans les journaux (Le Temps, Tribune de Genève) ou sur d'autres plateformes d'informations (Swissinfo) sans oublier Léman Bleu, le CAGI a su mettre en lumière son rôle essentiel au service des Internationaux œuvrant pour la GI et également démontrer son expertise en matière de soutien aux ONG.

Des magazines plus spécialisés ont aussi relayé dans leurs pages les actions du CAGI (TCS magazine, The Courier du AIWC, Migros magazine). Viennent également s'ajouter les différentes interventions du CAGI lors de conférences organisées en ligne et qui ont rassemblé plusieurs intervenants.



LE TEMPS



10. KIOSQUE CULTUREL DU CAGI À L'ONUG

20 ans de découvertes
culturelles et touristiques

UN ANNIVERSAIRE REPORTÉ

Comme on le dit souvent, la découverte et l'intégration dans une nouvelle ville passent aussi par la culture. Genève est une cité où le rayonnement culturel et les échanges interculturels foisonnent et faire découvrir ce dynamisme aux employés de la Genève internationale était une vraie mission en soi. De cette volonté a germé l'idée de créer une structure permettant aux Internationaux de découvrir les richesses culturelles et touristiques de Genève et de la Suisse. Le Kiosque Culturel du CAGI à l'ONUG allait bientôt naître...

C'est en 1997 qu'un groupe de travail constitué par la Confédération suisse, le canton de Genève, la Ville de Genève et le CAGI a permis de renforcer et de développer les liens culturels entre les Organisations internationales, Genève et la Suisse. Ces réflexions collégiales ont débouché sur l'implantation d'un Kiosque Culturel et d'informations, sis au Palais des Nations, dont la gestion est confiée au CAGI. C'est grâce au soutien du Directeur général de l'ONUG de l'époque, M. Vladimir Petrovsky, ainsi que du Président du Comité des Arts du Palais des Nations et Bibliothécaire en chef, M. Pierre Pelou, que le projet de la création d'un Kiosque Culturel a pu voir le jour. Tous deux convaincus de la nécessité de ce service en faveur des employés de la Genève internationale et des nombreux délégués de passage, ils ont décidé de mettre gratuitement un espace à disposition à la Porte C6 du Palais, espace qui deviendra l'un des lieux privilégiés des Internationaux curieux de culture ainsi qu'une antenne du CAGI au cœur-même de l'ONUG.

Cela fait donc 20 ans que le Kiosque Culturel existe et qu'il est au service des Internationaux, leur permettant d'acheter des billets de spectacles à tarifs préférentiels et d'y trouver également une expertise en matière de recommandations culturelles grâce à une équipe d'étudiants auxiliaires impliqués et férus de culture et de loisirs. Ils n'auront de cesse au fil des années de prodiguer leurs conseils en matière d'activités culturelles et transmettront également de précieuses informations touristiques pour permettre aux Internationaux et autres délégués de passage, de découvrir la région lémanique et les richesses touristiques de la Suisse. Au fil des années, les partenariats avec les acteurs culturels n'ont cessé d'être tissés avec le Kiosque portant aujourd'hui leur nombre à une cinquantaine dont le dernier accord de partenariat a été conclu avec le Château de Chillon. D'autres collaborations seront établies avec de nouveaux partenaires que le CAGI a d'ores et déjà identifiés.



Aujourd'hui, la mission du Kiosque Culturel est inchangée et s'est même intensifiée pour toujours mieux répondre aux attentes de ses clients. La continuité de l'activité du Kiosque Culturel est garantie également par des collaborations et partenariats établis de longue date. Grâce à la confiance témoignée par l'ensemble de ses partenaires, le Kiosque Culturel a pu asseoir sa légitimité en tant que relais culturel au sein du Palais des Nations et devenir ainsi un point incontournable en matière de culture locale et suisse en général.

Afin de répondre aux attentes de ses clients, le Kiosque ajuste en permanence son offre et modernise ses procédures pour garantir une qualité de service à la hauteur des exigences de son public. C'est dans cette optique que le Weekly email, qui est adressé à plus d'acteurs de la Genève internationale qu'auparavant, s'est amélioré et propose désormais un contenu plus fourni dans une mise en page beaucoup plus attractive.

Fêter ses 20 ans reste toujours un moment marquant, mais la crise sanitaire liée à la COVID-19 est venue jouer les trouble-fêtes ruinant les espoirs d'une célébration digne de ce nom. Ainsi, ce qui devait être un rassemblement convivial avec les clients du Kiosque et ses partenaires tant culturels qu'institutionnels, ne sera que partie remise. Le rideau est tombé. Gageons que 2021 nous permettra de fêter l'anniversaire de la création du Kiosque Culturel sous de meilleurs auspices et en toute quiétude en garantissant une levée de rideau tant attendue, le tout sous le feu des projecteurs.



Depuis cette année, les offres du Kiosque peuvent également être commandées en ligne.



10. KIOSQUE CULTUREL DU CAGI À L'ONUG

Découvrir la culture autrement

UNE ANNÉE TOURMENTÉE POUR LA CULTURE

Frappée de plein fouet par la crise sanitaire inédite qui s'est abattue soudainement sur notre pays et dans le monde entier, le domaine de la culture n'en a pas été épargné, bien au contraire. Toutefois, dans une lueur d'espoir de reprise, le monde de la culture a pu partiellement rouvrir ses portes au public et le Kiosque Culturel également. Lui aussi temporairement fermé à ses clients, il a pu reprendre une activité certes au ralenti, mais une activité! Grâce à la confiance sans faille de ses partenaires, le Kiosque Culturel a su rebondir et poursuivre la mission qui est la sienne.

Ainsi, les acteurs culturels locaux et le Kiosque Culturel du CAGI à l'ONUG ont pu consolider la confiance qui les lie depuis des années et ont su se réinventer pour faire face à cette crise sans précédent. L'accès au Palais des Nations n'ayant plus été possible et le Kiosque Culturel non accessible au public, il a fallu mettre en place de nouvelles techniques de vente notamment pour des activités encore possibles durant la pandémie.

Dès lors, le Kiosque a développé et mis en place la vente de billets à distance, procédé inédit pour lui, ce qui lui a permis de maintenir son activité initiale. Par ailleurs, le Weekly email du Kiosque envoyé toutes les semaines aux Organisations internationales, aux Missions permanentes et aux ONG, s'est également adapté aux circonstances exceptionnelles et a fait peau neuve.



The screenshot displays the website of the CAGI (Cultural Agency of Geneva) at the ONUG (Office of the United Nations in Geneva). The header features a banner with a fountain image and the text 'SERVICE ÉVÉNEMENTIEL & KIOSQUE CULTUREL À L'ONUG' and 'EVENT SERVICE & CULTURAL KIOSK AT UNOG'. The main content area is divided into several sections: 'Événements du CAGI' (CAGI Events) with a calendar link, 'LES COLLABORATIONS EXTERNES' (External Collaborations) listing partnerships with local, cantonal, and international organizations, and a 'PROGRAMME 2020/21' section. The latter includes a calendar icon and a 'FOLLOW' button for Twitter (@CagGeneva). Specific events highlighted include 'Ciné-ONU' (Cinema-ONU) for film screenings and 'PechaKucha 20x20' for creative presentations.

Outre l'information sur les offres à tarifs préférentiels, le Weekly email a intégré des recommandations culturelles et de loisirs réalisables durant la période de confinement notamment, et a permis aux clients du Kiosque de découvrir la culture autrement. Un accent plus marqué sur les activités à faire en famille a été mis pour répondre à l'attente émise par les Internationaux dans le cadre de l'audit de la Cours des comptes. Toutes ces informations ont été recensées dans l'Agenda Culturel qui a fait peau neuve également.

Le Kiosque culturel a fermé temporairement du 16 mars au 5 juillet pour rouvrir ses portes le 6 juillet. Les ventes de billets à distance ont généré près de 50% de l'activité qui a connu une baisse de 80% sur l'exercice 2020.

Cette situation à laquelle le Kiosque Culturel n'avait jamais été confronté a permis néanmoins de déceler une capacité d'adaptation et de réactivité pour persévérer dans sa mission qui est la sienne, promouvoir la culture. Malgré un cap difficile pour tous les acteurs du milieu culturel, la confiance reste de mise et nous sommes prêts à relever de nouveaux défis pour mieux rebondir en 2021.



Les partenaires du Kiosque Culturel du CAGI à l'ONUG

Le Grütli Centre
Le Grütli de production
Le Grütli et
Le Grütli de diffusion
Le Grütli des Arts vivants



FIFOG



starticket



JADOOORE.CH



ATELIERS
D'ETHNOMUSICOLOGIE
GENÈVE



CGNI
LAKEXCEPTION



ÉCOLE DE DANSE DE GENÈVE 50 ANS!



Chaplin's
WORLD



musika
Représentation artistique et concert

Ecolint
Centre des arts



Yoga flame

les
autom
nales



FESTIVAL
COULEUR
CAFÉ

ticketcorner



se
les
créa

ariana



Genève
5-14 mars 2021
FIFDH
10^e Festival du Film des Droits de l'Homme International
sur les droits humains

FILMAR
en América Latina

Théâtre
de Carouge

LA NUIT
DES MUSÉES



palexpo



SWISS VAPEUR PARC
LE BOUVET



Fondation
Martin Bodmer



infomaniak

GENEVA LIVE
TOURISM



VAUD
Région du Léman



2020 EN CHIFFRES

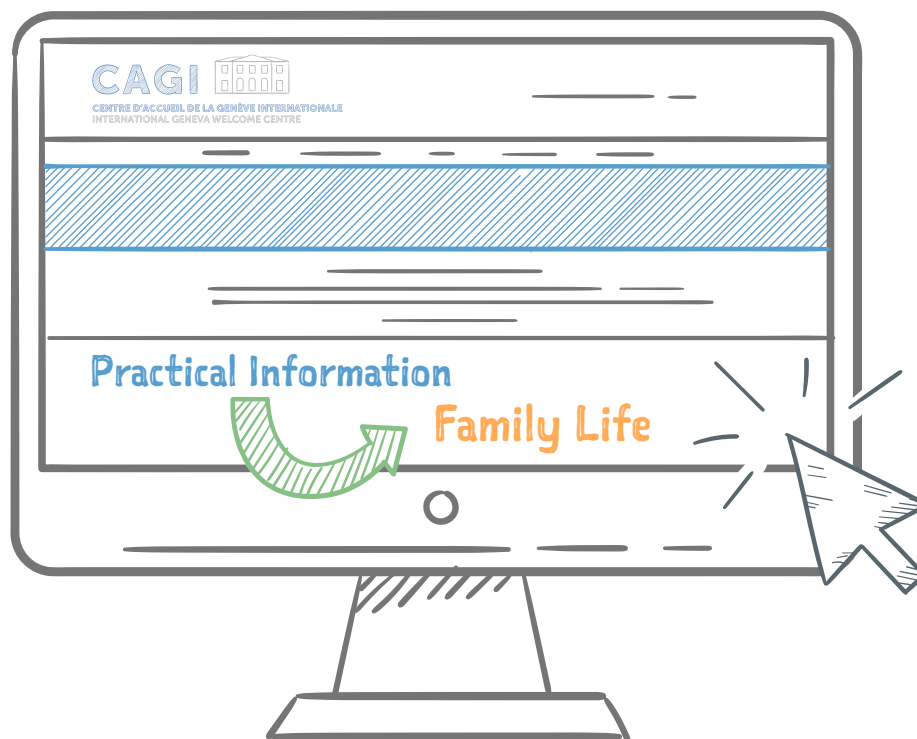
Communication

SITE INTERNET

469'161
visiteurs

1'159 Mio
de pages vues

www.cagi.ch



TWITTER

1'192
abonnés

+ de 500
tweets postés

29'616
visites du profil
du CAGI



11. RESSOURCES HUMAINES



PARTENAIRES RH DU CAGI, UNE CONFIANCE RÉCIPROQUE

Le CAGI fait régulièrement appel à plusieurs partenaires pour proposer divers postes dans le cadre d'un programme d'insertion professionnelle: Hospice général, Office cantonal de l'emploi (OCE), Programme Syni (Lausanne) et Université de Genève (stagiaires académiques). Il s'agit généralement de stages d'une durée de 3 à 6 mois, avec un taux d'activité variant de 40% à 80%.

En 2020, 10 stagiaires en provenance de divers partenaires ont effectué un stage au CAGI.

A cela s'ajoute une stagiaire de l'école CREA qui a effectué un stage à 100% en Digital Marketing & Communication au sein de l'équipe Communication, de mi-juillet 2020 à fin janvier 2021.

UNE COLLABORATION RECONDUITE AVEC NÉGO-MÉDIATION

Conclu en 2019, ce système de gestion et de prévention des conflits internes ainsi que la possibilité pour les employés de s'adresser à une personne de confiance externe au CAGI a été renouvelé pour 2021 avec la société NégO-Médiation SARL.

GENDER CHAMPION : 1^{ER} BILAN

Les engagements pris par le Directeur du CAGI en tant que « Gender Champion » du International Gender Champions (IGC) Network pour l'année 2020 ont été pleinement respectés.

Pour l'objectif relatif à la promotion de l'équilibre travail / vie de famille, le CAGI a équipé les collaborateurs d'outils adaptés pour travailler depuis la maison; ils ont ainsi pu en bénéficier durant la période où le télétravail était fortement recommandé. Cela a permis d'améliorer sensiblement l'équilibre travail / vie de famille. Par ailleurs, le télétravail a été officialisé. Les horaires de télétravail sont flexibles dans le but de maximiser le mieux possible l'équilibre entre le travail et la vie de famille.



Pour ce qui est de l'objectif traitant de l'atmosphère et des conditions de travail basées sur l'équité, une attention particulière a été portée à la parité homme/femme lors de la création des groupes de travail dans le cadre du projet de la réorganisation future du CAGI (équilibre homme/femme et hiérarchique).

Pour 2021, le CAGI va encore renforcer l'attention portée à une atmosphère et à des conditions de travail dans le respect de l'équité. Dans cette optique, un séminaire donné par Nêgo-Médiation SARL va être organisé.

De plus, le CAGI souhaite pérenniser la pratique du télétravail dans des périodes normales post COVID-19.

LE CAGI REJOINT L'INITIATIVE « 2050TODAY »

En partenariat avec les Nations Unies, *2050Today* vise à rassembler une communauté d'institutions internationales basées à Genève et déterminées à assurer une réduction rapide, continue et mesurable de leurs émissions de gaz à effet de serre (GES). En partageant leurs expériences, leurs solutions et leurs pratiques, les membres de la communauté encouragent et facilitent la mise en œuvre de mesures efficaces dans un esprit de solidarité et de coopération.

En octobre 2020, le CAGI a décidé lui aussi de rejoindre l'initiative *2050Today* qui vise plusieurs objectifs :

- La réduction des émissions de la Genève internationale en agissant dès maintenant.
- Le partage des expériences, des solutions et des pratiques dans un esprit de solidarité et de coopération.
- L'exemplarité de la Genève internationale en tant que principal défenseur et organisateur de l'action multilatérale et inclusive en faveur du climat.

2050Today est promue conjointement par plusieurs Missions permanentes, Organisations internationales et d'autres acteurs de la Genève internationale. Voir www.2050today.org pour plus d'information concernant cette initiative.

UN NOUVEL OUTIL DE MANAGEMENT AU CAGI

La Direction du CAGI a décidé d'introduire les MbOs (Management by Objectives) dès 2020.

Le « management par objectifs » consiste à définir l'objectif final que l'on veut atteindre et à partir duquel le collaborateur et son Responsable établissent un plan d'action. Ce type de management fait participer les collaborateurs à l'élaboration de leur travail et permet ainsi une implication accrue, favorisant également le développement des compétences.

Suite à un workshop avec l'ensemble des collaborateurs début janvier, un formulaire de fixation et de suivi des objectifs a été mis en place et établi par tous. Ces objectifs, au nombre variable, peuvent être individuels, collectifs de Service ou personnels. Suite à une évaluation intermédiaire en cours d'année, une évaluation finale validée par le Directeur est réalisée en fin d'année et détermine le taux de satisfaction de l'atteinte des objectifs fixés.

Les employés du CAGI ont accueilli favorablement l'introduction des MbOs et sur la base de la bonne expérience de l'utilisation en 2020 ont encouragé la Direction à pérenniser l'emploi de cet instrument de management.

« Je tenais à vous remercier pour votre bienveillance à mon égard durant ces 8 mois passés avec vous au sein du CAGI. Cette période fut très enrichissante tant au niveau professionnel qu'humainement, et ce fut pour moi, un grand honneur de travailler avec une merveilleuse équipe »

Une stagiaire au CAGI.



12. REMERCIEMENTS

Le CAGI remercie ses membres et les bénévoles
du Réseau d'Accueil de la Fondation pour Genève

Membres fondateurs



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra



REPUBLIQUE
ET CANTON
DE GENEVE

Membres du Réseau d'Accueil

Banovsha (Bella) AFANDIYEVA
Laetitia BOULARD
Claudia CARVAJAL
Sylvie CHASSAGNADE
Regina CIRMON
Charlotte CONIGLIANO
Brigitte CROMPTON
Steven DAMAL PATHANGI
Carole DE POIX
Sabine DIDISHEIM
Maria Teresa DUTLI
Mouna GAUTIER
Dinara GOZALOVA
Corinne HUDSON
Charles JACQUEMART

Alix KERN
Priscilla KROMMENACKER
Danièle LEJOINDRE
Barbara LEVY
Kasia MARZEWSKI
Jacques MORET
Anastasia OUTKINA
Patrice PLOJOUX
Sophie POLLINI
Karin SOLLER
Chantal SULZER
Olivier TURRETTINI
Louise TURRETTINI
Juliette VAN BERCHEM
Diane ZOELLY (Présidente)

Membres associés



Membres Sympathisants



COORDONNÉES DES SERVICES DU CAGI

CENTRE D'ACCUEIL DE LA GENÈVE INTERNATIONALE

La Pastorale
106, Route de Ferney
1202 Genève
www.cagi.ch
T +41 22 546 14 00
welcome.cagi@etat.ge.ch

SERVICE RÉSEAU D'ACCUEIL

La Dépendance
T +41 22 546 14 26
network.cagi@etat.ge.ch

SERVICE LOGEMENT ET INFORMATION

La Dépendance
T +41 22 546 14 17
immo.cagi@etat.ge.ch

SERVICE ÉVÉNEMENTIEL & COMMUNICATION ET KIOSQUE CULTUREL

La Dépendance
T +41 22 546 14 07
communication.cagi@etat.ge.ch

SERVICE ONG

La Maison Rose
T +41 22 546 14 10
ong.cagi@etat.ge.ch

SERVICE ACCUEIL DÉLÉGUÉS

La Dépendance
T +41 22 546 23 00
delegates.cagi@etat.ge.ch

HEURES D'OUVERTURE

Du lundi au vendredi
de 9:00 à 17:00.

www.cagi.ch



@CagiGeneva



@cagi.geneva

CAGI



CENTRE D'ACCUEIL DE LA GENÈVE INTERNATIONALE
INTERNATIONAL GENEVA WELCOME CENTRE



euro
DESIGN