

**RAPPORT
D'ACTIVITES**

2023

**ANNUAL
REPORT**

CAGI



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

NOTRE ÉQUIPE

OUR TEAM



Alexia Piffard



André Salem



Carmen Herrero



Éric Droz



François Schaller



Gregory Bozzetti



Veronica Eggly



Julien Beauvallet



Sonia Tancic



Yannick Roulin



Raphael Bonacchi



Mounia Ouldaïssa



Michael Cochet



Katia Doninelli

SOMMAIRE

CONTENTS

04	Message du Directeur		Message from the Director	04
06	La Genève internationale à travers l'objectif d'Éric Droz		« International Geneva » through the lens of Éric Droz	06
08	SERVICE BIENVENUE	1	WELCOME SERVICE	08
	Programme d'Accueil		Welcome programme	
	Soutien au logement		Housing supports	
16	Infographie Programme d'Accueil & Soutien au logement		Facts and Figures Welcome programme & Housing supports	16
18	SERVICE SOCIÉTÉ CIVILE	2	CIVIL SOCIETY SERVICE	18
	Soutien aux ONG		NGO support	
	Soutien à l'hébergement des délégués		Delegates accommodation support	
22	Infographie ONG & Délégués		Facts and Figures Civil society Service	22
30	SERVICE COMMUNICATION	3	COMMUNICATIONS SERVICE	30
34	KIOSQUES CULTURELS	4	CULTURAL KIOSKS	34
38	Témoignages de Yasmine et Luca		Yasmine and Luca testimonials	38
39	Les partenaires culturels		Cultural partners	39
40	DELEGATES INFORMATIONS DESK	5	DELEGATES INFORMATIONS DESK	40
44	Infographie Communication & Kiosques culturels & DID		Facts and Figures Communications & Cultural kiosks & DID	44
46	RESSOURCES HUMAINES	6	HUMAN RESSOURCES	46
47	Infographie RH		Facts and Figures HR	47
48	Budget 2023		2023 Budget	48
50	Remerciements		Thank you	50

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

This document uses masculine expressions that apply equally to both men and women.

« UN CENTRE D'ACCUEIL TOURNÉ VERS L'AVENIR » MESSAGE DU DIRECTEUR



A l'image du nouveau design de ce rapport d'activité qui joue avec les reflets et les perspectives de bâtiments modernes et emblématiques de la Genève internationale grâce aux photos d'Éric Droz (cf. pages 6-7), cette année 2023 aura été marquée par la volonté de projeter le CAGI dans l'avenir, en réfléchissant à sa mission, son fonctionnement et ses tâches, en vue de poursuivre la transformation du Centre d'accueil en une entité moderne offrant des prestations de qualité et répondant aux besoins en constante évolution de ses bénéficiaires.

Si cette année post-covid aura en effet vu le CAGI fonctionner à nouveau à plein régime - je vous invite à cet égard à découvrir dans les pages suivantes les multiples activités déployées en 2023 par ses divers Services, elle aura aussi été placée sous le signe d'une transition à la tête de l'institution.

Après plusieurs années en tant que Représentant permanent adjoint de la Suisse auprès de l'ONU et des autres Organisations internationales à Genève et Chef de la division Etat hôte de la Mission suisse, j'ai en effet eu le privilège et le plaisir de reprendre début juillet la direction du CAGI, après avoir présidé son Comité pendant presque 5 ans.

Et de me plonger ainsi au cœur d'une institution créée il y a plus de 25 ans déjà par la Confédération suisse et la République et canton de Genève me tient particulièrement à cœur.

Cette reprise du CAGI a coïncidé avec la définition et l'adoption d'une nouvelle stratégie pour le Centre d'accueil, couvrant la période 2024-2027. Ce fut donc l'occasion, pour mes équipes et moi-même, de revoir en profondeur le fonctionnement du CAGI et ses prestations, d'analyser également l'évolution des demandes auxquelles il fait face afin de redéfinir son offre de

« A WELCOME CENTRE LOOKING TO THE FUTURE » MESSAGE FROM THE DIRECTOR

Like the new design of this activity report, which plays with the reflections and perspectives of modern buildings that are emblematic of international Geneva, thanks to the photos of Éric Droz (see pages 6-7), 2023 will have been marked by the desire to project CAGI into the future, by reflecting on its mission, its operation and its tasks, with a view to continuing the transformation of the Welcome Centre into a modern entity offering quality services and meeting the constantly evolving needs of its beneficiaries.

This post-covid year will have seen CAGI back in full operation - I invite you to discover in the following pages the many activities deployed in 2023 by its various Services - but it will also have been marked by a transition at the head of the institution.

After several years as Deputy Permanent Representative of Switzerland to the United Nations and other international organisations in Geneva and Head of the Host State Division of the Swiss Mission, I had the privilege and pleasure of taking over the management of CAGI at the beginning of July, after having chaired its Committee for almost 5 years.

And so I was able to immerse myself in the heart of an institution that was created over 25 years ago by the Swiss Confederation and the Republic and Canton of Geneva, and which is particularly close to my heart.

The takeover of CAGI coincided with the definition and adoption of a new strategy for the Welcome Centre, covering the period 2024-2027. It was therefore an opportunity for my teams and myself to carry out an in-depth review of CAGI's operations and services, as well as analysing the changing demands it faces in order to redefine its service offering and open up new fields of action, with a view to fully meeting the expectations of international institutions, their employees and families, and visiting delegates. This strategy, adopted by the Committee in November, will complete the range of

services et d'ouvrir de nouveaux champs d'action dans l'optique de répondre pleinement aux attentes des institutions internationales, de leurs employés et familles, et des délégués en visite. Cette stratégie, adoptée en novembre par le Comité, complètera l'éventail des mesures prises par les autorités hôtes en vue d'améliorer les conditions-cadres offertes aux acteurs de la Genève internationale. Elle déploiera ses effets ces quatre prochaines années, ouvrant la voie à de nouvelles prestations et activités dont certaines dépendront aussi des moyens financiers qui seront à disposition. A cet égard, cette transition aura aussi été l'occasion de revoir la structure et la gestion du budget de l'institution et de les moderniser pour un pilotage plus efficace des finances.

Elle aura finalement aussi fourni l'occasion d'entamer des discussions approfondies avec l'ensemble des membres du CAGI (plus de 35!) et de définir avec certains d'entre eux de nouvelles pistes de collaboration.

L'année 2024 s'annonçant ainsi riche en nouvelles perspectives, je me réjouis de pouvoir accompagner le CAGI vers ces nouveaux horizons afin de relever les défis qui nous attendent tout en continuant ainsi à servir au mieux les organisations qui composent cette Genève internationale qui m'est si chère, ainsi que tous leurs employés et leur famille.

Ce voyage ne pourrait évidemment se faire si je ne pouvais compter sur l'engagement exemplaire de toutes mes collaborateurs, que je tiens ici à remercier chaleureusement pour leur dévouement et pour la qualité de leur travail.

measures taken by the host authorities to improve the framework conditions offered to stakeholders in international Geneva. It will take effect over the next four years, paving the way for new services and activities, some of which will also depend on the financial resources available. In this respect, this transition will also have been an opportunity to review the structure and management of the institution's budget and to modernise them, for more effective financial management. Finally, it will also have been an opportunity to enter into in-depth discussions with all the members of CAGI (more than 35!) and to define new collaborations with some of them.

2024 promises to be rich in new perspectives, and I am delighted to be able to accompany CAGI towards these new horizons in order to meet the challenges that await us, while continuing to serve the organisations that make up this international Geneva that is so dear to me, as well as all their employees and their families, to the best of my ability.

Of course, this journey would not be possible without the exemplary commitment of all my colleagues, whom I would like to thank warmly for their dedication and for the quality of their work.

L'Ambassadeur Yannick Roulin a repris la direction du CAGI en juillet 2023. Diplomate au sein du Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) depuis une vingtaine d'années, il a auparavant été en poste au Canada, en Chine, à Berne (Direction des affaires européennes et Division Nations Unies) et à Genève (Mission permanente auprès de l'ONU et des autres Organisations internationales).



Ambassador Yannick Roulin took over as Head of CAGI in July 2023. A diplomat at the Federal Department of Foreign Affairs (FDFA) for some twenty years, he has previously served in Canada, China, Bern (Director of European Affairs and United Nations Division) and Geneva (Permanent Mission to UN Geneva and other international organisations).

« LA GENÈVE INTERNATIONALE » À TRAVERS L'OBJECTIF D'ÉRIC DROZ



Aujourd'hui Responsable adjoint du Service communication, Éric Droz est un collaborateur du CAGI depuis 2016. Considérant que le rapport à l'image transcende les frontières et les barrières culturelles dans l'univers de la communication, il apporte son savoir-faire et sa passion pour la photographie, atouts précieux pour le CAGI.

Sans donner son âge, il y a plus de trois décennies qu'Éric pratique la photographie en autodidacte en débutant son parcours avec l'argentine par des captures de fleurs dans le jardin familial, puis des portraits. Par la suite, il s'est aventuré dans le noir et blanc en installant

un petit laboratoire dans son garage mais les effluves chimiques désagréables qui se répandaient dans la maison n'étaient pas vraiment du goût de tout le monde... Aujourd'hui avec le digital, plus d'odeur, mais de longs moments derrière l'ordinateur! Mettant à profit ses compétences pour immortaliser les événements organisés par le CAGI, Éric illustre également le site internet et les publications sur les réseaux sociaux. Toujours en quête d'inspiration, son intégration au CAGI a été l'occasion d'une recherche créative sur la manière d'illustrer la Genève internationale et ses bâtiments emblématiques, en apportant une touche de modernité parfois décalée. Les tonalités bleues, semblables aux couleurs du CAGI, sont devenues sa signature visuelle. Ses créations mettent en avant les effets de perspective jouant avec les reflets et les structures. Le travail d'Éric rend hommage à la Genève internationale, un lieu de convergence des cultures et des idées, capturé à travers l'objectif d'un photographe passionné.

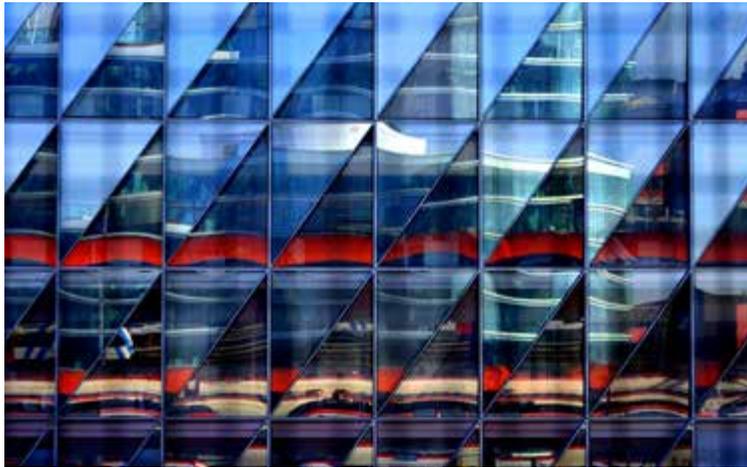
Ses prises de vue illustrent ce Rapport d'activité.

« INTERNATIONAL GENEVA » THROUGH THE LENS OF ÉRIC DROZ

Now deputy to the Head of Communications, Éric Droz has been a CAGI collaborator since 2016. Believing that the relationship with images transcends borders and cultural barriers in the world of communications, he brings his expertise and passion for photography, valuable assets for CAGI.

Without giving his age, Éric has been a self-taught photographer for more than three decades, starting out with film to capture flowers in the family garden and then portraits. Later, he ventured into black and white by setting up a small laboratory in his garage, but the unpleasant chemical fumes that wafted through the house were not to everyone's taste... Today, with digital photography, there's no smell, just long moments behind the computer! Using his skills to immortalise events organised by CAGI, Éric also illustrates the website and publications on social networks. Always in search of inspiration, his integration into CAGI has been an opportunity for creative research into how to illustrate international Geneva and its emblematic buildings, adding a touch of modernity that is sometimes offbeat. The blue tones, similar to CAGI's colours, have become his visual signature. His creations emphasise the effects of perspective, playing with reflections and structures. Éric's work pays tribute to international Geneva, a place where cultures and ideas converge, captured through the lens of a passionate photographer.

His photographs illustrate this Activity Report.





SERVICE BIENVENUE

*WELCOME
SERVICE*

PROGRAMME D'ACCUEIL

WELCOME PROGRAMME

LA FÊTE DE L'ESCALADE

Les internationaux et les nouveaux arrivants ont été mis à l'honneur lors de la 20^e Fête de l'Escalade organisée par le CAGI et le Réseau d'Accueil de la Fondation pour Genève et en partenariat avec Lagardère Travel Retail. Cette soirée a été animée par la Compagnie de 1602, les fifes et tambours du conservatoire populaire de musique et les sonneurs du Jet d'Ô. Au programme : un accueil personnalisé des invités, des discours officiels adressés à la communauté internationale de la part de Madame Nathalie Fontanet (vice-Présidente du Conseil d'Etat au nom de l'Etat hôte) et de Madame Tatiana Valovaya (Directrice Générale de l'Office des Nations Unies à Genève - en message vidéo) suivis de l'histoire de la nuit de l'Escalade contée en anglais avec brio par le vice-Président de la Compagnie de 1602. Point d'orgue de la soirée, le CAGI a désigné un représentant de chaque continent pour le traditionnel bris de la marmite, adaptant pour l'occasion la tradition qui veut que la personne la plus jeune accompagnée de la plus âgée cassent la marmite en chocolat. Un geste symbolique 100% genevois devenu « international » le temps d'une soirée.

LES EXCURSIONS

En 2023, 11 excursions ont amené plus de 500 nouveaux arrivants à la découverte de Genève et de la région lémanique. Des excursions incontournables comme celle de la ville de Nyon, de la Vieille-Ville de Genève au temps de l'Escalade ou encore de la randonnée à raquettes à Saint Cergue, mais aussi des visites d'institutions telles que le CERN ou la RTS en passant par une initiation du métier de viticulteur lors de la journée vendanges organisée en collaboration avec l'OPAGE et Swiss Wine. Des sorties où, l'espace d'une journée, on oublie le protocole et on laisse place à l'amitié qui se crée facilement avec des personnes vivant les mêmes expériences tout en découvrant une nouvelle région.

Le CAGI privilégie les visites en collaboration avec ses membres.

THE ESCALADE PARTY

Internationals and newcomers were in the spotlight at the 20th Fête de l'Escalade, organised by CAGI and the Réseau d'Accueil de la Fondation pour Genève in partnership with Lagardère Travel Retail. The evening was enlivened by the Compagnie de 1602, the fifes and drums of the Conservatoire Populaire de Musique and the Jet d'Ô bellringers. The programme included a personal welcome for guests, official speeches addressed to the international community by Mrs Nathalie Fontanet (Vice-President of the Conseil d'Etat on behalf of the host State) and Mrs Tatiana Valovaya (Director-General of the United Nations Office at Geneva - in video message), followed by the story of the Escalade night told in English with brio by the Vice-President of the Compagnie de 1602. The highlight of the evening was when CAGI appointed a representative from each continent to break the traditional chocolate cauldron, adapting for the occasion the tradition whereby the youngest person accompanied by the oldest breaks the chocolate cauldron. It's a 100% Genevans' symbolic gesture, but has become «international» for an evening.

THE EXCURSIONS

In 2023, 11 excursions brought over 500 newcomers to discover Geneva and the Lake Geneva region. These included not-to-be-missed excursions such as Nyon, the Geneva old town during the Escalade, a snowshoe hike in Saint-Cergue and visits to institutions such as CERN and RTS, as well as a winegrower's day organised in collaboration with OPAGE and Swiss Wine. These are outings where we forget protocol for a day and make friendship relations, which is easily forged with people who share the same experiences in discovering a new region.

CAGI gives priority to visits in collaboration with its members.

LES CONFÉRENCES

Des conférences régulières à l'heure du déjeuner permettent aux nouveaux arrivants de découvrir la vie pratique, sociale et culturelle de Genève, mais surtout de recevoir des informations de base sur des sujets récurrents. Ainsi, différentes thématiques ont été abordées telles que : « le système scolaire public et privé à Genève », « la santé et les réseaux de soins à Genève », « Genève pratique : les clés d'un séjour réussi », « les activités de loisirs pour les enfants » ou encore « Été 2023 : que faire à Genève ? ». Les présentations ont été assurées par des représentants des membres du CAGI provenant des HUG, de l'Association des Cliniques privées de Genève, du Département de l'instruction publique (DIP), de l'Association des écoles privées de Genève (AGEP), du groupe de liaison genevois des Associations de Jeunesse (GLAJ-GE) et de Genève Tourisme et congrès. En outre, une conférence spécifique pour les époux/partenaires des fonctionnaires internationaux a été organisée en octobre en collaboration avec l'ONU Genève sur le sujet très demandé de la recherche d'emploi : « Spouses/partners of employees of International Geneva - How to succeed with your job search ». Les chiffres parlent d'eux-mêmes : quelque 250 personnes étaient présentes au Palais des Nations.

LA BOURSE D'ÉCHANGES LINGUISTIQUES

Cette année encore, les inscriptions étaient au rendez-vous pour le programme de la Bourse d'échanges linguistiques (BEL), une manière très ludique de perfectionner la pratique d'une langue simplement en rencontrant des personnes dont c'est la langue maternelle. Ce programme ne se limite pas à améliorer l'expression orale, mais permet aussi la découverte d'une autre culture et devient une manière très simple pour se faire des amis, et pour rapprocher les communautés locales et internationales.

Cette année, nos deux apéritifs annuels aux mois de mai et d'octobre ont réuni une centaine de membres (genevois et internationaux), leurs permettant ainsi de se retrouver dans l'ambiance du domaine de La Pastorale et surtout de créer des tandems linguistiques par eux-mêmes.

THE CONFERENCES

Regular lunchtime conferences give newcomers the opportunity to discover the practical, social and cultural life of Geneva, but above all to receive basic information on recurring topics. Themes covered included : « The public and private school system in Geneva », « Healthcare networks in Geneva », « Practical Geneva : the keys to a successful stay », « Leisure activities for children » and « Summer 2023 : what to do in Geneva ». The presentations were given by representatives of CAGI's members from the HUG, the Association of Private Clinics of Geneva, the public education department (DIP), the Association of Private Schools of Geneva (AGEP), the Geneva Liaison Group of Youth Associations (GLAJ-GE) and Geneva Tourism and Conventions. In addition, a specific conference for spouses/partners of international civil servants was organised in October in collaboration with UN Geneva on the much sought-after subject of job hunting : « Spouses/partners of employees of International Geneva - How to succeed with your job search ». The figures speak for themselves : some 250 people attended the event at the Palais des Nations.

THE CONVERSATION EXCHANGE PROGRAMME

Once again this year, the Conversation Exchange Programme (BEL) was well subscribed, offering a fun way to improve your foreign language skills simply by meeting native speakers. Not only does this programme help you to improve your oral expression, it also allows you to discover another culture and becomes a very simple way of making friends and bringing the local and international communities closer together.

This year, our two annual aperitifs in May and October brought together around a hundred members (from Geneva and abroad), giving them the opportunity to get together in the warm atmosphere of La Pastorale and, above all, to create their own language tandems.



SOUTIEN AU LOGEMENT

HOUSING SUPPORTS

LES PRESTATIONS

Les principales prestations fournies dans le secteur du logement ont connu une année record, les conseils en droit du bail ont progressé de 8.2 % et les relectures de contrats de bail de 20.3 %.

L'activité VIP – recherches personnalisées de logements et bureaux – a été stable cette année. Elle a eu pour point d'orgue le suivi de l'installation d'une nouvelle Mission permanente pour la République du Suriname.

LA BOURSE DU LOGEMENT

La plateforme immobilière du CAGI a enregistré des chiffres encore jamais atteints jusqu'à ce jour. Si le nombre d'offres de logement est resté stable par rapport à l'année précédente (662), les demandes ont progressé de plus de 17 % (2'168), et notamment celles des stagiaires (476; + 39 %).

La nouvelle plateforme – qui avait été annoncée pour 2023 – devrait finalement être mise en production en 2024 en raison de trop nombreux dysfonctionnements non résolus dans les temps par les développeurs. Le lancement du nouvel outil – plus nomade, plus convivial et plus sûr – contribuera certainement à dynamiser encore davantage les résultats obtenus cette année.

HOUSING SUPPORTS

The main services provided in the housing sector enjoyed a record year, with advice on tenancy law up by 8.2% and lease proofreadings up by 20.3%. VIP activity - personalised searches for homes and offices - was stable this year. The highlight of the year was the monitoring of the installation of a new Permanent Mission to the Republic of Suriname.

HOUSING EXCHANGE PLATFORM

CAGI's housing exchange platform recorded its highest figures ever. While the number of accommodation offers remained stable compared with the previous year (662), applications rose by more than 17% (2,168), particularly those from trainees (476; +39%).

The new online platform - which had been announced for 2023 - should finally go into production in 2024, due to too many bugs not being resolved in time by the developers. The launch of the new tool - more responsive, more user-friendly and more secure - will certainly help to boost this year's results even further.





CONFÉRENCES SUR LE LOGEMENT

Cette année, pratiquement toutes les conférences, présentations et séances d'information ont été données sur site. Du côté du nombre de participants aux présentations, une hausse de 32.3 % a été enregistrée, en bonne partie grâce à la reprise des demandes de certaines Organisations pour des séances d'informations, souvent en ligne et intégrées dans le programme de bienvenue de leurs nouveaux collaborateurs. La partie sur les assurances dans les présentations phares « Logement et assurances liés au logement » a été reprise par AXA Vernier.

BOURSE DES EMPLOYÉS DOMESTIQUES

Suite à son lancement il y a maintenant une année, le bilan de la nouvelle plateforme en ligne accueillant la Bourse d'Emploi des domestiques privés est des plus positifs.

Du côté des utilisateurs - employeurs et domestiques privés, la convivialité de la plateforme, son utilisation nomade facilitée ainsi que la possibilité de pouvoir consulter les profils et documents rattachés en tout temps, ont été particulièrement appréciés.

En interne, l'utilisation de la nouvelle plateforme a permis un gain de temps notable et une meilleure visibilité de l'ensemble des demandes (en attente, actives et archivées).

Afin de répondre de manière optimale aux différents besoins et de rendre la plateforme plus efficace encore, une mise à jour est d'ores et déjà prévue pour courant 2024.

« Un énorme merci à CAGI qui m'a accompagné tout au long du processus de recherche jusqu'à la signature du bail. MERCI infiniment à toute l'équipe ! »
(Un collaborateur OMC)

HOUSING CONFERENCES

This year, most of the conferences, presentations and information sessions were given on site. The number of people attending presentations rose by 32.3%, largely as a result of a number of organisations taking up requests for information sessions, often online and integrated into the Welcome Programme for their new employees.

The insurance component of the flagship « Housing and home-related insurance » presentations was taken over by AXA Vernier.

PRIVATE HOUSEHOLD EMPLOYEES ONLINE PLATFORM

Following its launch a year ago, the results of the new online platform hosting the Private Household employees online platform have been extremely positive.

Users - both employers and private servants - have particularly appreciated the platform's user-friendliness, the ease with which it can be used on the move and the ability to consult profiles and related documents at any time.

Internally, use of the new platform has resulted in significant time savings and improved visibility of all applications (pending, active and archived).

In order to respond optimally to the various needs and make the platform even more efficient, an update is already planned for the course of 2024.

« I wanted to express my heartfelt gratitude for the excellent services you've provided during my stay in my current residence. Your support has been truly invaluable. »
(CERN employee)

2023
EN CHIFFRES

2023

FACTS &
FIGURES



PROGRAMME
D'ACCUEIL
SOUTIEN
AU LOGEMENT

WELCOME
PROGRAMME

HOUSING SUPPORTS

579

participants aux conférences
du Programme d'Accueil
*attendees to Welcome
Programme conferences*

PROGRAMME
D'ACCUEIL

WELCOME
PROGRAMME

1'403

inscrits à la Bourse d'échanges
linguistiques (BEL)
*registered people for the
Conversation Exchange Programme*

16

286

inscrits au
Programme d'Accueil
*registered people for
the Welcome Programme*

11

excursions
excursions

**AIDE AU
LOGEMENT**
**HOUSING
SUPPORTS**

344

relectures de baux
lease proofreadings

2'168

**inscrits à la Bourse
du Logement**
*registered on the Housing
exchange platform*

1'368

**demandes
de conseils**
*requests
for advice*

476

**stagiaires inscrits à la
Bourse du logement**
*registered trainees on the
Housing exchange platform*



SERVICE SOCIÉTÉ CIVILE

***CIVIL SOCIETY
SERVICE***

SOUTIEN AUX ONG

NGO SUPPORT

SOUTENIR LES NOUVELLES INITIATIVES

Le CAGI a continué à jouer le rôle de porte d'entrée vers la Genève internationale pour les acteurs de la société civile. Le CAGI a ainsi renseigné et accompagné de nombreux porteurs de projets et facilité l'installation d'ONG internationales à Genève telles que l'International Physicians for the Prevention of Nuclear War (IPPNW), Intrahealth International, Memorial International ou encore la Global Rewilding Alliance.

2023 a été marquée par une reprise de la croissance de l'emploi dans les ONG, matérialisée au niveau du CAGI par une hausse des demandes de soutien dans le cadre du recrutement de personnel, de la recherche de bureaux et de structuration juridique. Les subventions cantonales aux loyers des nouvelles ONG, traitées par le CAGI, ont par ailleurs atteint leur plafond.

INFORMER ET SENSIBILISER

Le CAGI a également continué à jouer le rôle d'interface entre les ONG de la Genève internationale et les acteurs locaux en favorisant le partage d'informations et en sensibilisant les ONG aux évolutions du contexte réglementaire. Ainsi, dans le cadre de l'information aux ONG au sujet de l'entrée en vigueur de législations ayant un impact sur leurs activités, trois séances d'information ont été organisées. Le CAGI a par ailleurs mis à jour le modèle de statuts d'association à disposition des ONG afin d'y refléter ce renforcement du cadre normatif, et développé de nouvelles pages sur son site internet, afin que ce dernier puisse constituer une source d'informations clé pour les ONG basées à Genève ou souhaitant s'y installer.

« We really want to thank you for your help this year - there has been much for us to learn and you have really made it easier. »

SUPPORTING NEW INITIATIVES

CAGI continued to act as a gateway to international Geneva for civil society actors. CAGI provided information and support to a large number of project initiators and facilitated the establishment of international NGOs in Geneva, such as the International Physicians for the Prevention of Nuclear War (IPPNW), Intrahealth International, Memorial International and the Global Rewilding Alliance.

2023 saw a resumption of growth in NGO employment, which was reflected at CAGI by an increase in requests for support in recruiting staff, finding office space and legal structuring. The State of Geneva rental subsidy for newly established NGOs, also reached its ceiling.

INFORMING AND RAISING AWARENESS

CAGI also continued to act as an interface between International Geneva NGOs and local actors by fostering information sharing and making NGOs aware of changes in the regulatory framework. For example, three information sessions were organised to inform NGOs about the entry into force of legislation that will impact their activities. CAGI also updated the template of statutes of association available to NGOs to reflect this strengthening of the regulatory framework, and developed new pages on its website so that it stays a key source of information for Geneva-based NGOs or wishing to set up there.

« I wish to thank you for the informative presentation this morning. We are very grateful for the opportunity offered. »

Le CAGI a également sensibilisé les ONG aux services à leur disposition et aux enjeux transversaux (normes comptables, propriété intellectuelle, bonnes pratiques en matière de visas...), par le biais de conférences thématiques. Au total, ce sont 10 séances d'information qui ont été organisées en 2023, notamment en partenariat avec la Maison Internationale des Associations, et en collaboration avec des services publics, des entités académiques, d'ONG et d'entreprises. Ces conférences ont accueilli plus de 470 participants.

Dans son rôle d'interface, le CAGI a en outre continué à informer les ONG des mesures prises par les autorités par le biais de courriels d'information. La transmission d'information régulière et en temps opportun concernant l'évolution des conditions cadres régissant l'activité des ONG à Genève a permis au CAGI de renforcer son rôle de centre de ressources dédié aux ONG de la Genève internationale.

UNE DIGITALISATION CONTINUE

La Bourse d'emploi du CAGI, offrant aux ONG et aux Missions et délégations permanentes la possibilité de diffuser leurs offres d'emploi, a été agrémentée de nouvelles fonctionnalités permettant aux organisations de gérer leurs offres de manière autonome.

En outre, la base de données des ONG soutenues par le CAGI a été mise à jour et les documents statutaires de ces ONG analysés, permettant d'apporter un éclairage sur l'évolution du secteur et les principaux enjeux pour les ONG de la Genève internationale, afin de pouvoir y répondre au mieux.

Enfin, le travail de numérisation et d'archivage électronique des archives de documentation relative aux ONG de la Genève internationale entamé en 2022 s'est poursuivi.

CAGI also raised NGOs' awareness about services available to them and cross-cutting issues (accounting standards, intellectual property, best practices in regard to visa requests, etc.), through thematic conferences. A total of 10 information sessions were organised in 2023, notably in partnership with the Maison Internationale des Associations, and in collaboration with public services, academic bodies, NGOs and businesses. Over 470 people attended these conferences.

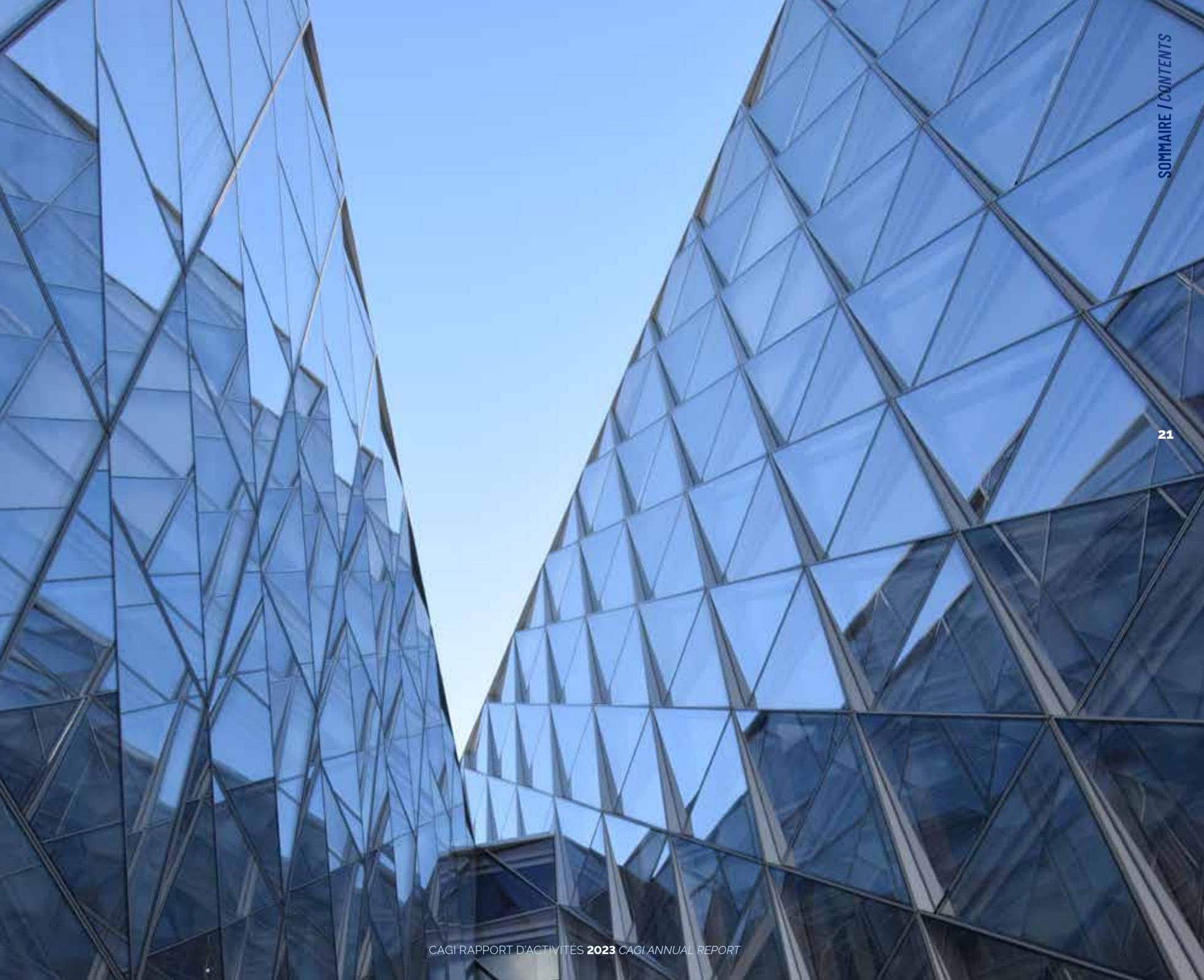
In its role as an interface, CAGI also continued to inform NGOs of the measures taken by the authorities via information emails. The regular and timely provision of information on changes in the framework conditions governing the activities of NGOs in Geneva has enabled CAGI to strengthen its role as a resource centre dedicated to International Geneva NGOs.

ONGOING DIGITALISATION

CAGI recruitment platform, which gives NGOs and Permanent Missions and Delegations the opportunity to post their vacant jobs, has been enhanced with new functionalities enabling organisations to manage their vacancies autonomously.

In addition, CAGI NGO database has been updated and the statutory documents of these NGOs have been analysed, shedding light on developments in the sector and the main challenges facing International Geneva NGOs, in order to respond as effectively as possible.

Lastly, the process of digitisation and electronic archiving of the documentation related to International Geneva NGOs, which started in 2022 continued.



2023
EN CHIFFRES

2023

FACTS &
FIGURES

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

SERVICE
SOCIÉTÉ CIVILE

CIVIL
SOCIETY SERVICE

8'370

abonnés à la newsletter
hebdomadaire
de la Bourse d'emploi
*subscribers to the Recruitment
Platform weekly newsletter*

733

offres d'emploi
diffusées
job vacancies advertised

199

entités possédant un
compte employeur
*entities with an
employer account*

26

**nouvelles ONG
recensées**
new NGOs identified

148

**représentants d'ONG
reçus en consultations
bilatérales**
*NGO representatives
received in bilateral
consultations*

3'276

**employés dans les ONG
à Genève**
*employees in NGOs
in Geneva*

SOUTIEN À L'HÉBERGEMENT DES DÉLÉGUÉS

DELEGATES ACCOMMODATION SUPPORT

UNE DÉCENNIE DE SOUTIEN AUX DÉLÉGUÉS

À l'initiative de la Confédération suisse et du canton de Genève, le CAGI a créé en 2013 un service visant à favoriser la participation aux événements de la Genève internationale des délégués des pays à faible et moyen revenu dans l'objectif de favoriser une participation inclusive et universelle. Pour ce faire, le CAGI prend en charge depuis 10 ans une partie des coûts d'hébergement des délégués éligibles afin que ceux-ci ne soient pas un obstacle à leur participation. C'est ainsi que depuis 2013, plus de 60'000 nuitées hôtelières ont été subventionnées, permettant à 8'722 délégués de prendre part aux activités de la Genève internationale à moindre coût. Cette prestation a été rendue possible grâce au soutien financier de la Confédération suisse, du canton de Genève et de la Ville de Genève ainsi qu'un partenariat fructueux avec de nombreux établissements hôteliers genevois.

A DECADE OF SUPPORT TO DELEGATES

At the initiative of the Swiss Confederation and the Canton of Geneva, CAGI set up a Service in 2013 to help delegates from low- and middle-income countries take part in International Geneva events, with the aim of promoting inclusive and universal participation. To this end, for the past 10 years, CAGI has been covering part of the accommodation costs of eligible delegates to facilitate their participation. Since 2013, more than 60,000 hotel nights have been subsidised, enabling 8,722 delegates to take part in the activities of international Geneva at a lower cost. This service has been made possible thanks to the financial support of the Swiss Confederation, the Canton of Geneva and the City of Geneva, as well as a fruitful partnership with many of Geneva's hotel establishments.

« Thank you so much for granting my request for support! It means a lot to me and my organization and our work on human rights. »

« Thank you very much for all the support you provided to us. It's our first time organizing an in-person meeting in Geneva and we are facing a lot of challenges but CAGI's support made the difference. »

« I forgot to ask if you also provide subsidised accommodation in NYC for UN delegates, and if not, is there a partner organisation or otherwise that you can signpost us to. »

TÉMOIGNAGE TRANSMIS À L'OCCASION DES 10 ANS DE SOUTIEN À L'HÉBERGEMENT DES DÉLÉGUÉS

« Depuis l'ouverture de l'établissement en 2013, l'ibis Genève Centre Nations travaille main dans la main avec le CAGI, et ce partenariat se renforce davantage d'année en année. C'est une collaboration historique qui bénéficie aussi bien à l'activité de l'hôtel et à sa visibilité qu'au Centre d'Accueil qui peut ainsi accueillir ses délégués dans les meilleures conditions. Nous contribuons ainsi à la mission du CAGI qui est d'accompagner les employés de la Genève Internationale et des ONG, ainsi que les délégués qui viennent du monde entier en visite à Genève.

Il est important pour nous d'apporter notre pierre à l'édifice afin de permettre à tous les acteurs de bénéficier de solutions d'hébergement à un tarif préférentiel, afin qu'ils puissent se déplacer et assister aux diverses conférences et réunions mondiales. Nous avons la chance et la fierté d'avoir le siège européen de l'ONU à Genève et nous devons faire en sorte que le maximum de personnes puisse venir y participer, apporter leur regard et leur opinion, indépendamment de leur richesse et ou de leur statut social.

Le renforcement des liens que nous entretenons avec l'équipe du CAGI est pour nous la plus grande force de ce partenariat et ce que nous en retenons de plus marquant. Nos relations de confiance et de proximité renforcent notre collaboration qui se présente pour les prochaines années sous les meilleurs auspices, et ce toujours au bénéfice d'un maximum de délégués venant du monde entier. »

Marie Holzmann,
Directrice des ventes Multi-Hotel Switzerland

TESTIMONIAL GIVEN ON THE OCCASION OF THE 10TH ANNIVERSARY DELEGATES ACCOMMODATION SUPPORT

« Since opening its doors in 2013, the ibis Genève Centre Nations has worked hand in hand with CAGI, and this partnership is growing stronger every year. It's a historic collaboration that benefits both the hotel's business and its visibility, and the Welcome Centre, which can welcome its delegates in the best possible conditions. In this way, we are contributing to CAGI's mission, which is to support employees of the International Geneva and NGOs, as well as delegates visiting Geneva from all over the world.

It is important for us to do our bit to ensure that all those involved can benefit from accommodation solutions at preferential rates, so that they can travel and attend global conferences and meetings. We are fortunate and proud to have the European headquarters of the UN in Geneva, and we need to ensure that as many people as possible can attend and contribute their views and opinions, regardless of their wealth or social status.

The strengthening of our links with the CAGI team is for us the greatest strength of this partnership and what we retain most from it. Our trust and proximity strengthens our collaboration, which is set to continue in the future under the best possible auspices, always for the benefit of as many delegates as possible from all over the world. »

Marie Holzmann,
Director of Sales Multi-Hotel Switzerland

UNE ANNÉE RECORD

Dans un contexte d'inflation, de franc fort et de budgets des organisations internationales et ONG en contraction, le CAGI a fourni un soutien jamais encore atteint en faveur de l'hébergement des délégués en visite en 2023. Alors que 2022 avait été marqué par la reprise progressive des activités en présentiel au sein de la Genève internationale après des années 2020 et 2021 fortement impactées par la COVID, 2023 a été une année record en termes de soutien. Pour la première fois depuis le lancement de la prestation de soutien à l'hébergement, la barre des 8'000 nuitées subventionnées a été atteinte. C'est également la quatrième fois depuis 2013 que plus de 1'000 délégués ont pu être soutenus. Ce soutien illustre un calendrier de la Genève internationale riche en conférences, réunions et formations, avec des pics de fréquentation en mars, juin et novembre.

51% des personnes soutenues sont des femmes et 31% proviennent d'Asie. Les représentants de la société civile, y inclus les délégués des peuples autochtones et de défense des minorités représentent 90% des personnes soutenues.

Le secteur des droits de l'homme continue à être de loin le plus soutenu en 2023, en particulier du fait du retour en présentiel des programmes de formation du Haut-Commissariat aux droits de l'homme ainsi qu'une participation importante des représentants d'ONG aux organes de traités et aux sessions du Conseil des droits de l'homme. A noter néanmoins la poursuite de la diversification sectorielle avec des soutiens notables dans le cadre du Congrès de l'UITA, le Congrès mondial des chambres de commerce ou encore les COP des Conventions environnementales de Bâle, Rotterdam, Stockholm et Minamata.

A RECORD YEAR

Against a backdrop of inflation, a strong Swiss franc and shrinking international organisations and NGOs budgets, CAGI provided record support for the accommodation of visiting delegates in 2023.

While 2022 was marked by the gradual resumption of face-to-face activities in international Geneva after the years 2020 and 2021 were heavily impacted by COVID, 2023 was a record year in terms of support. For the first time since the launch of the accommodation support Service, the 8,000 subsidised overnight stays mark was reached. It is also the fourth time since 2013 that more than 1,000 delegates have received support in a single year.

This support reflects the fact that international Geneva calendar was packed with conferences, meetings and training courses, with peak attendance in March, June and November.

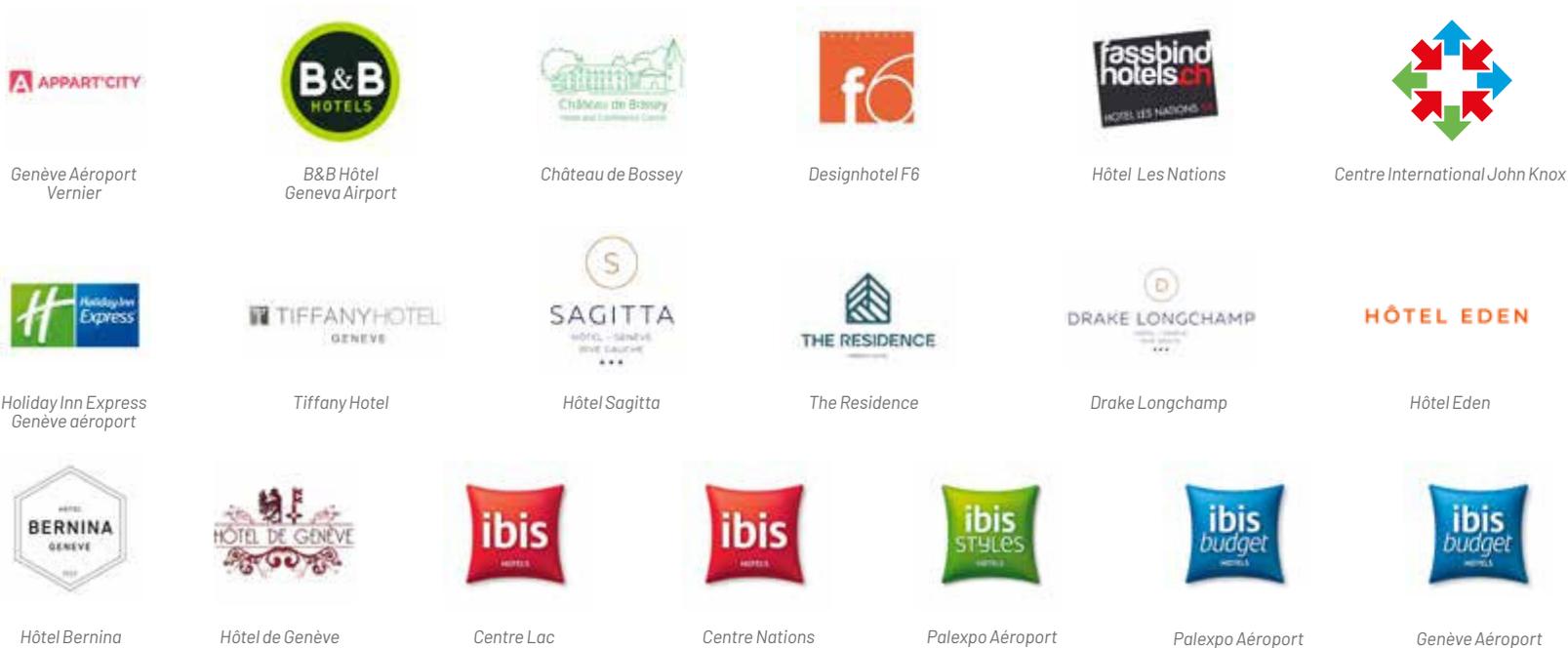
51% of those supported are women and 31% come from Asia. Representatives of civil society, including delegates from indigenous peoples and those defending minorities, account for 90% of those supported.

The human rights sector continues to receive by far the most support in 2023, in particular due to the return of face-to-face training programmes for the Office of the High Commissioner for Human Rights and the significant participation of NGO representatives in treaty bodies and Human Rights Council sessions. Nevertheless, the sector diversification continues with significant support for the IUF Congress, the World Congress of Chambers of Commerce and the COPs of the Basel, Rotterdam, Stockholm and Minamata environmental conventions.

HÔTELS PARTENAIRES

2023

HOTEL PARTNERS



En 2023, le CAGI a conclu 7 nouveaux partenariats et pu compter sur la collaboration de 19 hôtels genevois.

In 2023, CAGI included 7 new partnerships and was able to count on the collaboration of 19 Geneva hotels.

2023
EN CHIFFRES

2023

**FACTS &
FIGURES**

CAGI 
CENTRE D'ACCUEIL DE LA GENEVE INTERNATIONALE
INTERNATIONAL GENEVA WELCOME CENTRE

SOUTIEN
AUX DÉLÉGUÉS

*DELEGATES
SUPPORTS*

HEBERGEMENT
DES DÉLÉGUÉS

ACCOMMODATION
FOR DELEGATES

19

hôtels partenaires
hotels partners

1'032

délégués soutenus
supported delegates

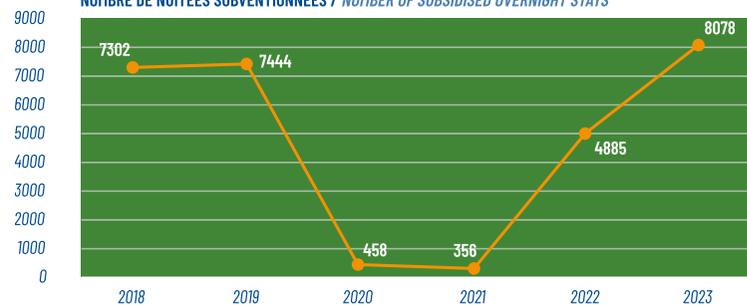
8'078

nuitées
subventionnées
*subsidised
overnight stays*

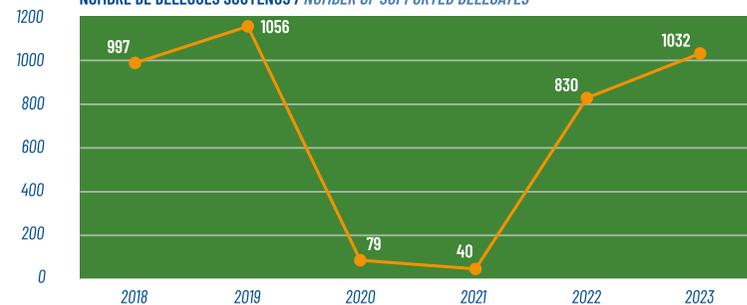
73

événements soutenus
supported events

NOMBRE DE NUITÉES SUBVENTIONNÉES / NUMBER OF SUBSIDISED OVERNIGHT STAYS



NOMBRE DE DÉLÉGUÉS SOUTENUS / NUMBER OF SUPPORTED DELEGATES





SERVICE COMMUNICATION

COMMUNICATIONS SERVICE

SERVICE COMMUNICATION

3 COMMUNICATIONS SERVICE

2023 a été marquée par une belle dynamique pour le Service Communication du CAGI qui a joué un rôle central et transversal dans la diffusion d'informations essentielles à destination des nouveaux arrivants de la Genève internationale.

SITE INTERNET ET DÉVELOPPEMENT DIGITAL

Ayant fait peau neuve en 2022, le site internet du CAGI a connu des ajustements significatifs au-delà des mises à jour régulières. Avec plus de 200 pages à gérer, la présentation du contenu a été optimisée, mettant en avant des rubriques clés pour refléter au mieux les thématiques des séances d'informations organisées par nos Services (Service Bienvenue et Société civile).

La ligne graphique de nos visuels annonçant nos événements a été aussi modernisée pour une meilleure identification de nos différents Services et des prestations qui y sont associés.

Le Programme d'Accueil, dédié aux nouveaux arrivants de la Genève internationale, a également fait l'objet d'ajustements. Le courrier et le formulaire d'inscription ont été repensés en vue d'une digitalisation complète du processus. Cette démarche de digitalisation visera à améliorer notre interaction pour l'envoi de nos invitations à des événements et séances d'informations mieux ciblées.

2023 was a dynamic year for CAGI's Communications Service, which played a central and cross-functional role in providing essential information to newcomers from international Geneva.

WEBSITE AND DIGITAL DEVELOPMENT

Having undergone a complete overhaul in 2022, CAGI website has made significant adjustments over and above regular updates. With over 200 pages to manage, the presentation of the content has been optimised, highlighting key sections to best reflect the themes of the information sessions organised by our Services (Welcome Programme and Civil Society).

The graphic line of our visuals announcing our events has also been modernised to better identify our different Services and the associated supports.

The Welcome Programme, dedicated to newcomers to International Geneva, has also been adjusted. The registration letter and form have been redesigned with a view to digitising the entire process. This digitisation process will improve our interaction when sending out invitations to events and more targeted information sessions.

FORMATION ET PROFESSIONNALISATION DU SERVICE

Durant l'été, les 3 collaborateurs de l'équipe ont suivi une formation avec l'iFAGE, membre du CAGI. Cette formation ad-hoc a permis d'approfondir et d'améliorer leurs connaissances en s'armant des « best practices » en matière de valorisation du CAGI sur les réseaux sociaux. Grâce à de nouveaux outils de production, de coordination et de gestion, la promotion de nos services, mais également la valorisation des activités des membres du CAGI, s'en verront nettement améliorées.

ACTIVITÉ SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Le CAGI se concentre sur le référencement naturel pour son site web et ses réseaux sociaux, évitant le contenu sponsorisé en raison d'un public restreint et spécifique à Genève, car il n'est pas possible de cibler spécifiquement les acteurs de la Genève internationale.

TRAINING AND PROFESSIONALISATION OF THE SERVICE

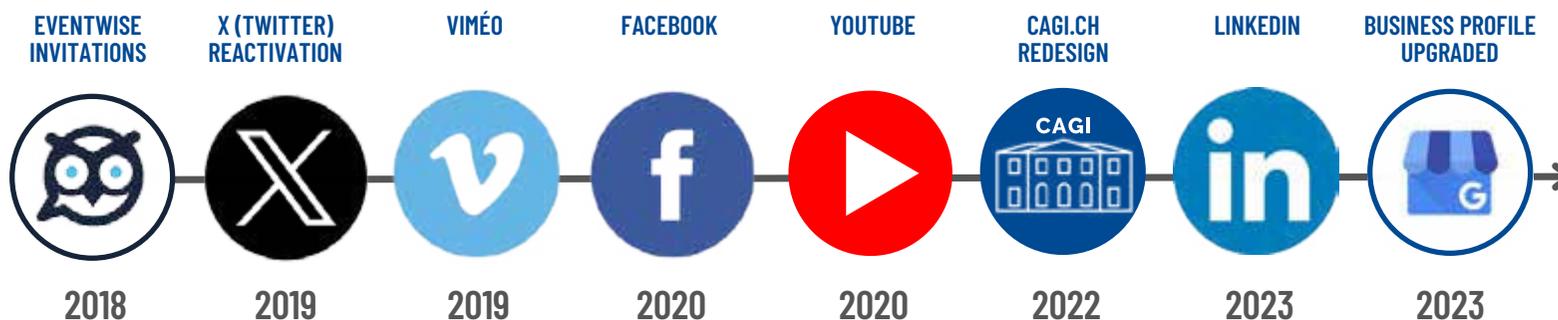
During summer, the 3 staff members of the team attended a training course with iFAGE, a CAGI member. This ad-hoc training course enabled them to deepen and improve their knowledge by arming them with best practice in promoting CAGI on social networks. Thanks to new production, coordination and management tools, the promotion of our Services, as well as the enhancement of CAGI members' activities, will be significantly improved.

SOCIAL NETWORKS ACTIVITY

CAGI concentrates on natural referencing for its website and social networks, avoiding sponsored content due to a restricted audience specific to Geneva, as it is not possible to specifically target actors in international Geneva.

RÉSEAUX SOCIAUX & PLATEFORMES INTERNET

SOCIAL MEDIA & WEB PLATFORMS



Des problèmes techniques sur la plateforme X (anciennement Twitter) ont entraîné une baisse de visibilité causée sans doute par la non-certification du compte CAGI et due également aux modifications de l'algorithme.

A contrario, Facebook reste un relai très positif pour les informations culturelles publiées par les Kiosques culturels.

La possibilité de partager nos publications dans le compte de UN Geneva Community qui compte plus de 10'000 abonnés, assure une importante visibilité auprès de la Genève internationale.

L'ouverture récente du compte LinkedIn pour notre communication plus institutionnelle, nous a permis d'y référencer des « pages affiliées » pour une segmentation du contenu en fonction des domaines d'activité du CAGI (Logement, Programme d'Accueil, Délégués en visite et Soutien aux ONG). La visibilité des Services et prestations du CAGI a été renforcée par l'enrichissement de notre fiche d'établissement sur Google Business qui présente dorénavant les quatre pôles d'activités du CAGI. Le référencement sur Google, notamment via Google Business, renforce la visibilité sur le web et attire un public supplémentaire.

ECHANGES AVEC LES ACTEURS DE LA GENÈVE INTERNATIONALE

Depuis 2023, le CAGI participe régulièrement aux réunions périodiques du groupe des « Social Media Managers » des organisations internationales à Genève, chargés de la communication sur les réseaux sociaux. Ces événements, organisés sous l'égide de la Mission suisse, offrent l'opportunité d'échanger et de renforcer nos relations avec les acteurs de la Genève internationale permettant ainsi d'augmenter la visibilité de nos prestations et de favoriser les échanges avec le public local, une spécificité ancrée dans les axes stratégiques du CAGI.

Technical problems on the X platform (formerly Twitter) led to a drop in visibility, no doubt caused by the non-certification of CAGI account and also due to changes in the algorithm.

On the other hand, Facebook remains a very positive channel for cultural information published by the Kiosques culturels. The possibility of sharing our publications on the UN Geneva Community account, which has more than 10,000 subscribers, ensures high visibility in international Geneva.

The recent opening of the LinkedIn account for our more institutional communication has enabled us to reference « affiliated pages » for a segmentation of content according to CAGI's areas of activity (Housing, Welcome Programme, Visiting Delegates and Support for NGOs).

The visibility of CAGI's services has been enhanced by enriching our Google Business listing, which now presents CAGI's four areas of activity. Google referencing, in particular via Google Business, enhances visibility on the web and attracts an additional audience.

EXCHANGES WITH INTERNATIONAL GENEVA ENTITIES

Since 2023, CAGI takes part in regular meetings of the group of « Social Media Managers » of the international organisations based in Geneva, who are responsible for social networks communication. These events, organised under the aegis of the Swiss Mission, provide an opportunity to exchange ideas and strengthen our relations with the key actors of international Geneva, thereby increasing the visibility of our Services and encouraging exchanges with the local public, a specificity that is anchored in CAGI's strategic priorities.



KIOSQUES CULTURELS

*CULTURAL
KIOSKS*

KIOSQUES CULTURELS

CULTURAL KIOSKS

L'ATTRACTIVITÉ DE LA NEWSLETTER

En 2023, la stratégie de communication des Kiosques culturels s'est améliorée en rendant l'inscription à leur newsletter plus accessible grâce à un formulaire intégré à l'agenda culturel sur le site du CAGI, simplifiant ainsi le processus pour les nouveaux abonnés. De plus, lors des conférences thématiques du CAGI, une incitation à s'inscrire à la newsletter a été systématisée et offre au public une opportunité pratique de rester informé sur les actualités culturelles et les prestations du CAGI. Cette initiative s'est révélée fructueuse, se traduisant par une croissance significative du nombre d'abonnés. La newsletter elle-même a été également transformée et propose désormais un nouveau format et une communication visuelle plus attractive.

DÉVELOPPEMENT DIGITAL, INNOVATION ET ÉCOLOGIE

Les Kiosques culturels ont pris des mesures significatives pour propulser leur communication dans l'ère du numérique plus respectueuse de l'environnement. L'insertion de codes QR sur les affiches des offres culturelles favorise un accès immédiat à l'information et réduit ainsi l'utilisation de supports papier au profit d'une communication plus moderne et éco-responsable. Par ailleurs, de nouveaux écrans multimédias ont été déployés au sein de l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (OMPI), membre du CAGI, offrant une présentation attractive des prestations culturelles et des Services du CAGI. Cette nouvelle implantation à l'OMPI a élargi notre audience et a renforcé notre présence.

ATTRACTIVENESS OF THE NEWSLETTER

In 2023, the Cultural Kiosks' communication strategy was improved by making easier to sign up for the newsletter thanks to a form integrated into the cultural agenda on CAGI website, thus simplifying the process for new subscribers. In addition, at CAGI's thematic conferences, an incentive to subscribe to the newsletter has been introduced, offering the public a practical opportunity to stay informed about cultural news and CAGI's Services. This initiative was successful, with a significant increase of subscribers. The newsletter itself has also been redesigned, with a new format and more attractive visual communication.

DIGITAL DEVELOPMENT, INNOVATION AND ECOLOGY

The Cultural Kiosks propelled their communications into the more environmentally-friendly digital age. The insertion of QR codes on cultural posters provides immediate access to information, reducing the use of paper in favour of more modern communication. New multimedia screens have also been installed at the World Intellectual Property Organisation (WIPO), a member of CAGI, offering an attractive presentation of CAGI's cultural offers and Services. This new presence at WIPO has broadened our audience and strengthened our visibility.

PARTENARIATS CULTURELS ET SATISFACTION CLIENTS

En 2023, l'équipe a consolidé ses collaborations culturelles en renouvelant et en formalisant des conventions de partenariat qui établissent des règles claires et détaillées sur les modalités de billetterie, les conditions tarifaires, la communication, et d'autres aspects de la collaboration.

La reconduction de nos partenariats témoigne de la satisfaction mutuelle et de l'engagement sur le long terme.

Une enquête menée en juin 2023 témoigne de la satisfaction de nos clients à l'égard des Kiosques culturels. Elle révèle que les ventes à distance restent un mode d'achat plutôt privilégié. Deux tendances significatives émergent : un intérêt marqué pour les attractions locales et les restaurants à Genève et dans la région, ainsi qu'une demande croissante de visibilité pour le Kiosque culturel du CERN. Un renforcement de la collaboration avec Genève Tourisme pour développer la promotion de nouvelles activités culturelles et les restaurants locaux est envisagé. Outre le « Geneva City Pass » qui propose déjà des réductions pour une variété d'activités culturelles, de nouvelles initiatives sont à l'étude.

Parallèlement, une attention particulière sera portée à l'amélioration de la visibilité du Kiosque culturel du CERN pour une communication plus ciblée sur le site et en utilisant les réseaux internes de l'Organisation. Le CAGI étend désormais ses partenariats vers la France voisine grâce à des partenariats prometteurs, notamment avec l'Office de Tourisme du Pays de Gex et la station Monts-Jura.

DES ÉQUIPES DYNAMIQUES ET ENGAGÉES

L'équipe des Kiosques culturels, composée de six collaborateurs, puise son inspiration dans la vie culturelle locale et son expérience personnelle pour accomplir sa mission avec passion. La personnalité de chacun d'entre eux nourrit une complémentarité et une diversité appréciées au sein de l'équipe et par nos clients.

CULTURAL PARTNERSHIPS AND CUSTOMER SATISFACTION

In 2023, the team consolidated its cultural partnerships by renewing and formalising partnership agreements that set out clear and detailed rules for ticketing, pricing, communication and other aspects of the collaboration.

The renewal of our partnerships testifies to mutual satisfaction and long-term commitment.

A survey carried out in June 2023 attests to our customers' satisfaction with the Cultural Kiosks. It shows that remote selling is still the preferred method of purchase. Two significant trends are emerging: an interest in local attractions and restaurants in Geneva and the region, and a growing demand the CERN Cultural Kiosks visibility.

We plan to strengthen our collaboration with Geneva Tourism to develop the promotion of new cultural activities and local restaurants. In addition to the « Geneva City Pass », which already offers discounts for a variety of cultural activities, new initiatives are being considered.

At the same time, particular attention will be paid to improving the visibility of the CERN Cultural Kiosks by opting for more targeted communication on the site and using the Organisation's internal networks.

CAGI is now extending its partnerships to neighbouring France, thanks to some promising partnerships with the Pays de Gex Tourist Office and the Monts-Jura resort.

DYNAMIC AND COMMITTED TEAMS

The six-strong Cultural Kiosks team draws its inspiration from local cultural life and personal experience to carry out its mission with passion. The personalities of each team member provide the complementary skills and diversity that are appreciated by the team itself and by our customers.



AUDREY CORINO (STUDENT)

Kiosque ONU Genève
 Master d'Histoire générale - Master of Arts

Master of Arts (General History)

ABRIL TRUJILLO (STUDENT)

Kiosque ONU Genève
 Master d'Histoire et
 esthétique du cinéma

*Master in History and
 Aesthetics of cinema*



RAFAEL ESTRIGA NAVALHO (STUDENT)

Kiosque CERN
 Master en psychologie du travail

Master's degree in work psychology

YASMINE RIZZO (STUDENT)

« Mon expérience au kiosque culturel du CERN et de l'ONU Genève m'a apporté tant sur le plan professionnel que personnel.

Chaque jour, nous sommes confrontés à des situations différentes qui nous permettent de développer notre capacité d'adaptation et de trouver des solutions. De plus, j'apprécie beaucoup le lien que nous tissons avec notre public. Je suis par conséquent heureuse de pouvoir contribuer à promouvoir l'accès aux institutions culturelles locales ! »

(Master en Lettres – études muséales)

**YASMINE RIZZO (STUDENT)**

« My experience at the CERN and UN Geneva cultural kiosks has given me a lot both professionally and personally. Every day, we are confronted with different situations that enable us to develop our ability to adapt and find solutions. What's more, I really appreciate the bond we forge with our public, so I'm delighted to be able to help promote access to local cultural institutions ! »

(Master's degree in literature and museum studies)

LUCA PALUMBO (STUDENT)

« Travailler au kiosque culturel du CAGI au CERN, a été jusqu'alors une expérience très enrichissante. Conscient du caractère décisif que revêt la culture en matière d'intégration, j'ai pu à travers ce poste, contribuer à faciliter l'adaptation de nouvelles personnes en leur fournissant une expertise tout autant culturelle que touristique. L'interaction quotidienne avec la communauté internationale du CERN et la satisfaction de répondre à ses besoins, s'avère être un aspect particulièrement gratifiant de mon travail. Ainsi, c'est avec enthousiasme et motivation que je continuerai à rendre la vie culturelle et touristique genevoise plus accessible à la population CERNoise. »

(Master de Psychologie)

**LUCA PALUMBO (STUDENT)**

« Working at CAGI cultural kiosk at CERN has been a very rewarding experience. Aware of the decisive role that culture plays in integration, I have been able, through this position, to contribute to facilitating the adaptation of new people by providing them with expertise that is as much cultural as it is tourist-related. The daily interaction with CERN's international community, and the satisfaction of meeting their needs, is proving to be a particularly rewarding aspect of my job. So it is with enthusiasm and motivation that I will continue to make cultural and tourist life in Geneva more accessible to the CERN population. »

(Master of Psychology)

LES PARTENAIRES DES KIOSQUES CULTURELS ONU GENÈVE ET CERN

UN GENEVA AND CERN CULTURAL KIOSKS PARTNERS





DELEGATES INFORMATION DESK

DELEGATES INFORMATION DESK

DELEGATES INFORMATION DESK

DELEGATES INFORMATION DESK

UNE EXPÉRIENCE DEPUIS 2016

Ce Desk d'accueil initialement créé dans l'enceinte du Palais des Nations a pour objectif principal d'assurer la présence d'un interlocuteur en vue de faciliter la participation et l'orientation des délégués en visite durant les principales conférences et réunions internationales qui se tiennent à Genève. Outre les renseignements d'ordre pratique qu'il dispense, le Delegates Information Desk (DID) vise à promouvoir l'offre culturelle et touristique de la région. Point d'information sur les Services et prestations du CAGI, il réoriente également les délégués vers des interlocuteurs appropriés en cas de questions plus spécifiques en lien avec la conférence.

UNE STRUCTURE PLUS FLEXIBLE ET MODERNISÉE

En 2023, le DID a réussi à se redresser avec succès après les perturbations causées par la pandémie de COVID-19, confirmant ainsi son rôle important dans l'accueil des délégués des Organisations internationales. Des progrès notables ont été réalisés permettant une plus grande flexibilité pour se déployer simultanément sur plusieurs conférences. L'introduction de dispositifs numériques, tels que les codes QR a simplifié l'accès à l'information, tandis que le site web du CAGI propose désormais un calendrier annuel complet. Un écran multimédia diffuse les bulletins d'information des organisateurs de conférences ainsi que des informations pratiques sur Genève. Deux nouvelles organisations, l'OMM et l'UIT, ont sollicité les services du DID mettant en avant sa pertinence et son utilité. Ces collaborations témoignent de la confiance placée dans notre capacité à soutenir, à notre échelle, les délégués lors de leur séjour à Genève.

AN EXPERIMENT SINCE 2016

The main purpose of the Delegates Information Desk (DID), which was initially set up within the Palais des Nations, is to provide a point of contact to facilitate the participation and orientation of delegates attending the main international conferences and meetings held in Geneva. In addition to providing practical information, the DID aims to promote the cultural and tourist attractions of the region. As well as providing practical information, the Desk aims to promote the region's cultural and tourist attractions. As a point of information on CAGI's Services and supports, it also provides delegates with appropriate contacts for more specific questions relating to the conference.

A MORE FLEXIBLE AND MODERNISED STRUCTURE

In 2023, the DID successfully recovered after COVID-19 pandemic period, confirming its important role in welcoming delegates from international organisations. Significant progress has been made, allowing greater flexibility for simultaneous deployment at several conferences. The introduction of digital devices such as QR codes has simplified access to information, while CAGI website now offers a full annual calendar. A multimedia screen broadcasts news bulletins from conference organisers as well as practical information about Geneva. Two new organisations, the WMO and the ITU, requested the services of the DID, highlighting its relevance and usefulness. These collaborations testify to the confidence placed in our ability to support delegates, in our own way, during their stay in Geneva.

CONFÉRENCES COUVERTES EN 2023

CONFERENCES COVERED IN 2023

UN GENEVA : 52ND SESSION OF THE HUMAN RIGHTS COUNCIL	27.02 - 04.04
CICG - WMO : 19TH WORLD METEOROLOGICAL CONGRESS	22.05 - 26.05
UN GENEVA : 53RD SESSION OF THE HUMAN RIGHTS COUNCIL	19.06 - 14.07
CICG - ITU : AI FOR GOOD GLOBAL SUMMIT	06.07 - 07.07
WIPO : GENERAL ASSEMBLY	06.07 - 14.07
UN GENEVA : 54TH SESSION OF THE HUMAN RIGHTS COUNCIL	11.09 - 06.10
WTO : PUBLIC FORUM	12.09 - 15.09
UN GENEVA : FORUM ON MINORITIES ISSUES	13.12 - 15.12



Le DID au Forum public
de l'OMC

The DID at the
WTO Public Forum



2023
EN CHIFFRES

2023

FACTS &
FIGURES



COMMUNICATION

KIOSQUES
CULTURELS

DELEGATES
INFORMATION
DESK (DID)

COMMUNICATIONS

CULTURAL KIOSKS

DELEGATES
INFORMATION
DESK (DID)

464'030

visiteurs du site internet
website visitors

1'183'392

pages web vues
web pages viewed

2'965

publications sur
les réseaux sociaux
posts on
social networks

4'047

abonnés sur
les réseaux sociaux
followers on
social networks

56

partenaires culturels
cultural partners

4'581

**billets vendus
aux Kiosques**
*tickets sold
at the Kiosks*

1'464

**inscrits à la newsletter
des Kiosques**
*Kiosks' newsletter
suscribers*

97

jours d'activité du DID
days of DID activity

08

**conférences couvertes par le
Delegates Information Desk**
*conferences covered by
the Delegate Information Desk*



RESSOURCES HUMAINES

*HUMAN
RESSOURCES*

RESSOURCES HUMAINES

HUMAN RESSOURCES

UNE COLLABORATION RECONDUITE AVEC NÉGO-MÉDIATION

Conclu en 2019, ce système de gestion et de prévention des conflits internes et qui offre également la possibilité pour les employés de s'adresser à une personne de confiance externe au CAGI a été renouvelé pour 2023 avec la société Négo-Médiation Sàrl.

INTERNATIONAL GENDER CHAMPION (IGC)

Dans la continuité du mouvement lancé par l'ancien Directeur du CAGI en 2019, l'Ambassadeur Yannick Roulin a entamé les démarches pour rejoindre l'International Gender Champion (IGC) en tant que gender champion.

RENEWED COLLABORATION WITH NÉGO-MÉDIATION

Concluded in 2019, this system for managing and preventing internal conflicts, which also offers employees the possibility of turning to a trusted person from outside CAGI, has been renewed for 2023 with the company Négo-Médiation Sàrl.

INTERNATIONAL GENDER CHAMPION (IGC)

Continuing the movement launched by the former Director of CAGI in 2019, Ambassador Yannick Roulin has begun the process of joining the International Gender Champion (IGC) as a gender champion.

14

employés
employees
(12.3 EPT*)

5

étudiants
students
(2.5 EPT*)

* Équivalents à plein temps / Full-time equivalent positions



EMPLOYEUR
RESPONSABLE
2023



1+
POUR
TOUS



INTERNATIONAL
GENEVA
GENDER
CHAMPIONS

BUDGET 2023 BUDGET



	revenus réalisés realised income
	2.56 mio
- Co-fondateurs / <i>Co-founders</i> :	1'101'600.-
- Membres associés / <i>Associate members</i> :	910'600.-
- Membres sympathisants / <i>Supporting members</i> :	121'500.-
- Remboursements hébergement délégués / <i>Delegate accommodation reimbursement</i> :	341'700.-
- Autres revenus / <i>Other incomes</i> :	83'400.-
TOTAL	2'558'800.-

48

	dépenses réalisées expenses incurred
	2.82 mio
- Charges de personnel / <i>Staff costs</i> :	1'461'700.-
- Frais de programme / <i>Programme fees</i> :	151'000.-
- Hébergement des délégués / <i>Accommodation for delegates</i> :	948'100.-
- Charges d'exploitation / <i>Exploitation fees</i> :	257'500.-
TOTAL	2'818'300.-

Maison de Maître de La Pastorale
(siège du CAGI)

La Pastorale mansion
(CAGI headquarters)



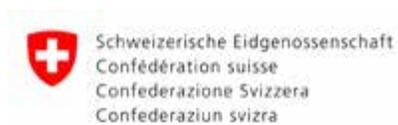
REMERCIEMENTS

Le CAGI remercie ses membres ainsi que les bénévoles du Réseau d'Accueil.

THANK YOU

CAGI would like to thank its members as well as the volunteers of the Newcomer Network

Membres fondateurs / Founding members



Le comité du Réseau d'Accueil / The Newcomer Network committee

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

Barbara LEVY
Kasia MARZEWSKI
Éric MITCHELL
Jacques MORET
Anastasia OUTKINA
Patrice PLOJOUX
Sophie POLLINI
Karin SOLLER
Louise TURRETTINI
Juliette VAN BERCHEM (Présidente)
Diane ZOELLY (Présidente honoraire)

Membres associés / Associate members



Membres sympathisants / Supporting members



51



CENTRE D'ACCUEIL DE LA GENÈVE INTERNATIONALE

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

www.cagi.ch

