

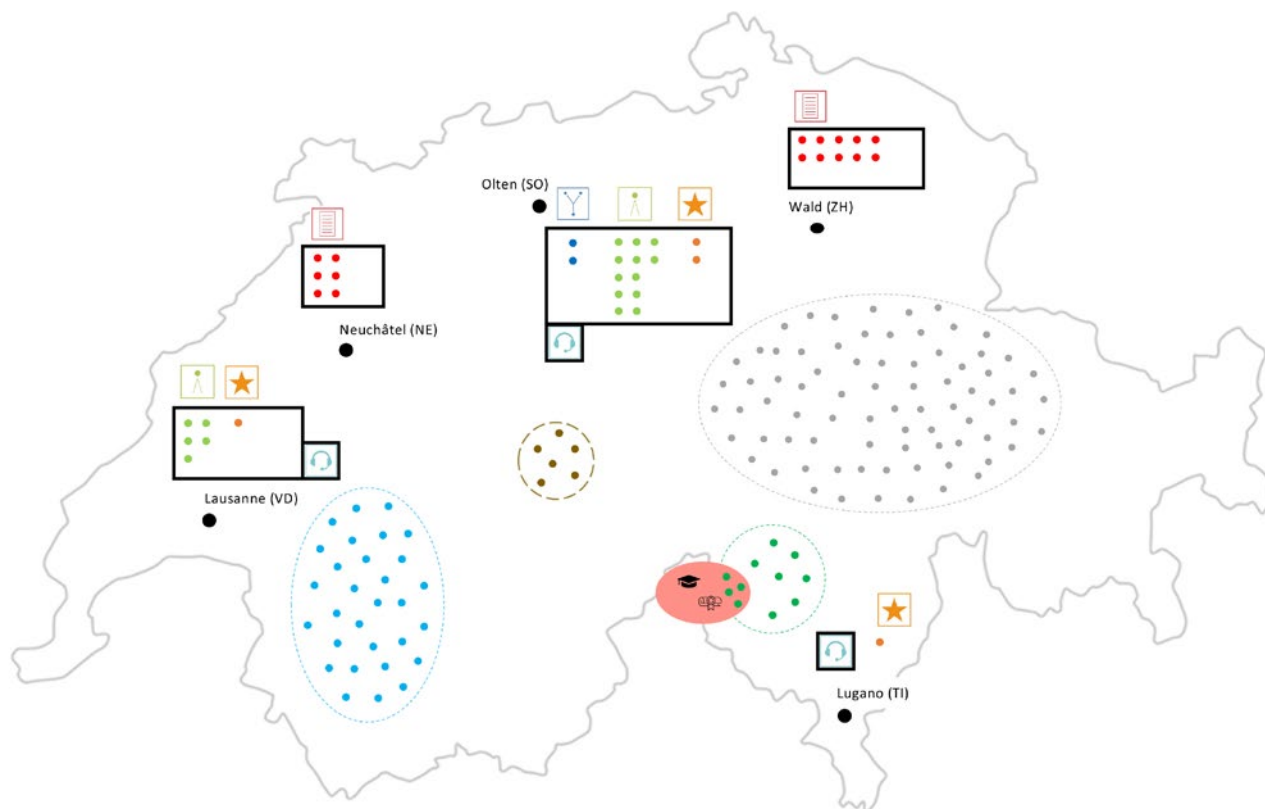
pro com

Rapport annuel 2022

procom – Fondation d'aide à la communication pour sourds



Aperçu de la Fondation procom



Nombres collaborateurs (-ices)	Légende	Sites
2	Conseil de fondation	<input type="checkbox"/> Olten (SO)
17	Direction	<input type="checkbox"/> Lausanne (VD)
4	Administration	<input type="checkbox"/> Lugano (TI)
69	Qualité & formation continue	<input type="checkbox"/> Wald (ZH)
30	Interprètes Suisse alémanique	<input type="checkbox"/> Neuchâtel (NE)
11	Interprètes Suisse romande	Relais téléphonique via la langue des signes (VideoCom)
16	Interprètes Tessin	
	Relais téléphonique par texte (Relais texte)	

Sommaire

Réflexions du président	4
Rapport annuel de la direction	6
VidéoCom	8
Services d'interprètes avec statistiques	11
Relais téléphonique et SMS	13
Télétexte	13
Rapport des prestations	14
Bilan	15
Compte d'exploitation	16
Flux de trésorerie	17
Compte de modification du capital	17
Annexe au rapport annuel	18
Explications des postes du bilan	19
Explications des postes du compte d'exploitation	21
Rapport de l'organe de révision	23





Alexander Volmar
Président
avolmar@procom-deaf.ch

Réflexions du président sur l'année 2022

Enfin! En 2022, la pandémie de coronavirus semble être derrière nous. Les gens sortent à nouveau de chez eux en toute insouciance. L'envie revient de se retrouver, de se rencontrer, d'échanger. Bien entendu, les besoins en formations continues, congrès, rassemblements et réunions sur place dépassent ceux des années 2020 et 2021.

Il redevient possible de planifier beaucoup d'éléments du quotidien, ainsi que les aspects et facettes de notre action. Cette évolution se ressent également chez pro.com: les interprètes en langue des signes sont plus demandé-e-s que jamais. La tendance est clairement à la hausse par rapport aux deux années précédentes. Nous sommes déjà presque revenus au niveau d'avant la pandémie. Nos prestations font face à une demande parfois si forte et si soudaine qu'il ne nous est pas toujours possible de satisfaire à toutes les demandes.

Aujourd'hui, pro.com bénéficie d'un bon positionnement et j'ai le grand plaisir de vous présenter notre rapport annuel pour l'exercice passé. En tant qu'organisation à but non lucratif, nous nous sommes à nouveau engagés cette année pour apporter une contribution positive à notre société.

Dans ce rapport, vous trouverez une description détaillée de nos activités et projets de l'année écoulée. Nous voulons ainsi vous fournir un aperçu de notre travail et vous présenter notre engagement, en tant qu'organisation non axée sur le profit, pour les besoins et intérêts de nos groupes cibles.

Nous nous sommes grandement impliqués pour faire évoluer notre travail dans le sens de notre vision et notre mission. Nous avons tenu compte ici de l'importance croissante du développement durable et de l'innovation, que nous avons intégrés à nos activités et à notre action.

Changement au sein de la direction

Daniel Huber, directeur de pro.com, a démissionné de ses fonctions après 3 ans et demi et quitté pro.com fin juillet 2022. Mesdames Eva-Maria Hedinger et Tamara Bangerter ont pris sa succession en mai 2022, selon une nouvelle structure organisationnelle en tant que co-directrices. Madame Eva-Maria Hedinger dispose d'une vaste expérience avec les personnes sourdes et malentendantes, et travaillait dernièrement en tant qu'administratrice et travailleuse sociale au sein de l'association BFSUG (Conseils pour les sourds et malentendants). De par ses formations continues et son expérience, Madame Tamara Bangerter, collaboratrice de longue date chez pro.com, a acquis de solides connaissances autour des services d'interprétation pour les personnes sourdes et malentendantes. En nommant ces deux personnes co-directrices, le conseil de fondation a posé des jalons décisifs pour l'avenir. Il leur souhaite à toutes les deux beaucoup de plaisir et de succès face aux enjeux de notre environnement de travail passionnant.

Nouveaux membres au conseil

Comme nous l'avions mentionné dans le dernier rapport annuel, Madame Christa Notter et Monsieur Beat Kleeb ont quitté leurs fonctions. J'ai donc le plaisir de vous annoncer que Madame Ariane Gerber et Monsieur Pierrot Auger-Micou ont rejoint le conseil de procom. Madame Gerber est sourde. Elle travaille dans le domaine de la pédagogie en langue des signes au Centre pédagogique de logopédie de Münchenbuchsee. Tout comme Madame Gerber, Monsieur Auger-Micou est également sourd. Nous sommes particulièrement ravis d'avoir un Romand au conseil de fondation, en la personne de Pierrot Auger-Micou, qui porte la voix de la Suisse francophone. Notre fondation pourra ainsi comprendre davantage les besoins des personnes sourdes et malentendantes en Suisse romande et mieux y répondre.

Je souhaite chaleureusement la bienvenue aux deux nouveaux membres de notre conseil de fondation, et espère qu'ils trouveront beaucoup de plaisir et de motivation dans cette activité volontaire.

Systèmes informatiques

procom a besoin d'un système informatique qui correspond aux normes actuelles, notamment en matière de sécurité et de disponibilité. Après l'évaluation du logiciel ERP adapté, nous travaillons depuis un certain temps à son implémentation, ce qui mobilise de nombreuses ressources. En raison du modèle commercial complexe, ce projet demeure un enjeu de taille pour procom. Avec le

soutien de partenaires externes, le logiciel ERP et l'application associée seront entièrement intégrés à notre environnement de travail et feront l'objet d'optimisations et d'améliorations permanentes.

Je souhaite remercier ici de tout cœur toutes les personnes qui nous soutiennent, mes camarades du conseil de fondation, la co-direction, et en particulier toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs qui nous ont accompagnés. Toutes ces personnes ont rendu en 2022 d'importants services aux personnes sourdes et malentendantes. Notre travail n'aurait pas été possible sans leur Engagement. Je me réjouis de vivre une année 2023 passionnante aux côtés de chacune et chacun d'entre vous.

Chère lectrice, cher lecteur, je vous souhaite une excellente lecture de notre rapport annuel et j'espère qu'il saura vous donner des informations intéressantes sur notre travail.

**Alexander Volmar
(malentendant) Président**



Rapport annuel de la direction

Constats – Où en sommes-nous?

Créer une orientation et de la transparence: La fondation pro-com est une organisation à but non lucratif de taille moyenne, mais d'une complexité extrême. L'organisation décentralisée de l'entreprise, le multilinguisme, les cultures diverses, les différents groupes cibles et types de financement, et enfin l'activité maîtresse complexe poussent chaque jour l'ensemble des collaborateur-trice-s à se dépasser. Le duo récemment arrivé à la direction a découvert peu de temps après avoir pris les commandes que certains secteurs d'activité exigeaient des actions immédiates. Grâce à des solutions pragmatiques, la collaboration avec d'importants partenaires contractuels a pu être assurée. La fondation a déjà vécu de nombreuses évolutions et se trouve actuellement au seuil de sa prochaine étape. Nos collaboratrices et collaborateurs disposent aujourd'hui de vastes connaissances. Il s'agit maintenant de les consigner et de les rendre visibles à l'intérieur comme à l'extérieur. Il faut créer une base solide depuis laquelle nous pourrions lancer les développements nécessaires. Une feuille de route a été rédigée afin de mener le navire procom vers des eaux plus paisibles. Ce programme de stabilisation (Stabilo_25) a été approuvé par le conseil de fondation et regroupe différents projets visant à faire avancer la professionnalisation de la fondation. Axes principaux: modernisation informatique, renégociations CCT, canaux de communication et extension des structures organisationnelles.

D'une cellule de crise à l'autre:

La crise sanitaire s'était à peine achevée que nous nous sommes retrouvés confrontés à un nouveau défi. Comment communiquer avec les personnes malentendantes venues d'Ukraine? De nombreuses personnes sourdes ont trouvé refuge en Suisse. La collaboration avec les personnes réfugiées est difficile pour tou-te-s les professionnel-le-s, et donc aussi pour les interprètes. On fait appel dès que possible à des médiateur-trice-s culturel-le-s sourd-e-s. Afin de regrouper les ressources, nous avons travaillé en étroite collaboration avec des partenaires (SEM, cantons, DIMA, etc.).

Enjeu du système ERP: Un nouveau logiciel (ERP) a été mis en place au début de l'année. L'objectif de ce nouveau système était d'optimiser les processus, notamment dans l'organisation et la facturation des services principaux. Étant donné que les chef-fe-s de projet n'ont pas assuré d'accompagnement et d'évaluation systématiques lors de la phase d'introduction, les erreurs n'ont été repérées et traitées que pendant l'exploitation. Outre la gestion de leurs activités quotidiennes, les interprètes et les équipes de bureaux se sont vus confrontés à une charge de travail supplémentaire considérable. Au premier trimestre 2022, le processus de médiation a subi une pression particulièrement élevée, mais a réussi à se maintenir grâce au profond engagement de nos collaboratrices et collaborateurs.

De la chance dans le malheur –

Un sauvetage grâce à VideoCom!:

Air Zermatt a même publié un communiqué de presse sur le sauvetage de deux personnes sourdes avec VideoCom (<https://www.air-zermatt.ch/de/allgemein/medien/news--medienmitteilungen/ein-notruf-auf-umwegen-fuer-die-air-zermatt-182>).

Plus haut, plus vite, plus loin –

Qu'avons-nous développé?

Plus de ressources humaines: Les ressources humaines des agences d'Olten ne suffisaient plus pour faire face aux missions complexes qui se présentaient. Les effectifs des équipes ont donc été augmentés. Nous remercions tou-te-s les partenaires pour leur patience pendant la formation des collaboratrices et collaborateurs nouvellement arrivé-e-s!

Plus d'interprètes en interne –

Tout le monde les veut, la SGB-

FSS de Zurich-Binz les a! La SGB-FSS ayant indiqué avoir besoin de davantage de prestations d'interprétariat à la gare de Binz, son équipe d'interprètes internes est passée au début de l'année de deux à cinq membres dans le cadre d'un essai pilote. L'affectation fixe des interprètes a permis d'alléger le processus de commande et d'augmenter la constance au sein de l'équipe.

Plus d'interprètes au Tessin:

Quatre étudiant-e-s ont achevé avec succès leur formation d'interprétation en langue des signes. Nous sommes fiers de les compter désormais parmi la famille procom. Pour garantir une arrivée fluide dans le monde du travail à ces jeunes, procom leur propose un accompa-

gnement spécial pour leur première année en plus du programme régulier de formation continue.

Plus de langue des signes à la télévision: Einstein (D-CH), 36.9° & Dans la tête de (F-CH) / Insieme (I-CH). Nous remercions chaleureusement la SRG SSR pour sa collaboration et nous réjouissons de chaque nouvelle émission rendue accessible aux personnes atteintes d'un handicap auditif.

Plus de réflexion: Dans toute la Suisse, les offres de réflexion ont été développées afin d'éclairer sa propre méthode de travail et de repartir plus fort pour la prochaine intervention. Les interprètes ont ici la possibilité de réfléchir sur leur travail dans le cadre d'échanges spécialisés entre collègues, bien entendu dans le respect du secret professionnel. Avec une présence accrue à l'écran, comme indiqué ci-dessus, les interprètes ont malheureusement été davantage exposé-e-s au cyber-harcèlement. Une offre a donc été créée en collaboration avec la RTS pour permettre aux interprètes TV concerné-e-s de bénéficier d'un soutien par des professionnel-le-s.

Plus d'informatique: Une bonne intégration de l'informatique est essentielle. La collaboration avec des prestataires externes a donc été renforcée et l'assistance informatique a été développée dans toute l'organisation. La protection des données est notre priorité absolue. Pour cette raison, toutes nos collaboratrices et tous nos colla-

borateurs ont suivi une formation portant sur la procédure en cas de cyberattaque.

Rencontres – Où pouviez-vous nous croiser?

Journées de rencontres nationales pour les collaborateurs et collaboratrices de procom: Les premières journées de rencontres internes procom ont eu lieu en automne, dans les trois régions du pays, donnant l'occasion à nos quelque 150 collaboratrices et collaborateurs d'échanger avec la direction et leurs collègues, ainsi qu'avec d'autres groupes professionnels. Après avoir regroupé de précieuses informations, les participant-e-s ont eu le temps de passer un moment convivial. Nous allons réfléchir à la forme que prendront les prochaines journées de rencontres et à la manière dont nous pouvons faire participer nos partenaires.

International Sign (IS): L'atelier IS, organisé sur toute une journée, était consacré au sujet de la circulation routière. Des interprètes venu-e-s de toute la Suisse ont ainsi testé en IS diverses stratégies qui pourraient être appliquées lors de l'interprétation d'examens théoriques. Les enseignements tirés sont également extrêmement utiles dans le contexte des langues des signes nationales.

Une grande diversité: Les interprètes de Suisse alémanique étaient invité-e-s à une visite guidée gratuite de l'exposition haute en couleur *Queer – La diversité est dans notre nature*. Cette exposition primée du Musée d'histoire naturelle de Berne jetait un regard sur la non-binarité. Un grand merci à Katharina P.

Langstrumpf, qui nous a remarquablement guidés au travers de l'exposition et répondu à nos questions avec patience.

Relations publiques: La demande d'interprétation par téléphone est restée élevée, même après la pandémie. Nos collaboratrices et collaborateurs de l'équipe Qualité et Formation ont donc publié des informations complètes au sujet de VideoCom sur notre site Internet. Ils ont également organisé des événements d'informations consacrés à VideoCom dans toute la Suisse. Par ailleurs, la co-direction s'est rendue entre autres à ces événements: «Accessibilité numérique» zhaw (Zurich), atelier-débat sur la communication accessible (Bâle), Assemblée des délégués SGB-FSS (Lausanne), Assemblée des délégués Sonos (Olten), colloque de la BFSUG sur l'intégration professionnelle (Zurich), KOFO (Zurich), Forum WB Landenhof (Argovie), table ronde des membres collectifs de la SGB-FSS (Zurich), Forum Écoute (Lausanne), Journée portes ouvertes sichtbar GEHÖRLOSE Zurich, CAS Traduction langue des signes HfH (Zurich).

Les rencontres servent un objectif commun: Proposer des services de la meilleure qualité possible pour favoriser la communication entre les personnes atteintes ou non de troubles auditifs. La direction remercie donc de tout cœur les collaboratrices et collaborateurs, les organisations partenaires ainsi que toutes les personnes sourdes et malentendantes qui accordent leur confiance à la fondation procom!

VidéoCom

Le relais vidéo-téléphonique – un service téléphonique de relais avec des interprètes en langue des signes – permet à des personnes sourdes de s'exprimer bien plus précisément et de bien mieux comprendre le contenu de conversations. La traduction simultanée vers et à partir de leur langue maternelle, à savoir la langue des signes, permet un dialogue fluide.

Ce projet de longue haleine s'est achevé fin 2017. Depuis 2018, le service téléphonique par vidéo fait partie des services universels légaux dans le secteur des télécommunications pour les personnes sourdes en Suisse.

Les heures d'ouverture élargies ont été introduites le 1^{er} janvier 2018, puis poursuivies en 2019. Le nombre des appels transmis a augmenté dès l'année de leur introduction, et s'est développé très fortement en 2021, avec une légère baisse en 2022. Il s'est avéré, en particulier en raison de la situation pandémique en 2020 et 2021, que nombre de personnes sourdes ont recouru à VidéoCom et apprécient énormément ce service. La légère baisse en 2022 s'explique par le fait que la pandémie Corona a été désamorcée. Durant l'année sous revue, certaines équipes ont dû être renforcées par des interprètes en langue des signes, afin que les directives en termes de qualité puissent être respectées. En Suisse alémanique, le service est disponible sans interruption de 8h à 21h et de 10 à 17h le week-end. En Suisse romande,

le service est disponible de 8h à 20h en semaine, et de 11h à 16h le week-end. Au Tessin, VidéoCom est disponible de 9h à 12h ainsi que de 14h à 16h en semaine, mais fermé le week-end. Tous les appels vidéo en dehors des heures d'ouverture sont déviés automatiquement sur le relais téléphonique par texte, de sorte qu'une communication téléphonique est garantie en permanence.

En 2022, le nombre moyen de communication en Suisse a diminué d'environ 5%. En moyenne, environ 4'200 appels ont pu être traités par mois. Au total, environ 49'900 appels ont pu être transmis dans VidéoCom en 2022. Depuis 2019, cela représente une augmentation de plus de 39% !



La qualité du service vidéo-téléphonique en termes de temps d'attente est contrôlé chaque mois. Selon les directives, en moyenne mensuelle, au moins 70% de tous les appels doivent être traités dans les 90 secondes et au moins 90% dans les 180 secondes. Ces exigences de qualité ont pu également être très bien satisfaites en 2022: les appels entrants ont été traités à plus de 89% dans les 90 secondes et à 93% dans les 180 secondes. Le service téléphonique par vidéo ne concerne pas les appels d'urgence qui sont tous traités par le relais texte.

Avec le transfert de l'ensemble du système de communication sur la plateforme myMMX du fabricant suédois nWise, toutes les communications téléphoniques de procom – vidéo, texte ou SMS – passent par un système unique moderne.

Grâce au système myMMX, des personnes sourdes peuvent effectuer de appels au moyen d'une application pour téléphone portable, d'une interface sur le site Internet de procom ou encore via un ordinateur doté d'une logiciel Windows. Le système propose de nombreuses fonctions telles qu'un répondeur téléphonique (avec vidéo, texte et son), un propre numéro de téléphone, afin de recevoir des appels directs, ou encore des indications sur la position dans la liste d'attente. D'autres informations sont aussi disponibles (en langue des signes) sur le site Internet procom.

L'intégration du service téléphonique par vidéo dans les services universels du secteur de la télécommunication garantit aussi son financement à long terme. La concession y relative est octroyée pour cinq ans et la concessionnaire prend en charge l'exploitation et les frais pour cette période. Actuellement, les services téléphoniques par texte, vidéo et SMS sont fournis par procom sur mandat de la concessionnaire Swisscom. procom se réjouit de ce partenariat ainsi que de poursuivre cette collaboration fructueuse et empreinte de confiance mutuelle.

Au vu du succès rencontré par VidéoCom, il s'agit à l'avenir d'encore mieux adapter cette prestation aux plans technique et de l'exploitation aux besoins des clientes et clients, et de faire connaître davantage ce service.

VidéoCom a été soutenu par :



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung
von Menschen mit Behinderungen EBGB



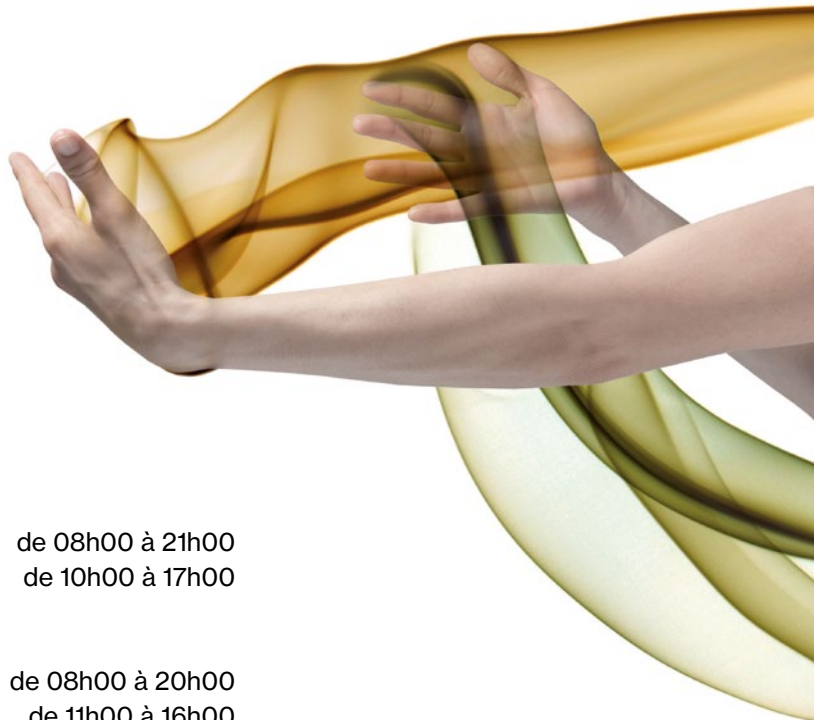
SGB-FSS
Schweizerischer Gehörlosenbund
Fédération Suisse des Sourds
Federazione Svizzera dei Sordi



MAX BIRCHER STIFTUNG

Mit Unterstützung der





Heures d'ouverture VidéoCom

Suisse alémanique

Lundi à Vendredi de 08h00 à 21h00
 Samedi/Dimanche de 10h00 à 17h00

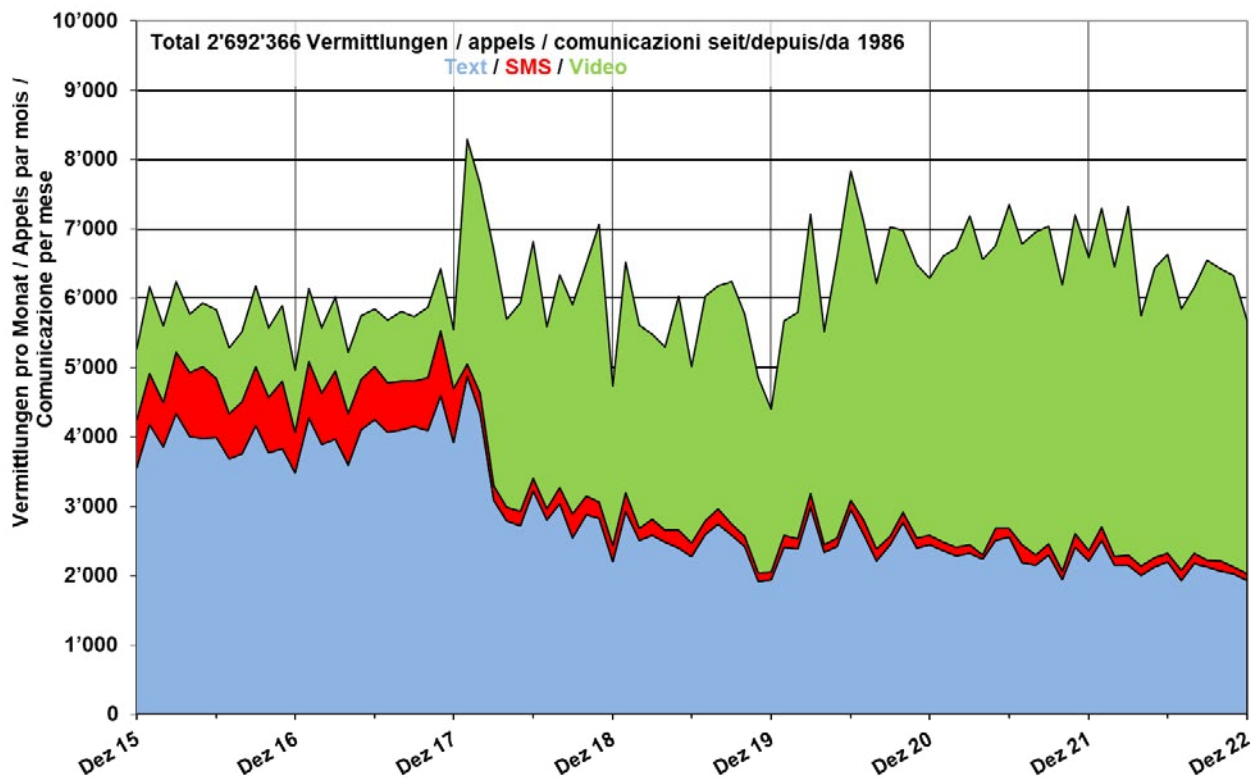
Suisse romande

Lundi à Vendredi de 08h00 à 20h00
 Samedi/Dimanche de 11h00 à 16h00

Tessin

Lundi à Vendredi de 09h00 à 12h00
 de 14h00 à 16h00
 Samedi/Dimanche fermé

procom Telefonvermittlung / Relais téléphonique / Comunicazione telefonica



Services d'interprétation allemand / français / italien

Généralités

Au total, en 2022, le nombre d'interventions et d'heures d'interprétation réalisées en Suisse alémanique était légèrement supérieur à celui de l'année passée. C'est également le cas pour la Suisse romande, mais pas pour le Tessin.

Après la réduction partielle des restrictions liées aux mesures de lutte contre le virus du Covid-19, celles-ci ont presque intégralement été levées courant 2022. La vie publique est revenue en grande partie à la normale. Les deux périodes ne peuvent donc pas être totalement mises en parallèle.

À l'échelle de toute la Suisse, les effectifs des interprètes en langue des signes n'ont pas changé. Tandis qu'un poste supplémentaire a pu être créé en Suisse romande et deux au Tessin, trois ont été supprimés en Suisse alémanique.

La situation étant particulièrement incertaine à cause du Covid-19 au début de l'année 2022, de nouvelles conférences de presse du Conseil fédéral et de l'Office fédéral de la santé publique ont pu être interprétées au cours de l'exercice sous revue. Les interventions sur place ont également recommencé à augmenter.

En 2022, de nouvelles émissions de la SRG SSR ont pu être interprétées: il s'agit d'Einstein (D-CH), 36.9° & Dans la tête de (F-CH) et Insieme (I-CH). Nous remercions chaleureusement la SRG SSR pour l'extension permanente de son offre et nous réjouissons de chaque nouvelle émission rendue accessible aux personnes atteintes d'un handicap auditif.

Suisse alémanique

Fin 2022, 69 interprètes travaillaient pour la fondation procom.

Lors de l'exercice 2022, 10 567 interventions ont pu être assurées (contre 10 350 l'année précédente). La demande d'interventions a donc connu une légère hausse de 2,1% par rapport à 2021. Le taux d'annulation s'est également amélioré, tombant à 4,0% (contre 7,4% l'année précédente). Notre objectif reste de faire passer durablement ce taux sous les 3%.

Le nombre d'heures d'interprétation fournies (sans les heures de préparation) n'a que légèrement augmenté, passant de 20 273 (2021) à 20 382 (+0,5%). Ces chiffres ne tiennent pas compte des interventions de transcription téléphonique via VideoCom.

Suisse romande

Fin 2022, 30 interprètes travaillaient chez procom.

Le nombre d'heures d'interprétation (sans les heures de préparation) a augmenté de 1,4% passant de 9769 heures l'année précédente à 9907 heures cette année.

Les interventions ont connu une hausse de 2,1% par rapport à l'année précédente. 5570 interventions ont été assurées (contre 5458 l'année précédente). Grâce à l'engagement de deux interprètes de langue des signes supplémentaires et à la mise en œuvre de nouvelles mesures, le taux d'annulation est tombé à 1,3% (7,6% l'année précédente).

Ces chiffres ne tiennent pas non plus compte des interventions de transcription téléphonique via VideoCom.

La pénurie d'interprètes en Suisse francophone reste problématique. En 2020, une collaboration a pu être convenue entre procom, l'Université de Genève et la Fédération Suisse des Sourds (SGB-FSS), dans le but de favoriser la formation des interprètes en Suisse latine. Nous devrions pouvoir bénéficier de cette mesure au cours des années à venir.

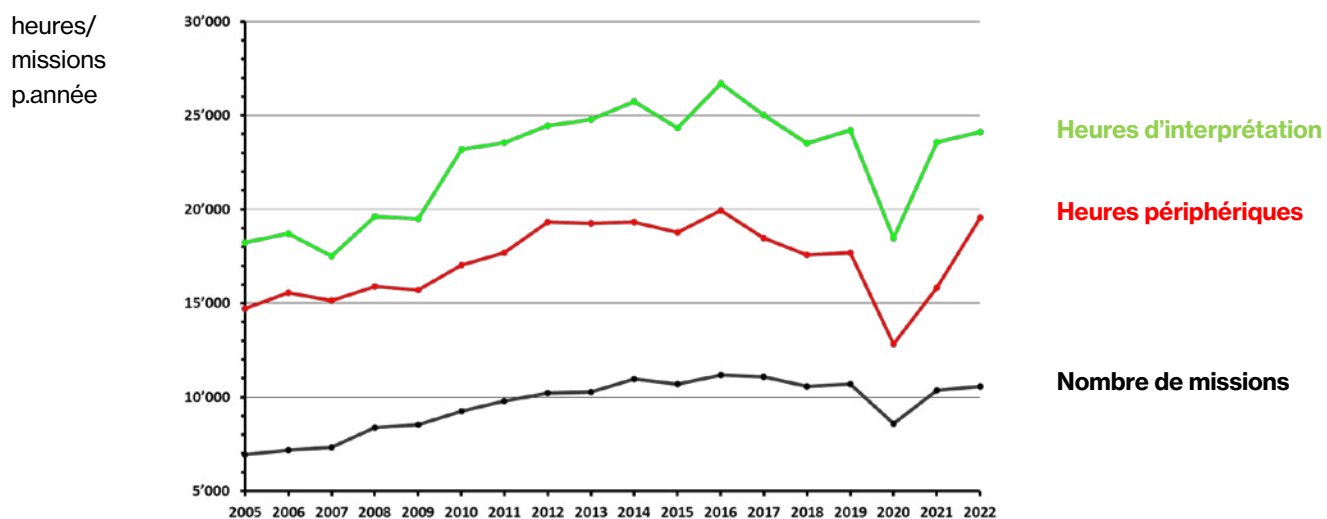
Tessin

Fin 2022, onze interprètes travaillaient pour procom dans le canton du Tessin.

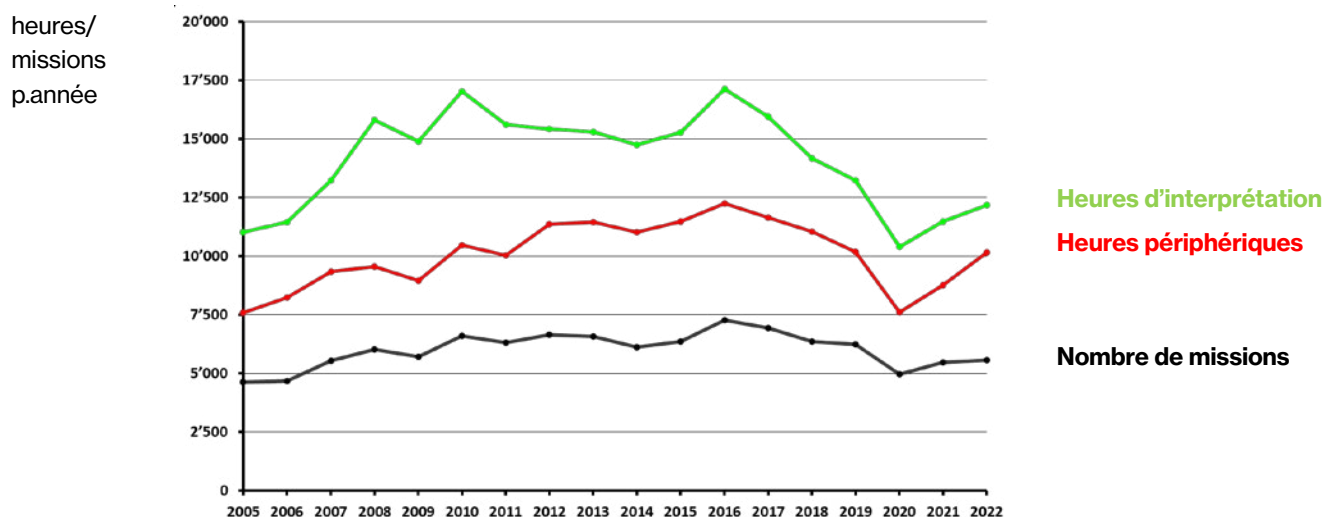
Au Tessin, le nombre d'interventions a reculé en 2022. 985 interventions ont pu être assurées au cours de cette année, ce qui correspond environ au niveau de 2020. Elles étaient au nombre de 1166 en 2021 (-15,5%). Le nombre d'heures d'interprétation a également baissé de 23,0% par rapport à l'année précédente, passant de 2508 à 1032.

Heureusement, le taux d'annulation a connu une nouvelle baisse significative dans le Tessin: 0,9% par rapport à l'année précédente (2021: 2,2%). Ces chiffres ne tiennent pas non plus compte des interventions de transcription téléphonique via VideoCom.

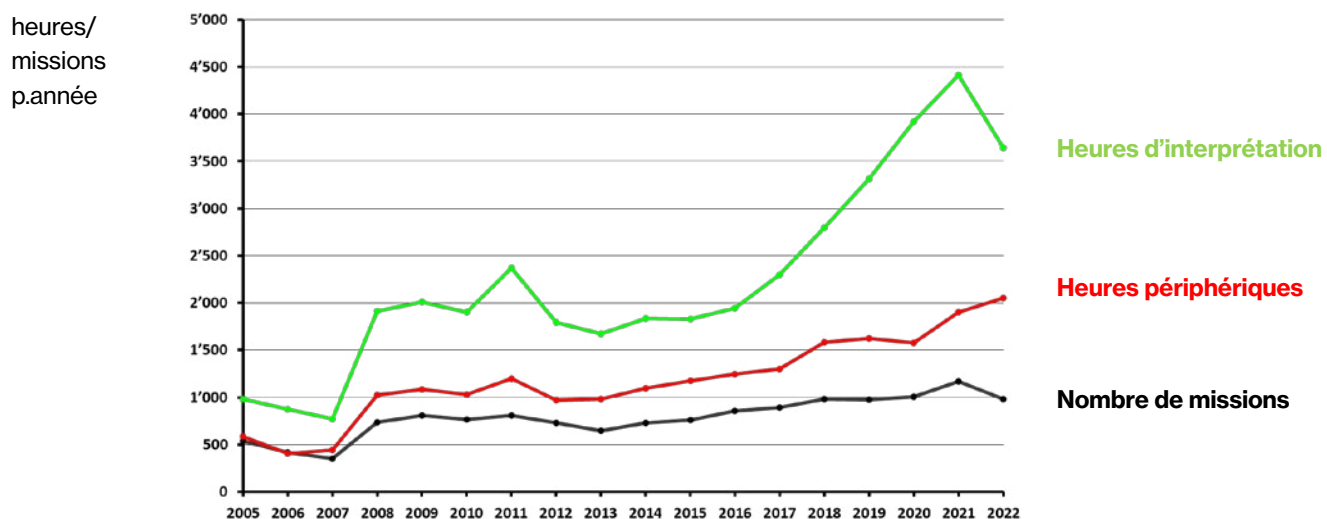
Dolmetschdienst Deutschschweiz 2022



Service d'interprète Suisse romande 2022



Servizio interpreti Ticino 2022



Relais téléphonique et SMS allemand / français / italien

Le relais téléphonique est l'une des tâches principales de la Fondation procom depuis 1988 et est disponible 24h sur 24, ainsi que 365 jours par an dans trois langues officielles. 15 collaboratrices et collaborateurs travaillent pour la Fondation procom sur deux sites (Wald ZH et Neuchâtel NE). Ils assurent également la gestion de tous les appels d'urgence.

Le nombre de communications via relais texte a de nouveau baissé en 2022 en comparaison avec l'année précédente (27'500), soit de 7,6% à quelque 25'500 appels. En moyenne par mois en 2022, quelque 2'100 appels ont été traités par le relais téléphonique texte.

Le nombre de minutes de communication (sans messagerie) a baissé également, soit d'environ 144'700 (2021) à 135'400 minutes (2022). Ainsi, la moyenne mensuelle des appels traités s'élève à quelque 11'300 minutes ou 188 heures. Le nombre de messages s'est élevé à 1'617 en 2022 (2021: 1'781).

Tant pour VidéoCom que pour le relais texte, un contrôle de qualité des temps de réponse est effectué chaque mois. Selon les directives, en moyenne mensuelle, au moins 70% de tous les appels doivent être

traités dans les 30 secondes et au moins 90% dans les 60 secondes. Ces exigences de qualité ont pu également être très bien satisfaites en 2022: les appels entrants ont été traités à 89,9% dans les 30 secondes, et à 92,6% dans les 60 secondes.



Pages du télétexte 771 – 774 allemand / français / italien

Les pages du télétexte destinées aux personnes sourdes ont été introduites en 1981, puis reprises par la Fondation procom en 1994. Malgré la prédominance d'Internet, les pages du télétexte à l'attention des personnes sourdes demeurent un moyen d'information apprécié.

En 2022, 550 pages de textes ont ainsi été saisies et consultées 8'214 fois (jours et pages).



Rapport des prestations

Forme juridique et but

Sous le nom de procom, fondation d'aide à la communication pour sourds, il existe selon l'acte de fondation du 20 juin 2007 (modifié le 13 septembre 2017 et le 14 décembre 2018) et l'art. 80 ss du Code civil suisse (CC) une Fondation pourvue d'une personnalité juridique autonome. La Fondation a pour but de promouvoir les possibilités de communication des sourds en Suisse et cela aussi bien entre eux qu'entre sourds et entendants. Cela comprend l'organisation de services de télécommunication pour sourds par texte, vidéo et SMS, ainsi que les services d'interprétation. La Fondation est habilitée à soutenir financièrement et sur le plan organisationnel des projets nouveaux ou existants, qui contribuent à résoudre les problèmes de communication des sourds.

Bases juridiques

Acte de Fondation du 20 juin 2007, révisé le 9 novembre 2018 et approuvé par l'Autorité fédérale de surveillance des Fondations (ASF) le 14 décembre 2018.

Règlement d'organisation et de gestion du 15 août 2008 (annexe 1 du 1^{er} septembre 2008, annexe 2 du 20 juin 2006, annexe 3 du 7 novembre 2006, annexe 4 du 27 juin 2006)

Organe de révision

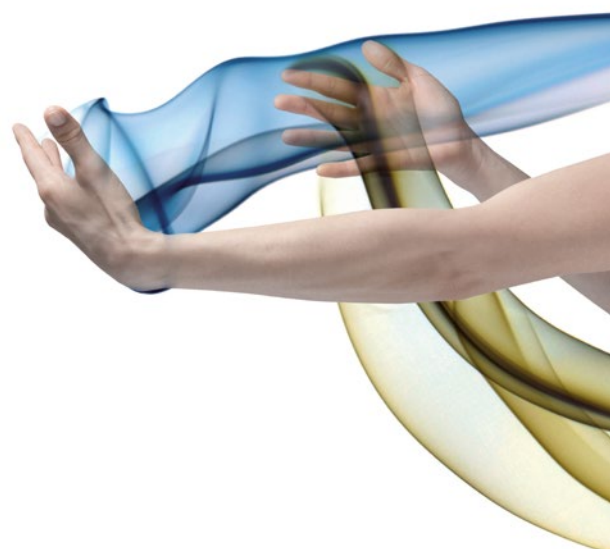
Willi & Partner AG, révision et fiduciaire
Bahnhofstr. 66, 8620 Wetzikon

Activité durant l'exercice

Se reporter au Rapport de gestion 2022.

Organes de la Fondation au 31 décembre 2022

Conseil de Fondation	Durée du mandat	Mode de signature
Alexander Volmar, président	depuis 2019	collective à deux
Andreas Janner, vice-président	depuis 2019	collective à deux
Dina De Giorgi	depuis 2016	collective à deux
Martin Plüss	depuis 2018	collective à deux
Ariane Gerber	depuis 2022	collective à deux
Pierrot Auger-Micou	depuis 2022	collective à deux
Geschäftsleitung		
Daniel Huber	jusqu'en juillet 2022	–
Tamara Bangerter	depuis 2020	collective à deux
Eva-Maria Hedinger	depuis mai 2022	collective à deux



Bilan

	31.12.2022 Fr.	Année précédente Fr.
Liquidités	2'610'994.87	2'101'385.90
Créances issues de fournitures et prestations	995'369.80	1'256'394.80
Autres créances	1'627.40	2'503.20
Prestations non encore facturées	2'328'783.84	895'764.93
Actifs transitoires	96'454.25	386'305.65
Total Actif circulant	6'033'230.16	4'642'354.48
Immobilisations financières	33'210.02	33'209.17
Immobilisations corporelles	30'400.00	4'600.00
Immobilisations incorporelles	253'000.00	337'400.00
Total Actif immobilisé	316'610.02	375'209.17
TOTAL ACTIFS	6'349'840.18	5'017'563.65
Engagements issus de fournitures et prestations	319'361.76	148'817.44
Autres engagements à court terme	1'125'347.94	829'398.63
Passifs transitoires	430'000.00	0.00
Crédit Covid-19 (à court terme)	131'097.15	141'711.85
Total Fonds de tiers	2'005'806.85	1'119'927.92
Fonds des services d'interprétation	1'050'490.00	1'050'490.00
Fonds pour missions non attribuées (art. 74 LAI)	119'989.00	119'989.00
Fonds à affectation liée	1'170'479.00	1'170'479.00
Capital de Fondation versé	60'000.00	60'000.00
Capital propre libre réalisé	1'360'626.78	1'133'783.98
Capital propre lié (désigné)	1'306'529.95	1'306'529.95
Résultat de l'exercice 2	446'397.60	226'842.80
Total Capital de l'organisation	3'173'554.33	2'727'156.73
TOTAL PASSIFS	6'349'840.18	5'017'563.65

Compte d'exploitation

	2022 Fr.	Année précédente Fr.
Produit des dons (utilisation libre)	9'630.00	2'375.00
Subventions reçues	9'630.00	2'375.00
Produit des mandats de prestation OFAS (art. 74 LAI)	2'100'980.00	2'100'980.00
Contributions des pouvoirs publics	2'100'980.00	2'100'980.00
Produit de décisions individuelles AI (art. 9 OMAI / art. 16/17 LAI)	2'176'413.82	2'336'438.16
Produit des missions d'interprétation	2'955'138.85	3'172'420.20
Produit de participation aux frais	40'999.24	44'013.78
Produit des relais téléphoniques (texte, vidéo, SMS)	3'701'274.92	2'913'183.99
Diminutions de recettes	-145'683.10	-90'495.88
Produits des prestations fournies	8'728'143.74	8'375'560.25
TOTAL PRODUITS	10'838'753.74	10'478'915.25
Charges de personnel	-10'191'955.60	-9'600'884.50
Charges pour locaux / entretien / assurances	-276'086.22	-173'826.19
Charges de biens et services	-828'006.49	-397'612.92
Publicité / relations publiques	-9'641.04	-2'476.58
Amortissements sur immobilisations corporelles	-87'420.99	-86'908.83
Charges d'exploitation	-11'393'110.34	-10'261'709.02
RÉSULTAT INTERMÉDIAIRE	-554'356.60	217'206.23
Charges financières	-8'219.19	-2'651.91
Produit financier	0.55	12.15
Résultat financier	-8'218.64	-2'639.76
Charges extraordinaires	0.00	-10'195.05
Produit extraordinaire	1'008'972.84	55'321.38
Résultat extraordinaire	1'008'972.84	45'126.33
RÉSULTAT DE L'EXERCICE avant modification des fonds	446'397.60	259'692.80
Attribution aux fonds à affectation liée	0.00	0.00
Utilisation des fonds à affectation liée	0.00	124'000.00
Total Résultat des fonds	0.00	124'000.00
RÉSULTAT DE L'EXERCICE 1	446'397.60	383'692.80
Attributions au capital propre désigné	0.00	-156'850.00
Utilisation du capital propre désigné	0.00	0.00
RÉSULTAT DE L'EXERCICE 2	446'397.60	226'842.80

Flux de trésorerie

	2022	Année précédente
Résultat de l'exercice avant résultat des fonds	446'397.60	259'692.80
Amortissements sur immobilisations corporelles	87'420.99	86'908.83
Constitution de provisions	430'000.00	0.00
Diminution / Diminution Céances	261'900.80	38'179.49
Augmentation / Augmentation Prestations non encore facturées	-1'433'018.91	-230'544.13
Diminution/Augmentation Actifs transitoires	289'851.40	-44'542.10
Immobilisations financières (cautions) / Fonds de réserves employeur	-0.85	-11.50
Augmentation / Diminution Engagements livr. prestations	170'544.32	-82'917.66
Augmentation/Augmentation Autres engagements à court terme	295'949.31	208'267.92
Diminution / Diminution Passifs transitoires	-10'614.70	-43'297.00
Flux des moyens de l'exploitation	538'429.96	191'736.65
Investissements, immobilisations corporelles	-28'820.99	-5'086.35
Investissements, immobilisations incorporelles	0.00	-70'799.26
Flux des moyens des investissements	-28'820.99	-75'885.61
Remboursement du crédit Covid-19	0.00	-500'000.00
Flux des moyens d'activités financières	0.00	-500'000.00
HAUSSE DES LIQUIDITÉS	509'608.97	-384'148.96
État des liquidités au 1 ^{er} janvier	2'101'385.90	-2'485'534.86
État des liquidités au 31 décembre	2'610'994.87	2'101'385.90
VARIATION DES MOYENS DE PAIEMENT	509'608.97	-384'148.96

Compte de modification du capital

Financement propre	État initial 01.01.2022	Constitution / attribution	Transfert interne de fonds	Utilisation / dissolution	État final 31.12.2022
Capital de la Fondation	60'000.00				60'000.00
Capital propre libre réalisé	1'360'626.78	446'397.60			1'807'024.38
Capital réalisé désigné, renouveau équip. tech.	200'000.00				200'000.00
Capital réalisé désigné pour la recherche	236'850.00				236'850.00
Capital réalisé désigné pour restructuration exploit.	170'000.00				170'000.00
Capital réalisé désigné pour relations publiques	92'000.00				92'000.00
Capital réalisé désigné pour nouveaux projets	605'400.00				605'400.00
Capital réalisé désigné pour réserves employeur	2'279.95				2'279.95
Résultat de l'exercice 1	0.00	446'397.60	-446'397.60		0.00
CAPITAL DE L'ORGANISATION	2'727'156.73	892'795.20	-446'397.60	0.00	3'173'554.33
Moyens des fonds					
Fonds du Service d'interprétation à affectation liée	1'050'490.00				1'050'490.00
Fonds des missions non attribuées (art. 74 LAI)	119'989.00				119'989.00
FONDS À AFFECTATION LIÉE RESTREINTE	1'170'479.00	0.00	0.00	0.00	1'170'479.00

Annexe aux comptes annuels 2022

Principe de comptabilisation et de présentation des comptes

Bases de la présentation des comptes

La Fondation procom établit sa comptabilité dans le respect des recommandations en matière de présentation des comptes (Swiss GAAP RPC 21). Elle donne un aperçu fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats (true and fair view).

La présentation des comptes annuels ayant été adaptée par rapport à l'année précédente, certains postes des années précédentes ne sont pas directement comparables avec les présents comptes annuels.

Principes d'évaluation

Le principe du prix d'acquisition ou de fabrication s'applique aux présents comptes annuels. Les principes essentiels d'évaluation et d'inscription au bilan se présentent comme suit:

Liquidités À la valeur nominale

Créances

À la valeur nominale (cf. détails page suivante) compte tenu des corrections de valeur suivantes:

Débiteurs Relais téléphonique de moins d'un an	0 %
Débiteurs Service d'interprétation de moins d'un an	2 %
Débiteurs de plus d'un an	50 %
Débiteurs de plus de deux ans	100 %

Prestations non encore facturées

Missions d'interprétation non encore facturées, valeur estimée sur la base du chiffre d'affaires probable de l'année suivante à attribuer aux prestations de l'exercice sous revue.

Immobilisations corporelles

Valeur d'acquisition déduction faite des amortissements linéaires planifiés. Limite de capitalisation: Fr. 5'000.–.

À l'apparition d'une diminution de valeur au jour de référence du bilan, un test de dépréciation est effectué au niveau du groupe le plus petit possible (cash generating unit). Dans le cas où ni la valeur nette de marché ni la valeur d'utilisation n'excède la valeur comptable, cette dernière est ramenée avec effet sur les résultats aux valeurs les plus élevées des deux autres valeurs.

Catégories d'immobilisations

Durée d'utilisation

IT	3 ans
Véhicules et autres immobilisations	5 ans

Immobilisations financières

Prêts, avoirs issus de réserves de cotisations de l'employeur ainsi que dépôts et cautions de loyers sont inscrits au bilan à la valeur nominale.

Immobilisations incorporelles

Ce poste comprend les frais de licence et de projets pour l'introduction du nouveau système ERP Abacus achevée en 2021. L'évaluation a lieu selon la valeur d'acquisition, déduction faite des amortissements nécessaires du point de vue de l'exploitation et de détériorations de valeur (après la mise en service). La durée d'utilisation est de 5 ans et l'amortissement est linéaire.

Engagements En règle générale à la valeur nominale

Provisions

Les ajustements et les provisions sont constitués et évalués selon des motifs objectifs et de gestion d'entreprise. Il est tenu suffisamment compte des risques.





Explications des postes du bilan

ACTIFS	2022	Année précédente
Débiteurs Relais téléphonique	241'543.70	247'237.00
Débiteurs Service d'interprétation	1'126'226.10	1'246'557.80
Ducroire	-372'400.00	-237'400.00
Créances issues de fournitures et de prestations	995'369.80	1'256'394.80
Missions d'interprétation de l'année précédente facturées l'année suivante (estimation)	2'328'783.84	895'764.93
Prestations non encore facturées	2'328'783.84	895'764.93
Avoir d'avances	96'454.25	69'910.30
Avoir d'assurances sociales	0.00	316'395.35
Actifs transitoires	96'454.25	386'305.65
Immobilisations corporelles, IT au 1 ^{er} janvier	109'205.49	104'119.14
Immobilisations corporelles, véhicules et autres au 1 ^{er} janvier	301'803.11	301'803.11
État Immob. corporelles au 1er janvier selon valeur d'acquisition	411'008.60	405'922.25
Entrées IT	12'200.33	5'086.35
Entrées Véhicules, autres immobilisations	16'620.66	0.00
Total Entrées	28'820.99	5'086.35
Sorties IT	0.00	0.00
Sorties Véhicules, autres immobilisations	0.00	0.00
Total Sorties	0.00	0.00
État Immobilisations corporelles au 31 décembre à la valeur d'acquisition	439'829.59	411'008.60
Amortissements cumulés sur immobilisations corporelles au 1^{er} janvier	406'408.60	403'995.45
Valeurs comptables nettes des immobilisations corporelles au 31 décembre	30'400.00	4'600.00
Valeurs comptables nettes des immobilisations incorporelles au 31 décembre	253'000.00	337'400.00
Réserve de cotisations d'employeur, Fondation collective Vita	2'279.95	2'279.95
Dépôts et cautions de loyers	30'929.22	30'929.22
Immobilisations financières	33'209.17	33'209.17

Suite des explications des postes du bilan

PASSIFS	2022	Année précédente
Engagements, Service d'interprétation (salaires décembre, cotisations, divers)	458'352.30	442'167.50
Engagements, assurances sociales	387'325.85	95'467.00
Taxe sur la valeur ajoutée (TVA)	279'669.79	283'564.48
Autres	0.00	8'199.65
Autres engagements à court terme	1'125'347.94	829'398.63
Révision, prestations sociales et factures de téléphone en décembre	131'097.15	141'711.85
Passifs transitoires	131'097.15	141'711.85

Fonds du Service d'interprétation

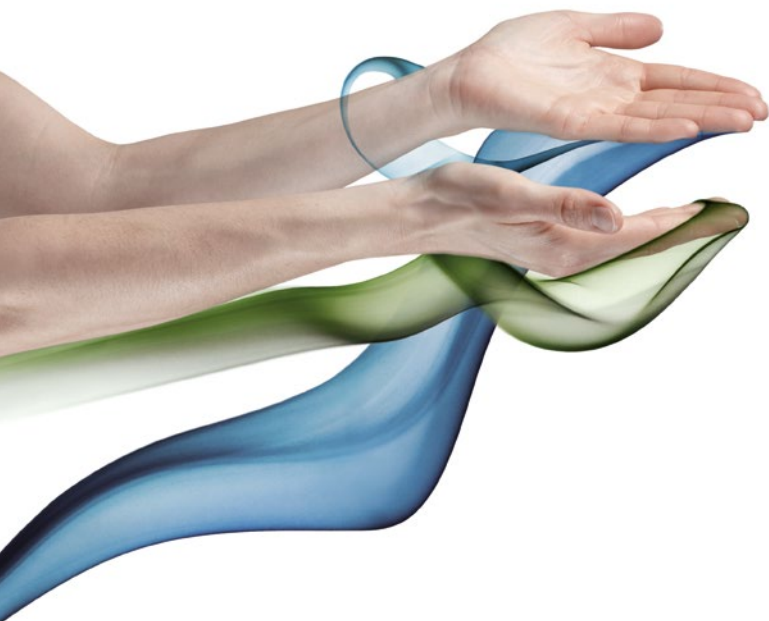
Fonds à affectation liée avec la réglementation suivante: les excédents du Service d'interprétation sont attribués au fonds à raison des trois quarts, alors que les déficits sont prélevés sur le fonds. Le fonds est uniquement alimenté tant que son solde n'atteint pas la moitié de la subvention de l'OFAS. Cette limite ayant été atteinte au 31.12.2019, le fonds n'est plus alimenté depuis lors.

Fonds pour missions non attribuées (art. 74 LAI)

Les mandats de l'OFAS prévoient un nombre déterminé de missions. En raison des restrictions au printemps 2020, moins de missions ont pu être attribuées (art. 74 LAI). Le montant de la différence entre missions prévues et effectuées a été attribué au fonds en 2020 et imputé à la charge du fonds en proportion des heures fournies au-delà du mandat de prestations en 2021. Aucun changement n'est intervenu dans le fonds en 2022.

Capital de l'organisation

Le capital de la Fondation d'un montant de 60'000 fr. a été versé par la Coopérative d'Électronique pour sourds, Wald (GHE).



Explications des postes du compte d'exploitation

Principes concernant l'organisation du placement de la fortune

La Fondation a pour but de financer l'ensemble des engagements courants et les investissements par ses propres moyens, soit sans fonds de tiers, raison pour laquelle une grande partie du capital de l'organisation doit être tenue sous forme liquide. Au printemps 2020, en raison de la grande incertitude due à la pandémie, un crédit Covid-19 a été demandé. Il a été remboursé en 2021.

Transactions avec des organisations proches

Aucune transaction n'a eu lieu.

Indemnités aux membres du Conseil de Fondation

Les membres du Conseil de Fondation sont indemnisés de leurs frais réels et perçoivent des jetons de présence conformément à l'annexe 4 du Règlement d'organisation du 15 août 2008.

	2022	2021
Indemnisation des membres de la direction		
(FTE 1.6 / FTE 2.1)	276'434.55	316'251.10
Nombre d'autres collaboratrices et collaborateurs		
(FTE 61 / FTE 56)	153	145
Obligations de loyers avec durée restante > 1 an		
Bail à loyer Tannwaldstr. 2, Olten (01.02.2021–31.01.2026)	213'675.00	228'975.00
Explications des postes extraordinaires uniques ou apériodiques du compte de résultats		
Délimitation plus nécessaire	0.00	20'000.00
Remboursement apériodique pour la formation à l'Université de Genève	0.00	15'000.00
Épuration du compte courant TVA après la révision	0.00	17'862.13
Facture finale Swisscom 2021	1'008'972.84	0.00
Divers postes apériodiques insignifiants	0.00	2'459.25
Total Produit extraordinaire unique ou apériodique	1'008'972.84	55'321.38
Paiement ultérieur suite à la révision de la TVA	0.00	9'803.70
Divers postes apériodiques insignifiants	0.00	391.35
Total Charges extraordinaires uniques ou apériodiques	0.00	10'195.05

Autres indications

Prévoyance en faveur du personnel

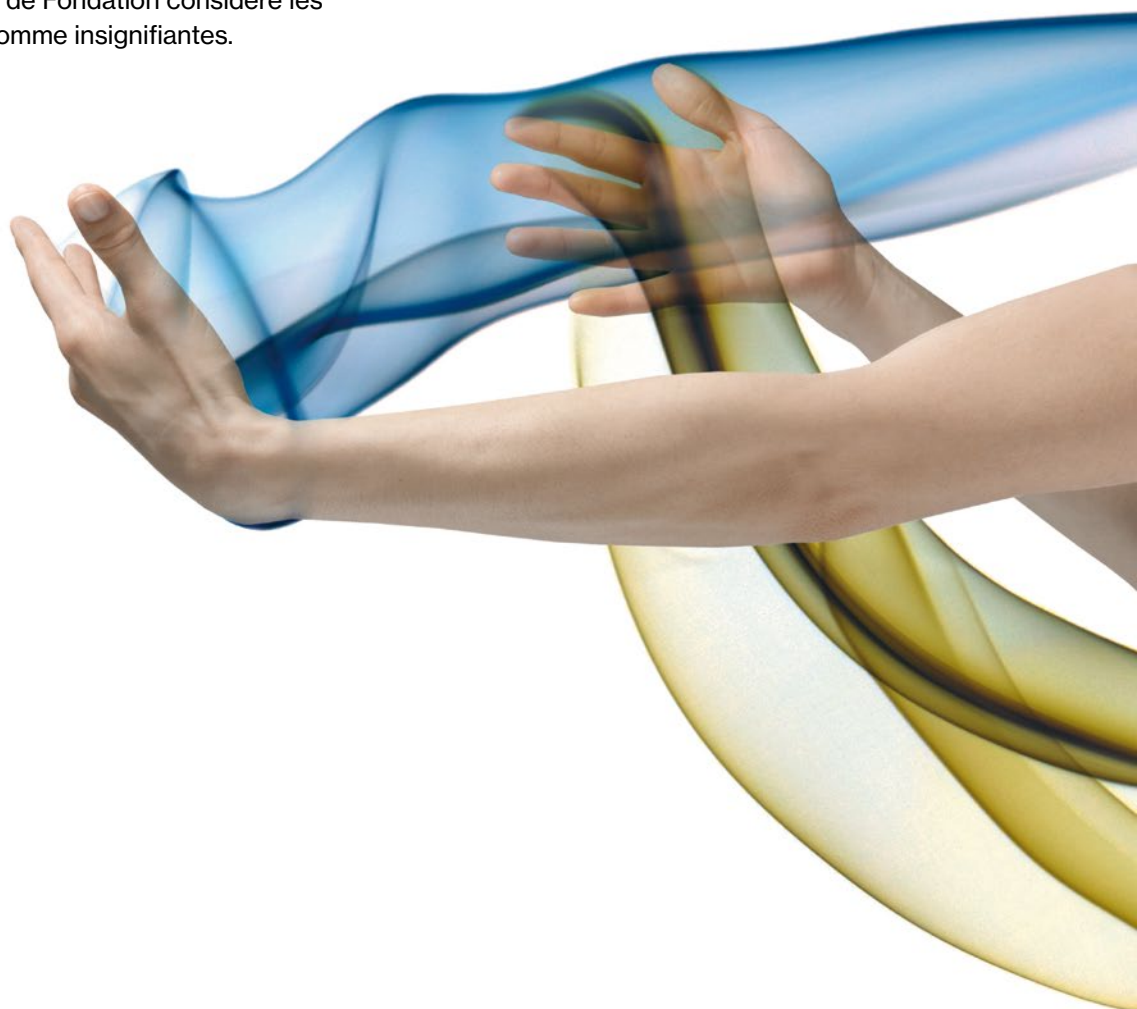
Les collaboratrices et collaborateurs de la Fondation procom sont assurés auprès de la Fondation collective NEST (relais téléphonique) et de la compagnie Zurich Assurances, Fondation collective Vita (autres collaboratrices et collaborateurs) selon LPP.

Les institutions de prévoyance couvrent les prestations obligatoires selon LPP ainsi que les prestations subobligatoires. Les cotisations réglementaires de l'employeur sont reprises sans changement dans le compte de résultats.

Au 31 décembre 2022, les degrés de couverture des institutions de prévoyance s'élevaient à 101,5% (Fondation collective NEST, non vérifié, 2021: 116,3%) et à 100,1% (Fondation collective Vita, non vérifié, 2021: 112,8%). On a renoncé à déterminer le profit et l'engagement au plan économique. Le Conseil de Fondation considère les répercussions en résultant comme insignifiantes.

Indications pour la réalisation d'une évaluation des risques

Le Conseil de Fondation a contrôlé, complété et pris connaissance de l'évaluation annuelle des risques sur la base de l'évaluation de l'année précédente. Il est d'avis que les risques essentiels ont été saisis dans le document de la stratégie et dans un récapitulatif (SCI). Des mesures correspondantes de pilotage et de surveillance des risques sont définies, et le Conseil de Fondation a décidé de leur mise en œuvre.





WILLI & PARTNER
REVISION UND TREUHAND
STEUER- UND RECHTSBERATUNG
UNTERNEHMENSBERATUNG

Rapport de l'organe de révision sur le contrôle restreint au conseil de fondation de PROCOM, Fondation d'aide à la communication pour sourds

En notre qualité d'organe de révision, nous avons contrôlé les comptes annuels (bilan, compte de résultat, flux de fonds, compte sur la variation du capital et annexe) de PROCOM, Fondation d'aide à la communication pour sourds, Olten SO, pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2022. En accord avec Swiss GAAP RPC/FER 21, les indications dans le rapport de prestation ne sont pas soumises à la vérification restreinte de l'organe de révision.

La responsabilité de l'établissement des comptes annuels selon Swiss GAAP RPC/FER 21, les lois en vigueur, l'acte de fondation, et les règlements incombe au conseil de fondation alors que notre mission consiste à contrôler ces comptes. Nous attestons que nous remplissons les exigences légales d'agrément et d'indépendance.

Notre contrôle a été effectué selon la norme suisse relative au contrôle restreint. Cette norme requiert de planifier et de réaliser le contrôle de manière telle que des anomalies significatives dans les comptes annuels puissent être constatées. Un contrôle restreint englobe principalement des auditions, des opérations de contrôle analytiques ainsi que des vérifications détaillées appropriées des documents disponibles dans l'organisation contrôlée. En revanche, des vérifications des flux d'exploitation et du système de contrôle interne ainsi que des auditions et d'autres opérations de contrôle destinées à détecter des fraudes ou d'autres violations de la loi ne font pas partie de ce contrôle.

Lors de notre contrôle, nous n'avons pas rencontré d'élément nous permettant de conclure que les comptes annuels ne reflètent pas de manière adaptée à la situation effective de la fortune, des finances et des revenus, en conformité avec Swiss GAAP RPC/FER 21 et qui ne sont pas conformes à la lois suisse et à l'acte de fondation.

Wetzikon, le 02 mai 2023

WILLI & PARTNER AG

ppa. Bruno Wüst
Expert-réviseur agréé
Responsable du mandat

Sven Düring
Expert-réviseur agréé

Annexes: Comptes annuels et rapport de performance

pro com

Fondation d'aide à la communication pour sourds

Adresse

procom
Tannwaldstrasse 2
CH-4600 Olten

Téléphone

055 511 11 60

Fax

055 246 58 48

e-Mail

sekretariat@procom-deaf.ch

Internet

www.procom-deaf.ch

Dons

PC 80-2259-6

