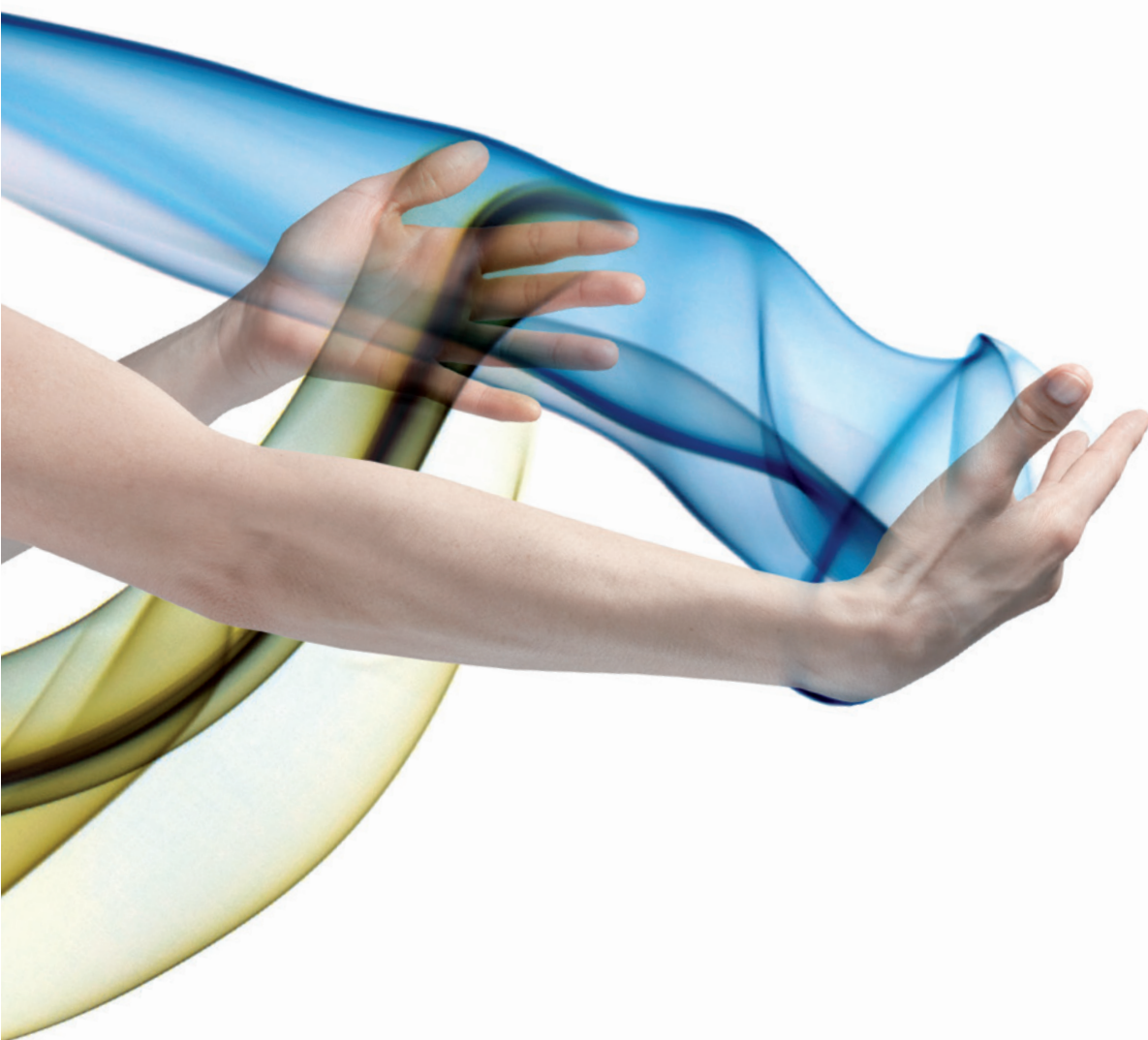




Fondation d'aide à la communication pour sourds

Rapport annuel 2023





Avant-propos, réflexions du président et du vice-président	3
Réflexions de la direction	4
De quels services les personnes sourdes et malentendantes ont-elles besoin?	8
Importance de nos interprètes en langue des signes	10
Nouvelle convention collective de travail	12
Réorganisation de PROCOM	14
Enquête auprès de la clientèle	16
Protection des données depuis le 1 ^{er} septembre. À toute épreuve.	17
Développement organisationnel	20
Coopération renforcée avec la SGB-FSS, la HfH et l'UNIGE	21
Comment atteindre nos clientes et clients – Présence en ligne	22
PROCOM: une marque protégée et un nouveau logo	23
PROCOM à la radio	26
Newsletter externe	26
Collecte de fonds	27
Comptes annuels 2023	29
Rapport de l'organe de révision	41

Impressum

Éditrice:

PROCOM Stiftung
Tannwaldstrasse 2
4600 Olten
Telefon 055 246 58 00
www.procom.ch

Mai 2024

Conception et composition:

Salted GmbH, 4600 Olten
www.salted.ch

Imprimerie:

Gremper Druck, 4133 Pratteln
www.gremper.ch

Tirages:

Allemand: 100 ex.
Français: 50 ex.
Italien: 50 ex.

Avant-propos, réflexions du président et du vice-président



(de gauche à droite)

Andreas Janner

vice-président

Alexander Volmar

président

Chère lectrice, cher lecteur,

En guise d'introduction à la lecture du présent rapport annuel, nous souhaitons faire une rétrospective sur les 35 dernières années de notre fondation et, en même temps, oser un regard sur l'avenir. L'année de ce jubilé nous donne l'occasion de réfléchir aux succès, aux défis et à la croissance continue qui ont marqué notre fondation.

La structure de co-direction introduite en 2022 a été dissoute en mai 2023 suite au départ de Mme Eva-Maria Hedinger. Avec Roman Probst, nous avons pu recruter une personne expérimentée pour présider la direction de PROCOM. Non seulement il possède de solides connaissances dans le domaine de la gestion d'entreprise, mais en tant que CODA (Children of Deaf Adults, enfant de parents sourds), il connaît parfaitement la situation des personnes malentendantes.

En tant que président et vice-président de cette fondation, nous sommes fiers d'avoir planifié et mis en œuvre le processus de changement attendu depuis longtemps au cours des douze derniers mois, ce qui nous a permis de réaliser des progrès considérables. Notre nouvelle direction, soit Roman Probst avec Irma Weber et Alain Schindler, a joué un rôle déterminant dans ce succès.

La nouvelle direction a mis l'accent de manière conséquente sur la qualité, le développement organisationnel, l'innovation et l'orientation client, ce qui a permis à PROCOM de retrouver le chemin du succès. Au cours de l'année sous revue, nous avons pris des décisions importantes et pertinentes, posé les bons jalons et nous sommes adaptés aux exigences changeantes du marché pour le présent et l'avenir.

Le jubilé des 35 ans est une étape importante qui reflète non seulement nos convictions, mais aussi le travail acharné et l'engagement de nos collaborateurs et collaboratrices. Leur disponibilité et leur capacité à s'adapter aux changements constants sont le moteur de notre succès. Sans la confiance et la collaboration de nos équipes dévouées, une telle réussite n'aurait pas été possible.

Dans les années à venir, nous serons confrontés à d'autres défis et opportunités. Le monde qui nous entoure évolue rapidement et nous continuerons à agir de manière flexible, innovante et orientée vers l'avenir. Notre philosophie d'entreprise continuera à être rigoureusement axée sur la fourniture de services de haute qualité qui répondent aux besoins de nos clientes et clients.

Meilleures salutations,

La présidence de PROCOM

Réflexions de la direction



(de gauche à droite)

Irma Weber

membre de la direction

Roman Probst

président de la direction,
directeur général

Alain Schindler

membre de la direction,
services

Au nom de la direction, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de cette année. C'est un honneur et un plaisir pour nous de vous donner un aperçu des résultats et des développements de notre fondation au cours du dernier exercice.

L'année dernière a été marquée par une multitude de défis auxquels nous avons dû faire face en tant qu'organisation: en raison des changements constants de direction au cours des dernières années, nous avons été confrontés à une structure organisationnelle inexistante: pas de management intermédiaire, manque de transparence sur les retours ou les annulations de la clientèle, pas de processus cohérents, peu d'identification, pas de vision claire et pas de mission, peu d'innovation, manque de communication en interne et en externe, faible présence hors ligne et en ligne. Sans compter une infrastructure obsolète sur tous les sites, de même qu'une infrastructure informatique insatisfaisante et un projet ERP mis en œuvre de manière incomplète, qui rendait impossible l'envoi systématique des factures et qui a conduit PROCOM à des retards de facturation et, par conséquent, à un manque de liquidités.

Il est vrai que la liste des difficultés et des défis était immense, et on pourrait sans doute encore la prolonger. Le problème, c'est que les difficultés ont bien sûr aussi été perçues. D'une part, en interne, de sorte qu'un exode de collaborateurs et collaboratrices de longue date a eu lieu l'hiver dernier et, d'autre part, en externe, ce qui a suscité l'inquiétude de nos clientes et clients, de nos partenaires financiers et des parties prenantes au sujet de PROCOM. Enfin, les concurrents étrangers se sont sentis encouragés à s'implanter en Suisse, à concurrencer PROCOM et à nous disputer les clientes et clients les plus importants.

Non, la situation de départ n'était pas du tout facile lorsque Alain Schindler et Roman Probst ont pris les commandes de PROCOM. Lors de notre entrée en fonction, nous avons un peu l'impression de monter dans une vieille voiture dont les roues vont se détacher et le moteur s'arrêter à tout moment. Honnêtement, nous étions parfois un peu mal à l'aise. Il n'était pas question pour nous d'abandonner, car notre engagement est grand et nous avons, et avons toujours, une responsabilité envers nos clientes et clients sourds, malentendants, sourds-aveugles et entendants, ainsi qu'envers nos fidèles et loyaux collaborateurs et collaboratrices.

Aujourd'hui, un an plus tard, nous sommes vraiment heureux et fiers de pouvoir vous annoncer que, malgré ces grands défis, nous avons réalisé un résultat positif en 2023. Nous avons définitivement réussi à redresser la barre et avons obtenu un EBIT positif (résultat intermédiaire 1 dans le compte d'exploitation) de CHF 117 000 (année précédente: EBIT négatif de CHF -554 000).

Notre stratégie consistant à introduire un niveau de cadres intermédiaires afin de réagir rapidement aux changements et de s'adapter au marché s'est avérée être un progrès décisif. Nous disposons aujourd'hui d'une structure de direction plus large avec des règles de remplacement. Nous serons donc moins vulnérables à l'avenir en cas de départs de personnel, ce qui arrive toujours dans toute entreprise. Nous avons eu la chance de trouver les bonnes personnes parmi le pool d'interprètes pour ces postes.

Avec ces responsables de département, nous avons réussi à restructurer et à réorganiser complètement la fondation PROCOM, posant ainsi les bases d'une organisation durable.

Nous avons également négocié la nouvelle convention collective de travail à la fin de l'année et l'avons introduite au 1^{er} janvier 2024. Celle-ci a été adoptée à l'unanimité par nos interprètes avec un résultat brillant de 96:0.

Nous pouvons dire qu'aujourd'hui, nous avons résolument orienté PROCOM vers la satisfaction de la clientèle, l'innovation et la qualité. Bien que nous soyons encore dans le processus de changement, nous avons pu non seulement stabiliser notre fondation, mais aussi renforcer à nouveau durablement notre position sur le marché et créer de nouvelles opportunités. Nous avons organisé au total près de 15 000 missions pour rendre possible la communication entre les personnes sourdes, malentendantes et entendant.

L'année dernière, nous nous sommes particulièrement concentrés sur la mise en place et le développement de notre présence numérique. Nous sommes passés d'un site web très ancien à un site moderne et accessible, avec le premier Webcockpit de Suisse, qui permet aux personnes sourdes et malentendantes de gérer très facilement leur budget AI9 pour les missions d'interprétation. Pour que les sites PROCOM soient trouvés, nous avons créé des fiches Google My Business pour chacun d'entre eux. Enfin, nous avons créé nos canaux sur les réseaux sociaux en partant pratiquement de ZÉRO. Rien que sur LinkedIn, nos articles d'actualité ont atteint plus de 50 000 personnes.

Nous sommes également fiers du développement de nos services: l'interprétation en ligne va rapidement gagner en importance dans un avenir proche. D'où la décision stratégique de développer ce secteur. Nous sommes fermement convaincus que les investissements dans la technologie et l'innovation nous aideront à mieux cerner les besoins de notre clientèle et à les traduire en services utiles. Cela nous permettra de maintenir et de développer notre compétitivité. Au cours de l'année sous revue, nous sommes également parvenus à mettre en place avec succès le nouveau secteur de la collecte de fonds depuis juin 2023.

Nous sommes conscients que nous n'avons pas encore surmonté toutes les difficultés et que d'autres défis nous attendent. Mais c'est le cas pour toutes les entreprises. Aujourd'hui, nous sommes bien positionnés et continuerons à nous développer pour répondre aux exigences du marché évoluent en permanence d'évoluer. Nous sommes confiants et convaincus que grâce à notre équipe engagée et à notre stratégie claire, nous réussirons à l'avenir également.

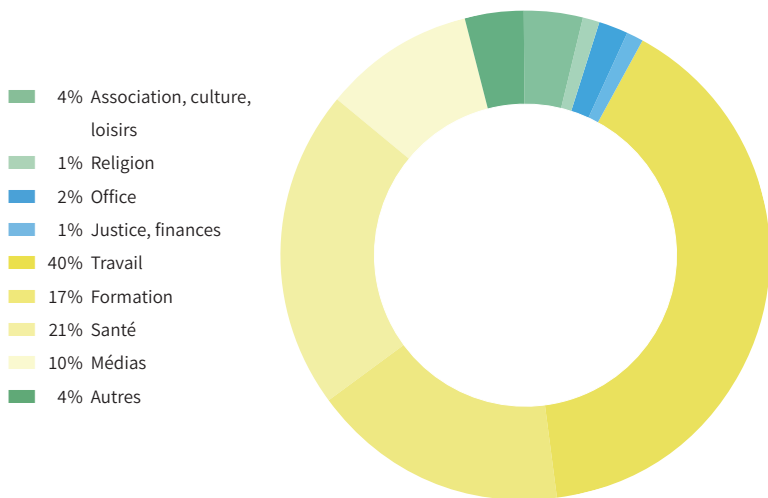
Nous vous remercions, chères clientes, chers clients et chers partenaires commerciaux, pour votre soutien continu et votre confiance. Ensemble, nous envisageons l'avenir avec assurance et continuons à viser l'excellence dans tout ce que nous faisons. Un grand merci à toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs de PROCOM, à nos clientes et clients ainsi qu'à nos partenaires.

Meilleures salutations,

La direction de PROCOM
Roman Probst
Président de la direction



De quels services les personnes sourdes et malentendantes ont-elles besoin?



PROCOM permet la communication entre les personnes sourdes, malentendantes et entendantes afin que les rencontres se fassent à tout moment sur un pied d'égalité.

Mais dans quels domaines nos interprètes en langue des signes sont-ils engagés et combien de missions PROCOM assure-t-elle par an? Voici les domaines dans lesquels nos interprètes interviennent le plus souvent:

- La plus grande partie, presque la moitié, de nos missions d'interprétation est effectuée sur le lieu de travail. En effet, c'est là que nos interprètes en langue des signes permettent la communication entre les collaborateurs malentendants et leurs collègues, supérieurs ou clients/fournisseurs entendants.
- La deuxième plus grande partie de nos missions a lieu dans le domaine de la santé. Le recours à des interprètes en langue des signes dans ce secteur est essentiel pour garantir aux personnes sourdes ou malentendantes le même accès aux soins qu'à celles entendantes, notamment pour:
 - Les visites et consultations médicales: les interprètes en langue des signes aident les patients malentendants lors des consultations médicales afin de s'assurer qu'ils comprennent toutes les informations médicales, qu'ils puissent décrire leurs symptômes et qu'ils comprennent les instructions du médecin.
 - Les séjours hospitaliers: lors d'un séjour à l'hôpital, les interprètes en langue des signes peuvent servir de médiateurs dans la communication avec les médecins, les infirmiers, le personnel soignant et les autres professionnels de la santé. Cela est particulièrement important pour expliquer les diagnostics, les plans de traitement et les procédures médicales.
 - Les situations d'urgence et de secours: dans les situations d'urgence, où une communication rapide et claire est cruciale, les interprètes en langue des signes peuvent contribuer à ce que les patients sourds reçoivent des soins médicaux appropriés.
 - Les examens et tests médicaux: les interprètes en langue des signes peuvent accompagner les patients pendant les examens et tests médicaux ou les procédures de diagnostic afin de s'assurer qu'ils comprennent toutes les informations importantes et qu'ils se sentent à l'aise.
 - Les séances de thérapie: lors de séances de physiothérapie, d'orthophonie ou d'autres thérapies, les interprètes en langue des signes peuvent contribuer à ce que la communication entre le thérapeute et le patient se déroule sans problème.

- Les missions qui ont lieu dans le domaine de l'éducation viennent en troisième place en termes d'importance: dans les écoles, les universités et autres établissements d'enseignement, les interprètes en langue des signes traduisent aux élèves et étudiants sourds ou malentendants le contenu de cours, de discussions et d'autres activités scolaires.

Le grand nombre d'annulations est frappant, même si, en toute transparence, nous devons préciser que jusqu'à présent, le reporting ne permettait pas de savoir si une mission avait été annulée par PROCOM ou par le commanditaire. Cette fonctionnalité n'a été programmée que vers la fin de l'année 2023, raison pour laquelle cette transparence ne sera disponible qu'à partir du 1^{er} janvier 2024.

- En termes de nombre de missions, les médias occupent la quatrième place: la Suisse veut garantir aux personnes malentendantes un accès complet à l'information et au divertissement. C'est pourquoi nos interprètes en langue des signes traduisent différentes émissions à la télévision dans toutes les régions linguistiques, par exemple les journaux télévisés, les talk-shows et les débats, les programmes culturels, les émissions de service public, les annonces importantes ou les émissions en direct comme les événements politiques ou les messages d'urgence.

Toutefois, c'est malheureusement un fait que PROCOM doit depuis des années déjà annuler (trop) de missions par manque de ressources. Cela est contraire à notre philosophie, à savoir servir si possible tous les clients et clientes et continuer à développer l'inclusion des personnes malentendantes. Mais il est malheureusement vrai que le nombre d'interprètes qualifiés est limité et que, dans certaines régions, la demande est supérieure à l'offre. Il en résulte des goulets d'étranglement.

- Viennent ensuite les missions dans les domaines de la culture, de l'administration, de la justice et autres.

Il est important de souligner que le recours à des interprètes en langue des signes est nécessaire dans de nombreux contextes différents afin de favoriser l'intégration des personnes sourdes dans la société et de garantir qu'elles aient accès aux mêmes services et informations que les personnes entendantes.

Importance de nos interprètes en langue des signes

Nos interprètes en langue des signes sont le cœur de notre fondation. Ils contribuent à promouvoir une société inclusive et accessible, dans laquelle tous les individus, quelle que soit leur capacité auditive, peuvent participer sur un pied d'égalité:

- Inclusion et accessibilité: les interprètes en langue des signes contribuent à ce que les personnes sourdes et malentendantes puissent participer activement à différents domaines de la vie, que ce soit dans les établissements d'enseignement, au travail, dans les établissements médicaux ou lors de manifestations publiques. Cela favorise l'inclusion et augmente l'accessibilité pour tous.
- L'égalité des droits: les interprètes en langue des signes permettent aux personnes sourdes de communiquer sur un pied d'égalité avec les personnes entendant. Cela contribue à l'égalité des droits et évite que les personnes sourdes soient désavantagées en raison de barrières de communication.
- Information et compréhension: dans de nombreuses situations, en particulier dans des domaines tels que l'éducation, la santé, le droit et les services sociaux, il est essentiel que les informations soient transmises correctement et clairement. Les interprètes en langue des signes veillent à ce que les personnes sourdes aient un accès complet aux informations importantes et à ce que leurs besoins et leurs préoccupations soient compris.
- Opportunités professionnelles: les interprètes en langue des signes permettent aux personnes sourdes et malentendantes de mettre à profit leurs compétences et leurs talents professionnels dans différents environnements de travail. En aidant à la communication sur le lieu de travail, ils contribuent à ce que les personnes sourdes et malentendantes puissent travailler sur un pied d'égalité et de manière efficace.
- Autodétermination: la présence d'interprètes en langue des signes donne aux personnes sourdes et malentendantes un plus grand contrôle sur leur propre communication. Cela favorise l'autodétermination et leur permet de prendre des décisions et d'exprimer leurs besoins de manière autonome.
- Inclusion sociale: les interprètes en langue des signes jouent un rôle clé dans les événements sociaux, les activités culturelles et les réunions publiques. Ils facilitent la participation des personnes concernées à la société et contribuent à l'inclusion sociale.

Réorganisation interne de l'interprétation

PROCOM dispose au total de 110 interprètes sous contrat. Ces derniers ne sont pas engagés à des taux fixes, car le volume des commandes est également variable et il est donc impossible de prévoir quand telle ou telle mission sera commandée. Les interprètes sont libres de décider pour quelle mission ils veulent se mettre à disposition. Beaucoup d'interprètes ont une deuxième activité.

La question se pose naturellement de savoir pourquoi PROCOM n'engage pas les interprètes avec des taux d'occupation fixes. La stratégie actuelle présente l'avantage pour PROCOM de ne pas prendre de risque en cas

de manque de missions. Pour les interprètes, c'est également un avantage, car ils peuvent choisir leur volume de travail et les missions qu'ils souhaitent accepter.

La statistique ci-dessous indique le nombre d'interprètes par région et leur taux d'occupation moyen en 2023:

Interprètes	Nombre	Postes en %	TO moyen en %
Suisse alémanique	70	3433%	49%
Suisse romande	30	1714%	57%
Tessin	10	395%	40%
Total	110	5542%	50%

En résumé, tous nos interprètes actuels travaillent en moyenne à 50%. Le taux d'occupation est plus élevé en Suisse romande et en Suisse alémanique. Au Tessin, nous avons suffisamment d'interprètes.

Mais il y a de grandes différences de taux d'occupation entre les interprètes.

Taux d'occupation (%)	≤24,9%	25-49,9%	50-74,9%	>75%	Total
Suisse alémanique	27%	26%	26%	21%	100%
Suisse romande	23%	13%	37%	27%	100%
Tessin	50%	20%	10%	20%	100%
Total	28%	22%	27%	23%	100%

Alors que 23% des interprètes en langue des signes travaillent à plus de 75% pour PROCOM, 28% d'entre eux travaillent à moins de 25%. Ces interprètes ont souvent un deuxième emploi ou plus de temps libre. En d'autres termes, la moitié travaille à moins de 50% et l'autre à plus de 50%. La moyenne est donc de 50%.

Il est intéressant de noter que si la moitié des interprètes de Suisse alémanique et de Suisse romande travaillaient seulement 10% de plus, le taux d'annulation pourrait être sensiblement corrigé à la baisse. C'est pourquoi l'objectif ne peut être que le suivant: se rapprocher de nos interprètes existants.

Mais comment? Pour cela, nous avons défini deux objectifs:

1. Améliorer durablement les conditions de travail des interprètes. À cet effet, nous avons développé une nouvelle convention collective travail, qui est entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2024. Voir page suivante.
2. Nous avons créé dix cercles au total pour les différentes régions de Suisse. L'objectif est de rapprocher les interprètes de PROCOM et de favoriser les échanges. Nous sommes convaincus que cette nouvelle structure permettra à nos interprètes de se sentir plus à l'aise et renforcera la collaboration et l'esprit d'équipe au sein de notre organisation.

Brève interview avec Barbara Bucher, responsable du service d'interprétation en langue des signes



Que penses-tu de cette structure en cercles?

Barbara: Lorsque j'ai entendu parler pour la première fois de cercles au lieu de départements, j'ai tout de suite compris que c'était la forme idéale pour la structure des interprètes en langue des signes. Les cercles de collaborateurs sont synonymes d'auto-organisation, de responsabilité personnelle et de flexibilité. C'est exactement ce qui caractérise notre profession.

Quels étaient les défis jusqu'à présent?

Barbara: L'intégration de tous les interprètes dans des cercles régionaux est quelque chose de nouveau. Beaucoup de choses sont en train de changer et sont encore inhabituelles. Cette culture de la collaboration est en train de se développer.



Barbara Bucher

responsable du service d'interprétation en langue des signes

Quels sont tes projets?

Barbara: Je vois un grand potentiel dans le fait que les expériences faites au quotidien par un interprète rejaillissent sur l'organisation, ce qui permet d'améliorer l'ensemble de celle-ci. Les cercles sont les porte-parole vers l'intérieur. Les collaboratrices et collaborateurs participent à la conception en s'impliquant et en assumant ainsi des responsabilités. Faire des erreurs fait partie du jeu! Nous en tirons la leçon. Si PROCOM est plus proche des interprètes, alors elle est aussi plus proche des clientes et des clients. Et c'est là notre objectif: fournir un service qui permette aux personnes entendantes et sourdes de se rencontrer et de vivre l'inclusion grâce à une communication sur un pied d'égalité.

Nouvelle convention collective de travail

Consciente de l'importance de ses interprètes, PROCOM doit également être un employeur attrayant. C'est dans ce but, et afin de créer une base durable pour les employeurs et les employés, que la direction de PROCOM a négocié une nouvelle CCT avec ses interprètes et les associations professionnelles bgd, ARILS, ilissi, sous l'organisation et la modération professionnelles du SSP. Lors de la votation générale de mi-décembre 2023, la CCT a été acceptée par un nombre impressionnant de 96 OUI et sans opposition.

Nous avons été impressionnés par le vote unanime des interprètes, qui reflète leur confiance dans l'organisation. Il est clair que la nouvelle CCT 2024 représente un progrès significatif pour le secteur et établit de nouvelles normes pour les conditions de travail des interprètes. La CCT est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2024. Elle revêt



Nouvelle convention collective de travail négociée et conclue

une grande importance pour la communauté et le secteur en général. Une norme essentielle, surtout en période de pénurie de personnel qualifié.



Réorganisation de PROCOM

PROCOM est aujourd'hui différente de ce qu'elle était il y a un an. Les responsabilités sont réparties entre plusieurs personnes, ce qui nous apporte une plus grande agilité et stabilité et, en interne, permet aux collaboratrices et collaborateurs de continuer à évoluer.

PROCOM optimise la structure organisationnelle

Dans le cadre d'une initiative visant à améliorer ses processus internes, PROCOM a revu et optimisé sa structure organisationnelle durant l'été 2023. Cette réorganisation avait pour but de créer de la transparence et d'accroître la stabilité et l'agilité afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle.

Les principaux éléments de la structure révisée sont les unités Finances & RH, Communication et Services. Nous avons en outre recruté des spécialistes qualifiés pour les départements centraux Développement organisationnel, Gestion de la qualité et des processus, IT/ERP/Outils, Gestion des problèmes hérités et Innovation. Un nouveau niveau de direction intermédiaire a été introduit afin d'accélérer les processus de décision et de promouvoir le développement.

Dans le domaine des finances et des RH, Irma Weber a repris la responsabilité générale. Le domaine de la communication est placé sous la responsabilité du directeur Roman Probst et comprend également les contacts avec les parties prenantes et les donateurs de PROCOM.

Alain Schindler a repris le domaine des services, dont Adrien Pelletier, décédé subitement le 19 août 2023, était responsable. Ce domaine comprend les départements Gestion des commandes, Services d'interprétation en langue des signes, Coordination SSR, Relais texte, Video-Com, Interprétation en ligne ainsi que Qualité et formation continue.

PROCOM a délibérément utilisé des ressources internes pour pourvoir les nouveaux postes. Cela souligne la valeur des compétences existantes et de la longue expérience de l'équipe. En outre, PROCOM a complété l'équipe de direction par des personnes sourdes et mal-

entendantes, en plus des personnes entendantes. Il s'agit d'une décision stratégique, car les personnes sourdes et malentendantes constituent le principal groupe cible de PROCOM.

La restructuration a contribué à renforcer la fondation ainsi que l'environnement de travail et les possibilités de développement pour les collaborateurs et les collaboratrices.

Règlements pour les collaboratrices et collaborateurs

De nouveaux règlements pour une collaboration efficace: un pas vers l'avenir de notre organisation.

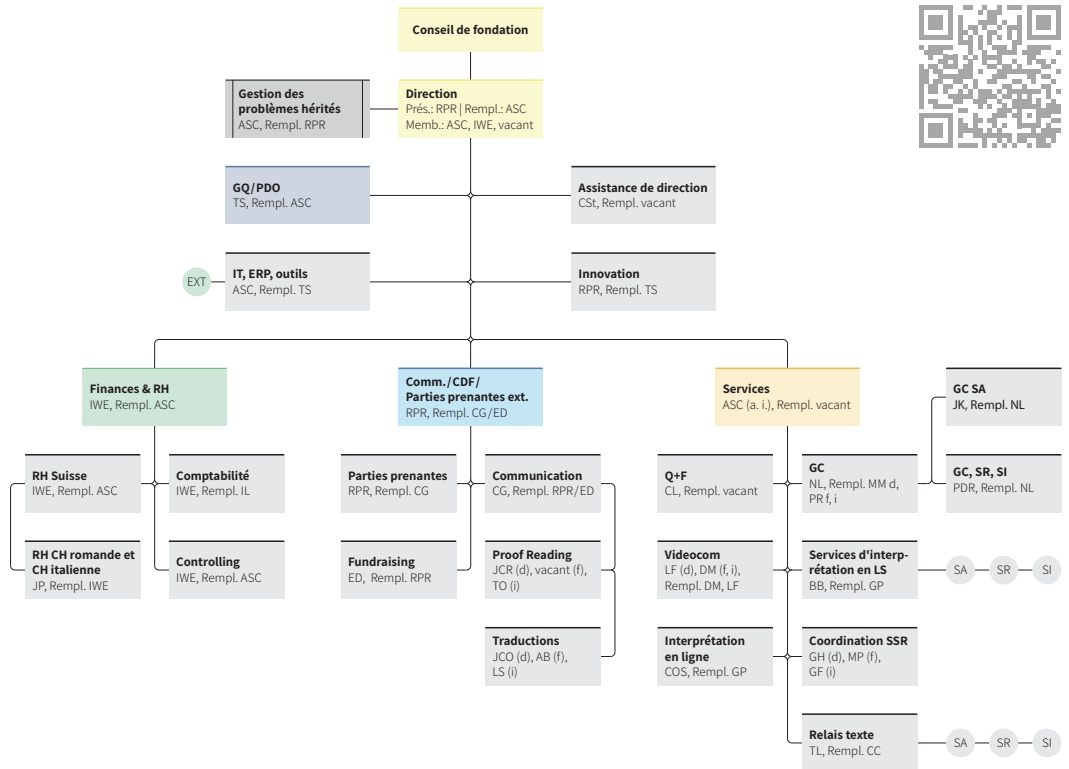
Dans un environnement en constante évolution, il est essentiel de disposer de structures claires et de règles transparentes pour assurer une collaboration fructueuse au sein des organisations. PROCOM s'est engagée dans ce sens et a donc élaboré des règlements pour collaboratrices et collaborateurs, qui sont entrés en vigueur le 1^{er} janvier 2024 et visent à améliorer la collaboration et l'efficacité au sein de notre organisation.

- **Des structures claires pour la transparence:**
Les nouveaux règlements créent des structures claires qui favorisent la transparence au sein de notre organisation. Cela permet aux collaboratrices et collaborateurs de mieux comprendre les compétences et les procédures et contribue à éviter les malentendus.
- **Des responsabilités bien définies:**
Une définition claire des responsabilités est la clé d'une collaboration efficace. Les nouveaux règlements déterminent clairement qui est responsable de quelle tâche et décision afin de créer une ligne de responsabilité claire.

- AB** Azra Beslagic
- ASC** Alain Schindler
- BB** Barbara Bucher
- CC** Cornelia Candolfi
- CG** Christian Gremaud
- CL** Corinne Leemann
- COS** Corinne Stutz
- CS** Céline Stermcnik
- DM** Dominique Martins
- ED** Edina Duss
- GF** Giorgia Farace
- GH** Gabriela Hauswirth
- GP** Gilbert Parati
- IL** Ilona Lugowska
- IWE** Irma Weber
- JCO** Jessica Correia
- JCR** Janine Criblez
- JK** Jessica Kurt
- JP** Jessica Potterat
- LF** Lilian Fritz
- LS** Laura Sciuchetti
- MM** Melissa Mumenthaler
- MP** Micaël Prekel
- NL** Nadia Liberto
- PDR** Pedro Dias Rocha
- RPR** Roman Probst
- TL** Thomas Lutz
- TO** Tina Olt
- TS** Thomas Schmidt

- a.i.** ad interim
- EXT** Entreprise externe
- Rempl.** Remplacement

- DE** Suisse alémanique
- FR** Suisse romande
- IT** Suisse italienne



- **Flexibilité et capacité d'adaptation:**
Les règlements ont été élaborés dans le but de favoriser la flexibilité et de s'adapter à des conditions en constante évolution. Cela permet à notre organisation de s'adapter rapidement aux nouveaux défis et de trouver des solutions efficaces.
- **Participation et dialogue:**
Les nouveaux règlements favorisent la participation active de tous les collaborateurs et de toutes les collaboratrices. Grâce à des voies de communication claires et à un dialogue ouvert, nous créons un environnement dans lequel on peut échanger des idées et élaborer des solutions en commun.

- **Une application uniforme:**
L'introduction de règles uniformes contribue à renforcer l'application des décisions. Cela favorise la cohérence et crée la confiance dans le processus décisionnel au sein de l'organisation. De plus, l'arbitraire et les injustices sont réduits puisque les mêmes règles s'appliquent à tout le monde.

L'introduction de ces nouveaux règlements marque une étape importante dans notre organisation. Nous sommes déterminés à construire sur ces bases et à promouvoir ensemble un changement positif.

Enquête auprès de la clientèle

Comment nos clientes et clients perçoivent-ils notre processus de commande? Sont-ils satisfaits de nos services d'interprétation? Depuis mai 2023, chaque commanditaire et chaque bénéficiaire de prestations est systématiquement interrogé à ce sujet. Voici comment nos prestations sont évaluées à ce jour:

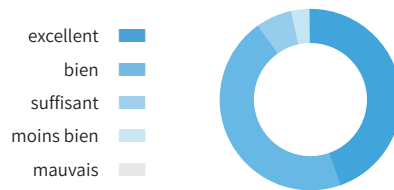
Les résultats extrêmement positifs nous réjouissent et confirment notre travail quotidien, 24/7. Mais nous sommes également reconnaissants pour les messages critiques, car ils nous indiquent où nous pouvons encore nous améliorer.

RÉSULTATS COMMANDITAIRES, TOTAL (61 formulaires remplis)

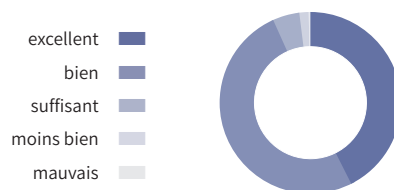
Dans quelle mesure notre offre était-elle claire et compréhensible ?



Comment avez-vous trouvé le processus de commande?



Dans quelle mesure avons-nous été rapides et accessibles pour vous?



La collaboration a-t-elle été agréable?



Avons-nous organisé la mission d'interprétation suffisamment rapidement?



RÉSULTATS BÉNÉFICIAIRES, TOTAL (53 formulaires remplis)

Quel est votre degré de satisfaction quant à nos prestations d'interprétation?



Dans quelle mesure l'interprète était-il important pour vous ?



La collaboration a-t-elle été agréable?



Avons-nous organisé la mission d'interprétation suffisamment rapidement?



Protection des données depuis le 1^{er} septembre. À toute épreuve.

Nouvelle loi sur la protection des données depuis le 1^{er} septembre 2023

Dans un monde de plus en plus numérisé, l'importance de la protection des données personnelles prend de l'ampleur. Chez PROCOM, le traitement responsable de ces données personnelles est une priorité. Compte tenu de la révision de la loi suisse sur la protection des données (LPD), en vigueur depuis le 1^{er} septembre 2023, nous avons mis en place chez PROCOM une conformité globale en matière de protection des données.

Pour la mise en œuvre de la conformité en matière de protection des données chez PROCOM, nous avons collaboré avec notre délégué à la protection des données, Fabio Babey. Fabio est partenaire d'IXAR Legal AG, un cabinet d'avocats spécialisé dans le droit économique (entre autres dans la protection des données). De plus, Fabio est professeur de compliance à la Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften.

Pourquoi un délégué à la protection des données chez PROCOM?

La nomination d'un délégué à la protection des données fait partie d'une conformité professionnelle en matière de protection des données. Pour PROCOM, il est primordial que ce thème important soit placé sous la responsabilité d'un spécialiste. De plus, la protection des données personnelles est une priorité absolue pour PROCOM, qui est confrontée au traitement de données personnelles dans de nombreux domaines en raison de son modèle d'entreprise (p. ex. services d'interprétation pour les personnes malentendantes).

Quelles sont les tâches du délégué à la protection des données?

Les tâches typiques du délégué à la protection des données comprennent, entre autres, le conseil sur toutes les activités de traitement des données, la formation des collaboratrices et collaborateurs en matière de dispositions relatives à la protection des données, l'élaboration de directives de protection des données et l'assistance en cas d'incidents liés à la protection des données. Le délégué à la protection des données est assisté par Thomas Schmidt, responsable interne de la protection des données chez PROCOM.

Brève interview avec Fabio Babey, responsable de la protection des données chez PROCOM



Comment PROCOM a-t-elle mis en œuvre la protection des données au cours des derniers mois?

Fabio Babey: Tout d'abord, nous avons bien sûr analysé l'état actuel afin de déterminer les besoins effectifs de PROCOM. Ensuite, nous avons sensibilisé l'ensemble du personnel à la protection des données en élaborant des documents de conformité et en organisant des formations sur la protection des données. Parallèlement, nous avons pris des mesures de sécurité techniques et organisationnelles et avons vérifié et adapté certains processus.



Fabio Babey

responsable de la protection des données chez PROCOM

Comment collaborez-vous avec PROCOM pour garantir que les questions de protection des données sont intégrées dans les processus opérationnels?

Fabio Babey: Mon interlocuteur principal chez PROCOM est Thomas Schmidt, le responsable interne de la protection des données. Thomas est à son tour en contact quotidien avec les opérations chez PROCOM. J'ai des échanges réguliers avec Thomas sur les défis actuels, les développements et les projets à venir. Ensemble, nous veillons à ce que les questions de protection des données soient toujours mises en œuvre efficacement et rapidement chez PROCOM.

Pouvez-vous nous donner un exemple d'initiatives en matière de protection des données qui ont été mises en œuvre au cours du dernier exercice?

Fabio Babey: Un élément central et important pour la protection des données personnelles est la nouvelle Déclaration de protection des données de PROCOM, qui est disponible sur la page d'accueil. Elle informe le personnel, la clientèle et les parties prenantes sur la manière dont PROCOM collecte, traite, stocke et protège leurs données personnelles. Un autre élément a été la formation à la protection des données pour l'ensemble du personnel concerné. Tous les collaborateurs et collaboratrices de PROCOM ont ainsi été informés des principales choses à faire et à ne pas faire en matière de protection des données.

Quels défis en matière de protection des données voyez-vous actuellement pour notre entreprise et comment les abordez-vous?

Fabio Babey: La numérisation est également perceptible chez PROCOM. Elle s'accompagne toujours de projets qui concernent la protection des données. Les nouvelles possibilités dans le domaine des services d'interprétation sont passionnantes. On propose désormais des solutions d'intelligence artificielle efficaces et utiles. Ces solutions d'IA posent toutefois des exigences accrues en matière de protection des données. Heureusement, PROCOM m'associe à ces projets dès le début, ce qui garantit le respect de la protection des données.

Quelles mesures peuvent être prises pour renforcer une culture de la protection des données au sein de l'entreprise?

Fabio Babey: Le développement d'une culture de la protection des données prend du temps et demande beaucoup d'efforts. En même temps, elle peut aussi être facilement perdue. Nous travaillons depuis plusieurs mois à la création d'une telle culture chez PROCOM. Le «tone from the top», c'est-à-dire la fonction de modèle au sein de l'entreprise, est toujours central dans ce contexte. Heureusement, Roman Probst, en tant que directeur, montre l'exemple et souligne toujours, en interne comme en externe, l'importance de la protection des données pour PROCOM. Pour moi, en tant que responsable de la protection des données, c'est très important, car cela favorise non seulement la mise en œuvre de la conformité en matière de protection des données chez PROCOM, mais sensibilise également les collaboratrices et collaborateurs de l'entreprise. Enfin, ce sont précisément ces qualités de direction (mot-clé: «leading by example»), associées aux autres mesures de protection des données, qui conduisent à une culture de la protection des données chez PROCOM.



Développement organisationnel

La vision: un système de gestion agile intégré

PROCOM vise à moyen terme la mise en œuvre d'un système de gestion intégré qui combine différentes pratiques, principes, modèles et certifications. Nous accordons une importance particulière aux procédures agiles et axées sur la qualité. Notre objectif est de promouvoir une orientation client plus étroite et plus forte, de développer des normes et de mettre en œuvre des mesures de durabilité. Par le biais de la certification selon différentes normes ISO, nous donnons un signal clair quant à nos futures pratiques commerciales. Pour atteindre cet objectif ambitieux, nous avons lancé un projet à l'automne et avons déjà franchi une première étape fondamentale. Avec l'introduction de la nouvelle plateforme Management Excellence, basée sur le cloud, nous posons une base solide pour une gestion efficace de nos processus et documents.

Informatique: la numérisation, quatrième pilier de l'organisation

À la fin de l'automne, notre service TIC a effectué une migration complète qui a permis d'améliorer la communication, de rendre les processus plus efficaces et de renforcer la collaboration. Ces changements marquent une première étape décisive vers une organisation entièrement numérisée. PROCOM a reconnu que dans un monde qui se numérise de plus en plus, la technologie est un élément essentiel de notre stratégie.

En continuant à créer des technologies de pointe dans notre environnement de travail numérique, nous nous positionnons pour l'avenir. Notre objectif est de définir la manière moderne de collaborer et de poser les bases pour le développement de solutions numériques innovantes afin d'offrir une valeur ajoutée aux bénéficiaires de nos services. Cette transformation nécessite un changement culturel et la participation active de tous les collaborateurs et collaboratrices.

En nous concentrant sur la numérisation en tant que quatrième pilier de notre organisation, nous sommes mieux préparés pour réagir de manière flexible à l'évolution rapide des conditions du marché et saisir de nouvelles opportunités de croissance et d'innovation.

Brève interview avec Thomas Schmidt, développement organisationnel



Tu fais partie de l'équipe PROCOM depuis juin 2023. Quel a été pour toi le grand défi à relever lors de ton entrée en fonction?

Thomas: Le défi consistait à définir le nouveau service Développement organisationnel pour PROCOM, à en déterminer la structure et à positionner son rôle. Un autre défi était l'application de la nouvelle loi sur la protection des données, ce qui a été fait en peu de temps.



Thomas Schmidt

développement organisationnel chez PROCOM

Perspectives: quels sont tes objectifs pour 2024?

Thomas: Je vois des progrès significatifs vers une gestion intégrée pour fin 2024. Dans ce contexte, notre fondation dispose déjà d'un système de gestion de projets et d'une gestion des relations efficace. Notre infrastructure informatique répond à nos attentes, notamment en matière de partage de l'information et de travail collaboratif. Un autre objectif est de renforcer l'antifragilité de notre organisation et de faire évoluer notre culture organisationnelle vers l'agilité et l'adaptabilité. Nous serons ainsi mieux préparés pour répondre aux exigences d'un monde des affaires qui évolue rapidement.

Coopération renforcée avec la SGB-FSS, la HfH et l'UNIGE



Dr. Tatjana Binggeli
directrice de SGB-FSS
Roman Probst
directeur de PROCOM

Collaboration plus étroite avec la SGB-FSS

PROCOM et la SGB-FSS tirent à la même corde: il est reconnu des deux côtés qu'une collaboration plus étroite et une harmonisation des activités apportent une grande valeur ajoutée. Ces derniers mois, plusieurs contrats ont été signés: d'une part, les processus de travail et les tarifs ont été adaptés aux conditions actuelles et sont entrés en vigueur le 1^{er} janvier 2024. D'autre part, nous nous sommes mis d'accord sur un échange systématique d'informations en rapport avec les prestations refusées par les caisses-maladie ou les assurances-accidents. Enfin, la SGB-FSS et PROCOM collaborent très étroitement dans le domaine de la formation initiale et continue, toujours en concertation avec la HfH et l'UNIGE.

Collaboration plus étroite entre la HfH et PROCOM

Les interprètes en langue des signes sont très demandés, à tel point qu'il y a actuellement trop peu de spécialistes formés sur le marché. C'est pourquoi, depuis des années, PROCOM se trouve régulièrement confrontée à des commandes qui ne peuvent pas être acceptées. Il est donc dans l'intérêt de PROCOM qu'un nombre suffisant d'interprètes en langue des signes soient formés professionnellement, y compris dans les années à venir. Inversement, il est également dans l'intérêt de la HfH, qui propose un bachelor

en interprétation en langue des signes, que ses diplômées et diplômés puissent exercer le métier d'interprète en langue des signes.

Les personnes sourdes ont besoin d'interprètes en langue des signes

Le professeur Tobias Haug dirige depuis 2004 le Bachelor en interprétation en langue des signes et est professeur de langue des signes et de participation en cas de handicap auditif auprès de l'Institut de langue et de communication de la HfH. Tobias Haug se réjouit de collaborer de manière plus intense avec PROCOM: «L'accent est mis sur la formation d'interprètes qualifiés en langue des signes afin de contribuer à favoriser la participation des personnes sourdes à la vie sociale.»

Roman Probst, président de la direction de PROCOM: «Le renforcement de la collaboration est une étape logique et permettra de répondre plus rapidement et plus efficacement aux demandes ou aux attentes des clientes et clients sourds. Nous nous en réjouissons.» Concrètement, PROCOM et la HfH collaboreront plus étroitement sur le thème de la formation, des échanges sur les développements stratégiques et des innovations.

Partenariat stratégique entre l'UNIGE et PROCOM

En raison de la demande croissante d'interprètes en langue des signes, PROCOM a conclu en 2020 un partenariat avec l'UNIGE et la SGB-FSS afin de créer un bachelor. L'objectif est de former des interprètes en langue des signes afin de remédier à la pénurie en Suisse romande et en Suisse italienne. Le financement est assuré par PROCOM et la SGB-FSS. La base de formation sera prête en juin 2024. Cette alliance a renforcé la collaboration entre PROCOM, la SGB-FSS et l'UNIGE.

Comment atteindre nos clientes et clients – Présence en ligne

Le 15 décembre 2023, nous avons franchi une étape importante dans notre stratégie de numérisation en lançant notre nouveau site web. Le nouveau design comprend des textes écrits de manière compréhensible, des images animées ainsi que des vidéos traduites en continu dans les différentes langues des signes (DSGS, LSF, LIS). Le site web clarifie également la mission de PROCOM: construire des ponts entre les personnes entendantes, sourdes, malentendantes et sourdes-aveugles.

Nouveau et épuré: www.PROCOM.ch

Avec un peu de persévérance, PROCOM a réussi à obtenir l'adresse web www.procom.ch.

Tout simplement parce que www.procom.ch est plus facile à retenir et plus courte que l'ancienne adresse www.procom-deaf.ch. L'URL www.procom-deaf.ch ainsi que les e-mails fonctionnent toujours car ils sont redirigés vers www.procom.ch.

Nous avons mis l'accent sur les points suivants:

- Expérience utilisateur: les services sont visibles immédiatement et de manière compréhensible
- Émotions et clarté: vidéos sur la page d'accueil
- Présentation: simple, claire, ordonnée

Contenus accessibles

Un point central a été la décision stratégique de traduire systématiquement tous les contenus en six langues pour les rendre accessibles à tout le monde: en allemand, en français et en italien, ainsi que dans les trois langues des signes DSGS, LIS et LSF, spécialement pour les personnes sourdes, malentendantes, malentendantes-malvoyantes, sourdes-aveugles et entendantes. Ce lancement souligne que l'inclusion est une priorité absolue, ce qui représente une étape importante dans la stratégie de numérisation accessible de la fondation.

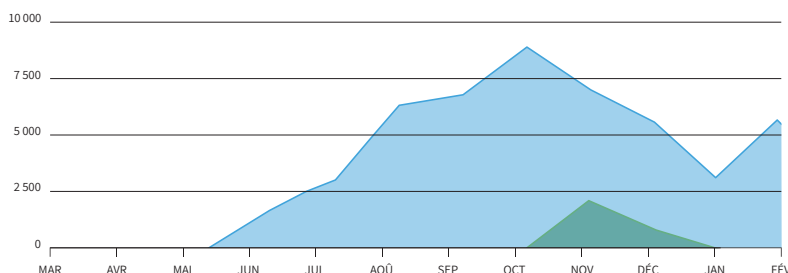
Netzwoche fait l'éloge du nouveau site web de PROCOM

Le site web a fait des vagues. Si hautes que même le célèbre magazine «Netzwoche» a présenté le projet web de PROCOM comme un exemple à suivre. Cette distinction vient confirmer le travail de toute notre équipe.

Netzwoche est le magazine consacré à l'informatique de gestion le plus lu en Suisse. La rédaction informatique indépendante publie des articles d'actualité et approfondis sur tous les aspects de l'informatique de gestion. En collaboration avec Simsa, Netzwoche remet chaque année le prix Internet «Best of Swiss Web» dans différentes catégories. PROCOM ne doit décidément plus se cacher.

PROCOM sur les réseaux sociaux

Depuis le 1^{er} mai 2023, notre fondation est à nouveau activement présente sur les plateformes des réseaux sociaux. Avec une forte présence en ligne, nous voulons être plus proches de nos clientes et clients, les informer des nouveautés et permettre un échange direct. Suivez-nous pour des informations exclusives, des mises à jour intéressantes et des contenus inspirants. Rejoignez notre communauté numérique pour vivre avec nous une nouvelle ère d'interaction et de collaboration!



PROCOM a généré plus de 50 000 impressions organiques, par exemple via notre canal sur LinkedIn.

Il faut également souligner que cela a été construit pratiquement à partir de ZÉRO.

Ce succès nous a incités à développer notre présence sur Facebook et Instagram, toujours dans le but de renforcer la marque PROCOM et de communiquer avec nos groupes cibles.

PROCOM: une marque protégée et un nouveau logo

Avec le lancement de son nouveau site web, PROCOM a également créé un nouveau logo. Celui-ci nous rend très heureux, car nous pensons qu'il résume bien ce que nous faisons.

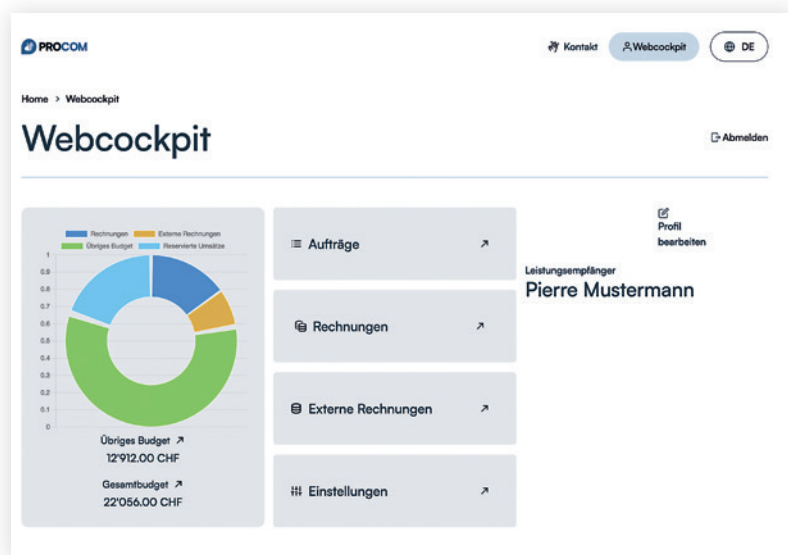
C'est pourquoi le graphisme du logo se compose de ces deux éléments marquants: les mains et la bulle.

Les deux points les plus importants:

- En tant que service d'interprétation, nous construisons des ponts entre les personnes sourdes, malentendantes et entendantes. Dans ce cadre, la langue des signes et la langue parlée avec texte sont centrales.
- Le nouveau logo est écrit en majuscules car PROCOM (en majuscules) est protégé en tant que marque verbale – ce qui n'est pas le cas en lettres minuscules. Ainsi, il n'y a pas de malentendu avec d'autres entreprises dont le nom est similaire.



Webcockpit: première plateforme en Suisse pour le suivi des prestations de l'AI



Comment le Webcockpit a-t-il été perçu? Dans quelle mesure les formations ont-elles eu du succès? Laissons parler les clientes et clients:

Super PROCOM!

«PROCOM a organisé trois séances d'information avec UCBAVEUGLES dans le but de permettre aux personnes atteintes de surdité de se familiariser le plus rapidement possible avec le Webcockpit. Les séances étaient très instructives, simples et orientées vers la clientèle.

L'intervenant a signé directement avec les participantes et participants dans les trois langues nationales. De plus, il a adapté avec aisance la forme des signes en Visual-Frame et en signes tactiles, en fonction des besoins liés à la déficience visuelle de chacun! SUPER PROCOM! Merci pour la bonne collaboration!»

Dans le cadre de la refonte, PROCOM a développé le Webcockpit, un outil destiné actuellement à environ 500 bénéficiaires de l'AI9, afin de faciliter la gestion visuelle des frais d'interprétation. Le Webcockpit permet de voir le solde du budget annuel et d'accéder à des documents tels que les demandes et les factures des services d'interprétation.

Séminaires de formation «Webcockpit» en langue des signes

Après l'introduction de l'outil «Webcockpit», PROCOM a organisé des séminaires de formation dans les trois langues des signes (DSGS, LSF, LIS) dans tout le pays, en ligne et sur place. Thomas Schmidt et Christian Gremaud ont animé 12 séminaires au total. Certaines de ces séances ont été organisées en collaboration avec UCBAVEUGLES et BFSUG, afin de répondre spécifiquement aux besoins des personnes malentendantes-malvoyantes ou ayant des difficultés de compréhension.



Mäde Müller

Responsable du service de réadaptation, UCBAVEUGLES, Service spécialisé en surdité

PROCOM «on the road»: en route pour l'inclusion

Pour PROCOM, l'inclusion signifie également attirer l'attention sur les obstacles existant dans la communication avec les personnes sourdes et malentendantes, sensibiliser, être en route et montrer que nous sommes une famille. Participons tous ensemble à la vie. Nous avons chez PROCOM les outils et les services appropriés pour cela.



PROCOM était présente au MIO 2023

À l'occasion de la Journée internationale de la langue des signes, l'équipe de PROCOM s'est rendue à trois manifestations à travers la Suisse le week-end des 23 et 24 septembre 2023: à Fribourg, Olten et Zurich Oerlikon. Notre mission: faciliter la communication entre les personnes sourdes et entendantes, la rendre pour ainsi dire «légère comme une plume». L'objectif: sensibiliser.

En route pour Fribourg, Olten et Zurich

En septembre 2023, PROCOM a participé à trois salons.

- À Fribourg, à la rue de Romont, plusieurs associations romandes étaient prêtes avec leurs stands d'information pour accueillir un grand nombre de personnes sourdes et entendantes. Au stand de PROCOM, nous avons fait découvrir aux visiteuses et visiteurs notre gamme de services. Les personnes entendantes ont pu découvrir le monde de la communication inclusive grâce à des «ateliers de découverte» spécialement conçus pour l'occasion, en plus des stands d'information et des tables rondes.
- Lors du salon MIO à Olten, nous nous sommes particulièrement focalisés sur la population d'Olten, puisque cette ville est le siège principal de PROCOM. Le salon, qui s'est tenu du 22 au 25 septembre, a attiré plus de 50 000 personnes. Les visiteuses et visiteurs ont pu découvrir le monde des personnes sourdes et malentendantes de manière ludique: roue de la fortune, bons d'achat, mais aussi «le B.A.-BA de la langue des signes» ont fait partie du programme.
- Enfin, à Zurich, la Journée internationale de la langue des signes a eu lieu au centre des sourds d'Oerlikon, où PROCOM a pu se présenter parmi plusieurs organisations. Là aussi, les échanges ont été fructueux.

Le bilan de la campagne de sensibilisation dans les trois villes a été très positif.

PROCOM à la radio



(de gauche à droite)

Christian Gremaud
responsable de la
communication

Roman Probst
directeur de PROCOM

Le samedi 23 septembre était la Journée de la langue des signes. À cette occasion, Radio 32 a expliqué pourquoi celle-ci est importante, comment les personnes entendant y réagissent et si elle est difficile à apprendre.

une interview. Il était accompagné du responsable de la communication sourd Christian Gremaud et de l'interprète Gabriela Hauswirth. Les professionnelles et professionnels des médias ont ainsi pu découvrir directement dans le studio comment les personnes sourdes et entendant communiquent entre elles. Fidèle à la devise: ne parlons pas des personnes sourdes, elles doivent le faire elles-mêmes.

L'interview de la présentatrice Lisan Vugts avec Christian Gremaud et Roman Probst a été diffusée les matins du jeudi 21 septembre et du samedi 23 septembre sur Radio 32. Parallèlement, une vidéo a été diffusée sur les réseaux sociaux de Radio 32 montrant «l'animateur du show matinal» Marco Imbach en train d'apprendre quelques mots importants en langue des signes.

Le directeur Roman Probst a été invité à

Newsletter externe

Notre newsletter, qui est publiée tous les trimestres, est un outil essentiel pour informer notre clientèle et nos partenaires des évolutions et des nouveautés importantes. Auparavant, la création et la gestion de la newsletter étaient laborieuses et prenaient beaucoup de temps, car nous utilisions Excel pour l'envoi. Aujourd'hui, nous utilisons des moyens plus efficaces, comme Mailchimp, pour créer, gérer et envoyer les contenus. Ce changement non seulement a optimisé nos processus de travail, mais nous a également permis de créer des newsletters attrayantes et personnalisées, mieux adaptées aux besoins de nos destinataires. Mailchimp nous permet non seulement d'automatiser l'envoi, mais aussi d'obtenir des analyses détaillées sur les taux d'ouverture, les clics et l'engagement afin d'améliorer en permanence notre stratégie de communication.

Sur l'ensemble des campagnes de PROCOM depuis l'introduction de Mailchimp, un total de 8 056 envois a été réalisé dans les trois régions linguistiques. Le taux d'ouverture est élevé, plus de 60% (DE 60%, FR 68%, IT 60%), et le taux de clic est également remarquable, plus de 20% (DE 21%, FR 29%, IT 16%).

Pour vous inscrire à la newsletter: <https://procom.ch/fr/kontakt-fr/newsletter>

Collecte de fonds

Pourquoi PROCOM a mis en place une collecte de fonds en 2023?

L'introduction de la collecte de fonds dans notre organisation reflète la décision stratégique de notre fondation d'assurer une stabilité financière à long terme et de garantir l'efficacité de nos projets d'utilité publique.

Dès le premier semestre depuis son lancement, nous avons constaté que la collecte de fonds renforce la prise de conscience de notre mission et l'engagement de la communauté. Les fonds récoltés dans ce cadre nous permettent de développer des programmes

innovants, d'optimiser les initiatives existantes et d'apporter des changements durables dans la société. Notre engagement dans la collecte de fonds souligne notre volonté d'obtenir un impact social à long terme et de faire avancer notre mission avec succès.

Nous remercions chaleureusement toutes nos donatrices et tous nos donateurs. Votre soutien est essentiel à la réussite de notre mission. Ensemble, nous façonnons l'avenir de la communication sans barrières.

Brève interview avec Edina Duss, responsable de la collecte de fonds



Qu'est-ce qui t'a motivée à accepter le poste chez PROCOM?

Edina: Ce qui m'a motivée, c'est que ce poste améliore directement la qualité de vie des personnes sourdes et malentendantes en leur garantissant un soutien financier pour des services essentiels. Cela permet de promouvoir l'égalité et l'inclusion.

Je connais très bien la culture des personnes sourdes et la langue des signes, et c'est un enrichissement de travailler étroitement avec et pour cette communauté. C'est un poste unique qui offre



Edina Duss

responsable de la collecte de fonds

de nombreuses libertés créatives afin de façonner à la fois la vision organisationnelle et le financement pour des services spécifiques. Refondre la collecte de fonds est une tâche gratifiante, mais en même temps très exigeante et pleine de responsabilités.



Comptes annuels 2023

**Bilan
au 31 décembre
2023**

ACTIFS	31.12.2023	Exercice précédent
	CHF	CHF
Actifs circulants		
Liquidités	2 975 866.38	2 610 994.87
Créances résultant de la vente de biens et de prestations de services	1 143 015.26	995 369.80
Autres créances	4 974.45	1 627.40
Prestations non encore facturées	1 123 705.31	2 328 783.84
Comptes de régularisation actifs	69 355.92	96 454.25
Total des actifs circulants	5 316 917.32	6 033 230.16
Actifs immobilisés		
Immobilisations financières	33 221.12	33 210.02
Immobilisations corporelles	138 200.00	30 400.00
Immobilisations incorporelles	296 300.00	253 000.00
Total des actifs immobilisés	467 721.12	316 610.02
TOTAL DES ACTIFS	5 784 638.44	6 349 840.18
PASSIFS		
Capitaux de tiers à court terme		
Dettes résultant de livraisons et de prestations	336 491.40	319 361.76
Autres dettes à court terme	918 471.32	1 125 347.94
Provisions	0.00	430 000.00
Comptes de régularisation passifs	86 685.48	131 097.15
Total des capitaux de tiers à court terme	1 341 648.20	2 005 806.85
Capital de fonds affecté		
Fonds services d'interprétation	1 050 490.00	1 050 490.00
Fonds de l'art. 74 LAI non distribués	119 989.00	119 989.00
Total du capital de fonds affecté	1 170 479.00	1 170 479.00
Capital de l'organisation		
Capital de fondation versé	60 000.00	60 000.00
Capital libre généré	1 807 024.38	1 360 626.78
Capital lié (désigné) généré	1 306 529.95	1 306 529.95
Résultat annuel 2	98 956.91	446 397.60
Total du capital de l'organisation	3 272 511.24	3 173 554.33
TOTAL DES PASSIFS	5 784 638.44	6 349 840.18

Comptes annuels 2023

Compte d'exploitation au 31 décembre 2023

	31.12.2023 CHF	Exercice précédent CHF
Recettes de dons (utilisation libre)	33 602.65	9 630.00
Donations reçues	33 602.65	9 630.00
Produits des mandats de prestations OFAS (art. 74 LAI)	2 100 980.00	2 100 980.00
Contributions des pouvoirs publics	2 100 980.00	2 100 980.00
Produits de décisions individuelles de l'AI (art. 9 OMAI et art. 16 et 17 LAI)	2 706 175.68	2 176 413.82
Produits des services d'interprétation facturés directement	3 674 450.51	2 955 138.85
Produits des participations aux coûts	50 978.89	40 999.24
Produits des transmissions téléphoniques (texte, vidéo, SMS)	3 730 231.56	3 701 274.92
Diminutions des produits, variation du ducroire	137 932.49	-145 683.10
Produits des prestations fournies	10 299 769.13	8 728 143.74
TOTAL DES PRODUITS	12 434 351,78	10 838 753.74
Charges de personnel	-10 854 868.92	-10 191 955.60
Charges de locaux / entretien / assurance	-328 537.29	-276 086.22
Charges d'exploitation	-973 741.08	-828 006.49
Charges publicitaires / relations publiques	-56 447.00	-9 641.04
Amortissements sur immobilisations corporelles	-103 436.94	-87 420.99
Charges d'exploitation	-12 317 031.23	-11 393 110.34
RÉSULTAT INTERMÉDIAIRE 1	117 320.55	-554 356.60

Comptes annuels 2023

Suite du compte d'exploitation au 31 décembre 2023

	31.12.2023 CHF	Exercice précédent CHF
Charges financières	-4 658.84	-8 219.19
Produits financiers	11.10	0.55
Résultat financier	-4 647.74	-8 218.64
Charges extraordinaires	-13 715.90	0.00
Produits extraordinaires	0.00	1 008 972.84
Résultat extraordinaire	-13 715.90	1 008 972.84
RÉSULTAT ANNUEL AVANT VARIATION DES FONDS	98 956.91	446 397.60
Dotations aux fonds affectés	0.00	0.00
Utilisation des fonds affectés	0.00	0.00
Total Résultat des fonds	0.00	0.00
RÉSULTAT ANNUEL 1	98 956.91	446 397.60
Affectations au capital désigné généré	0.00	0.00
Utilisation du capital désigné généré	0.00	0.00
RÉSULTAT ANNUEL 2	98 956.91	446 397.60

Comptes annuels 2023

Flux de trésorerie au 31 décembre 2023

	31.12.2023 CHF	Exercice précédent CHF
Résultat annuel avant résultat des fonds	98 956.91	446 397.60
Amortissements Immobilisations corporelles	103 436.94	87 420.99
Provisions – dissolution/constitution	-430 000.00	430 000.00
Créances résultant de livraisons et de prestations – augmentation/diminution	-150 992.51	261 900.80
Prestations non encore facturées – diminution/ augmentation	1 205 078.53	-1 433 018.91
Comptes de régularisation actifs – diminution/ diminution	27 098.33	289 851.40
Immobilisations financières (cautions) / fonds de réserve de cotisations d’employeur	-11.10	-0.85
Dettes résultant de livraisons et de prestations – augmentation/augmentation	17 129.64	170 544.32
Autres dettes à court terme – diminution/augmen- tation	-206 876.62	295 949.31
Comptes de régularisation passifs – diminution/ diminution	-44 411.67	-10 614.70
Flux de trésorerie liés aux activités d’exploitation	619 408.45	538 429.96
Investissements en immobilisations corporelles	-119 875.99	-28 820.99
Investissements en immobilisations incorporelles	-134 660.95	0.00
Flux de trésorerie liés aux activités d’investissement	-254 536.94	-28 820.99
Remboursement crédit Covid-19	0.00	0.00
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	0.00	0.00
AUGMENTATION DES LIQUIDITÉS	364 871.51	509 608.97
État des liquidités au 1 ^{er} janvier	2 610 994.87	2 101 385.90
État des liquidités au 31 décembre	2 975 866.38	2 610 994.87
MODIFICATION DES MOYENS DE PAIEMENT	364 871.51	509 608.97

Comptes annuels 2023

Tableau de variation du capital au 31 décembre 2023

Fonds provenant de l'autofinancement	Solde initial 01.01.2023 CHF	Dotation à la formation CHF	Transferts de fonds internes CHF	Utilisation Dissolution CHF	Solde final 31.12.2023 CHF
Capital de la fondation	60 000.00				60 000.00
Capital libre généré	1 807 024.38	98 956.91			1 905 981.29
Capital désigné généré Renouvellement équipement techn.	200 000.00				200 000.00
Capital désigné généré pour la recherche	236 850.00				236 850.00
Capital désigné généré pour la restructuration de l'entreprise	170 000.00				170 000.00
Capital désigné généré pour les relations publiques	92 000.00				92 000.00
Capital désigné généré pour de nouveaux projets	605 400.00				605 400.00
Capital désigné généré Réserve de cotisations de l'employeur	2 279.95				2 279.95
Résultat annuel 1	0.00	98 956.91	-98 956.91		0.00
CAPITAL DE L'ORGANISATION	3 173 554.33				3 272 511.24
Fonds provenant du capital de fonds					
Fonds Services d'interprétation, liés	1 050 490.00				1 050 490.00
Fonds de l'art. 74 LAI non distribués	119 989.00				119 989.00
CAPITAL DE FONDS AVEC AFFECTATION LIMITÉE	1 170 479.00				1 170 479.00

Comptes annuels 2023

Principes de comptabilité et de présentation des comptes

Bases de la présentation des comptes

La présentation des comptes de la fondation PROCOM est conforme aux recommandations relatives à la présentation des comptes (Swiss GAAP RPC 21).

Cette présentation offre une image conforme à la réalité tant de la situation patrimoniale et financière que des recettes de l'organisation (true and fair view).

La présentation des comptes annuels a été adaptée par rapport à l'année précédente, de sorte que certaines positions des années précédentes ne sont pas directement comparables avec les comptes annuels actuels.

Principes d'évaluation

Les comptes annuels sont établis selon le principe des coûts d'acquisition ou de production. Les principes comptables et d'évaluation les plus importants sont présentés ci-après:

Liquidités

À la valeur nominale

Créances

À la valeur nominale (voir détails à la page suivante), compte tenu des corrections de valeur forfaitaires suivantes:

Débiteurs Standard téléphonique de moins d'un an	0 %
Débiteurs Services 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

Valeur estimée sur la base du chiffre d'affaires prévisible de l'année suivante, qui doit être attribué aux prestations de l'exercice sous revue.

Immobilisations corporelles

Valeur d'acquisition moins les amortissements linéaires planifiés, limite d'activation: CHF 5 000.–

En cas de signes de dépréciation à la date de clôture du bilan, un test de dépréciation est effectué au niveau du plus petit groupe possible (cash generating unit). Si ni la valeur de marché nette ni la valeur d'utilité ne dépassent la valeur comptable, cette dernière est réduite à la plus élevée des deux autres valeurs avec effet sur le résultat.

Durée d'utilisation des catégories d'immobilisations

Informatique	3 ans
Véhicules et autres installations	5 ans

Immobilisations financières

Les prêts, les avoirs issus des réserves de cotisations de l'employeur ainsi que les dépôts et les garanties de loyer sont portés au bilan à leur valeur nominale.

Immobilisations incorporelles

Ce poste comprend les frais de licence et les coûts de projet pour l'implémentation du nouveau système ERP Abacus.

L'implémentation a été achevée en 2021. L'évaluation se fait au coût d'acquisition, déduction faite des amortissements imposés par la gestion d'entreprise et des dépréciations de valeur (après la mise en service). La durée d'utilisation est de 5 ans, et l'amortissement est linéaire.

Engagements

Généralement à la valeur nominale

Provisions

Les régularisations et provisions ont été constituées et évaluées sur la base de motifs objectifs et économiques. Les risques sont suffisamment pris en compte.

Commentaires sur les postes du bilan

ACTIFS	2023 CHF	2022 CHF
Débiteurs Standard téléphonique	349 619.65	241 543.70
Débiteurs Services d'interprétation	809 395.61	1 126 226.10
Du croire	-16 000.00	-372 400.00
Créances résultant de la vente de biens et de prestations de services	1 143 015.26	995 369.80
Services d'interprétation facturés l'année suivante (estimation de la créance reçue)	1 123 705.31	2 328 783.84
Prestations non encore facturées	1 123 705.31	2 328 783.84
Avoirs Paiements anticipés	69 355.92	96 454.25
Avoirs Assurances sociales	0.00	0.00
Comptes de régularisation actifs	69 355.92	96 454.25
Immobilisations corporelles Informatique, au 1 ^{er} janvier	121 405.82	109 205.49
Autres immobilisations, au 1 ^{er} janvier	318 423.76	301 803.11
État des immobilisations corporelles au 1^{er} janvier au coût d'acquisition	439 829.58	411 008.60
Acquisitions Informatique	51 589.84	12 200.33
Acquisitions Autres équipements	68 286.15	16 620.66
Total des acquisitions	119 875.99	28 820.99
Ventes Informatique	0.00	0.00
Ventes Autres équipements	0.00	0.00
Total des ventes	0.00	0.00
État des immobilisations corporelles au 31 décembre au coût d'acquisition	559 705.57	439 829.59
Amortissements cumulés sur immobilisations corporelles au 1^{er} janvier	409 429.59	406 408.60
Amortissement Informatique (33 %)	10 689.83	2 700.33
Amortissement Autres équipements (20 %)	1 386.15	320.66
Total des amortissements	12 075.98	3 020.99
Total des ventes (amorti)	0.00	0.00

Commentaires sur les postes du bilan

Suite des commentaires sur les postes du bilan

	2023	2022
	CHF	CHF
ACTIFS		
Amortissements cumulés sur immobilisations corporelles au 31 décembre	421 505.57	409 429.59
Immobilisations corporelles Valeurs comptables nettes au 31 décembre	138 200.00	30 400.00
Immobilisations incorporelles au 1 ^{er} janvier	421 895.68	421 895.68
Entrées d'immobilisations incorporelles	134 660.95	0.00
État des immobilisations corporelles au 31 décembre au coût d'acquisition	556 556.63	421 895.68
Amortissements cumulés sur immobilisations corporelles au 1 ^{er} janvier	168 895.68	84 495.68
Amortissement	91 360.95	84 400.00
Amortissements cumulés sur immobilisations corporelles au 31 décembre	260 256.63	168 895.68
Immobilisations incorporelles Valeurs comptables nettes au 31 décembre	296 300.00	253 000.00
Réserve de cotisations de l'employeur Fondation collective Vita	2 279.95	2 279.95
Dépôts et garanties de loyer	30 941.17	30 930.07
Immobilisations financières	33 221.12	33 210.02
PASSIFS		
Engagements Services d'interprétation (salaires déc., cotisations, div.)	511 864.75	458 352.30
Engagements Assurances sociales	247 169.51	387 325.85
Taxe sur la valeur ajoutée	159 437.06	279 669.79
Autres	0.00	0.00
Autres dettes à court terme	918 471.32	1 125 347.94
Provisions pour réorganisation	0.00	270 000.00
Provisions pour le personnel	0.00	160 000.00
Provisions	0.00	430 000.00
Révision, solde horaire collaborateurs, etc.	86 685.48	131 097.15
Comptes de régularisation passifs	86 685.48	131 097.15

Commentaires sur les postes du bilan

Suite des commentaires sur les postes du bilan

Fonds Services d'interprétation

Fonds affectés selon le régime suivant: les excédents du service d'interprétation sont affectés aux trois quarts au fonds, les déficits du service d'interprétation sont prélevés sur le fonds. Le fonds n'est alimenté que dans la mesure où son solde est inférieur à la moitié de la subvention de l'OFAS. Cette limite a été atteinte au 31.12.2019, et le fonds n'est plus alimenté.

Fonds de l'art. 74 LAI non distribués

Les contrats de prestations de l'OFAS prévoient un certain nombre de mandats. En raison des restrictions au printemps 2020, le nombre d'interventions selon l'art. 74 LAI a diminué. Les coûts de la différence entre les contrats de prestations prévus et exécutés ont été attribués au fonds en 2020 et imputés au fonds en 2021 à hauteur des heures fournies supérieures au contrat de prestations. Le fonds n'a subi aucune modification en 2022 et 2023.

Capital de l'organisation

Le capital de la fondation de CHF 60 000.- a été versé par la Genossenschaft Hörgeschädigten-Elektronik (GHE), Wald.

Commentaires sur les postes du compte d'exploitation

Principes de l'organisation du placement de la fortune

La fondation a pour objectif d'assumer l'ensemble de ses engagements et investissements courants par ses propres moyens, sans financement extérieur. C'est pourquoi une grande partie du capital de l'organisation est détenue sous forme de liquidités. Au printemps 2020, un crédit Covid-19 a été demandé compte tenu des grandes incertitudes. Ce crédit Covid-19 a été remboursé en 2021.

Transactions avec des organisations proches

Aucune transaction n'a été effectuée.

Indemnités versées au Conseil de fondation

Les membres du Conseil de fondation perçoivent les frais effectifs et un jeton de présence conformément à l'annexe 4 du règlement d'organisation du 15 août 2008.

	2023 CHF	2022 CHF
Indemnisation des membres de la direction (EPT 3,7 / EPT 1,6)	756 585.21	276 434.55
Nombre de collaborateurs restants (EPT 89 / EPT 61)	157	153
Engagements locatifs avec durée résiduelle > 1 an Contrat de location Tannwaldstr. 2, Olten (01.02.2021 – 31.01.2026) Immobilisations financières	144 375.00	213 675.00

Explications sur les postes exceptionnels, uniques ou hors période du compte de résultats

	2023 CHF	2022 CHF
Régularisations devenues inutiles	0.00	0.00
Remboursement hors période pour la formation à l'Université de Genève	0.00	0.00
Correction du compte courant TVA après révision	0.00	0.00
Facture finale Swisscom 2021	0.00	1 008 972.84
Divers postes hors période non significatifs	0.00	0.00
Autres dettes à court terme	0.00	1 008 972.84

Autres informations

Institution de prévoyance professionnelle

Les collaboratrices et collaborateurs de PROCOM sont assurés selon la LPP auprès de NEST Fondation collective (standard téléphonique) et de Zurich Assurance, Fondation collective Vita (autres collaboratrices et collaborateurs).

Les institutions de prévoyance couvrent les prestations obligatoires selon la LPP ainsi que les prestations surobligatoires. Les cotisations réglementaires de l'employeur ont été reprises telles quelles dans le compte de résultat.

Au 31 décembre 2023, les taux de couverture des institutions de prévoyance s'élevaient à 108,6% (NEST Fondation collective, non vérifié. Exercice précédent: 102,5%) et à 104,7% (Fondation collective Vita, non vérifié. Exercice précédent: 100,5%).

Il a été renoncé à la détermination des avantages ou des engagements économiques. Les répercussions à cet égard sont considérées comme insignifiantes par le Conseil de fondation.

Informations relatives à la réalisation d'une évaluation des risques

Le Conseil de fondation a vérifié, complété et pris connaissance de l'évaluation annuelle des risques, qui se base sur celle de l'année précédente. Les risques qu'il considère comme les plus importants sont répertoriés dans le document stratégique et dans un document de synthèse (SCI). Des mesures correspondantes de gestion et de surveillance des risques sont définies, et le Conseil de fondation a décidé de leur mise en œuvre.

Rapport de l'organe de révision



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 2023. 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 loi suisse et à l'acte de fondation.

Wetzikon, le 18 avril 2024

WILLI & PARTNER AG

ppa. Bruno Wüst
Expert-réviseur agréé
Responsable du mandat

Sven Düring
Expert-réviseur agréé

Annexes: Comptes annuels et rapport de performance

Willi & Partner AG · Bahnhofstrasse 66 · Postfach 1303 · CH-8620 Wetzikon
Telefon +41 (0)44 933 53 00 · info@willi-partner.ch · www.willi-partner.ch
Mitglied TREUHAND I SUISSE





Fondation d'aide à la communication pour sourds

Adresse

PROCOM Stiftung
Tannwaldstrasse 2
CH 4600 Olten

Téléphone

055 246 58 00

E-mail

sekretariat@procom.ch

Internet

info@procom.ch

Dons

CH64 0900 0000 8000 2259 6

