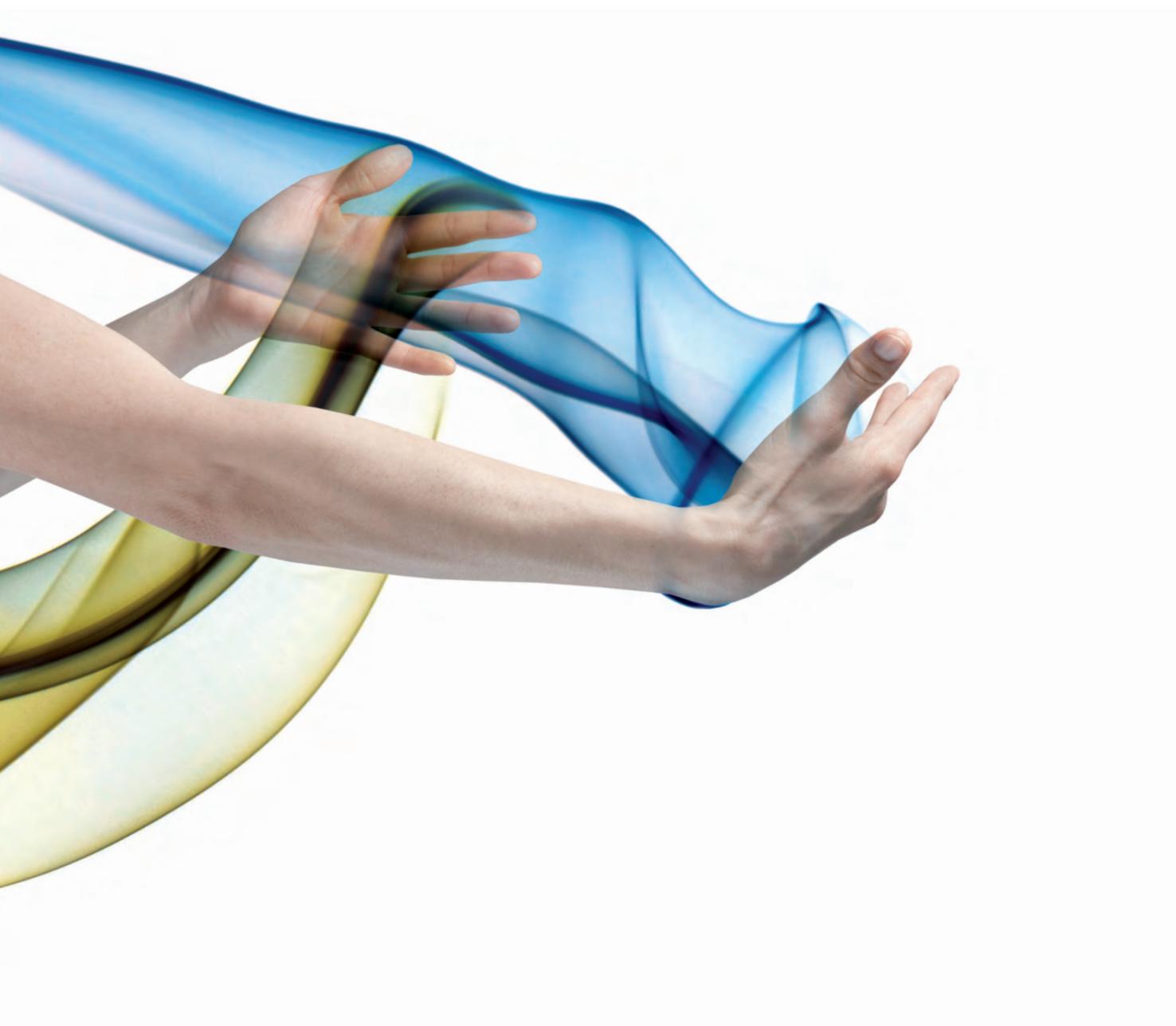




Fondation d'aide à la communication pour sourds

## Rapport annuel 2024





Préface, réflexions président et vice-président du Conseil de fondation	5
Préface de la direction	7
Nos cinq temps forts en 2024 – voici comment nous avons façonné l’avenir ensemble	8
myPROCOM – une étape importante dans la communication	8
L’interprétation en ligne avec PROCOM – flexible, rapide et sans barrières	11
Webcockpit : l’outil intelligent pour un quotidien professionnel sans barrières	12
Travailler mieux ensemble – la nouvelle CCT chez PROCOM depuis janvier 2024	14
Bouton d’appel d’urgence des CFF pour les personnes sourdes et malentendantes grâce à PROCOM	15
Réussir grâce à la transformation	16
Plus de visibilité	17
Présence sur le terrain	20
Nos clients en point de mire	22
Nettement moins de refus – un succès commun	24
Un signe fort : nouveau contrat avec la SSR	25
Téléphonie sans barrières : la collaboration avec Swisscom est prolongée	26
Grandir ensemble – équipe et culture chez PROCOM	27
La collecte de fonds en 2024	29
La protection des données chez PROCOM : plus qu’une obligation, une marque de respect	30
Comptes annuels 2024	33
Rapport de l’organe de révision	41
Regarder vers l’avenir – opportunités et défis 202	46

Andreas Janner, Alexander Volmar

## Impressum

**Éditrice :**

PROCOM Stiftung  
Tannwaldstrasse 2  
4600 Olten  
Téléphone 055 246 58 00  
[www.procom.ch](http://www.procom.ch)

**Conception et composition :**

Salted GmbH, 4600 Olten  
[www.salted.ch](http://www.salted.ch)

Mai 2025

# Préface, réflexions président et vice-président du Conseil de fondation



(de gauche à droite)

**Andreas Janner**

Vice-président

**Alexander Volmar**

Président

La communication est un droit humain – nous avons une responsabilité

La communication sans barrières n'est pas un luxe, mais une nécessité sociale. Partout en Suisse – dans les hôpitaux, les écoles, les administrations et les entreprises – des situations surviennent quotidiennement dans lesquelles les personnes sourdes et malentendantes ont besoin de services professionnels. Ce besoin mérite toute notre attention.

PROCOM apporte ici une contribution indispensable. En tant que fondation, nous assumons la responsabilité d'une communication équitable, accessible et respectueuse.

L'année 2024 a été une année de progrès pour PROCOM, mais aussi une année de grands défis. Comme peu d'investissements ont été réalisés au cours des dix dernières années, le retard accumulé en la matière au sein de notre fondation était d'autant plus important. En seulement deux ans, avec un grand engagement et une capacité d'innovation impressionnante, la nouvelle direction a mis en œuvre de nombreux projets attendus depuis longtemps et optimisé les processus, réalisant ainsi un important travail de rattrapage. L'organisation a été réorganisée, des structures et des perspectives ont été créées, des thèmes complexes ont été rendus visibles – et ce, dans un environnement exigeant.

Ces évolutions étaient nécessaires et précieuses. Elles soutiennent durablement notre mission et renforcent PROCOM sur le long terme. Les investissements qui y sont liés ont toutefois entraîné une charge financière considérable en 2024, raison pour laquelle nous devons présenter un résultat négatif pour l'exercice écoulé.

Nous sommes conscients qu'en tant que fondation, nous avons une responsabilité particulière quant au financement durable et solide de nos prestations. C'est pourquoi, au début de l'année 2025, nous avons pris d'importantes mesures pour améliorer notre efficacité. Notre objectif est clair : continuer à assurer la pérennité et la durabilité de PROCOM.

En 2025, PROCOM sera confrontée à des tâches importantes – sur les plans professionnel, structurel et politique. Nous sommes prêts à nous engager résolument dans cette voie. En même temps, nous dépendons plus que jamais du soutien de nos partenaires, donateurs et donatrices. Ce n'est qu'ensemble que nous pourrions garantir que la communication entre les personnes malentendantes et entendantes reste assurée en tout temps et en tout lieu.

Nos sincères remerciements vont à la direction, à tous les collaborateurs et toutes les collaboratrices, à nos organisations partenaires, à nos partenaires financiers ainsi qu'à toutes celles et tous ceux qui soutiennent et accompagnent PROCOM, même dans les périodes de défis

Pour une société inclusive. Pour une cohabitation sans barrières. Partout. À tout moment

Andreas Janner, Alexander Volmar



# Préface de la direction



(de gauche à droite)

**Irma Weber**

Membre de la direction,  
Finances et RH

**Roman Probst**

Président de la direction,  
directeur général

**Alain Schindler**

Membre de la direction,  
services

**2024 a été une année de grande importance stratégique pour PROCOM. Nous avons réussi à mettre en œuvre avec succès des projets centraux qui ont fait progresser notre fondation de manière décisive sur les plans technique, structurel et conceptuel.**

Avec le nouveau **Webcockpit**, nous avons créé un instrument qui permet aux personnes sourdes de gérer, de manière autonome et transparente, leurs interventions d'interprétation dans le contexte professionnel. Ce qui semble être une innovation technique représente en réalité une plus grande autodétermination – et, pour beaucoup, il est aujourd'hui devenu indispensable.

Avec **myPROCOM**, nous avons réalisé un véritable projet titanesque – le plus important de ce type au cours des dix dernières années. Il permet aux interprètes de travailler à distance et constitue la base technique de nouveaux formats comme « **PROCOM NOW** » ou **l'abonnement inclusif**.

Une autre étape importante a été le lancement **d'Easy Access** – une solution en ligne qui permet de réserver des missions d'interprétation en quelques clics. Les premiers retours le montrent : l'offre répond parfaitement aux attentes actuelles. Ce nouveau service sera accessible à l'été 2025.

Des changements décisifs ont également eu lieu au niveau structurel : **la nouvelle convention collective de travail (CCT)** est entrée en vigueur – et donne enfin aux interprètes le cadre qu'elles méritent. Des conditions équitables, des règles claires et une meilleure protection ne sont pas seulement un signe d'estime, mais aussi un investissement dans la qualité de nos prestations.

De plus, malgré un contexte difficile, le contrats avec **la SSR** et **Swisscom** ont pu être renouvelés – un engagement clair des deux partenaires en faveur de la communication sans barrières et de la collaboration avec PROCOM.

Tous ces projets n'étaient pas seulement urgents – ils étaient essentiels pour que PROCOM reste opérationnelle et soit prête pour l'avenir. Nous avons mené ces projets à bien, avec beaucoup d'efforts, de clairvoyance – et surtout : ensemble, en tant qu'équipe.

Nous adressons nos plus vifs remerciements à tous nos collaborateurs et toutes nos collaboratrices, partenaires, clients et clientes, donateurs et donatrices. Ils ont tous contribué à faire en sorte que PROCOM, en 2024, ne se contente pas de fonctionner, mais qu'elle agisse également – concrètement, efficacement, humainement.

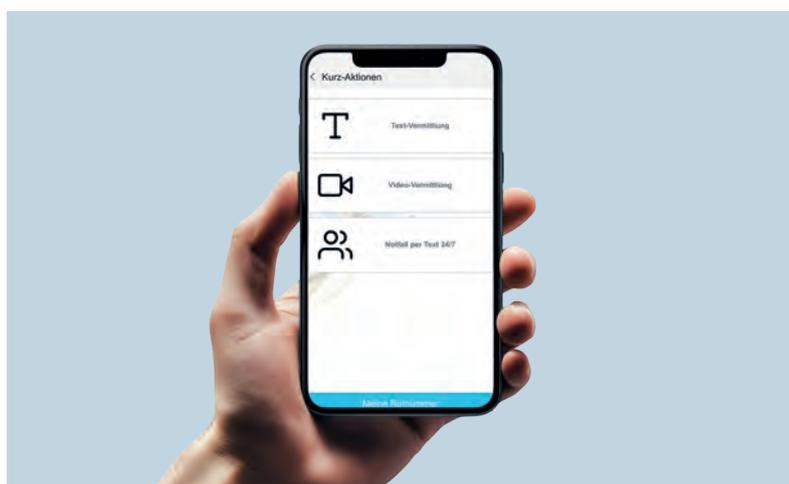
Nous sommes impatients de poursuivre sur cette voie en 2025. Avec de nouveaux projets, de nouveaux partenariats – et une foi inébranlable que la communication sans barrières ne doit pas rester une vision, mais devenir une réalité. Pour toutes et tous.

Roman Probst, Alain Schindler, Irma Weber

# Nos cinq temps forts en 2024 – voici comment nous avons façonné l’avenir ensemble

## 1 myPROCOM – une étape importante dans la communication

Avec le lancement de myPROCOM, le 1<sup>er</sup> novembre 2024, PROCOM a inauguré une nouvelle ère de la communication : nous sommes fiers de disposer d’une solution numérique suisse qui assure une communication sans barrières via le relais vidéo, le relais texte et l’appel d’urgence – de manière simple, directe et mobile.



Mais les avantages parlent d’eux-mêmes : l’inscription à myPROCOM est gratuite pour les personnes sourdes. Après leur inscription, elles reçoivent un numéro de téléphone personnel qui leur permet d’être contactées directement par des personnes entendant. Cela améliore non seulement l’accessibilité, mais renforce également de manière sensible l’intégration dans la vie professionnelle et sociale. Le courage et les efforts ont donc été récompensés. Vous trouverez l’inscription et les instructions relatives à myPROCOM sur ce lien :

### myPROCOM convainc

Aujourd’hui, nettement plus de personnes sourdes utilisent myPROCOM qu’auparavant myMMX – une augmentation de 50 %. Et ce, bien qu’un changement signifie toujours, comme pour d’autres choses, beaucoup d’efforts pour toutes les personnes concernées.



<https://procom.ch/fr/instructions-myprocom/>

Grâce à l’application myPROCOM, les utilisateurs se connectent à une interprète en langue des signes qui traduit en temps réel entre la langue des signes et la langue parlée. Les conversations téléphoniques avec la famille, les autorités ou le lieu de travail deviennent ainsi simples et inclusives. Le service est gratuit et peut être utilisé de manière identifiée ou anonyme via le site internet de PROCOM et via application (iOS, Android).



## Interview de Gabriela Bhaizi, sur son expérience avec VideoCom

Gabriela Bhaizi, cliente enthousiaste de PROCOM, utilise le service de relais vidéo VideoCom pour de nombreuses démarches quotidiennes – des rendez-vous médicaux aux contrats de téléphonie mobile. Dans l'interview, elle raconte comment elle a vécu le passage à la nouvelle application myPROCOM, quels sont les avantages qu'elle apprécie particulièrement et quels sont ses souhaits pour l'avenir. Une chose est claire : VideoCom fait désormais partie intégrante de son quotidien.

Pendant son temps libre, Gabriela Bhaizi aime se promener avec ses chiens, coudre et bricoler des décorations pour son appartement. Dans cette interview, elle partage son expérience avec VideoCom.

**Madame Bhaizi, vous êtes une très bonne cliente de PROCOM et vous utilisez souvent le relais vidéo. Dans quels domaines le relais vidéo VideoCom vous est-il particulièrement utile ?**

**Gabriela Bhaizi :** J'utilise VideoCom dans de très nombreux domaines, par exemple pour prendre des rendez-vous chez le médecin ou pour déplacer un rendez-vous à l'hôpital. Souvent, on ne reçoit pas de réponse à un e-mail. Appeler est rapide. J'ai également négocié un nouvel abonnement de téléphone portable lors du Black Friday par l'intermédiaire de l'opérateur téléphonique.

**Le système a été changé début novembre. Désormais, c'est l'application myPROCOM qui est utilisée. Comment avez-vous vécu le changement ? Quelles sont vos expériences jusqu'à présent ?**

**Gabriela Bhaizi :** J'étais habituée à l'ancien système. Au début, j'ai dû m'adapter et apprendre d'abord comment cela fonctionnait. Maintenant, je dois dire que myPROCOM me plaît davantage. Je trouve notamment que les informations en langue des signes sont superbes. Je peux ainsi savoir que toutes les interprètes sont occupées et à quelle position je me trouve dans la file d'attente.

**Quel est votre degré de satisfaction concernant les interprètes ?**

**Gabriela Bhaizi :** Parfois, je dois appeler deux fois parce que je n'ai pas réussi à joindre la personne la première fois. C'est pénible que ce soit toujours une autre interprète qui réponde et que je doive tout réexpliquer. Ce serait mieux si je pouvais continuer avec la même personne. Je suis généralement très satisfaite des interprètes.

**Que souhaitez-vous de la part de PROCOM ?**

**Gabriela Bhaizi :** Je souhaite que les heures d'ouverture soient plus longues. Si j'ai une urgence à 5 heures du matin et que j'ai besoin d'un médecin, je dois utiliser le relais texte. Pour moi, c'est difficile. Dans l'idéal, j'aimerais avoir un service VideoCom 24 heures sur 24, ce serait bien.

**Madame Bhaizi, merci beaucoup pour cet entretien.**



**Gabriela Bhaizi**  
Cliente enthousiaste de PROCOM

## Un coup d'œil dans les coulisses de myPROCOM

Qui a développé la solution myPROCOM ? BlueCall AG, une entreprise d'Aarau spécialisée dans les plateformes de communication numériques. Grâce à une technologie de pointe, BlueCall AG crée des solutions conviviales et efficaces qui permettent aux personnes malentendantes de participer réellement à la vie sociale.

Nous avons délibérément opté pour un partenariat avec une entreprise suisse, bien qu'il existe également sur le marché des fournisseurs internationaux proposant des produits innovants. Cela non seulement pour des raisons de protection des données, mais aussi en raison de l'évolution rapide du marché des logiciels – c'est pourquoi la proximité physique était également importante pour nous, ce qui s'est avéré être la bonne décision au cours du projet.

L'interview du directeur de BlueCall, Samuel Widmer, offre un aperçu exclusif du développement et de la philosophie qui se cachent derrière myPROCOM



de se familiariser avec les besoins et l'environnement des clients, et de fournir ainsi une solution parfaitement adaptée.

De plus, BlueCall réagit rapidement et de manière flexible grâce à des lignes de communication courtes. La solution reste axée sur le client et le partenariat.

### Quelles sont les plus grandes différences avec d'autres projets ?

**Samuel Widmer :** Bien que nous ayons déjà réalisé plusieurs projets dans le domaine social, la manière dont on communique dans l'environnement des personnes sourdes et malentendantes était une nouveauté pour moi et nos collaborateurs.

### Quel rôle les besoins des utilisateurs et l'accessibilité ont-ils joué dans le processus de développement ?

**Samuel Widmer :** Dès le début, notre objectif était d'impliquer les clients et les interprètes dans la nouvelle solution. Les interprètes de PROCOM, en particulier, nous ont beaucoup aidés à communiquer avec les personnes sourdes et malentendantes, à comprendre leurs souhaits et leurs besoins et à les mettre en œuvre de manière optimale.

### Y a-t-il eu des défis techniques ou conceptuels qui ont été particulièrement marquants pour le projet ?

**Samuel Widmer :** Le projet a dû être conçu pour différents services et ce dans plusieurs langues. Ainsi, de nombreuses personnes d'horizons et de besoins variés ont participé au projet. Nous avons pu utiliser cette diversité pour trouver une solution adaptée à toutes les exigences. Nous avons appris à connaître et à apprécier la communauté des personnes sourdes et malentendantes comme très ouverte et directe.



## L'interview du directeur de BlueCall, Samuel Widmer

### Pourquoi, selon vous, Blue Call est-il le fournisseur le plus approprié pour une solution de communication entre personnes sourdes et entendants ?

**Samuel Widmer :** Outre les solutions de communication pour les centres de services et les organisations d'intervention d'urgence, Blue Call est également un fournisseur d'équipements pour les organisations du secteur social. Nous comptons ainsi parmi nos clients des organisations telles que La Main Tendue ou la Fédération suisse des aveugles et malvoyants. Nous sommes particulièrement heureux de pouvoir désormais travailler également pour les personnes sourdes et malentendantes.

### Qu'est-ce qui distingue BlueCall ?

**Samuel Widmer :** Ce sont les collaborateurs de BlueCall qui font la différence – ils ont la capacité

## 2 L'interprétation en ligne avec PROCOM – flexible, rapide et sans barrière

PROCOM a développé l'interprétation en ligne. Qu'il s'agisse de Zoom, MS Teams, WhatsApp, Skype ou myPROCOM – les interprètes de PROCOM peuvent se connecter directement à votre vidéoconférence et traduire vers et depuis la langue des signes. Idéal pour les réunions, les cours ou les formations.

Même dans les cas urgents, nous sommes ainsi rapidement disponibles – en ligne, indépendamment du lieu et de manière fiable. Nos interprètes sont des professionnelles, neutres et soumises au secret professionnel.



### Entretien avec la responsable de l'interprétation en ligne, Corinne Stutz

**Qu'est-ce qui a motivé le développement de l'interprétation en ligne chez PROCOM – et qu'est-ce qui était particulièrement important pour vous ?**

**Corinne Stutz :** Les réunions en ligne font désormais partie intégrante du quotidien professionnel de nos clients depuis la pandémie. Certains d'entre eux ne faisaient pas appel à une interprète pour leurs brèves réunions hebdomadaires. Lorsque nous ne pouvions pas envoyer d'interprète sur place à court terme, ou si le trajet était trop long, l'intervention en ligne nous permettait de combler ce manque. Les interventions en ligne sont très utiles dans ces situations. Cependant, elles ne conviennent pas à toutes les circonstances – il faut toujours évaluer ce qui est préférable : sur place ou à distance. Il était aussi important pour nous de raccourcir le processus de commande.

**Quels sont les défis auxquels vous avez été confrontée lors de l'introduction – sur le plan technique, organisationnel ou au sein de l'équipe ?**

**Corinne Stutz :** Le processus de développement a duré beaucoup plus longtemps que prévu et nous continuons à optimiser l'outil en intégrant les retours des clients. Par exemple, la possibilité de choisir les interprètes ou un bouton permettant aux clients d'annuler une mission confirmée. Nous avons mis en place un nouveau processus de connexion. Désormais, tous les clients – qu'ils soient sourds ou entendants – peuvent s'inscrire et se connecter directement depuis la page d'accueil de PROCOM.

**Comment avez-vous préparé les interprètes au nouveau format en ligne – et quel rôle jouent leurs retours dans le développement continu ?**

**Corinne Stutz :** Les interprètes impliquées dans le projet ont été étroitement associées, et leur avis est très précieux. Il est essentiel que ce nouveau service soit au bénéfice à la fois pour les clients et pour les interprètes. Il s'agit également de professionnaliser le poste de travail des interprètes et de définir un standard pour le télétravail.

**Quels sont les retours que vous recevez de la part de la clientèle – et qu'est-ce qui vous réjouit ou vous surprend particulièrement ?**

**Corinne Stutz :** Ce qui me réjouit particulièrement, c'est que notre offre répond aux besoins de nos clients. Nous recevons beaucoup d'encouragements à développer encore davantage nos services, car cela leur permet d'agir avec plus d'autonomie.



Indication de la source: « fotobeatrice »

Les personnes sourdes et malentendantes qui bénéficient de prestations AI9 reçoivent un budget annuel fixe. Elles peuvent l'utiliser librement pour des situations professionnelles telles que des réunions d'équipe, des entretiens avec des clients ou des formations internes.

Grâce au nouveau **Webcockpit** de PROCOM, les utilisateurs ont, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024, un contrôle total et une vue d'ensemble de leur situation budgétaire : « Combien d'heures sont encore à ma disposition ? Où une intervention a-t-elle déjà été effectuée ? Combien d'interventions ai-je par rapport à l'année précédente ? » Le Webcockpit fournit des réponses transparentes – simplement, numériquement et en temps réel.

Nous avons demandé à une utilisatrice sourde comment le Webcockpit fait ses preuves dans la pratique : Brigitte Schökle, 56 ans, directrice de la communauté d'intérêts des sourds et malentendants IGGH Berne (depuis 2014).



### Entretien avec Brigitte Schökle, sur le Webcockpit dans la pratique

#### À quelle fréquence consultez-vous le Webcockpit pour vérifier l'état actuel de vos heures d'interprétation ?

**Brigitte Schökle :** En 2024, lorsque le nouveau produit Webcockpit a été lancé, mon intérêt a été immédiatement éveillé. De ma propre initiative, j'ai régulièrement consulté le Webcockpit et vérifié aussi bien les interventions de PROCOM que celles de l'extérieur. En outre, j'ai transmis à PROCOM plusieurs retours et propositions d'amélioration afin de développer l'application et sa mise en œuvre. En tant que cliente, j'ai beaucoup apprécié que mon retour soit pris en compte de manière ouverte et constructive.

#### Le Webcockpit vous aide-t-il à mieux planifier vos interventions au travail ? Y a-t-il déjà eu des situations où vous avez remarqué à temps, grâce au Webcockpit, que votre quota était bientôt épuisé ?

**Brigitte Schökle :** Ce n'était pas le cas – j'avais toujours un œil sur mon contingent de CHF 22 056.– pour toute l'année. L'avantage du webcockpit réside dans la représentation visuelle du contrôle du budget, ce qui permet d'avoir une vue d'ensemble simple et transparente.

#### Vous sentez-vous plus indépendante ou autodéterminée dans l'utilisation de vos heures d'interprétation grâce au Webcockpit ?

**Brigitte Schökle :** Je me sentirais nettement plus indépendante si le plafonnement du contingent était durablement supprimé. Mais c'est une question politique.

#### Qu'est-ce que vous trouvez particulièrement utile dans le Webcockpit – y a-t-il une fonction qui vous plaît particulièrement ?

**Brigitte Schökle :** J'ai tout de suite aimé la présentation colorée et dynamique. Il est important que l'utilisation soit simple afin de limiter les efforts, et c'est réussi.



## Travailler mieux ensemble – la nouvelle CCT chez PROCOM depuis janvier 2024

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024, la nouvelle CCT que nous avons négociée en automne 2023 avec les interprètes et les partenaires sociaux est en vigueur. La nouvelle CCT de PROCOM représente donc un pas important vers l'amélioration des conditions de travail des interprètes de PROCOM et présente des avantages évidents pour toutes les parties concernées, même si elle implique quelques coûts.

### Avantages de la nouvelle CCT pour les clients

- **Un service fiable :** les règles claires et l'amélioration des conditions de travail entraînent une plus grande satisfaction et motivation des interprètes, ce qui a un impact positif sur la qualité et la fiabilité des services.
- **Sécurité de planification :** des horaires de travail clairs et une facturation transparente renforcent l'engagement et la fiabilité – un véritable atout pour la sécurité de planification.

### Avantages pour PROCOM

- **Un employeur attrayant :** avec la nouvelle CCT, PROCOM se positionne comme un employeur équitable et attrayant. Cela facilite le recrutement et la fidélisation d'interprètes qualifiés
- **Renforcement de la qualité des services :** l'amélioration des conditions de travail contribue à la satisfaction des collaborateurs, ce qui a un impact direct sur la qualité des services offerts.

### Avantages pour les interprètes

- **Des règles claires en matière de temps de travail :** la CCT définit désormais clairement les activités qui font partie du temps de travail, y compris les temps de déplacement, d'attente, etc. Le décompte est ainsi simplifié et la charge administrative du département des ressources humaines (RH) réduite.
- **Des prestations sociales améliorées :** avec la nouvelle CCT, les interprètes bénéficient de cinq semaines de vacances et même de six semaines à partir de 50 ans. De plus, l'abonnement général des CFF (2<sup>e</sup> classe) est pris en charge entièrement ou partiellement par PROCOM, en fonction du volume de travail effectué, ce qui facilite la mobilité.



## Entretien avec Barbara Bucher

**Quelles est la nouvelle disposition ou modification de la CCT qui présente le plus grand avantage pour vous en tant qu'interprète en langue des signes ?**

**Barbara Bucher :** Je vois le plus grand avantage dans le fait que la nouvelle CCT clarifie tout ce qui fait partie du temps de travail. Cela simplifie le décompte et, depuis six mois, il n'y a plus guère de discussions avec le département des ressources humaines (RH) à ce sujet.

**Quel est l'impact des nouvelles règles sur vos conditions de travail personnelles ?**

**Barbara Bucher :** Mon travail administratif a diminué. Je ne dois plus établir péniblement des décomptes à la fin du mois. C'est un gain.

**Quelles sont les réglementations les plus importantes pour vous, pour la protection de votre santé et votre prévoyance ?**

**Barbara Bucher :** Grâce au contrat de travail à durée indéterminée et à la CCT, je bénéficie de la sécurité – également en ce qui concerne mes prestations

sociales et ma prévoyance. Cela a un effet très soulageant, car les réunions et les formations continues font désormais aussi partie du temps de travail. Les interventions sont fixées à l'heure et selon les besoins. Je peux décider librement des interventions pour lesquelles je souhaite me mettre à disposition. Cependant, je suis également responsable de ma propre charge de travail. En bref, la CCT apporte de l'ordre, de l'équité et de la confiance – et donc une véritable valeur ajoutée pour tous.

### Barbara Bucher

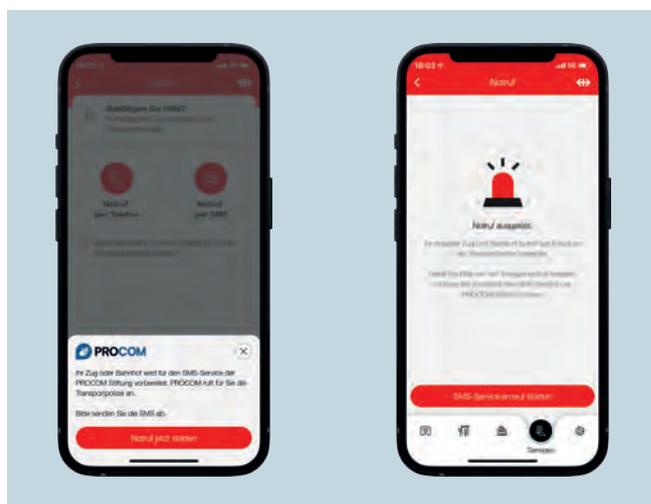
Responsable du service d'interprétation en langue des signes chez PROCOM



## Bouton d'appel d'urgence des CFF pour les personnes sourdes et malentendantes grâce à PROCOM

Tout le monde l'a déjà vécu : une situation oppressante dans le train. Quelqu'un se fait crier dessus ou menacer. Aider comporte un grand risque, mais on n'a pas non plus envie de fuir. Que faire, à part rester impuissant ? Les personnes entendant appellent le numéro d'urgence bien visible. Que font les personnes sourdes et malentendantes ?

En automne 2024, les CFF ont fait un pas important vers l'inclusion en collaboration avec PROCOM : désormais, les personnes sourdes et malentendantes qui vivent une situation d'urgence pendant leur voyage en train peuvent l'annoncer de manière autonome et sans barrières. Appel d'urgence dans les trains désormais possible pour les personnes sourdes – grâce à PROCOM.



Extraits de l'app CFF

## 5 Réussir grâce à la transformation

Pour PROCOM, l'année 2024 a été marquée par une profonde transformation numérique – avec des effets tangibles sur notre portée, notre visibilité et le quotidien des personnes sourdes et malentendantes en Suisse.

Avec le lancement de **myPROCOM** et l'extension de **l'interprétation en ligne**, nous avons mis en œuvre deux grands projets numériques majeurs. Ce faisant, nous n'avons pas seulement modernisé nos services, mais aussi renforcé l'autodétermination et la mobilité de nos utilisateurs. Aujourd'hui, les personnes sourdes et malentendantes peuvent communiquer de manière plus flexible, utiliser les services d'interprétation indépendamment du lieu et se connecter numériquement – que ce soit dans la vie professionnelle, la formation ou la vie quotidienne.

**Pour nous, la transformation ne signifie pas seulement la technologie – mais aussi la participation**

Parallèlement, PROCOM est devenue elle-même plus visible : en tant qu'organisation qui évolue avec son temps, qui met en œuvre des innovations de manière responsable et qui élimine activement les barrières.

Ce changement n'a été possible que grâce à la confiance de nos partenaires, à l'ouverture de nos utilisateurs et au grand engagement de nos collaborateurs et interprètes.

**La transformation n'est pas un évènement unique, mais un processus continu**

Nous restons à l'écoute – pour plus de visibilité, plus d'inclusion et une société dans laquelle la compréhension est possible pour tous.

**Changement numérique, constante familière – le relais texte est en service 24h/24 et 7j/7**

Oui, la numérisation a fait son entrée chez PROCOM. Mais le relais texte, le premier service de PROCOM depuis sa création, est toujours aussi indispensable. Saviez-vous que le relais texte est joignable 24 heures sur 24 ? Même tard le soir, la nuit, le week-end ou le jour de l'An !



### Entretien avec le responsable du relais texte, Thomas Lutz

**Que fait réellement le relais texte – et pourquoi est-il si important pour de nombreuses personnes sourdes et malentendantes ?**

**Thomas Lutz :** Notre équipe est là 24 heures sur 24 quand cela compte – que ce soit par chat en direct en allemand, français ou italien, par SMS ou avec une assistance discrète dans les situations d'urgence. Pour les personnes malentendantes qui ne sont pas orientées vers la langue des signes, la communication écrite est souvent le seul moyen de pouvoir téléphoner. Nous leur offrons cet accès – en toute sécurité, en toute confidentialité et en toute simplicité.

**Dans quelles situations particulières interviennent-ils à court terme ?**

**Thomas Lutz :** Nous sommes souvent sollicités très spontanément – par exemple lorsqu'une interprète d'urgence est requise lors d'une hospitalisation ou d'une intervention policière. Nous réagissons alors immédiatement, coordonnons les bonnes personnes et veillons à ce que personne ne soit laissé seul. Notre travail se déroule généralement en arrière-plan, mais il fait une grande différence.

**Le relais texte est également actif à d'autres endroits – quelles sont les autres tâches qui vous incombent ?**

**Thomas Lutz :** Nous veillons également à ce que les pages du télétexte 771 et 772 de la SRF et de la RTS soient toujours à jour – avec des indications sur les services religieux en langue des signes, d'autres offres inclusives comme les repas de midi pour les sourds ou les émissions avec interprétation en langue des signes à la télévision. En bref : nous sommes un pilier silencieux mais porteur de PROCOM – compétent, calme et toujours joignable.



# Plus de visibilité

## La visibilité n'est pas une vanité – c'est la condition nécessaire pour avoir un impact

Seuls ceux qui sont perçus peuvent être écoutés, sollicités et également soutenus. C'est pourquoi nous avons continué à travailler de manière ciblée sur notre communication – interne et externe – en 2024. Le résultat : le profil et la visibilité de la fondation PROCOM et de ses services ont été nettement renforcés et affinés. Sur différents canaux, nous attirons l'attention sur notre objectif central grâce à des messages clairs : inclusion et perspectives pour les personnes sourdes et malentendantes grâce à des services d'interprétation professionnels.

## Bulletin d'information externe : visibilité et impact en ligne de mire

Depuis 2023, PROCOM poursuit l'objectif d'informer régulièrement sur les développements, les offres et les principes fondamentaux dans le domaine de l'interprétation en langue des signes. La newsletter s'adresse aux clients, aux organisations partenaires, aux services publics et à d'autres personnes intéressées par le domaine de l'inclusion et de l'accessibilité.

En 2024, la newsletter a été envoyée quatre fois, avec un nombre d'abonnés en constante augmentation. Les articles sur la nouvelle convention collective de travail (CCT), ainsi que sur la série de manifestations inclusives « PORTES OUVERTES pour les retraités sourds et malentendants » ont suscité une attention particulièrement élevée.

Le taux d'ouverture moyen de notre newsletter dépasse régulièrement les 50 %, ce qui est une valeur remarquable et nettement supérieure à la moyenne habituelle du secteur des fondations actives dans le domaine de l'inclusion. Le retour positif du cercle des lecteurs montre également que les contenus

sont perçus comme pertinents, actuels et pratiques – ce qui est notre objectif.

La newsletter externe a permis à PROCOM de renforcer encore sa visibilité dans le domaine de la communication accessible et de se positionner comme un acteur engagé et fiable dans le secteur social. Pour 2025, il est prévu de continuer à développer ce format de manière ciblée – notamment avec des priorités thématiques, de courtes interviews et un focus sur les expériences des clients.

Nous nous réjouissons que vous souhaitiez, vous aussi, rester à jour et vous abonner à notre newsletter !



<https://procom.ch/fr/kontakt-fr/newsletter/>

# Développement des canaux de médias sociaux – quantité et qualité

En 2024, nos canaux de médias sociaux ont vraiment pris leur envol. Il était particulièrement important pour nous que le nombre de nos abonnés n'augmente pas simplement, mais que nous entretenions une communauté interactive. Nous voulions créer des canaux supplémentaires qui nous permettent d'échanger et de rester en contact avec les personnes sourdes et malentendantes. Nous y sommes parvenus, comme le montrent les résultats.

## LinkedIn – une visibilité qui a de l'impact

Le canal LinkedIn de PROCOM s'est imposé en 2024 comme un instrument efficace de communication externe. L'objectif est de donner un aperçu du travail de PROCOM, d'affirmer ses valeurs et de favoriser les échanges avec les clients, les partenaires et les professionnels.

## Un impact stratégique

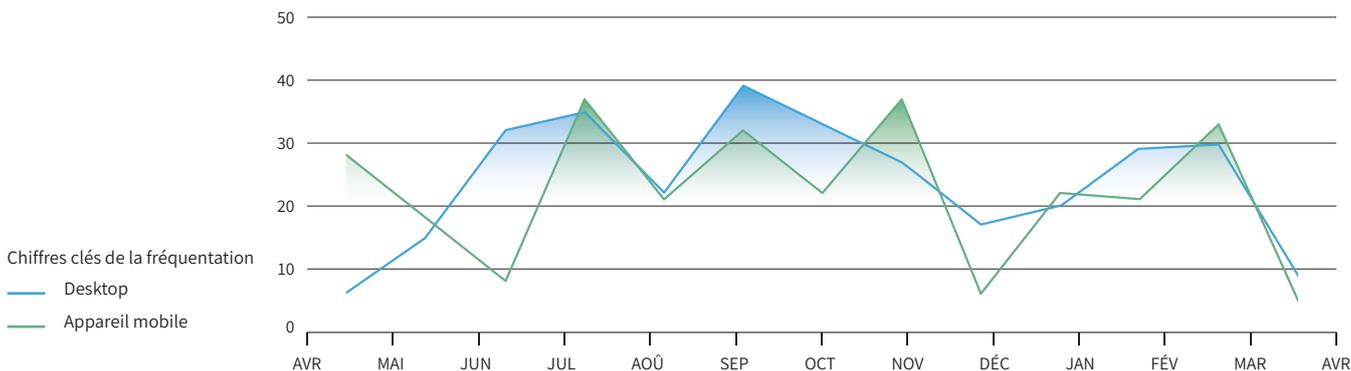
LinkedIn rend PROCOM plus visible – même au-delà de la communauté. Les retours et les prises de contact provenant du domaine de la formation, de l'administration et de la fondation le montrent : les contenus répondent à l'air du temps et renforcent le positionnement en tant que partenaire compétent et engagé.

## Croissance et portée

Le nombre d'abonnés a augmenté l'année dernière de 38% pour atteindre plus de 600 personnes. Les publications sur des projets inclusifs, sur la nouvelle CCT ou sur des portraits personnels ont obtenu une portée particulièrement élevée – avec jusqu'à 5400 impressions par publication.

## Perspectives pour 2025

Une planification thématique encore plus ciblée et des formats vidéo courts sont prévus. L'objectif reste le même : montrer la proximité, transmettre ses valeurs. Nous voulons faire des vagues.



## Facebook – proximité avec la communauté

En 2024, Facebook est resté pour PROCOM un canal central afin de maintenir le contact avec la communauté – en particulier avec les personnes sourdes et malentendantes, leurs proches, ainsi qu’avec les professionnels et les personnes qui nous soutiennent.

## Proximité du groupe cible et accessibilité

Grâce aux images, au langage simple et aux vidéos en langue des signes, Facebook offre des conditions idéales pour communiquer de manière inclusive. Les commentaires et les retours le montrent : les contenus plaisent – et sont volontiers recommandés à d’autres.

## Portée et interaction

Sur Facebook, nous avons pu augmenter de manière fulgurante les interactions avec nos contenus. Les publications concernant des événements tels que « PORTES OUVERTES pour les retraités sourds et malentendants », des témoignages sur le travail quotidien des interprètes et des indications sur les offres accessibles ont eu un succès particulier. Le taux d’interaction moyen était de 7,4%.

2 198 ↑ 922.3%

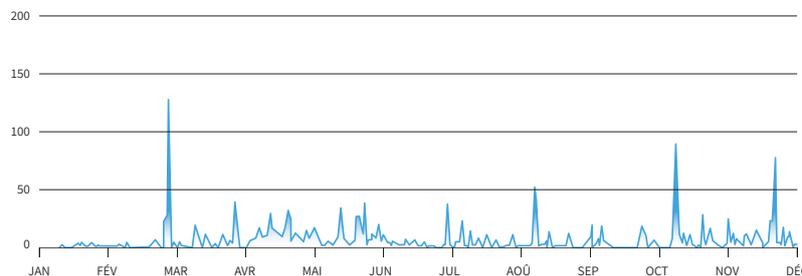


Figure 1 : interactions sur Facebook en 2024

## Instagram – une évolution dynamique

Sur Instagram aussi, le tableau est réjouissant : depuis la première publication en octobre 2023, le profil s’est développé de manière dynamique. En avril 2025, nous

avons pu enregistrer pour la première fois 500 abonnés. Le compte est vivement suivi par la communauté et sert d’élément fédérateur dans l’échange avec notre environnement.

2 470 ↑ 728.9%

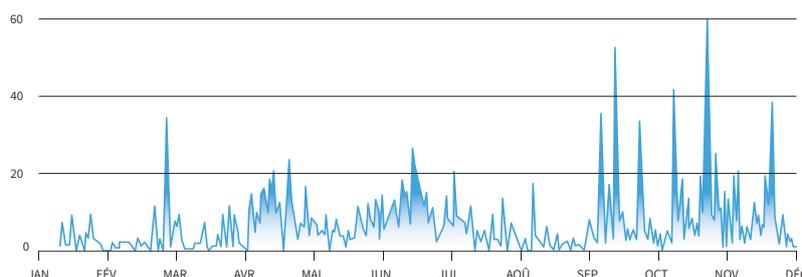


Figure 2 : nombre de visites de profil sur Instagram en 2024

Restez branché sur l’inclusion, la langue et les rencontres – suivez PROCOM sur Instagram, Facebook et LinkedIn !

## Présence sur le terrain

Plus que des mots, la communication vit de l'échange, de l'intérêt mutuel et de l'espace commun. C'est pourquoi il est important pour PROCOM de se rendre non seulement numériquement, mais aussi personnellement sur place – là où les gens se rencontrent, posent des questions, partagent leurs expériences et où le savoir et la confiance se développent.

En 2024, nous avons sciemment mis en pratique ce principe : en organisant nos propres manifestations, des séries de conférences thématiques et en participant à des événements régionaux. Que ce soit dans une salle de classe, dans un amphithéâtre, dans l'administration ou autour d'une table ronde, nous voulons être accessibles partout où des barrières sont visibles. C'est en effet la seule façon de développer des solutions durables – en collaboration avec nos clients.

Nos formats de manifestations poursuivent un objectif clair : informer, inspirer et engager le dialogue. Nous montrons ce que les services d'interprétation peuvent apporter, où ils se heurtent à des limites – et quelles sont les voies nécessaires pour permettre une véritable participation.

Chaque rencontre représente pour nous un lien précieux – elle clôt un cercle tout en ouvrant de nouvelles possibilités. Pour les retours, les perspectives, les idées. Et c'est précisément ce qui rend la présence personnelle si précieuse à nos yeux.

Voici quelques témoignages :

### « Journée portes ouvertes » à Olten, Lausanne et Lugano



L'objectif : réunir les gens, donner un aperçu et favoriser la compréhension – au-delà des frontières linguistiques et culturelles. Les portes étaient ouvertes aux clients, aux interprètes, aux organisations partenaires, aux proches et aux personnes intéressées.

La diversité des retours le montre : l'échange dans une atmosphère détendue est précieux – tant pour la compréhension de la langue des signes que pour la notoriété et la confiance mutuelle.

La « journée portes ouvertes » a donc été plus qu'une simple occasion – elle a été un signe fort d'inclusion vécue et de proximité réelle. Un format qui mérite d'être répété.

Un pour tous, tous pour un. Pour la première fois, PROCOM a organisé une journée portes ouvertes simultanée sur ses trois sites – Olten, Lausanne et Lugano – le 23 septembre 2024, à l'occasion de la Journée internationale des langues des signes.

## Série de conférences « PORTES OUVERTES pour les retraités sourds »



Portes ouvertes pour les  
retraités sourds à Zurich  
Oerlikon

De nombreuses portes restent fermées aux personnes sourdes et malentendantes, surtout lorsqu'elles sont âgées. Les consultations médicales, les manifestations culturelles, les cours ou les offres numériques restent souvent inaccessibles, car l'accès à la communication fait défaut. C'est précisément là qu'intervient notre nouvelle série de conférences « PORTES OUVERTES pour les personnes malentendantes retraitées ».

Depuis 2024, notre directeur Roman Probst se déplace au nom de PROCOM avec ce format – et a, jusqu'à présent, donné des conférences à Zurich, Berne, Saint-Gall, Sargans et Bâle. D'autres manifestations seront organisées en 2025 à Schaffhouse, Weinfelden et Lucerne. Partout, l'intérêt a été grand, les retours émouvants – et le désir de poursuivre, bien présent.

### Exposés sur le Webcockpit

**Pourquoi le Webcockpit est-il si précieux pour les personnes sourdes qui travaillent et comment fonctionne-t-il ? En 2024, nous avons également lancé une série de conférences sur le thème du Webcockpit. L'intérêt était grand – à chaque fois, un échange vivant s'est développé entre les participants sourds et malentendants d'âges très différents. Beaucoup ont profité de l'occasion pour essayer eux-mêmes le Webcockpit, poser des questions et faire part de leurs propres souhaits d'utilisation.**

L'accent est mis sur les offres accessibles de PROCOM, comme le service d'urgence 24h/24 ou les services d'interprétation pour les visites chez le médecin et à l'hôpital, ainsi que myPROCOM et le relais texte. Nombre de ces prestations sont gratuites pour les personnes sourdes et malentendantes – ce qui était souvent inconnu jusqu'aux conférences et a provoqué un soulagement perceptible. En même temps, nous écoutons attentivement : de quoi les personnes sourdes âgées ont-elles vraiment besoin ? Quels sont les obstacles qu'elles rencontrent au quotidien ? De quel soutien souhaitent-elles bénéficier ? Les manifestations créent un espace pour des discussions personnelles – en langue des signes, dans le calme et le respect.

Notre objectif est clair : nous voulons ouvrir des portes. Pour plus de participation, plus d'autodétermination – et une vie dans la vieillesse qui ne reste pas silencieuse. La série de manifestations est dans l'air du temps : la forte demande montre l'importance de ces manifestations en présentiel – elles aident les personnes sourdes retraitées à participer à la société sur un pied d'égalité avec les autres.

Nous remercions chaleureusement la Fondation Max Bircher et Rudolf Byland, qui ont rendu ce projet possible tant sur le plan des idées que des finances.

Les retours montrent clairement que l'auto-gestion numérique des réservations d'interprétation ou l'aperçu des interventions sont perçus comme un précieux soulagement au quotidien. La facilité d'utilisation du Webcockpit, sa conception accessible et la possibilité d'agir en toute indépendance ont été particulièrement appréciées.

En bref, la présence de PROCOM est très appréciée – sur place comme en ligne – et nous sommes heureux de pouvoir la poursuivre et l'étendre en 2025.

# Nos clients en point de mire

## Depuis 2023, PROCOM pose régulièrement des questions : quel est le degré de satisfaction de notre clientèle par rapport à nos services ?

Depuis 2023, les commanditaires ET les bénéficiaires de prestations ont la possibilité, après chaque mission d'interprétation, de donner une évaluation anonyme dans le rapport de mission. En 2024, nous avons ainsi reçu un total de 130 retours – un nombre qui nous permet de tirer des conclusions positives sur la qualité des services fournis.

### Il a été demandé, entre autres :

- Notre offre était-elle claire et compréhensible ?
- Le processus de commande était-il simple ?
- Quelle était l'accessibilité de PROCOM ?
- La collaboration a-t-elle été agréable ?
- L'intervention a-t-elle été organisée rapidement et de manière fiable

Nous les remercions chaleureusement pour leur confiance et leurs retours francs. Ils confirment notre orientation – et nous motivent à rester proches des besoins de nos clients à l'avenir. Car, la satisfaction naît là où les attentes ne sont pas seulement satisfaites, mais dépassées.

Le résultat parle de lui-même :

96% des évaluations sont « bonnes » ou « très bonnes ». Nos points forts, souvent soulignés, sont notre fiabilité, le professionnalisme de nos services et la qualité élevée de nos prestations d'interprétation.

**RÉSULTATS DES COMMANDITAIRES, TOTAL 2024**  
(62 formulaires remplis)

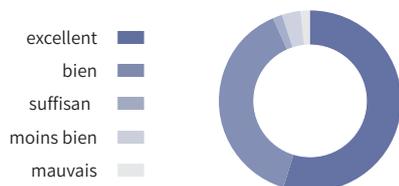
Dans quelle mesure notre offre était-elle claire et compréhensible ?



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 ?

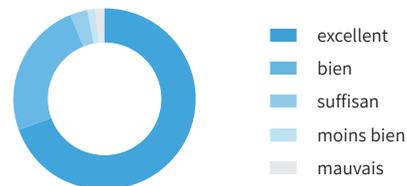


**RÉSULTATS DES BÉNÉFICIAIRES, TOTAL 2024**  
(68 formulaires remplis)

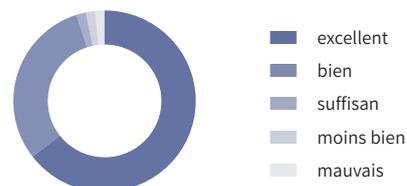
Quel est votre degré de satisfaction quant à nos prestations d'interprétation ?



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 ?



## Nettement moins de refus – un succès commun

Fin 2023, la disponibilité des interprètes en langue des signes chez PROCOM a été publiquement critiquée dans le cadre de la campagne « Interventions d'interprétation dispersées ». Le nombre d'interventions annulées par PROCOM était trop élevé, selon cette évaluation. La revendication portait sur la mise à disposition de davantage de ressources pour les interventions dans la vie quotidienne – par exemple à l'hôpital ou sur le lieu de travail. Cette discussion était justifiée et importante – et a été le déclencheur d'un dialogue constructif.

Le 31 janvier 2024, des représentants de PROCOM, de la HfH, de la SGB-FSS, ainsi que des personnes sourdes intéressées se sont donc réunis pour une première table ronde. L'objectif était de nommer ouvertement les défis, de clarifier le contexte et de développer ensemble des solutions. Dix mois plus tard, le 15 novembre 2024, un bilan a été dressé – avec des résultats réjouissants : le taux d'interventions annulées a pu être considérablement réduit. Rolf Lanicca l'a résumé ainsi : « Il est très réjouissant de voir comment PROCOM s'est développée. Il y a beaucoup moins d'annulations qu'il y a un an. On le voit bien : les mesures prises portent leurs fruits. Continuez comme ça ! »

### Parmi les étapes efficaces, on peut citer :

- Le développement ciblé de l'interprétation en ligne.
- Une meilleure organisation de la gestion des commandes.
- Une augmentation de la capacité grâce aux interprètes. Certains interprètes ont même abandonné leur deuxième activité professionnelle pour se consacrer entièrement à PROCOM. Cette démarche signifie une plus grande disponibilité – et constitue un signe clair de confiance en PROCOM en tant qu'employeur.

Cette évolution positive s'est également traduite par une baisse de la demande de rencontres ultérieures : seules quatre personnes sourdes se sont inscrites à la rencontre suivante en novembre. Le thème qui préoccupait beaucoup de personnes au début de l'année avait nettement perdu de son urgence – un bon signe.

En collaboration avec tous les participants – la SGB-FSS, la HfH, la bgdÜ et Rolf Lanicca – il a donc été décidé de clore le format de la table ronde sous cette forme. Le dialogue a porté ses fruits, l'objectif a été atteint. Et pourtant, le principe reste le même : nous restons en contact.

PROCOM remercie tous ceux et toutes celles qui ont fait preuve d'engagement, d'ouverture et d'un regard critique. Ce chemin commun n'a pas seulement permis d'améliorer les processus – mais aussi de renforcer la confiance.

## Un signe fort : nouveau contrat avec la SSR



(de gauche à droite)

**Severine Schori-Vogt,**

Directrice du développement  
et de l'offre à la SSR.

**Roman Probst**

Président de la Direction  
PROCOM

**Dans un contexte économique tendu, qui n'épargne pas les institutions publiques, PROCOM est parvenue à conclure un nouveau contrat avec la SSR. Malgré la pression budgétaire persistante, la SSR continue d'affirmer clairement son engagement en faveur d'une communication sans barrières – et donc aussi en faveur de sa collaboration avec PROCOM.**

Le contrat garantit les services d'interprétation en langue des signes pour certaines émissions de la télévision publique – une offre qui permet à de nombreuses personnes sourdes et malentendantes en Suisse d'accéder à des contenus politiques, sociaux et culturels importants.

Le fait que ce contrat ait été renouvelé malgré les mesures budgétaires ne va pas de soi. Il montre que la qualité, la fiabilité et la collaboration de longue date comptent, même en période difficile. Cela montre que les besoins de la communauté de la langue des signes sont pris au sérieux.

PROCOM est fière de faire partie de cette offre importante. Nous considérons la conclusion de ce contrat non seulement comme un succès pour notre organisation, mais aussi et surtout comme un succès pour l'information accessible en Suisse.

Pour 2025, notre objectif est de renforcer encore cette collaboration – avec de nouvelles impulsions, des approches innovantes et l'engagement sans faille de nos interprètes.

# Téléphonie sans barrières : la collaboration avec Swisscom est prolongée

Dans le cadre de son mandat légal de service universel, Swisscom permet aux personnes sourdes et malentendantes d'accéder aux services téléphoniques – PROCOM fournit à cet effet les prestations d'interprétation en langue des signes via la vidéotéléphonie (VideoCom) et de la transmission de texte.

En 2024, cette collaboration fructueuse a été prolongée pour une durée indéterminée – un engagement clair en faveur d'une communication sans barrières entre les personnes sourdes et entendantes en Suisse.

Ce partenariat montre que Swisscom prend ses responsabilités en matière d'inclusion et que PROCOM veille à la qualité de la mise en œuvre – pour une Suisse où tous peuvent communiquer.



(de gauche à droite)

**Valon Bajrami**

Partner Manager, Swisscom  
(Suisse) AG

**Roman Probst**

Président de la Direction  
PROCOM

# Grandir ensemble – équipe et culture chez PROCOM

2024 a été l'année des développements techniques et organisationnels pour PROCOM : de nouveaux processus numériques, une demande croissante de la part des clients et des formes de travail en mutation ont confronté l'équipe à de nouvelles tâches. Mais ces évolutions ont également créé un espace pour une plus grande cohésion et des évolutions au sein de l'équipe.

L'équipe s'est agrandie, non seulement en termes de chiffres, mais aussi et surtout en termes d'interaction. De nouveaux collègues issus de régions linguistiques et d'horizons différents ont apporté de nouvelles perspectives. Parallèlement, nous avons pu compter sur l'expérience et la stabilité de collaborateurs de longue date. C'est ce mélange qui fait notre force.

Des formations internes ciblées, des réunions d'échange entre les sites et le travail commun sur la plateforme myPROCOM ont contribué à renforcer la compréhension mutuelle et l'attachement à la vision de la fondation. De nouveaux rituels, allant des pauses café numériques aux événements communs entre collaborateurs, ont également trouvé leur place.

L'évolution de la culture de direction a été particulièrement perceptible : plus transparente, plus à l'écoute et plus courageuse. Les responsabilités ont été davantage partagées, les idées accueillies et la participation encouragée. Les retours de l'équipe le montrent : cela est remarqué – et apprécié.

Nous le savons : une culture d'entreprise forte ne se crée pas du jour au lendemain. Mais 2024 a montré que nous sommes sur la bonne voie. Ensemble, pas à pas.

## Développements pour les collaborateurs

Outre le financement de cours et de formations continues spécialisés pour nos collaborateurs, nous avons mis en place, dans le cadre de la réorganisation, un système de saisie des salaires et des heures, basés sur un logiciel. Nous avons ainsi supprimé pour nos collaborateurs une méthode de travail jusqu'alors inefficace et chronophage. Outre le gain d'efficacité, le travail administratif sur Excel, jusqu'alors considéré comme « fastidieux », appartient désormais au passé, y compris pour nos collaborateurs.

## Une orientation qualité cohérente : introduction d'un système de gestion de la qualité (QMS)

Pour nous, la qualité consiste à « satisfaire au mieux, jour après jour, les exigences et les attentes de nos groupes d'échange et de nos parties prenantes à l'égard de nos services ». Nous voulons enthousiasmer nos clients et partenaires. C'est pourquoi nous nous préparons dès cette année à une future certification du label « NPO-Management-Excellence ». Ceci avec l'introduction d'un système de gestion de la qualité.

## Communication interne régulière

Seuls des employés informés peuvent être de bons employés, telle est notre conviction. Une fois par mois, nous informons nos collaborateurs de manière transparente et détaillée sur les développements actuels de tous les départements. Tous les responsables de département ont la possibilité d'y faire part des nouvelles de leur équipe. La newsletter est toujours publiée dans les trois langues nationales, afin que les collègues de travail sachent ce qu'ils font, même au-delà des frontières linguistiques. Un instrument que nous poursuivons avec conviction en 2025.



## Entretien avec Gianni Ceresa

Pendant plus de deux décennies, Gianni Ceresa a été un pilier de la Fondation PROCOM – en tant qu’interprète en langue des signes et visage familier pour de nombreuses clientes et clients. Aujourd’hui à la retraite, il revient sur cette période dans une interview.



### **Qu’est ce qui reste particulièrement gravé dans votre mémoire après plus de vingt ans chez PROCOM ?**

**Gianni Ceresa :** Ce sont surtout les personnes qui me restent en mémoire – les clientes et clients, les collègues. Les nombreuses rencontres personnelles et la confiance qui m’a été accordée m’ont profondément touché. C’était aussi passionnant et enrichissant de vivre l’évolution de PROCOM : d’une petite équipe familiale à une organisation professionnelle dotée d’une grande capacité d’action.

### **2024 a été pour PROCOM une année de transformation et de croissance. Comment avez-vous personnellement vécu les changements dans la culture d’équipe et la collaboration ?**

**Gianni Ceresa :** J’ai ressenti ces changements dans la culture d’équipe comme très vivants et positifs. On sentait clairement que quelque chose bougeait – non seulement au niveau organisationnel, mais aussi dans les relations humaines. La cohésion au sein de l’équipe s’est renforcée, de nombreux collaborateurs et collaboratrices ont commencé à s’impliquer davantage et à assumer des responsabilités. Cette nouvelle ouverture à chercher ensemble des solutions a donné une qualité nouvelle à notre collaboration. Même si tout n’a pas parfaitement fonctionné dès le départ, la volonté d’avancer ensemble était palpable – et cela a été très motivant.

### **De quelle ouverture parlez-vous – avez-vous des exemples ?**

**Gianni Ceresa :** Par exemple dans la communication, qui est pour moi essentielle – à tous les niveaux. Prenons le service de planification, qui se trouve dans une position intermédiaire entre la clientèle et les interprètes, et qui influence de manière déterminante le déroulement des missions.

Mais aussi, à un niveau plus global, beaucoup de choses ont évolué. J’ai lu avec beaucoup de plaisir la newsletter interne – et également l’externe. C’est agréable de voir à quel point la communication de PROCOM est aujourd’hui vivante et transparente. On sent que l’organisation est éveillée, active et sur la bonne voie. Cette nouvelle culture de communication montre qu’un vrai changement s’est opéré – et que tout le monde est impliqué. On avait presque l’impression que PROCOM sortait d’un long sommeil. Cela crée de la confiance, renforce l’esprit d’équipe – et a un effet très positif pour nos clientes et clients.

### **Quand vous repensez à votre carrière d’interprète : quelle importance avaient pour vous les échanges, les retours et de la reconnaissance dans le quotidien de l’équipe ?**

**Gianni Ceresa :** Les échanges, les retours et la reconnaissance ont été très importants pour moi en tant qu’interprète – surtout en ce qui concerne le développement personnel. Le dialogue ouvert au sein de l’équipe et la réflexion commune ont enrichi mon quotidien professionnel. Souvent, les échanges avec mes collègues étaient très précieux. En particulier au cours des deux dernières années, on a vu une nette augmentation des formations internes. PROCOM a développé des offres ciblées qui nous ont fait progresser aussi bien sur le plan professionnel que personnel.

### **Cher Gianni – merci pour cet entretien.**

Nous te souhaitons beaucoup de plaisir dans ta retraite bien méritée.

# La collecte de fonds en 2024

## Un début solide – et un investissement dans l’inclusion

2023–2024 a été pour PROCOM un point de départ dans la collecte de fonds : pour la première fois, nous l’avons mise en place, nous nous sommes adressés à de nouveaux groupes de donateurs, nous avons reçu nos premières contributions de soutien et noué d’importants partenariats. Le début est fait – et cela montre : l’intérêt pour notre travail est là. Le soutien aussi.

Mais une chose est tout aussi claire : l’inclusion ne se finance pas d’elle-même. Et elle n’est pas toujours rentable. Nombre de nos offres – tel que les missions d’interprétation dans les hôpitaux, chez les médecins ou dans le domaine de la formation – sont indispensables sur le plan social, mais ne couvrent généralement pas leurs coûts. L’innovation, comme le développement de solutions d’interprétation en ligne ou de nouvelles offres pour les personnes sourdes âgées, nécessite également du temps, du courage – et des moyens supplémentaires.

Notre première année active de collecte de fonds a certes été couronnée de succès,

et beaucoup de choses ont ainsi été rendues possibles. Mais les besoins restent importants. Notre vision – une société dans laquelle la communication sans barrières va de soi – a besoin d’un financement à long terme et de personnes qui la soutiennent.

Pour nous, la collecte de fonds n’est pas seulement une nécessité, mais un investissement dans l’avenir. Dans l’aide à l’autonomie. Elle crée des espaces de liberté, renforce notre impact et donne à notre fondation la capacité d’agir là où les besoins sont les plus grands – même si cela n’est pas toujours « rentable ».

Nous remercions chaleureusement tous ceux et toutes celles qui nous accompagnent sur ce chemin – par leurs dons, leur confiance et leur conviction. Car l’inclusion est une tâche commune.

Aidez, vous aussi, à faire tomber les barrières. Votre don est efficace – directement, concrètement et durablement : [www.procom.ch/fr/faire-un-don/](http://www.procom.ch/fr/faire-un-don/)

### Un grand merci !

Nous remercions tous ceux et toutes celles qui ont rendu notre travail possible en 2024. Vous nous avez donné plus que de l’argent. Vous nous avez fait confiance, vous avez pris des responsabilités et rendu possible un véritable changement.

Qu’elle soit petite ou grande, ponctuelle ou régulière : chaque contribution aide à créer plus d’égalité des chances, de participation et de perspectives pour les personnes souffrant d’un handicap auditif.

### Contributions de soutien à partir de 1000 CHF

La Fondation PROCOM remercie chaleureusement les institutions suivantes pour leur précieux soutien :

- Fondation Ernst Göhner
- Fondation Geschwister Albert & Ida Beer
- Fondation Ingeborg Dénes-Muhr
- Fondation Max Bircher
- MBF Foundation
- Fondation Otto Gamma
- Fondation Philipp et Henny Bender
- Fondation Roches-Utiger
- Fonds Swisslos du canton d’Argovie
- Fonds Swisslos du canton de Bâle-Ville
- Fonds Swisslos du canton de Schwytz
- Fonds Swisslos du canton de Soleure
- Fonds Swisslos du canton du Tessin
- Fonds Swisslos du canton de Zoug
- Fonds Swisslos du canton de Zurich
- Fonds Swisslos Romandie
- Rudolf Byland
- Université et Haute école pédagogique de Fribourg



# La protection des données chez PROCOM : plus qu'une obligation, une marque de respect

**La confiance est la base de notre travail. La protection des données en est la colonne vertébrale**

Qu'il s'agisse de missions d'interprétation, de l'utilisation de myPROCOM ou de la transmission de vidéos et de textes : nos clients comptent sur le fait que leurs données personnelles sont entre de bonnes mains chez nous. Et ce, pour de bonnes raisons.

## 2024 : la protection des données en perspective

Cette année encore, nous avons continué à développer nos mesures techniques, organisationnelles et juridiques – en suivant systématiquement la loi sur la protection des données (LPD). Nos systèmes sont sûrs, nos processus sont transparents et nos collaborateurs sont formés.

### Nos mesures comprennent :

- **Chiffrement de bout en bout** dans les services de communication numérique.
- **Formation obligatoire** de tous les collaborateurs à l'utilisation des données sensibles.
- **Déclarations de protection des données transparentes** pour les clients et les partenaires.
- **Communication accessible** sur les questions de protection des données dans un langage simple.

### Car pour nous, la protection des données ne signifie pas seulement conformité – mais aussi respect

En tant que fondation d'utilité publique en contact étroit avec nos clients, nous avons une responsabilité particulière. Nous la prenons au sérieux : au quotidien, dans le système et dans les moindres détails.



## Entretien avec le commissaire à la protection des données Fabio Babey

### Pourquoi la protection des données est-elle plus importante que jamais ?

**Dr. Fabio Babey** : Parce que notre monde devient de plus en plus numérique – et que les données personnelles sont donc plus vulnérables. La protection des données crée la confiance. Et la confiance est la base de toute bonne collaboration.



**Dr. Fabio Babey**

Délégué à la protection des données chez PROCOM

### Quel rôle joue la protection des données dans les nouveaux projets de PROCOM ?

**Dr. Fabio Babey** : La protection des données est présente dès le début. Dès la phase de conception, nous examinons quelles données seront traitées – et comment nous pouvons les protéger au mieux. Ainsi, la protection des données n'est pas un ajout, mais un fondement.

### Quelles sont les mesures prévues par PROCOM dans le domaine de la protection des données pour 2025 ?

**Dr. Fabio Babey** : Nous travaillons sur des informations encore plus accessibles, dans un langage simple : nous voulons continuer à automatiser les processus internes – et améliorer encore la sécurité des applications mobiles. Chez PROCOM, la protection des données reste dynamique et en mouvement.





# Comptes annuels 2024

Bilan au 31.12.2024

## ACTIF

### Actif circulant

Liquidités	1 615 507.05	2 975 866.38
Créances résultant de livraisons et prestations	1 044 177.89	1 143 015.26
Autres créances à court terme	21 969.70	4 974.45
Comptes de régularisation actifs	1 787 268.55	1 193 061.23

### Total de l'actif circulant

4 468 923.19 5 316 917.32

### Actif immobilisé

Placements financier	37 049.46	33 221.12
Immobilisations corporelles	193 430.00	138 200.00
Immobilisations incorporelles	270 250.00	296 300.00

### Total de l'actif immobilisé

500 729.46 467 721.12

## TOTAL ACTIF

**4 969 652.65 5 784 638.44**

## PASSIF

### Capitaux de tiers à court terme

Dettes résultant de livraisons et prestations	180 993.16	336 491.40
Autres dettes à court terme	1 183 306.00	918 471.32
Provisions	0.00	0.00
Comptes de régularisation passifs	124 900.00	86 685.48

### Total des capitaux étrangers à court terme

1 489 199.16 1 341 648.20

### Capital de fonds

Fonds AI74 non transmis	0.00	119 989.00
-------------------------	------	------------

### Total capital de fonds

0.00 119 989.00

### Capital d'organisation

Capital de fondation	60 000.00	60 000.00
Capital lié	1 767 619.95	2 357 019.95
Capital libre	1 652 833.54	1 905 981.29

### Total capital d'organisation

3 480 453.49 4 323 001.24

## TOTAL PASSIF

**4 969 652.65 5 784 638.44**

# Comptes annuels 2024

## Compte d'exploitation au 31 décembre 2024

	<b>31.12.2024</b> CHF	<b>Exercice précédent</b> CHF
Recettes de dons (utilisation libre)	486 119.02	33 602.65
<b>Donations reçues</b>	<b>486 119.02</b>	<b>33 602.65</b>
Produits des mandats de prestations OFAS (art. 74 LAI)	2 145 100.60	2 100 980.00
<b>Contributions des pouvoirs publics</b>	<b>2 145 100.60</b>	<b>2 100 980.00</b>
Produits de décisions individuelles de l'AI (art. 9 OMAI et art. 16 et 17 LAI)	3 017 004.64	2 706 175.68
Produits des services d'interprétation facturés directement	3 417 743.66	3 674 450.51
Produits des participation aux coûts	227 633.03	50 978.89
Produits des transmissions téléphoniques (texte, vidéo, SMS)	3 849 124.01	3 730 231.56
Diminutions des produits, variation du ducroire	-118 959.27	137 932.49
<b>Produits des prestations fournies</b>	<b>10 392 546.06</b>	<b>10 299 769.13</b>
<b>TOTAL DES PRODUITS</b>	<b>13 023 765.68</b>	<b>12 434 351.78</b>
Charges de personnel	-12 134 341.32	-10 854 868.92
Charges d'exploitation	-1 644 741.94	-1 358 725.37
Amortissements	-205 625.36	-103 436.94
<b>Charges d'exploitation totales</b>	<b>-13 984 708.62</b>	<b>-12 317 031.23</b>
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>-960 942.94</b>	<b>117 320.55</b>

# Comptes annuels 2024

## Suite du compte d'exploitation au 31 décembre 2024

	<b>31.12.2024</b>	<b>Exercice précédent</b>
	CHF	CHF
Charges financière	-1 616.00	-4 658.84
Produits financier	22.19	11.10
<b>Résultat financie</b>	<b>-1 593.81</b>	<b>-4 647.74</b>
Charges extraordinaires	0.00	-13 715.90
<b>Produits extraordinaire</b>	<b>0.00</b>	<b>-13 715.90</b>
<b>RÉSULTAT ANNUEL (AVANT VARIATION DES FONDS)</b>	<b>-962 536.75</b>	<b>98 956.91</b>
Dotations aux fonds affectés	0.00	0.00
Utilisation des fonds affectés	119 989.00	0.00
<b>Total Résultat des fonds</b>	<b>119 989.00</b>	<b>0.00</b>
<b>RÉSULTAT ANNUEL (AVANT VARIATION DU CAPITAL DE L'ORGANISATION)</b>	<b>-842 547.75</b>	<b>98 956.91</b>
<b>Attributions / Utilisations</b>		
Nouveaux projets	305 400.00	0.00
Services d'interprétation	84 000.00	0.00
Renouvellement de l'équipement technique	200 000.00	0.00
Capital libre	253 147.75	-98 956.91
	<b>0</b>	<b>0</b>

# Comptes annuels 2024

## Flux de trésorerie au 31 décembre 2024

	<b>31.12.2024</b> CHF	<b>Exercice précédent</b> CHF
Résultat annuel avant variation du capital de l'organisation	-842 547.75	98 956.91
Variation du capital des fonds	-119 989.00	0.00
Amortissements Immobilisation corporelles	205 625.36	103 436.94
Provisions – dissolution/constitution	0.00	-430 000.00
Créances résultant de livraisons et de prestations – augmentation/diminution	81 842.12	-150 992.51
Comptes de régularisation actifs – augmentation/diminution	-594 207.32	1 232 176.86
Dettes résultant de livraisons et de prestations – diminution/augmentation	-155 498.24	17 129.64
Autres dettes à court terme – augmentation/diminution	264 834.68	-206 876.62
Comptes de régularisation passifs – augmentation/diminution	38 214.52	-44 411.67
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation</b>	<b>-1 121 725.63</b>	<b>619 419.55</b>
Investissements en immobilisations corporelles	-128 229.44	-119 875.99
Investissements en immobilisations incorporelles	-106 575.92	-134 660.95
Investissements en immobilisations financiers (cautions)	-3 828.34	-11.10
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement</b>	<b>-238 633.70</b>	<b>-254 548.04</b>
<b>DIMINUTION/AUGMENTATION DES LIQUIDITÉS</b>	<b>-1 360 359.33</b>	<b>364 871.51</b>
État des liquidités au 1 <sup>er</sup> janvier	2 975 866.38	2 610 994.87
État des liquidités au 31 décembre	1 615 507.05	2 975 866.38
<b>VARIATION DES LIQUIDITÉS</b>	<b>-1 360 359.33</b>	<b>364 871.51</b>

# Comptes annuels 2024

## Tableau de variation du capital au 31 décembre 2024

Fonds provenant de l'autofinancemen	Solde initial 1.1.2024	Dotation à la formation	Transferts de fonds internes	Utilisation / Dissolution	Solde fina 31.12.2024
	CHF	CHF	CHF	CHF	CHF
Capital de la fondation	60 000.00				60 000.00
Capital libre généré	1 905 981.29			-253 147.75	1 652 833.54
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 le services d'interprétation	1 050 490.00			-84 000.00	966 490.00
Capital désigné généré pour de nouveaux projets	605 400.00			-305 400.00	300 000.00
Capital désigné généré Réserve de cotisations de l'employeur	2 279.95				2 279.95
<b>Total du capital lié</b>	<b>2 357 019.95</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-589 400.00</b>	<b>1 767 619.95</b>
<b>TOTAL DU CAPITAL DE L'ORGANISATION</b>	<b>4 323 001.24</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-842 547.75</b>	<b>3 480 453.49</b>
<b>Fonds provenant du capital de fonds</b>					
Fonds de l'art. 74 LAI non distribués (fonds de fluctuation)	119 989.00			-119 989.00	-
<b>TOTAL DU CAPITAL DE FONDS</b>	<b>119 989.00</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-119 989.00</b>	<b>-</b>

Le fonds pour les services d'interprétation, d'un montant de CHF 1 050 490.-, a été réévalué et reclassé dans les comptes annuels du capital de fonds vers le capital affecté, car il s'agit d'un but auto-imposé conformément à la norme Swiss GAAP RPC 21. L'exercice précédent a été ajusté en conséquence. Ainsi, avant le reclassement au 31.12.2023, le capital de l'organisation s'élevait à CHF 3 272 511.24 et le capital des fonds à CHF 1 170 479.-

# Annexe aux comptes annuels 2024

## Principes de comptabilité et de présentation des comptes

### Bases de la présentation des comptes

La comptabilité de la fondation PROCOM est établie conformément aux recommandations professionnelles relatives à la présentation des comptes Swiss GAAP RPC (notamment Swiss GAAP RPC 21). Elle présente une image fidèle de la situation patrimoniale, financière et de recettes de l'organisation (« true and fair view »). Par ailleurs, les comptes annuels sont conformes aux dispositions du Code des obligations suisse, de l'acte de fondation ainsi que des règlements.

La présentation des comptes annuels a été ajustée par rapport à l'exercice précédent comme suit : le fonds destiné aux services d'interprétation, d'un montant de CHF 1 050 490.–, a été réévalué et reclassé dans les comptes annuels du capital de fonds vers le capital affecté, car il s'agit d'un but auto-imposé conformément à Swiss GAAP RPC 21. L'exercice précédent a été ajusté en conséquence.

### 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 Service d'interprétation de moins d'un an :	2 %
Débiteurs de plus d'un an :	50 %
Débiteurs de plus de deux ans :	100 %

### Immobilisations corporelles

À la valeur d'acquisition déduction faite des amortissements linéaires planifiés, seuil d'activation CHF 5000.–. 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 générateur de trésorerie (cash generating unit). Si ni la valeur nette de marché ni la valeur d'utilité ne dépasse 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
Autres immobilisations :	5 ans

### Immobilisations financière

Les prêts, les avoirs provenant 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

Cette position inclut les coûts de licence et les coûts de projet liés à la mise en œuvre du système ERP Abacus. Elle comprend également les développements récents du site internet et de myPROCOM.

L'évaluation est effectuée au coût d'acquisition, déduction faite des amortissements nécessaires du point de vue économique ainsi que des pertes de valeur (après 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 les provisions ont été constituées et évaluées sur la base de motifs objectifs et économiques.

# Commentaires sur les postes du bilan

<b>ACTIFS</b>	<b>2024</b> CHF	<b>2023</b> CHF
Débiteurs Standard téléphonique		349 619.65
Débiteurs Services d'interprétation		809 395.61
Ducroire		-16 000.00
<b>Créances résultant de la vente de biens et de prestations de services</b>	<b>1 044 177.89</b>	<b>1 143 015.26</b>
Prestations non encore facturées		1 123 705.31
Acomptes versés aux créanciers		0.00
Autres régularisations		69 355.92
<b>Comptes de régularisation actifs</b>	<b>1 787 268.55</b>	<b>1 193 061.23</b>
<b>Comptes de régularisation actifs</b>		
Immobilisations corporelles Informatiques, au 1 <sup>er</sup> janvier	172 995.66	121 405.82
Autres immobilisations, au 1 <sup>er</sup> janvier	386 709.92	318 423.76
<b>État des immobilisations corporelles au 1<sup>er</sup> janvier au coût d'acquisition</b>	<b>559 705.58</b>	<b>439 829.58</b>
Acquisitions Informatiques		51 589.84
Acquisitions Autres équipements		68 286.15
<b>Total des acquisitions</b>	<b>128 229.44</b>	<b>119 875.99</b>
<b>État des immobilisations corporelles au 31 décembre au coût d'acquisition</b>	<b>687 935.02</b>	<b>559 705.57</b>
<b>Amortissements cumulés sur immobilisations corporelles au 1<sup>er</sup> janvier</b>	<b>421 505.58</b>	<b>409 429.59</b>
Amortissement informatique (33%)	42 233.43	10 689.83
Amortissement autres équipements (20%)	30 766.01	1 386.15
<b>Total des amortissements</b>	<b>72 999.44</b>	<b>12 075.98</b>

# Commentaires sur les postes du bilan

## Suite des commentaires sur les postes du bilan

### ACTIFS

**Amortissements cumulés sur immobilisations corporelles au 31 décembre**

2024 CHF	2023 CHF
<b>494 505.02</b>	<b>421 505.57</b>

**Immobilisation corporelles Valeur comptable nette au 31 décembre**

<b>193 430.00</b>	<b>138 200.00</b>
-------------------	-------------------

### Immobilisations incorporelles

Immobilisations incorporelles au 1<sup>er</sup> janvier  
Entrées d'immobilisations incorporelles

556 556.63	421 895.68
106 575.92	134 660.95

**État des immobilisations corporelles au 31 décembre au coût d'acquisition**

<b>663 132.55</b>	<b>556 556.63</b>
-------------------	-------------------

Amortissements cumulés sur immobilisations corporelles au 1<sup>er</sup> janvier  
Amortissements

260 256.63	168 895.68
132 625.92	91 360.95

**Amortissements cumulés des immobilisations corporelles au 31 décembre**

<b>392 882.55</b>	<b>260 256.63</b>
-------------------	-------------------

**Immobilisation incorporelles Valeurs comptables nettes au 31 décembre**

<b>270 250.00</b>	<b>296 300.00</b>
-------------------	-------------------

Réserve de cotisations de l'employeur Fondation collective Vita  
Dépôts et garanties de loyer

2 279.95	2 279.95
34 769.51	30 941.17

**Immobilisations financière**

<b>37 049.46</b>	<b>33 221.12</b>
------------------	------------------

### PASSIFS

Engagements Service d'interprétation (salaires déc., cotisations, div.)  
Engagement Assurances sociales  
Taxe sur la valeur ajoutée (TVA)

2024 CHF	2023 CHF
536 418.70	511 864.75
464 301.45	247 169.51
182 585.85	159 437.06

**Autres dettes à court terme**

<b>1 183 306.00</b>	<b>918 471.32</b>
---------------------	-------------------

Révision, solde horaire collaborateurs, etc.

124 900.00	86 685.48
------------	-----------

**Comptes de régularisation passifs**

<b>124 900.00</b>	<b>86 685.48</b>
-------------------	------------------

# Commentaires sur les postes du bilan

## Suite des commentaires sur les postes du bilan

### 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 du printemps 2020, le nombre d'interventions selon l'art. 74 LAI a diminué. Les coûts correspondant à la différence entre les contrats de prestations prévus et ceux exécutés ont été attribués au fonds en 2020 et imputé au fonds en 2021 à la hauteur des heures fournies supérieures au contrat de prestation. Aucune modification de ce fonds n'a eu lieu en 2022 et 2023. Étant donné que le décompte des années 2020 à 2023 a été approuvé par l'OFAS, ce fonds sera dissous.

### Capital de l'organisation

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

### Fonds Services d'interprétation

Fonds affecté 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 depuis. En 2024, un montant de CHF 84 000.– a été prélevé de ce fonds.

## Commentaires sur les postes du compte d'exploitation

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
	CHF	CHF
Charges de locaux/entretien/assurance	358 534.62	328 537.29
Charges d'exploitation	1 189 437.49	973 741.08
Charges publicitaires/relations publiques	96 769.83	56 447.00
<b>Charges d'exploitation</b>	<b>1 644 741.94</b>	<b>1 358 725.37</b>
Divers postes hors période, non significatif	0.00	13 715.90
<b>Total des charges extraordinaires, uniques ou hors période</b>	<b>0.00</b>	<b>13 715.90</b>

# Commentaires sur les postes du compte d'exploitation

## 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 une indemnité de présence conformément à l'annexe 4 du règlement d'organisation du 15 août 2008.

	2024 CHF	2023 CHF
<b>Indemnisation des membres de la direction (ETP 3,7 / ETP 1,6)</b>	<b>667 525.25</b>	<b>756 585.21</b>
<b>Nombre de collaborateurs restants (ETP 89 / ETP 61)</b>	<b>163</b>	<b>157</b>
<b>Engagements locatifs avec durée résiduelle &gt; 1 an</b> Contrat de location Tannwaldstr. 2, Olten (01.01.2025 – 31.01.2031) Immobilisations financière	<b>536 477.00</b>	<b>144 375.00</b>

## Autres informations

### Institution de prévoyance professionnelle

Les collaboratrices et collaborateurs de PROCOM sont assurés au titre de 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 sans modification dans le compte de résultats.

Au 31 décembre, les taux de couverture des institutions de prévoyance s'élevaient à 111,2 % (NEST Fondation collective, non vérifié Exercice précédent : 108,6 %) et 111,7 % (Fondation collective Vita, non vérifié Exercice précédent : 104,7 %)

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.

### Événements postérieurs à la date de clôture

Aucun événement significatif postérieur à la date de clôture n'est survenu qui pourrait influencer les comptes annuels ou devrait être divulgué à ce titre.

# Rapport de l'organe de révision



**KPMG SA**  
Badenerstrasse 172  
Case postale  
CH-8036 Zurich

+41 58 249 31 31  
kpmg.ch

## **Rapport de l'organe de révision sur le contrôle restreint au conseil de fondation de la fondation PROCOM, Stiftung Kommunikationshilfen für Hörgeschädigte, Olten**

En notre qualité d'organe de révision, nous avons contrôlé les comptes annuels (bilan, compte de résultat, tableau de flux de trésorerie, le tableau de variation du capital et annexe) de la fondation PROCOM, Stiftung Kommunikationshilfen für Hörgeschädigte pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2024. Les comptes annuels de l'exercice précédent ont été vérifiés par un autre auditeur. Celui-ci a délégué, dans son rapport du 18 avril 2024, une opinion d'audit sans réserve. Selon la Swiss GAAP RPC 21, les informations du rapport de performance ne sont pas soumises au contrôle de l'auditeur.

La responsabilité de l'établissement des comptes annuels conformément à la Swiss GAAP RPC, aux exigences légales, aux statuts et aux 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'entité 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 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 donnent pas une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats, conformément à la Swiss GAAP RPC, et que ces derniers ne sont pas conformes à la loi, aux statuts et aux règlements.

KPMG AG

Reto Kaufmann  
Expert-réviseur agréé  
Réviseur responsable

Alex Heber  
Expert-réviseur agréé

Zurich, 25 avril 2025

Annexe:  
- Comptes annuels

© 2025 KPMG SA, société anonyme suisse, est une société du groupe KPMG Holding LLP. KPMG Holding LLP est membre de l'organisation mondiale KPMG d'entreprises indépendantes rattachées à KPMG International Limited, une société à responsabilité limitée de droit anglais. Tous droits réservés.

Entreprise certifiée EXPERTSuisse

# Regarder vers l'avenir – opportunités et défis 202



L'année 2024 a montré tout ce qu'il est possible de faire avec de l'engagement, de la coopération et de la force d'innovation. En même temps, il est clair que 2025 sera une année charnière. En effet, nombre de nos offres centrales sont sur le point de passer à la prochaine étape de leur développement – sur le plan organisationnel, technique et financier.

## Assurer le financement – pour des missions qui comptent

Il est particulièrement urgent d'assurer un **financement primaire pour les interventions selon l'art. 74 LAI** – c'est-à-dire pour les prestations d'interprétariat, par exemple lors de visites médicales. Ces interventions sont indispensables pour nos clients, mais ne sont souvent pas couvertes. Afin d'attirer l'attention du public sur ce thème et de récolter des fonds, nous organisons le **30 août 2025 un événement de natation inclusif à Olten** – avec beaucoup d'eau, de rencontres et d'impact. Soyez de la partie, chaque longueur compte !

## Encourager l'innovation – Easy Access

Avec **Easy Access**, nous testons depuis décembre 2024 une nouvelle option de réservation simplifiée pour nos prestations d'interprétation – simple, numérique et rapide. Les retours de l'exploitation pilote sont prometteurs. Grâce à un travail de bachelors sur l'évaluation et à une étroite collaboration avec nos développeurs web, nous procédons actuellement aux derniers ajustements. Le lancement est prévu pour

le milieu de l'année 2025 – avec le soutien de la Suisse romande et de l'ambassadeur **Andrin Siebenhaar**.

## Continuer à voyager – pour plus de présence et d'échanges

Notre série de conférences « PORTES OUVERTES pour les retraités sourds et malentendants » se poursuit également en 2025. La demande est grande – **d'autres organisations de sourds** souhaitent également adopter ce format. De nouveaux arrêts sont prévus, entre autres à **Bâle, Lucerne, Berne, Weinfelden et Schaffhouse**. Nous atteindrons ainsi davantage de personnes – et continuerons à faire tomber les barrières.

## Renforcer la visibilité – favoriser la prise de conscience

Nous restons actifs, même en dehors de nos canaux classiques. Ainsi, PROCOM a tenu pour la première fois un stand au **symposium PME de Baden** – une étape importante pour rendre l'inclusion plus visible également dans le domaine économique.

## La communication qui relie – l'abonnement inclusif le permet

Avec l'abonnement inclusif, la fondation PROCOM renverse la vapeur : ce ne sont plus les personnes sourdes qui doivent assurer une communication sans barrières – mais les entreprises, les administrations et les cabinets médicaux qui prennent leurs responsabilités. Le service permet une vidéo-interprétation et une transmission de texte spontanées – dans toute la Suisse, sans délai préalable. Il en résulte une véritable inclusion au quotidien – et un avantage concurrentiel évident.

2025 nous réserve des défis. Mais aussi de nombreuses opportunités. Ensemble, nous créons ce qui compte : une communication sans barrières – aujourd'hui et demain. Merci de votre soutien.





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

