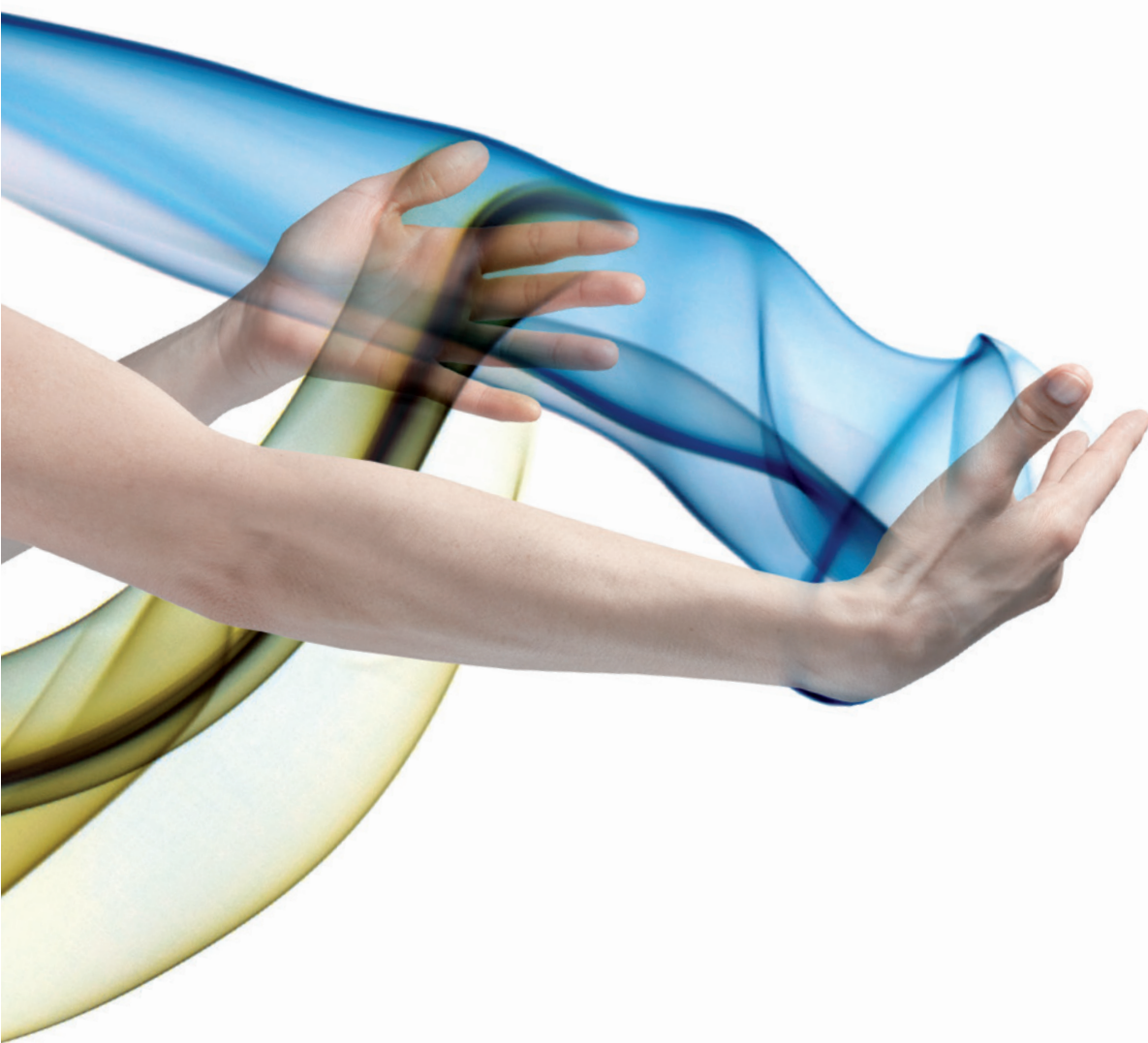




Fondazione di aiuto alla comunicazione per sordi

Rapporto annuale 2023





Prefazione, riflessioni del Presidente e del Vicepresidente	3
Riflessioni della Direzione	4
Di quali servizi hanno bisogno le persone sorde e con problemi di udito?	8
Importanza delle nostre e dei nostri interpreti della lingua dei segni	10
Nuovo contratto collettivo di lavoro	12
Riorganizzazione PROCOM	14
Sondaggio clienti	16
Protezione dei dati dal 1° settembre. A prova di bomba	17
Sviluppo organizzativo	20
Collaborazione rafforzata con SGB-FSS, HfH e UNIGE	21
Come raggiungiamo i nostri clienti – presenza online	22
PROCOM: un marchio protetto e un nuovo logo	23
PROCOM alla radio	26
Newsletter esterna	26
Raccolta fondi	27
Conto annuale 2023	29
Relazione dell'ufficio di revisione	41

Impressum

Editrice:

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

Maggio 2024

Progettazione**e composizione:**

Salted GmbH, 4600 Olten
www.salted.ch

Tipografia:

Gremper Druck, 4133 Pratteln
www.gremper.ch

Tirature:

Tedesco: 100 copie
Francese: 50 copie
Italiano: 50 copie

Prefazione, riflessioni del Presidente e del Vicepresidente



(da sinistra a destra)

Andreas Janner

Vicepresidente,

Alexander Volmar

Presidente

Cara lettrice, caro lettore,

come introduzione a questo Rapporto annuale, vorremmo cogliere l'occasione per ripercorrere gli ultimi 35 anni della nostra fondazione e, allo stesso tempo, osare uno sguardo verso il futuro. L'anno dell'anniversario ci dà l'opportunità di riflettere sui successi, le sfide e la continua crescita che hanno caratterizzato la nostra fondazione.

La struttura di co-direzione introdotta nel 2022 è stata sciolta in seguito alla partenza di Eva-Maria Hedinger nel maggio 2023. Con Roman Probst siamo riusciti ad assumere una personalità di grande esperienza per la carica di Presidente del Consiglio di Direzione di PROCOM. Non solo ha solide conoscenze nella gestione aziendale, ma in quanto CODA (Children of Deaf Adults), conosce molto bene la situazione delle persone audiolese.

In qualità di Presidente e Vicepresidente di questa fondazione, siamo orgogliosi di aver pianificato e attuato negli ultimi dodici mesi il tanto atteso processo di cambiamento, che ci ha permesso di compiere notevoli progressi. La nostra nuova Direzione, composta da Roman Probst, Irma Weber e Alain Schindler, ha svolto un ruolo fondamentale in questo successo.

La nuova Direzione ha puntato con coerenza sulla qualità, sullo sviluppo organizzativo, sulla capacità di innovazione e sull'orientamento al cliente, riportando PROCOM verso il successo. Nel corso dell'anno abbiamo preso decisioni importanti e corrette, abbiamo tracciato la giusta rotta e ci siamo adattati alle mutevoli esigenze del mercato per il presente e il futuro.

Il 35° anniversario è un traguardo importante che riflette non solo le nostre convinzioni, ma anche il duro lavoro e l'impegno dei nostri collaboratori e delle nostre collaboratrici. La loro dedizione e capacità di adattarsi ai continui cambiamenti sono la forza trainante del nostro successo. Senza la fiducia e la collaborazione dei nostri team, questo successo non sarebbe stato possibile.

Nei prossimi anni ci attendono nuove sfide e opportunità. Il mondo intorno a noi sta cambiando rapidamente e noi continueremo a essere flessibili, innovativi e orientati al futuro. La nostra filosofia aziendale continuerà a essere rigorosamente incentrata sull'offerta di servizi di alta qualità che soddisfino i bisogni dei nostri clienti.

Cordiali saluti

La Presidenza di PROCOM

Riflessioni della Direzione



(da sinistra a destra)

Irma Weber

Membro della Direzione

Roman Probst

Presidente della Direzione
e Direttore Generale

Alain Schindler

Membro della Direzione, servizi

A nome della Direzione sono lieto di presentarvi il Rapporto del 2023. È un onore e un piacere per noi fornirvi una panoramica dei risultati e degli sviluppi della nostra fondazione nell'anno d'esercizio scorso.

L'anno scorso è stato caratterizzato da una serie di sfide che abbiamo dovuto affrontare come organizzazione. A causa dei continui cambi nella Direzione degli ultimi anni, ci siamo trovati di fronte a una struttura organizzativa inesistente: assenza di dirigenza intermedia, mancanza di trasparenza in merito ai feedback dei clienti o alle cancellazioni, assenza di processi coerenti, scarsità di identificazione, assenza di una visione chiara e di una missione, scarsità di innovazione, assenza di comunicazione interna ed esterna, debole presenza offline e online. A ciò si aggiunge un'infrastruttura obsoleta in tutte le sedi. Inoltre, un'infrastruttura informatica insoddisfacente e un progetto ERP incompleto hanno reso impossibile l'invio sistematico delle fatture e hanno portato PROCOM a ritardi nella fatturazione e, di conseguenza, a una carenza di liquidità.

La lista delle difficoltà e delle sfide era davvero immensa e probabilmente potrebbe estendersi ulteriormente. Il problema, ovviamente, è che le difficoltà sono state anche percepite. Da un lato, all'interno, tanto che lo scorso inverno c'è stato un esodo di personale di lunga data. Dall'altro lato, all'esterno, in quanto i nostri clienti, partner finanziari e stakeholder erano preoccupati per PROCOM. Infine, i concorrenti stranieri si sono sentiti incoraggiati a stabilirsi in Svizzera, a competere con PROCOM e a contenderci i clienti più importanti.

No, la situazione di partenza non era per niente facile quando noi due, Alain Schindler e Roman Probst, abbiamo preso il timone di PROCOM. Quando siamo subentrati, ci è sembrato un po' come salire su un'auto vecchissima, con le ruote che si staccano e il motore che si spegne da un momento all'altro. A dire il vero, a volte ci siamo sentiti un po' a disagio. Tuttavia, non volevamo abbandonare, perché il nostro impegno è grande e avevamo e abbiamo tuttora una responsabilità nei confronti dei nostri clienti sordi, ipoudenti, sordociechi e udenti, come pure nei confronti dei nostri fedeli collaboratori.

Ora, a distanza di un anno, siamo davvero contenti e orgogliosi di potervi comunicare che abbiamo ottenuto un risultato positivo nel 2023 nonostante queste grandi sfide. Siamo riusciti a invertire la rotta e abbiamo ottenuto un EBIT positivo (risultato intermedio 1 del conto d'esercizio) di CHF 117 000 (l'anno precedente, EBIT negativo di CHF 554 000).

La nostra strategia di introdurre un livello dirigenziale intermedio per reagire rapidamente ai cambiamenti e adattarsi al mercato si è rivelata un passo avanti decisivo. Ora disponiamo di una struttura manageriale più ampia con regole per le sostituzioni, che ci rende meno vulnerabili in futuro in caso di partenze del personale, come accade e accadrà sempre in qualsiasi azienda. Per queste posizioni abbiamo avuto la fortuna di trovare le persone giuste dal pool di interpreti.

Insieme ai responsabili di questi dipartimenti, siamo riusciti a ristrutturare e riorganizzare completamente la Fondazione PROCOM, gettando così le basi per un'organizzazione sostenibile.

Abbiamo anche negoziato il nuovo contratto collettivo di lavoro per la fine dell'anno e lo abbiamo introdotto il 1° gennaio 2024. È stato adottato all'unanimità dalle nostre e dai nostri interpreti con un brillante risultato di 96 voti favorevoli e 0 contrari.

Oggi possiamo dire di aver puntato in modo coerente sulla soddisfazione del cliente, sull'innovazione e sulla qualità. Anche se siamo ancora nella fase di cambiamento, siamo riusciti non solo a stabilizzare la Fondazione PROCOM, ma anche a rafforzare nuovamente la nostra posizione sul mercato e a creare nuove opportunità. Abbiamo organizzato un totale di quasi 15 000 incarichi per rendere possibile la comunicazione tra persone sorde, ipoudenti e udenti.

L'anno scorso ci siamo concentrati in particolare sullo sviluppo e sull'espansione della nostra presenza digitale. Siamo passati da un sito web obsoleto a uno moderno e accessibile. Con il primo webcockpit della Svizzera, le persone sorde e ipoudenti possono gestire facilmente il loro budget AI-9 per gli incarichi di interpretariato. Per garantire che i siti PROCOM vengano trovati, abbiamo creato degli elenchi Google My Business per ogni sito. Infine, abbiamo creato tutti i nostri canali di social media partendo praticamente da ZERO. Già soltanto su LinkedIn, i nostri articoli hanno raggiunto più di 50'000 persone.

Siamo inoltre orgogliosi dello sviluppo dei nostri servizi: l'interpretariato online acquisterà rapidamente importanza nel prossimo futuro. Da qui la decisione strategica di sviluppare questo settore. Siamo fermamente convinti che gli investimenti nella tecnologia e nell'innovazione ci aiuteranno a comprendere meglio i bisogni dei nostri clienti e a tradurli in servizi vantaggiosi. Questo ci permetterà di mantenere ed espandere la nostra competitività. Nell'anno di riferimento siamo anche riusciti a implementare il nuovo settore della raccolta fondi a partire da giugno 2023.

Siamo consapevoli di non aver ancora superato tutte le difficoltà e che altre sfide ci attendono. Ma è così per ogni azienda. Oggi siamo ben posizionati e continueremo a crescere per soddisfare le mutevoli esigenze del mercato. Siamo fiduciosi e convinti che, grazie al nostro team impegnato e alla nostra chiara strategia, continueremo ad avere successo anche in futuro.

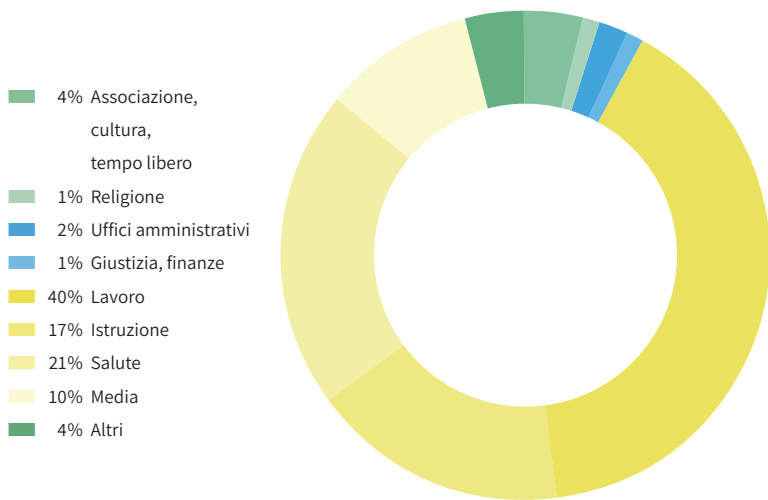
Desideriamo ringraziare voi, stimati clienti e partner commerciali, per il vostro continuo sostegno e la vostra fiducia. Insieme, guardiamo al futuro con fiducia e continuiamo a puntare all'eccellenza in tutto ciò che facciamo. Un grande ringraziamento a tutte le collaboratrici e a tutti i collaboratori di PROCOM, ai clienti e ai nostri partner.

Cordiali saluti

La Direzione di PROCOM
Roman Probst
Presidente della Direzione
e Direttore Generale



Di quali servizi hanno bisogno le persone sorde e con problemi di udito?



PROCOM consente la comunicazione tra persone sorde, ipoudenti e udenti, in modo che gli incontri possano svolgersi sempre in condizioni di parità.

Ma in quali settori sono impiegati i nostri e le nostre interpreti di lingua dei segni e quanti incarichi effettua PROCOM all'anno? Qui di seguito sono indicati i settori in cui più frequentemente svolgono il loro lavoro di interpretariato:

- La maggior parte, quasi la metà, dei nostri incarichi di interpretariato si svolge sul posto di lavoro: è qui che le interpreti e gli interpreti di lingua dei segni facilitano la comunicazione tra i collaboratori audiolesi e i loro colleghi, superiori o clienti/fornitori udenti.
- La seconda percentuale più grande dei nostri incarichi riguarda il settore sanitario. Il ricorso a interpreti di lingua dei segni nel settore sanitario è fondamentale per garantire alle persone sorde o ipoudenti lo stesso accesso alle cure mediche delle persone udenti.

In particolare per:

- Visite e consultazioni mediche: le interpreti di lingua dei segni supportano i pazienti audiolesi durante le visite mediche per assicurare che comprendano tutte le informazioni mediche, che siano in grado di descrivere i loro sintomi e capiscano le istruzioni del medico.
- Ospedalizzazione: durante una degenza in ospedale, le persone che svolgono l'interpretariato di lingua dei segni possono fare da mediatrici nella comunicazione con medici, infermieri, assistenti di cura e altri operatori sanitari. Questo è particolarmente importante quando si spiegano diagnosi, piani di trattamento e procedure mediche.
- Situazioni di emergenza e soccorso: nelle emergenze in cui una comunicazione rapida e chiara è fondamentale, le interpreti e gli interpreti di lingua dei segni possono contribuire a garantire che i pazienti sordi ricevano un'assistenza medica adeguata.
- Controlli e esami medici: interpreti di lingua dei segni possono accompagnare i pazienti durante controlli, esami medici o procedure diagnostiche per assicurarsi che comprendano tutte le informazioni importanti e si sentano a proprio agio.
- Sessioni di terapia: durante le sedute di fisioterapia, logopedia o altre terapie, le interpreti e gli interpreti della lingua dei segni possono contribuire a garantire una comunicazione fluida tra terapisti e pazienti.

- La terza percentuale più grande dei nostri incarichi riguarda il settore dell'istruzione: nelle scuole, nelle università e in altre istituzioni educative, interpreti di lingua dei segni traducono a studenti e allievi sordi o ipoudenti il contenuto di lezioni, dibattiti e altre attività scolastiche.

Le numerose cancellazioni sono impressionanti, anche se dobbiamo essere trasparenti e dire subito che in precedenza non era possibile vedere nel report se un incarico era stato annullato da PROCOM o se fosse stato un cliente a cancellare. Questa funzionalità è stata programmata solo verso la fine del 2023, motivo per cui questa trasparenza sarà disponibile solo a partire dal 1° gennaio 2024.

- Al quarto posto per numero di incarichi ci sono i media: la Svizzera vuole garantire anche alle persone con problemi di udito il pieno accesso all'informazione e all'intrattenimento. Le nostre e i nostri interpreti della lingua dei segni interpretano quindi diversi programmi televisivi in tutte le regioni linguistiche. Ad esempio, notiziari, talk show e dibattiti, programmi culturali, trasmissioni di servizio pubblico, annunci importanti o trasmissioni in diretta, come eventi politici o annunci di emergenza.

È comunque un dato di fatto che, da anni, PROCOM è costretta a cancellare (troppi) incarichi a causa della mancanza di risorse. Questo è in contraddizione con la nostra filosofia di servire il maggior numero possibile di clienti e di ampliare ulteriormente l'inclusione delle persone ipoudenti. Purtroppo, però, il numero di interpreti con qualifica professionale è limitato e in alcune regioni la domanda è superiore all'offerta. Questo causa dei blocchi.

- Seguono gli incarichi nei settori della cultura, degli uffici pubblici, della giustizia e altri.

È importante sottolineare che l'uso di interpreti della lingua dei segni in molti contesti diversi è necessario per promuovere l'integrazione delle persone sorde nella società e per garantire loro l'accesso agli stessi servizi e alle stesse informazioni delle persone udenti.

Importanza delle nostre e dei nostri interpreti della lingua dei segni

Le interpreti e gli interpreti della lingua dei segni sono il cuore della nostra fondazione. Contribuiscono a promuovere una società inclusiva e priva di barriere, in cui tutte le persone possono partecipare su un piano di parità, indipendentemente dalle loro capacità uditive:

- **Inclusione e accessibilità:** le interpreti e gli interpreti di lingua dei segni contribuiscono a garantire che le persone sorde e con problemi di udito possano partecipare attivamente in diversi ambiti della vita, che si tratti di istituzioni educative, di lavoro, di strutture mediche o di eventi pubblici. Questo promuove l'inclusione e aumenta l'accessibilità per tutti.
- **Pari diritti:** le interpreti e gli interpreti di lingua dei segni consentono alle persone sorde di comunicare su un piano di parità con le persone udenti. Ciò contribuisce all'uguaglianza e impedisce alle persone sorde di essere svantaggiate a causa delle barriere di comunicazione.
- **Informazione e comprensione:** in molte situazioni, soprattutto in settori come l'istruzione, la sanità, la legge e i servizi sociali, è fondamentale che le informazioni siano trasmesse in modo corretto e chiaro. Le interpreti e gli interpreti e gli interpreti di lingua dei segni assicurano che le persone sorde abbiano pieno accesso alle informazioni importanti e che le loro esigenze e preoccupazioni siano comprese.
- **Opportunità professionali:** le interpreti e gli interpreti di lingua dei segni consen-

tono alle persone sorde e ipoudenti di utilizzare le loro capacità e i loro talenti professionali in vari ambienti di lavoro. Fornendo un supporto alla comunicazione sul posto di lavoro, contribuiscono a garantire che le persone sorde e ipoudenti possano lavorare con pari opportunità e in modo efficace.

- **Autodeterminazione:** la presenza di interpreti di lingua dei segni dà alle persone sorde e ipoudenti un maggiore controllo sulla loro comunicazione. Ciò promuove l'autodeterminazione e consente loro di prendere decisioni autonomamente e di esprimere i propri bisogni.
- **Inclusione sociale:** le interpreti e gli interpreti di lingua dei segni svolgono un ruolo fondamentale negli eventi sociali, nelle attività culturali e negli incontri pubblici. Facilitano la partecipazione delle persone con problemi di udito alla società e contribuiscono all'inclusione sociale.

Riorganizzazione interna dell'interpretariato

PROCOM ha un totale di 110 interpreti sotto contratto. Non sono impiegate i percentuali di lavoro fisse, poiché anche la situazione degli ordini è variabile e non è quindi possibile prevedere quando verrà ordinato un determinato incarico. Hanno la libertà di decidere per quali incarichi mettersi a disposizione. Un buon numero di loro ha anche un secondo lavoro.

Viene spontaneo chiedersi perché PROCOM non assuma interpreti a tariffa fissa. L'attuale strategia ha il vantaggio per PROCOM di non correre alcun rischio in caso di carenza di incarichi. Anche per le interpreti e gli interpreti rappresenta un vantaggio, in quanto possono scegliere quanto lavorare e quali incarichi accettare.

Le statistiche che seguono mostrano il numero di interpreti per ciascuna regione del Paese e qual è il loro tasso di occupazione medio nel 2023:

Interpreti	Numero	Impiego totale in %	TO medio in %
Svizzera tedesca	70	3433%	49%
Svizzera francese	30	1714%	57%
Ticino	10	395%	40%
Totale	110	5542%	50%

In sintesi, tutte le nostre e i nostri attuali interpreti lavorano in media al 50%. Il tasso di occupazione è più alto nella Svizzera francese e tedesca. In Ticino abbiamo un numero sufficiente di interpreti.

Tuttavia, ci sono grandi differenze nei tassi di occupazione delle singole e dei singoli interpreti.

Tasso di occupazione (%)	≤24,9%	25-49,9%	50-74,9%	>75%	Totale
Svizzera tedesca	27%	26%	26%	21%	100%
Svizzera francese	23%	13%	37%	27%	100%
Ticino	50%	20%	10%	20%	100%
Totale	28%	22%	27%	23%	100%

Mentre il 23% delle interpreti e degli interpreti di lingua dei segni lavora per PROCOM con un tasso di occupazione superiore al 75%, il 28% lavora con un tasso di occupazione inferiore al 25%. Queste persone hanno spesso un secondo lavoro o più tempo libero. In altre parole, la metà lavora meno del 50% e l'altra metà più del 50%. Quindi in media il 50%.

Interessante: se la metà delle interpreti e degli interpreti della Svizzera tedesca e francese lavorasse solo il 10% in più, il tasso di annullamento potrebbe ridursi notevolmente. Pertanto, l'obiettivo non può essere che il seguente: impiegare maggiormente le nostre e i nostri interpreti esistenti.

Ma come? Abbiamo definito due obiettivi:

1. Migliorare in modo sostenibile le condizioni di lavoro delle interpreti e degli interpreti. A tal fine, abbiamo elaborato un nuovo contratto collettivo di lavoro che è entrato in vigore il 1° gennaio 2024. Si veda la pagina successiva.
2. Abbiamo creato un totale di dieci circoli per le varie regioni della Svizzera. L'obiettivo è quello di avvicinare le interpreti e gli interpreti a PROCOM e di promuovere il dialogo. Siamo convinti che questa nuova struttura aiuterà chi svolge l'attività di interpretariato a sentirsi più a proprio agio e rafforzerà la cooperazione e lo spirito di squadra all'interno della nostra organizzazione.

Breve intervista con Barbara Bucher, responsabile del servizio di interpretariato in lingua dei segni



Cosa ne pensi di questa struttura con i circoli?

Barbara: Quando ho sentito parlare per la prima volta di circoli invece che di reparti, ho capito subito che questa era la forma ideale per la struttura delle interpreti e degli interpreti della lingua dei segni. I circoli dei collaboratori sono sinonimo di auto-organizzazione, responsabilità personale e flessibilità. Questo è esattamente ciò che caratterizza la nostra professione.

Quali sono state le sfide finora?

Barbara: L'integrazione di tutte le interpreti e di tutti gli interpreti nei circoli regionali è una novità. Molte cose stanno cambiando e sono ancora inusuali. Questa cultura della collaborazione si sta sviluppando.



Barbara Bucher

Responsabile del servizio di interpretariato in lingua dei segni presso PROCOM

Quali sono i tuoi progetti?

Barbara: Vedo un grande potenziale nel fatto che l'esperienza quotidiana di chi svolge il ruolo di interprete si riversa nell'organizzazione, migliorando così l'organizzazione nel suo complesso. I circoli sono il portavoce verso l'interno. Le collaboratrici e i collaboratori partecipano al processo di progettazione, coinvolgendosi e assumendosi le proprie responsabilità. Sbagliare fa parte del gioco! Impariamo dagli errori. Se PROCOM è più vicina alle interpreti e agli interpreti, allora è anche più vicina ai clienti. E questo è il nostro obiettivo: fornire un servizio che permetta alle persone udenti e sorde di incontrarsi e di sperimentare l'inclusione attraverso la comunicazione su un piano di parità.

Nuovo contratto collettivo di lavoro

Consapevole dell'importanza delle sue e dei suoi interpreti, PROCOM deve essere anche un datore di lavoro attraente. In quest'ottica, e al fine di creare una base sostenibile per i datori di lavoro e i dipendenti, la Direzione di PROCOM ha negoziato un nuovo CCL con le sue e i suoi interpreti, le associazioni professionali bgd, ARILS, ilissi e sotto l'organizzazione professionale e la moderazione del VPOD. Nella votazione generale tenutasi a metà dicembre 2023, il CCL è stato approvato con ben 96 voti a favore e nessun contrario.

Siamo rimasti impressionati dal voto unanime delle interpreti e degli interpreti, che riflette la loro fiducia nell'organizzazione. È chiaro che il nuovo CCL 2024 rappresenta un progresso significativo per il settore e stabilisce nuovi standard per le condizioni di lavoro di chi svolge l'attività di interpretariato. Il CCL è entrato in vigore il



Nuovo contratto collettivo di lavoro negoziato e concluso

1° gennaio 2024. Ciò è significativo per la comunità e per il settore in generale. Si tratta di una normativa importante, soprattutto in questo momento di carenza di personale qualificato.



Riorganizzazione PROCOM

PROCOM è diversa oggi rispetto a un anno fa. La responsabilità è distribuita tra più persone: questo ci dà maggiore agilità e stabilità e, naturalmente, offre ai collaboratori e alle collaboratrici opportunità di sviluppo interno.

PROCOM ottimizza la struttura organizzativa

Nell'ambito di un'iniziativa mirata a migliorare i processi interni, PROCOM ha rivisto e ottimizzato la propria struttura organizzativa nell'estate del 2023. La riorganizzazione mira a creare trasparenza e ad aumentare la stabilità e l'agilità per soddisfare ancora meglio i bisogni dei clienti.

Gli elementi principali della nuova struttura sono le unità aziendali Finanze & Risorse Umane, Comunicazioni e Servizi. Abbiamo inoltre assunto specialisti qualificati per le posizioni di staff di Sviluppo organizzativo, Gestione della qualità e dei processi, IT/ERP/Tools, Gestione dei problemi ereditati dal passato e Innovazione. È stato introdotto un nuovo livello di quadri intermedi per accelerare i processi decisionali e promuovere lo sviluppo.

Irma Weber ha assunto la responsabilità generale delle Finanze e delle Risorse umane. Il Direttore Roman Probst è responsabile della comunicazione, che comprende anche i contatti con gli stakeholder e i sostenitori di PROCOM.

Alain Schindler ha assunto la direzione della divisione Servizi, di cui era responsabile Adrien Pelletier, scomparso improvvisamente il 19 agosto 2023. La divisione Servizi comprende i reparti Gestione ordini, Servizi di interpretariato in lingua dei segni, Coordinamento SSR, Collegamento testo, VideoCom, Interpretariato online e Qualità e formazione.

PROCOM ha utilizzato in modo consapevole le risorse interne per ricoprire le nuove posizioni. Questo sottolinea il valore delle competenze esistenti e dei molti anni di esperienza del team. Oltre alle persone udenti, PROCOM ha aggiunto altre persone sorde e non udenti al team di gestione. Si tratta di una decisione strategica, poiché le persone sorde e con problemi di udito sono il gruppo target più importante di PROCOM.

La ristrutturazione ha contribuito a rafforzare la fondazione, come pure l'ambiente di lavoro e le opportunità di sviluppo per i collaboratori e le collaboratrici.

Regolamenti per i collaboratori e le collaboratrici

Nuovi regolamenti per una collaborazione efficiente: un passo verso il futuro della nostra organizzazione.

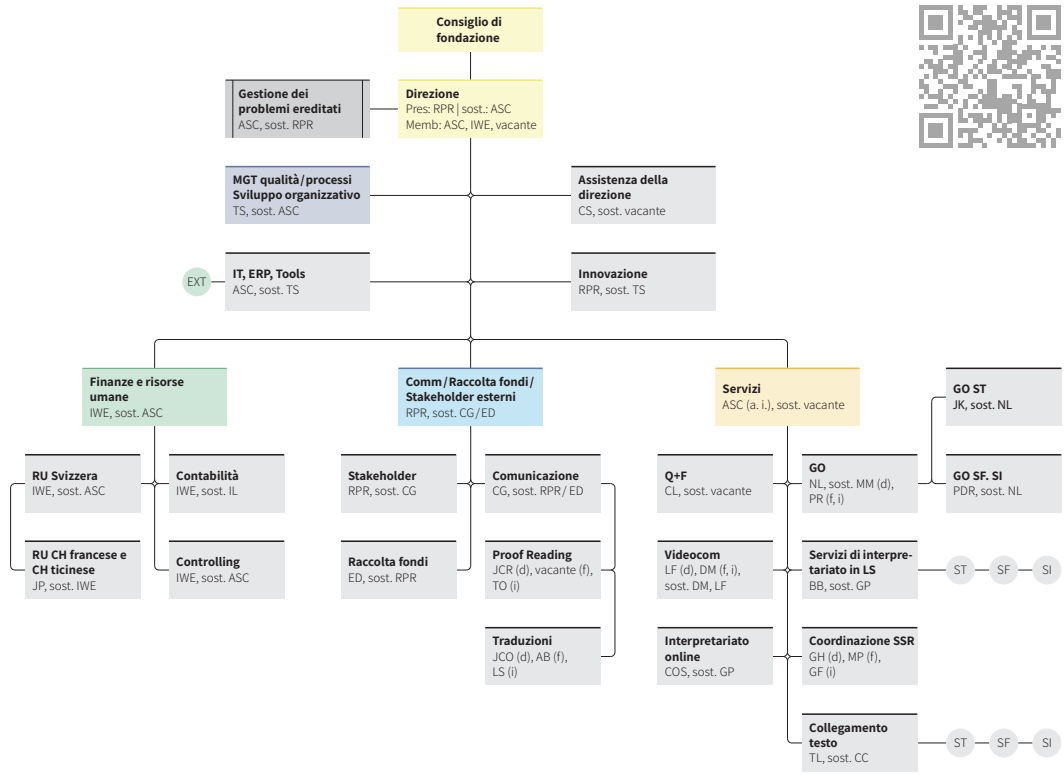
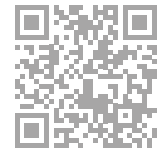
In un ambiente in continua evoluzione, è fondamentale disporre di strutture chiare e regole trasparenti per collaborare con successo all'interno delle organizzazioni. PROCOM si è impegnata in questo senso e ha pertanto elaborato dei regolamenti per i collaboratori e le collaboratrici, che sono entrati in vigore il 1° gennaio 2024 e sono stati creati per migliorare la collaborazione e aumentare l'efficienza all'interno della nostra organizzazione.

- **Strutture chiare per la trasparenza:**
I nuovi regolamenti creano strutture chiare che promuovono la trasparenza all'interno della nostra organizzazione. Ciò permette ai collaboratori e alle collaboratrici di capire meglio le responsabilità e i processi e contribuisce a evitare malintesi.
- **Responsabilità ben definite:**
Una chiara definizione delle responsabilità è la chiave per una collaborazione efficiente. I nuovi regolamenti definiscono chiaramente chi è responsabile di quali compiti e decisioni, al fine di creare una chiara linea di responsabilità.

- 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** azienda esterna
- Sost.** Sostituire

- DE** Svizzera tedesca
- FR** Svizzera francese
- IT** Svizzera italiana



- **Flessibilità e capacità di adattamento:**
I regolamenti sono stati sviluppati con l'obiettivo di promuovere la flessibilità e l'adattamento a condizioni in costante cambiamento. Questo consente alla nostra organizzazione di adattarsi rapidamente alle nuove sfide e di trovare soluzioni efficaci.
- **Applicazione uniforme:**
L'introduzione di regole uniformi contribuisce a rafforzare l'applicazione delle decisioni. Ciò promuove la coerenza e crea fiducia nel processo decisionale all'interno dell'organizzazione. Inoltre, riduce l'arbitrarietà e l'ingiustizia, poiché le stesse regole valgono per tutti.
- **Partecipazione e dialogo:**
I nuovi regolamenti promuovono la partecipazione attiva di tutti i collaboratori e di tutte le collaboratrici. Attraverso canali di comunicazione chiari e un dialogo aperto, creiamo un ambiente in cui è possibile scambiare idee e sviluppare insieme delle soluzioni.
- **L'introduzione di questi nuovi regolamenti** segna un passo importante per la nostra organizzazione che è determinata a costruire su queste basi e a lavorare insieme per promuovere un cambiamento positivo.

Sondaggio clienti

Come percepiscono i nostri clienti la nostra procedura di ordinazione? Sono soddisfatti dei nostri servizi di interpretariato? Da maggio 2023, tutti i clienti e i destinatari dei servizi sono sistematicamente interrogati in merito. Ed è così che i nostri servizi vengono valutati:

Siamo soddisfatti dei risultati molto positivi, che confermano il lavoro che svolgiamo tutti i giorni, 7/24. Ma siamo anche grati per i messaggi critici, che ci indicano dove possiamo ancora migliorare.

RISULTATI COMMITTENTI IN TOTALE (61 formulari compilati)

Quanto è stata chiara e comprensibile la nostra offerta?



Come valuta il processo di ordinazione?



Quanto veloci e accessibili siamo stati per Lei?



La collaborazione è stata piacevole?



Abbiamo organizzato l'incarico di interpretariato con sufficiente rapidità?



RISULTATI BENEFICIARI IN TOTALE (53 formulari compilati)

Qual è il Suo grado di soddisfazione riguardo ai nostri servizi di interpretariato?



In che misura l'interprete è stata importante per Lei?



La collaborazione è stata/o piacevole?



Abbiamo organizzato l'incarico di interpretariato con sufficiente rapidità?



Protezione dei dati dal 1° settembre. A prova di bomba

Nuova legge sulla protezione dei dati dal 1° settembre 2023

In un mondo sempre più digitalizzato, la protezione dei dati personali sta diventando sempre più importante. A PROCOM, il trattamento responsabile di questi dati personali è una priorità assoluta. In vista della revisione della Legge svizzera sulla protezione dei dati (LPD), in vigore dal 1° settembre 2023, abbiamo implementato la conformità completa alla protezione dei dati.

Per implementare la conformità alla protezione dei dati presso PROCOM, abbiamo lavorato con il nostro responsabile della protezione dei dati, il dottor Fabio Babey. Fabio è partner di IXAR Legal AG, uno studio legale specializzato in diritto commerciale (e anche nella protezione dei dati). Fabio è anche professore di Compliance presso la Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften.

Perché PROCOM ha un responsabile della protezione dei dati?

La nomina di un responsabile della protezione dei dati fa parte della conformità professionale alla protezione dei dati. Per PROCOM è fondamentale che un esperto sia responsabile di questa importante tematica. La protezione dei dati personali è una priorità assoluta per PROCOM, poiché il suo modello di business prevede il trattamento di dati personali in molti settori (ad esempio, i servizi di interpretariato per persone con problemi di udito).

Quali sono i compiti del responsabile della protezione dei dati?

I compiti tipici del responsabile della protezione dei dati comprendono la consulenza su tutte le attività di trattamento dei dati, la formazione delle collaboratrici e dei collaboratori sulle normative in materia di protezione dei dati, l'elaborazione di linee guida sulla protezione dei dati e il supporto in caso di problemi relativi alla protezione dei dati. Il responsabile della protezione dei dati è coadiuvato da Thomas Schmidt, responsabile interno della protezione dei dati presso PROCOM.

Breve intervista con il Dott. Fabio Babey, responsabile della protezione dei dati PROCOM



Come ha implementato PROCOM il tema della protezione dei dati negli ultimi mesi?

Dott. Fabio Babey: Prima di tutto, ovviamente, abbiamo analizzato la situazione ATTUALE per determinare le reali esigenze di PROCOM. Poi abbiamo sensibilizzato tutto il personale sulla protezione dei dati, elaborando documenti di conformità e organizzando corsi di formazione sulla protezione dei dati. Allo stesso tempo, abbiamo adottato misure di sicurezza tecniche e organizzative e abbiamo verificato e adattato alcuni processi.



Dr. Fabio Babey

Responsabile della protezione dei dati presso PROCOM

Come collabora con PROCOM per garantire che le questioni relative alla protezione dei dati siano integrate nei processi aziendali?

Dott. Fabio Babey: Il mio contatto principale a PROCOM è Thomas Schmidt, il responsabile interno per la protezione dei dati di PROCOM. Thomas è a sua volta in contatto quotidiano con le attività di PROCOM. Con Thomas ho un dialogo regolare sulle sfide attuali, sugli sviluppi e sui prossimi progetti. Insieme facciamo in modo che le questioni relative alla protezione dei dati presso PROCOM siano sempre gestite in modo efficace e rapido.

Può farci un esempio di iniziative per la protezione dei dati che sono state implementate nell'ultimo anno di esercizio?

Dott. Fabio Babey: Un elemento centrale e importante per la protezione dei dati personali è la nuova Dichiarazione sulla protezione dei dati di PROCOM, disponibile sulla homepage. Essa informa le collaboratrici e i collaboratori, i clienti e le parti interessate su come PROCOM raccoglie, elabora, archivia e protegge i dati personali. Un altro elemento è stata la formazione sulla protezione dei dati per collaboratrici e collaboratori interessati. Tutto il personale di PROCOM è stato informato sulle principali cose da fare e da non fare in materia di protezione dei dati.

Quali sfide per la protezione dei dati vede attualmente per la nostra azienda e come le sta affrontando?

Dott. Fabio Babey: La digitalizzazione è evidente anche a PROCOM. Essa è sempre accompagnata da progetti relativi alla protezione dei dati. Le nuove possibilità nel campo dei servizi di interpretariato sono entusiasmanti. Ora vengono offerte soluzioni di intelligenza artificiale efficaci e utili. Tuttavia, queste soluzioni di IA richiedono una maggiore protezione dei dati. Fortunatamente, PROCOM mi coinvolge in questi progetti fin dall'inizio, in modo da garantire la conformità alla protezione dei dati.

Quali misure possono essere adottate per rafforzare la cultura della protezione dei dati all'interno dell'azienda?

Dott. Fabio Babey: Creare una cultura della protezione dei dati richiede tempo e impegno. Allo stesso tempo, è facile che tale cultura vada persa. Da diversi mesi stiamo creando una cultura della protezione dei dati a PROCOM. Il «tone from the top», ovvero la funzione di modello all'interno dell'azienda, è sempre centrale in questo contesto. Fortunatamente Roman Probst, come Direttore Generale, dà l'esempio e sottolinea sempre, sia all'interno che all'esterno, l'importanza della protezione dei dati per PROCOM. Per me, in qualità di responsabile della protezione dei dati, questo è molto importante, in quanto non solo promuove l'attuazione della conformità alla protezione dei dati a PROCOM, ma sensibilizza anche le collaboratrici e i collaboratori dell'azienda. Infine, sono proprio queste qualità di leadership (parola chiave: «leading by example»), unite alle altre misure di protezione dei dati, a creare una cultura della protezione dei dati a PROCOM.



Sviluppo organizzativo

La visione: un sistema di gestione agile integrato

L'obiettivo a medio termine di PROCOM è quello di implementare un sistema di gestione integrato che combini diverse pratiche, principi, modelli e certificazioni. Attribuiamo particolare importanza a procedure agili e orientate alla qualità. Il nostro obiettivo è promuovere un più stretto e forte orientamento verso il cliente, sviluppare standard e implementare misure di sostenibilità. Attraverso la certificazione secondo vari standard ISO, lanciamo un chiaro segnale riguardo alle nostre future pratiche commerciali. Per raggiungere questo ambizioso obiettivo, in autunno abbiamo lanciato un progetto e abbiamo già compiuto un primo passo fondamentale. Con l'introduzione della nuova piattaforma Management Excellence basata su cloud, stiamo gettando solide basi per una gestione efficiente dei nostri processi e documenti.

Informatica: la digitalizzazione come quarto pilastro dell'organizzazione

Alla fine dell'autunno, il nostro dipartimento TIC ha effettuato una migrazione completa che ha migliorato la comunicazione, reso più efficienti i processi e rafforzato la collaborazione. Questi cambiamenti rappresentano un primo passo decisivo verso un'organizzazione completamente digitalizzata. PROCOM ha riconosciuto che in un mondo sempre più digitalizzato, la tecnologia è una parte essenziale della nostra strategia.

Continuando a creare tecnologie all'avanguardia nel nostro ambiente di lavoro digitale, ci stiamo posizionando per il futuro. Il nostro obiettivo è definire il modo moderno di lavorare insieme e gettare le basi per lo sviluppo di soluzioni digitali innovative per fornire un valore aggiunto ai destinatari dei nostri servizi. Questa trasformazione richiede un cambiamento culturale e il coinvolgimento attivo di tutti i collaboratori e le collaboratrici.

Concentrandoci sulla digitalizzazione come quarto pilastro della nostra organizzazione, siamo meglio attrezzati per rispondere in modo flessibile a condizioni di mercato in rapida evoluzione e aprire nuove opportunità di crescita e innovazione.

Breve intervista con Thomas Schmidt, Sviluppo organizzativo



Fai parte del team PROCOM dal giugno 2023. Qual è stata la sfida più grande che hai dovuto affrontare quando sei entrato in funzione?

Thomas: La sfida è stata quella di definire il nuovo servizio Sviluppo organizzativo di PROCOM, determinarne la struttura e posizionarne il ruolo. Un'altra sfida è stata l'applicazione della nuova legge sulla protezione dei dati, cosa che abbiamo fatto in breve tempo.



Thomas Schmidt

Sviluppo organizzativo presso PROCOM

Prospettive: quali sono i tuoi obiettivi per il 2024?

Thomas: Entro la fine del 2024, vedo progressi significativi verso una gestione integrata. La nostra fondazione dispone già di un sistema di gestione dei progetti come pure di una gestione delle relazioni efficace. La nostra infrastruttura informatica soddisfa le nostre aspettative, soprattutto in termini di condivisione delle informazioni e di lavoro collaborativo. Un altro obiettivo è rafforzare l'antifragilità della nostra organizzazione e sviluppare la nostra cultura organizzativa verso l'agilità e l'adattabilità. In questo modo, siamo meglio attrezzati per rispondere con successo alle esigenze di un mondo economico in rapida evoluzione.

Collaborazione rafforzata con SGB-FSS, HfH e UNIGE



Dott.ssa Tatjana Binggeli

Direttrice di SGB-FSS,

Roman Probst

Direttore di PROCOM

Collaborazione più intensa con l'SGB-FSS

PROCOM e SGB-FSS procedono nella stessa direzione: entrambe le parti riconoscono che una più stretta collaborazione e il coordinamento delle attività portano un grande valore aggiunto. Negli ultimi mesi sono stati firmati diversi contratti: da un lato, i processi di lavoro e le tariffe sono stati adattati alle condizioni attuali e sono entrati in vigore il 1° gennaio 2024. Abbiamo inoltre concordato uno scambio sistematico di informazioni in relazione alle prestazioni rifiutate dalle casse malattia o dalle assicurazioni contro gli infortuni. Infine, ma non per questo meno importante, SGB-FSS e PROCOM lavorano a stretto contatto per quanto riguarda la formazione e il perfezionamento, sempre in collaborazione con HfH e UNIGE.

Collaborazione più intensa tra HfH e PROCOM

Le interpreti e gli interpreti di lingua dei segni sono molto richiesti. Tanto che attualmente il numero di specialisti formati sul mercato è troppo esiguo. Per questo motivo, da anni PROCOM si trova regolarmente di fronte a ordini che non possono essere evasi. È quindi nell'interesse di PROCOM garantire la formazione professionale di un numero sufficiente di interpreti di lingua dei segni, anche negli anni a venire. D'altro canto, è anche nell'interesse della HfH, che offre il corso di Bachelor

in interpretazione della lingua dei segni, che i suoi diplomati e diplomate possano lavorare come interpreti della lingua dei segni.

Le persone sorde hanno bisogno di interpreti di lingua dei segni

Dal 2004 il Prof. Dr. Tobias Haug è responsabile del corso di Bachelor in Interpretazione della lingua dei segni e professore di Lingua dei segni e Partecipazione nella disabilità uditiva presso l'«Institut für Sprache und Kommunikation» dell'HfH. Tobias Haug è lieto di lavorare a stretto contatto con PROCOM: «L'obiettivo è quello di formare interpreti di lingua dei segni qualificati per contribuire a favorire la partecipazione delle persone sorde alla vita sociale.»

Roman Probst, Direttore Generale di PROCOM: «L'intensificazione della collaborazione è un passo logico e ci permetterà di rispondere in modo più rapido ed efficace ai desideri e alle aspettative dei clienti sordi. Ne siamo felici.» Concretamente, PROCOM e HfH collaboreranno più strettamente sui temi della formazione, dello scambio di sviluppi strategici e delle innovazioni.

Partenariato strategico tra UNIGE e PROCOM

A causa della crescente domanda di interpreti di lingua dei segni, nel 2020 PROCOM ha avviato una collaborazione con UNIGE e SGB-FSS per creare un corso di Bachelor. L'obiettivo è quello di formare interpreti della lingua dei segni per far fronte alla carenza nella Svizzera francese e italiana. Il finanziamento è garantito da PROCOM e SGB-FSS. La base formativa sarà completata nel giugno 2024. Questa alleanza ha rafforzato la cooperazione tra PROCOM, SGB-FSS e UNIGE.

Come raggiungiamo i nostri clienti – presenza online

Il 15 dicembre 2023 abbiamo compiuto un passo importante nella nostra strategia di digitalizzazione e il nostro nuovo sito web è diventato operativo. Il nuovo design comprende testi scritti in modo comprensibile, immagini animate e video tradotti in modo continuo nelle varie lingue dei segni (DSGS, LSF, LIS). Il sito web chiarisce anche la missione di PROCOM: costruire ponti tra persone udenti, sorde, ipoudenti e sordocieche.

perché www.procom.ch è più facile da ricordare e più breve del vecchio indirizzo www.procom-deaf.ch.

L'URL www.procom-deaf.ch e le e-mail continuano a funzionare, poiché vengono reindirizzate a www.procom.ch.

Riguardo a www.prociom.ch ci siamo concentrati sui seguenti punti:

Nuovo e più snello: www.PROCOM.ch

Con un po' di perseveranza e di impegno, PROCOM è riuscita ad assicurarsi l'indirizzo web www.procom.ch. Semplicemente

- Esperienza utente: i servizi sono visibili immediatamente e in modo chiaro
- Emozioni e chiarezza: video sulla homepage
- Design: semplice, chiaro, ordinato

Contenuti accessibili

Un punto chiave è stata la decisione strategica di tradurre sistematicamente tutti i contenuti in sei lingue per renderli accessibili a tutti: tedesco, francese e italiano, oltre alle tre lingue dei segni DSGS, LIS e LSF, in particolare per le persone sorde, ipoudenti, ipoudenti-ipovedenti, sordocieche e udenti. Questa introduzione sottolinea il fatto che l'inclusione è una priorità assoluta, il che rappresenta una tappa significativa nella strategia di digitalizzazione accessibile della fondazione.

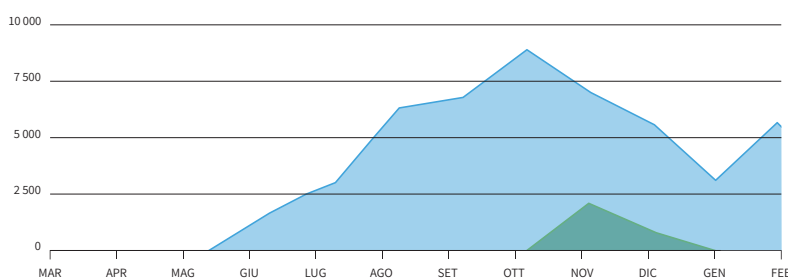
«Netzwoche» elogia il nuovo sito web di PROCOM

Il sito web ha fatto scalpore. Tanto che anche la rinomata rivista «Netzwoche» ha presentato il progetto web di PROCOM come un esempio da seguire. Questo riconoscimento è una conferma del lavoro di tutto il nostro team.

«Netzwoche» è la rivista di business IT più letta in Svizzera. Il team editoriale indipendente di IT pubblica articoli di attualità e approfondimento su tutti gli aspetti dell'informatica aziendale. In collaborazione con Simsa, «Netzwoche» assegna ogni anno il premio Internet «Best of Swiss Web» in diverse categorie. PROCOM non deve decisamente più nascondersi.

PROCOM sui social media

Dal 1° maggio 2023 la nostra fondazione è di nuovo attiva sulle piattaforme di social media. Con una forte presenza online, vogliamo essere più vicini ai nostri clienti, informarli sulle novità e permettere un dialogo diretto. Seguiteci per ricevere informazioni esclusive, aggiornamenti interessanti e contenuti stimolanti. Unitevi alla nostra comunità digitale per vivere una nuova era di interazione e collaborazione!



PROCOM ha generato oltre 50 000 impressioni attraverso il nostro canale LinkedIn.

Va inoltre sottolineato che ciò è stato costruito praticamente da ZERO.

Questo successo ci ha spinto a espandere la nostra presenza su Facebook e Instagram, sempre con l'obiettivo di rafforzare il marchio PROCOM e comunicare con i nostri gruppi target.

PROCOM: un marchio protetto e un nuovo logo

Con il lancio del nuovo sito web, PROCOM ha creato anche un nuovo logo. Il che ci rende molto felici, perché pensiamo che sintetizzi bene quello che facciamo.

I due punti più importanti:

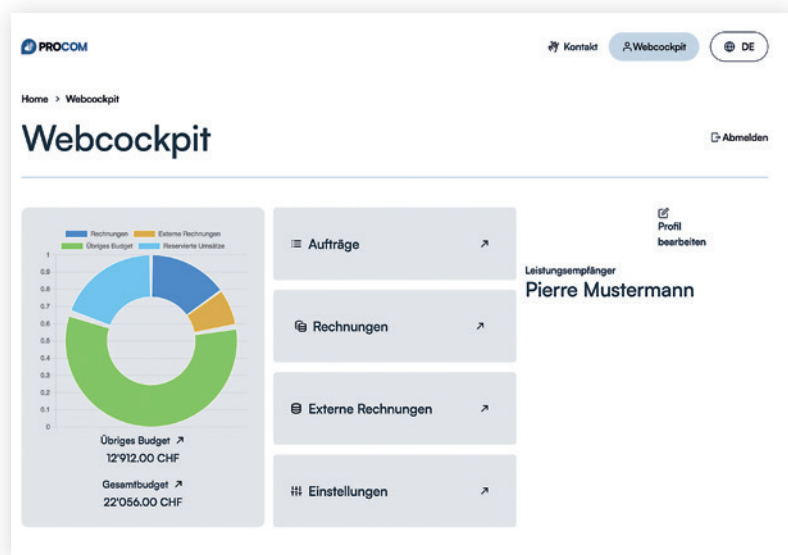
- Come servizio di interpretariato, costruiamo ponti tra persone sorde, ipoudenti e udenti. La lingua dei segni e la lingua parlata con testo sono fondamentali per questo scopo. Ecco perché il logo presenta

due elementi di grande impatto: le mani e la nuvoletta.

- Il nuovo logo è scritto in modo evidente in lettere maiuscole. Perché PROCOM (in maiuscolo) è protetto come marchio denominativo, mentre le lettere minuscole non lo sono. In questo modo non sorgono malintesi con altre aziende che hanno nomi simili.



Webcockpit: prima piattaforma in Svizzera per il monitoraggio delle prestazioni AI



Come è stato percepito il Webcockpit? Quanto successo hanno avuto i corsi di formazione? Lasciamo parlare i clienti:

Super PROCOM!

«PROCOM ha organizzato tre eventi informativi con UCBCIECHI con l'obiettivo di far conoscere il più rapidamente possibile il Webcockpit alle persone sordocieche. Gli eventi sono stati molto istruttivi, semplici e orientati al cliente.

Il relatore ha usato con i partecipanti direttamente tutte e tre le lingue dei segni nazionali. Inoltre, ha adattato abilmente la forma dei segni in Visual-Frame e segni tattili, in base alle esigenze di ogni persona con disabilità visiva! SUPER PROCOM! Grazie per la bella collaborazione!»

Nell'ambito della riprogettazione, PROCOM ha sviluppato il Webcockpit: uno strumento destinato agli attuali circa 500 beneficiari AI-9 che ha lo scopo di facilitare la gestione visiva dei costi di interpretariato. Il Webcockpit consente di visualizzare il saldo del budget annuale e di accedere a documenti come le domande e le fatture per i servizi di interpretariato.

Seminari di formazione «Webcockpit» nella lingua dei segni

In seguito all'introduzione del tool «Webcockpit», PROCOM ha organizzato su scala nazionale seminari di formazione nelle tre lingue dei segni (DSGS, LSF, LIS), sia online che in loco. Thomas Schmidt e Christian Gremaud hanno animato un totale di 12 seminari. Alcuni di questi seminari sono stati organizzati in collaborazione con UCBCIECHI e BFSUG, per rispondere alle esigenze specifiche delle persone ipovedenti-ipoovedenti o con difficoltà di comprensione.



Mäde Müller

Responsabile del servizio di riabilitazione
UCBCIECHI Servizio specializzato per le persone ipovedenti-
ipovedenti e sordocieche

PROCOM «on the road»: in giro a promuovere l'inclusione

Per PROCOM, inclusione significa anche attirare l'attenzione sulle barriere nella comunicazione con le persone sorde e ipoudenti, sensibilizzare l'opinione pubblica, essere presenti in giro e dimostrare che siamo un'unica famiglia. Partecipiamo tutti insieme alla vita! Noi di PROCOM abbiamo gli strumenti e i servizi appropriati per farlo.



PROCOM presente al MIO 2023

In occasione della Giornata Internazionale della Lingua dei Segni, il team PROCOM ha partecipato a tre eventi in Svizzera nel fine settimana del 23/24 settembre 2023, a Friburgo, Olten e Zurigo Oerlikon. La missione: facilitare la comunicazione tra persone sorde e udenti, per renderla «leggera come una piuma». L'obiettivo: sensibilizzare.

Presenti a Friburgo, Olten e Zurigo

Nel settembre del 2023 PROCOM ha partecipato a ben tre saloni.

- A Friburgo, alla rue de Romont, diverse associazioni della Svizzera francese erano pronte con i loro stand informativi ad accogliere un gran numero di persone sorde e udenti. Allo stand informativo di PROCOM abbiamo presentato ai visitatori la nostra gamma di servizi. Oltre agli stand informativi e alle tavole rotonde, le persone udenti hanno avuto l'opportunità di sperimentare il mondo della comunicazione inclusiva attraverso «laboratori di scoperta» appositamente progettati.
- In occasione del Salone MIO di Olten, l'attenzione si è concentrata in particolare sulla popolazione di Olten, visto che Olten è la sede centrale di PROCOM. Il salone, che si è svolto dal 22 al 25 settembre, ha attirato oltre 50 000 persone. I visitatori hanno potuto scoprire il mondo delle persone sorde e ipoudenti in modo ludico: ruota della fortuna, buoni sconto e «Das kleine 1x1 der Gebärdensprache» hanno fatto parte del programma.
- Infine, a Zurigo, la Giornata Internazionale della Lingua dei Segni si è svolta presso il centro dei sordi di Oerlikon, dove PROCOM ha potuto presentarsi tra le varie organizzazioni. Anche qui le discussioni sono state proficue.

L'esito della campagna di sensibilizzazione nelle tre città è stato molto positivo.

PROCOM alla radio



(da sinistra a destra)

Christian Gremaud

Responsabile della
comunicazione,

Roman Probst

Direttore Generale

Sabato 23 settembre era la Giornata della Lingua dei Segni. In questa occasione, Radio 32 ha spiegato perché la lingua dei segni è importante. Come reagiscono le persone udenti alla lingua dei segni e se è difficile da imparare.

Il Direttore Roman Probst è stato invitato per un'intervista. L'hanno accompagnato il responsabile delle comunicazioni sordo Christian Gremaud e l'interprete Gabriela Hauswirth. Questo ha permesso ai professionisti dei media di sperimentare direttamente nello studio come persone sorde e udenti comunicano tra loro. Fedeli al motto: non parliamo dei sordi, devono farlo loro stessi.

L'intervista della conduttrice Lisan Vugts a Christian Gremaud e Roman Probst è stata trasmessa su Radio 32 giovedì mattina 21 settembre e sabato mattina 23 settembre. Contemporaneamente, sui social media di Radio 32 è stato diffuso un video che mostra «il conduttore del Morgenshow» Marco Imbach mentre impara alcune parole importanti nella lingua dei segni.

Newsletter esterna

La nostra newsletter, pubblicata trimestralmente, è uno strumento essenziale per informare i nostri clienti e partner su sviluppi e novità importanti. In precedenza, la creazione e la gestione della newsletter erano laboriose e richiedevano molto tempo, poiché utilizzavamo Excel per l'invio. Oggi per creare, gestire e inviare i contenuti utilizziamo metodi più efficienti, come Mailchimp. Questo cambiamento non solo ha ottimizzato i nostri processi di lavoro, ma ci ha anche permesso di creare newsletter attraenti e personalizzate, più adatte alle esigenze dei nostri destinatari. Con Mailchimp possiamo automatizzare il processo di invio, ma anche ottenere analisi dettagliate dei tassi d'apertura, dei clic e dell'engagement al fine di migliorare continuamente la nostra strategia di comunicazione.

Dall'introduzione di Mailchimp, PROCOM ha inviato un totale di 8056 mail nelle 3 regioni linguistiche. Il tasso di apertura è elevato, oltre il 60% (DE 60%, FR 68%, IT 60%), e anche il tasso di clic è notevole, oltre il 20% (DE 21%, FR 29%, IT 16%).

Qui ci si può iscrivere alla newsletter: <https://procom.ch/it/contattaci/newsletter>

Raccolta fondi

Perché PROCOM ha introdotto la raccolta fondi nel 2023?

L'introduzione della raccolta fondi nella nostra organizzazione riflette la decisione strategica della nostra fondazione di assicurare la stabilità finanziaria a lungo termine e garantire l'efficacia dei nostri progetti di pubblica utilità.

le iniziative esistenti e produrre un cambiamento sostenibile nella società. Il nostro impegno nella raccolta fondi sottolinea il nostro desiderio di ottenere un impatto sociale a lungo termine e di portare avanti con successo la nostra missione.

Già nei primi sei mesi dal suo lancio, abbiamo constatato che la raccolta di fondi aumenta la consapevolezza della nostra missione e l'impegno della comunità. I fondi raccolti attraverso la raccolta fondi ci permettono di sviluppare programmi innovativi, ottimizzare

Ringraziamo di cuore tutte le nostre donatrici e tutti i nostri donatori. Il loro sostegno è fondamentale per il successo della nostra missione. Insieme, diamo forma al futuro della comunicazione accessibile.

Breve intervista con Edina Duss, responsabile della raccolta fondi



Cosa ti ha spinto ad accettare il posto da PROCOM?

Edina: Sono stata motivata dal fatto che questa posizione migliora direttamente la qualità della vita delle persone sorde e ipoudenti, garantendo loro un sostegno finanziario per servizi importanti. Ciò promuove l'uguaglianza e l'inclusione.

Conosco molto bene la cultura dei sordi e la lingua dei segni ed è gratificante lavorare a stretto contatto con e per questa comunità. Si tratta di una posizione unica, con molta libertà creativa



Edina Duss

Responsabile della raccolta fondi presso PROCOM

di dare forma sia alla visione organizzativa sia ai finanziamenti per servizi specifici. Ricostruire la raccolta fondi è un compito gratificante, ma allo stesso tempo molto impegnativo e pieno di responsabilità.



Conto annuale 2023

**Bilancio
al 31.12.2023**

ATTIVI	31.12.2023 CHF	Anno precedente CHF
Attivo circolante		
Liquidità	2 975 866.38	2 610 994.87
Crediti da forniture e prestazioni	1 143 015.26	995 369.80
Altri crediti	4 974.45	1 627.40
Prestazioni non ancora fatturate	1 123 705.31	2 328 783.84
Ratei e risconti attivi	69 355.92	96 454.25
Totale attivo circolante	5 316 917.32	6 033 230.16
Attivo fisso		
Immobilizzazioni finanziarie	33 221.12	33 210.02
Immobilizzazioni materiali	138 200.00	30 400.00
Immobilizzazioni immateriali	296 300.00	253 000.00
Totale attivo fisso	467 721.12	316 610.02
TOTALE ATTIVI	5 784 638.44	6 349 840.18
PASSIVI		
Capitale di terzi a breve termine		
Debiti da forniture e prestazioni	336 491.40	319 361.76
Altri debiti a breve termine	918 471.32	1 125 347.94
Accantonamenti	0.00	430 000.00
Ratei e risconti passivi	86 685.48	131 097.15
Totale capitale di terzi a breve termine	1 341 648.20	2 005 806.85
Capitale del fondo a destinazione vincolata		
Fondo servizi di interpretariato	1 050 490.00	1 050 490.00
Fondi di averi AI-74 non intermediati	119 989.00	119 989.00
Totale capitale del fondo a destinazione vincolata	1 170 479.00	1 170 479.00
Capitale dell'organizzazione		
Capitale di fondazione versato	60 000.00	60 000.00
Capitale libero costituito	1 807 024.38	1 360 626.78
Capitale vincolato (designato) costituito	1 306 529.95	1 306 529.95
Risultato d'esercizio 2	98 956.91	446 397.60
Totale capitale dell'organizzazione	3 272 511.24	3 173 554.33
TOTALE PASSIVI	5 784 638.44	6 349 840.18

Conto annuale 2023

Conto d'esercizio al 31.12.2023

	31.12.2023 CHF	Anno precedente CHF
Ricavi da donazioni (uso libero)	33 602.65	9 630.00
Sussidi ricevuti	33 602.65	9 630.00
Ricavi dai mandati di prestazioni UFAS (art. 74 LAI)	2 100 980.00	2 100 980.00
Contributi del settore pubblico	2 100 980.00	2 100 980.00
Ricavi da singole decisioni AI (Art. 9 OMAI e artt. 16 e 17 LAI)	2 706 175.68	2 176 413.82
Ricavi da incarichi di interpretariato direttamente fatturati	3 674 450.51	2 955 138.85
Ricavi da quote di costi	50 978.89	40 999.24
Ricavi da intermediazioni telefoniche (testo, video, SMS)	3 730 231.56	3 701 274.92
Diminuzioni dei ricavi, variazione del credere	137 932.49	-145 683.10
Ricavi da prestazioni fornite	10 299 769.13	8 728 143.74
TOTALE RICAVI	12 434 351,78	10 838 753.74
Spese per il personale	-10 854 868.92	-10 191 955.60
Spese per locali/manutenzione/assicurazione	-328 537.29	-276 086.22
Spese per beni e servizi	-973 741.08	-828 006.49
Spese pubblicitarie/pubbliche relazioni	-56 447.00	-9 641.04
Ammortamenti di immobilizzazioni materiali	-103 436.94	-87 420.99
Costi d'esercizio	-12 317 031.23	-11 393 110.34
RISULTATO PARZIALE 1	117 320.55	-554 356.60

Conto annuale 2023

Continuazione
Conto d'esercizio
al 31.12.2023

	31.12.2023 CHF	Anno precedente CHF
Costi finanziari	-4 658.84	-8 219.19
Ricavi finanziari	11.10	0.55
Risultato finanziario	-4 647.74	-8 218.64
Oneri straordinari	-13 715.90	0.00
Ricavi straordinari	0.00	1 008 972.84
Risultato straordinario	-13 715.90	1 008 972.84
RISULTATO D'ESERCIZIO PRIMA DELLA VARIAZIONE DEL FONDO	98 956.91	446 397.60
Assegnazioni a fondi a destinazione vincolata	0.00	0.00
Utilizzo di fondi a destinazione vincolata	0.00	0.00
Totale risultato dei fondi	0.00	0.00
RISULTATO D'ESERCIZIO 1	98 956.91	446 397.60
Assegnazioni al capitale designato costituito	0.00	0.00
Utilizzo del capitale designato costituito	0.00	0.00
RISULTATO D'ESERCIZIO 2	98 956.91	446 397.60

Conto annuale 2023

Conto dei flussi di tesoreria al 31.12.2023

	31.12.2023 CHF	Anno precedente CHF
Risultato d'esercizio prima del risultato del fondo	98 956.91	446 397.60
Ammortamenti di immobilizzazioni materiali	103 436.94	87 420.99
Accantonamenti – Scioglimento/costituzione	-430 000.00	430 000.00
Crediti da forn. e prest. – Aumento/riduzione	-150 992.51	261 900.80
Prestazioni non ancora fatt. – Riduzione/aumento	1 205 078.53	-1 433 018.91
Ratei e risconti attivi – Riduzione/riduzione	27 098.33	289 851.40
Immobilizzazioni finanziarie (cauzioni)/fondi riserve dei contributi del datore di lavoro	-11.10	-0.85
Debiti da forn. e prest. – Aumento/aumento	17 129.64	170 544.32
Altri debiti a breve termine – Riduzione/aumento	-206 876.62	295 949.31
Ratei e risconti passivi – Riduzione/riduzione	-44 411.67	-10 614.70
Flusso di fondi da attività operativa	619 408.45	538 429.96
Investimenti in immobilizzazioni materiali	-119 875.99	-28 820.99
Investimenti in immobilizzazioni immateriali	-134 660.95	0.00
Flusso di fondi da attività d'investimento	-254 536.94	-28 820.99
Rimborso del credito COVID-19	0.00	0.00
Flusso di fondi da attività di finanziamento	0.00	0.00
AUMENTO DELLA LIQUIDITÀ	364 871.51	509 608.97
Stato liquidità al 1° gennaio	2 610 994.87	2 101 385.90
Stato liquidità al 31 dicembre	2 975 866.38	2 610 994.87
MODIFICA DEI MEZZI DI PAGAMENTO	364 871.51	509 608.97

Conto annuale 2023

Conto della variazione del capitale al 31.12.2023

Fondi da autofinanziamento	Saldo iniziale al 1.1.2023 CHF	Costituzione assegnazione CHF	Trasferimenti interni di fondi CHF	Utilizzo scioglimento CHF	Saldo finale al 31.12.2023 CHF
Capitale di fondazione	60 000.00				60 000.00
Capitale libero costituito	1 807 024.38	98 956.91			1 905 981.29
Capitale designato costituito rinnovo attrezzatura tecn.	200 000.00				200 000.00
Capitale designato costituito per la ricerca	236 850.00				236 850.00
Capitale designato costituito per la ristrutturazione aziendale	170 000.00				170 000.00
Capitale designato costituito per le pubbliche relazioni	92 000.00				92 000.00
Capitale designato costituito per nuovi progetti	605 400.00				605 400.00
Capitale designato costituito riserva dei contributi del datore di lavoro	2 279.95				2 279.95
Risultato d'esercizio 1	0.00	98 956.91	-98 956.91		0.00
CAPITALE DELL'ORGANIZZAZIONE	3 173 554.33				3 272 511.24
Fondi provenienti dal capitale del fondo					
Fondi servizio di interpretariato, vincolati	1 050 490.00				1 050 490.00
Fondi di averi AI-74 non intermediati	119 989.00				119 989.00
CAPITALE DEL FONDO CON DESTINAZIONE VINCOLATA LIMITATA	1 170 479.00				1 170 479.00

Allegato al Conto annuale 2023

Principi di contabilità e rendicontazione

Principi di rendicontazione

La presentazione del resoconto della Fondazione PROCOM è conforme alle raccomandazioni contabili (Swiss GAAP RPC 21).

Fornisce un quadro fedele della situazione patrimoniale, finanziaria e reddituale (true and fair view).

La presentazione del Conto annuale è stata rettificata rispetto all'anno precedente e di conseguenza alcune voci degli anni precedenti non sono direttamente confrontabili con il Conto annuale attuale.

Principi di valutazione

Per il Conto annuale vale il principio dei costi di acquisto o di produzione. I principi di valutazione e iscrizione a bilancio più importanti sono illustrati di seguito:

Liquidità

Al valore nominale

Crediti

Rispetto al valore nominale (per i dettagli cfr. la pagina seguente), tenendo conto delle seguenti rettifiche forfettarie di valore:

Crediti di intermediazione telefonica entro l'anno	0%
Crediti di servizio di interpretariato entro l'anno	2%
Crediti anteriori a un anno	50%
Crediti anteriori a due anni	100%

Prestazioni non ancora fatturate

Valore stimato sulla base del fatturato previsto nell'anno successivo da attribuire alle prestazioni dell'anno di riferimento.

Immobilizzazioni materiali

Al valore di acquisto meno gli ammortamenti ordinari e lineari, limite di attivazione CHF 5000. Se alla data di chiusura del bilancio si rileva una riduzione di valore, viene eseguito un impairment test a livello del gruppo più piccolo possibile (cash generating unit). Se né il valore di mercato netto né il valore d'uso superano il valore contabile, il valore contabile viene ridotto al maggiore tra gli altri due valori con rilevamento a conto economico.

Vita utile categorie immobilizzazioni

EED	3 anni
Veicoli e altre immobilizzazioni	5 anni

Immobilizzazioni finanziarie

I prestiti, gli averi da riserve dei contributi del datore di lavoro nonché i depositi e i depositi cauzionali vengono iscritti a bilancio al valore nominale.

Immobilizzazioni immateriali

Questa voce comprende i costi di licenza e i costi di progetto per l'implementazione del nuovo sistema ERP Abacus. L'implementazione è stata completata nel 2021. La valutazione avviene ai costi di acquisto, dedotti gli ammortamenti necessari dal punto di vista economico-aziendale e le riduzioni di valore (dopo la messa in esercizio). La vita utile è di 5 anni e l'ammortamento è lineare.

Debiti

Di norma al valore nominale

Accantonamenti

I ratei, i risconti e gli accantonamenti sono stati costituiti e valutati in base a motivi oggettivi ed economico-aziendali. Si tiene conto dei rischi in misura sufficiente.

Nota esplicativa delle voci di bilancio

ATTIVI	2023 CHF	2022 CHF
Crediti di intermediazione telefonica	349 619.65	241 543.70
Crediti di servizio di interpretariato	809 395.61	1 126 226.10
Del credere	-16 000.00	-372 400.00
Crediti da forniture e prestazioni	1 143 015.26	995 369.80
Interventi di interpretariato fatturati l'anno successivo (incasso stimato dei crediti)	1 123 705.31	2 328 783.84
Prestazioni non ancora fatturate	1 123 705.31	2 328 783.84
Averi pagamenti anticipati	69 355.92	96 454.25
Averi assicurazioni sociali	0.00	0.00
Ratei e risconti attivi	69 355.92	96 454.25
Immobilizzazioni materiali EED al 1° gennaio	121 405.82	109 205.49
Altre immobilizzazioni al 1° gennaio	318 423.76	301 803.11
Disponibilità immobilizzazioni materiali al 1° gennaio al costo d'acquisto	439 829.58	411 008.60
Entrate EED	51 589.84	12 200.33
Entrate da altre immobilizzazioni	68 286.15	16 620.66
Totale entrate	119 875.99	28 820.99
Uscite EED	0.00	0.00
Uscite da altre immobilizzazioni	0.00	0.00
Totale uscite	0.00	0.00
Disponibilità immobilizzazioni materiali al 31 dicembre al costo d'acquisto	559 705.57	439 829.59
Ammortamenti cumulati di immobilizzazioni materiali al 1° gennaio	409 429.59	406 408.60
Ammortamento EED (33%)	10 689.83	2 700.33
Ammortamento altre immobilizzazioni (20%)	1 386.15	320.66
Totale ammortamenti	12 075.98	3 020.99
Totale uscite (ammortizzate)	0.00	0.00

Nota esplicativa delle voci di bilancio

Continuazione
Nota esplicativa
delle voci di bilancio

ATTIVI	2023 CHF	2022 CHF
Ammortamenti cumulati di immobilizzazioni materiali al 31 dicembre	421 505.57	409 429.59
Immobilizzazioni materiali valori contabili netti al 31 dicembre	138 200.00	30 400.00
Immobilizzazioni immateriali al 1° gennaio	421 895.68	421 895.68
Entrate dalle immobilizzazioni immateriali	134 660.95	0.00
Disponibilità immobilizzazioni materiali al 31 dicembre al costo d'acquisto	556 556.63	421 895.68
Ammortamenti cumulati di immobilizzazioni materiali al 1° gennaio	168 895.68	84 495.68
Ammortamento	91 360.95	84 400.00
Ammortamenti cumulati di immobilizzazioni materiali al 31 dicembre	260 256.63	168 895.68
Immobilizzazioni immateriali valori contabili netti al 31 dicembre	296 300.00	253 000.00
Riserva per contributi datore di lavoro Fondazione collettiva Vita	2 279.95	2 279.95
Depositi e cauzioni pigioni	30 941.17	30 930.07
Immobilizzazioni finanziarie	33 221.12	33 210.02
PASSIVI	2023 CHF	2022 CHF
Debiti servizio di interpretariato (salari dic., contributi, varie)	511 864.75	458 352.30
Debiti assicurazioni sociali	247 169.51	387 325.85
Imposta sul valore aggiunto	159 437.06	279 669.79
Altro	0.00	0.00
Altri debiti a breve termine	918 471.32	1 125 347.94
Accantonamenti per riorganizzazione	0.00	270 000.00
Accantonamenti per personale	0.00	160 000.00
Accantonamenti	0.00	430 000.00
Revisione, crediti di tempo dei collaboratori ecc.	86 685.48	131 097.15
Ratei e risconti passivi	86 685.48	131 097.15

Nota esplicitiva delle voci di bilancio

Continuazione
Nota esplicitiva
delle voci di bilancio

Fondo servizi di interpretariato

Fondo a destinazione vincolata con la seguente regolamentazione: le eccedenze del servizio di interpretariato sono assegnate per tre quarti al fondo, mentre i deficit del servizio di interpretariato sono detratti dal fondo. Il fondo viene alimentato solo fino a quando il suo saldo non raggiunge la metà della sovvenzione dell'UFAS. Al 31.12.2019 tale limite è stato raggiunto e il fondo non sarà ulteriormente alimentato.

Fondi di averi AI-74 non intermediati

I mandati di prestazioni UFAS prevedono un determinato numero di incarichi. A causa delle restrizioni in vigore nella primavera del 2020, è stato possibile eseguire un numero inferiore di interventi AI-74. I costi della differenza tra mandati di prestazioni previsti ed eseguiti sono stati assegnati al fondo nel 2020 e addebitati al fondo nella misura delle ore di lavoro prestate nel 2021. Negli anni 2022 e 2023 il fondo non ha subito alcuna modifica.

Capitale dell'organizzazione

Il capitale della fondazione di CHF 60'000 è stato versato dalla Genossenschaft Hörgeschädigten-Elektronik, Wald (GHE).

Spiegazioni delle voci del conto d'esercizio

Principi dell'organizzazione degli investimenti patrimoniali

La fondazione ha lo scopo di adempiere, con mezzi propri, tutti gli impegni e gli investimenti correnti senza finanziamento di terzi. Pertanto, gran parte del capitale dell'organizzazione viene detenuta sotto forma di liquidità. Nella primavera 2020 è stato richiesto un credito COVID-19 a causa della grande incertezza. Questo credito COVID-19 è stato rimborsato nel 2021.

Transazioni con organizzazioni correlate

Non sono state effettuate transazioni.

Indennità al Consiglio di fondazione

Ai membri del Consiglio di fondazione vengono rimborsate le spese effettive e viene versato un gettone di presenza secondo l'allegato 4 del regolamento organizzativo del 15 agosto 2008.

	2023 CHF	2022 CHF
Indennità ai membri della Direzione (ETP 3,7/ETP 1,6)	756 585.21	276 434.55
Numero di altri collaboratori (ETP 89/ETP 61)	157	153
Debiti locativi con durata residua > 1 anno Contratto di locazione Tannwaldstr. 2, Olten (01.02.2021 – 31.01.2026) Immobilizzazioni finanziarie	144 375.00	213 675.00

Note esplicative su voci straordinarie, una tantum o relative ad altri periodi nel conto economico

	2023 CHF	2022 CHF
Ratei e risconti non più necessari	0.00	0.00
Rimborso fuori periodo per Corso all'Università di Ginevra	0.00	0.00
Rettifica conto corrente IVA dopo la revisione	0.00	0.00
Bilancio finale Swisscom 2021	0.00	1 008 972.84
Varie voci non significative relative ad altri periodi	0.00	0.00
Altri debiti a breve termine	0.00	1 008 972.84

Istituto di previdenza per il personale

I collaboratori PROCOM sono assicurati presso la Fondazione collettiva NEST (intermediazione telefonica) e presso l'assicurazione Zurigo, Fondazione collettiva Vita (altri collaboratori) per quanto riguarda la LPP.

Gli istituti di previdenza coprono le prestazioni obbligatorie ai sensi della LPP e le prestazioni sovraobbligatorie. I contributi regolamentari del datore di lavoro sono stati ripresi senza modifiche nel conto economico.

I gradi di copertura degli istituti di previdenza al 31 dicembre 2023 ammontano al 108,6% (Fondazione collettiva NEST, non verificato. Esercizio precedente: 102,5%). 104,7% (Fondazione collettiva Vita, non verificato. Esercizio precedente: 100,5%).

Si è rinunciato a determinare l'utilità o l'obbligo economico. Le relative ripercussioni sono considerate trascurabili dal Consiglio di fondazione.

Indicazioni per l'esecuzione di una valutazione dei rischi

Il Consiglio di fondazione ha verificato, integrato e preso atto della valutazione annuale dei rischi, basata su quella dell'anno precedente. A suo avviso, i rischi più importanti sono riportati nel documento strategico e in un riepilogo (SCI), sono state definite misure corrispondenti per la gestione e il monitoraggio dei rischi e il Consiglio di fondazione ha deciso in merito alla loro attuazione.

Relazione dell'ufficio di revisione



WILLI & PARTNER
REVISION UND TREUHAND
STEUER- UND RECHTSBERATUNG

Relazione dell'Ufficio di revisione sulla revisione limitata all'Assemblea sociale della PROCOM, Fondazione per gli ausili alla comunicazione per non udenti

In qualità di Ufficio di revisione, abbiamo svolto la revisione del conto annuale (bilancio, conto d'esercizio, conto dei flussi di mezzi, prospetto delle variazioni del capitale e allegato) dell'**PROCOM**, Fondazione per gli ausili alla comunicazione per non udenti per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023. Conformemente alla Swiss GAAP FER 21, le informazioni del rapporto sulle prestazioni non soggiacciono all'obbligo di verifica da parte dell'Ufficio di revisione.

La Direzione è responsabile dell'allestimento del conto annuale in conformità alle Swiss GAAP FER, alle disposizioni legali e statutarie, mentre il nostro compito consiste nella sua revisione. Confermiamo di adempiere i requisiti legali relativi all'abilitazione professionale e all'indipendenza.

La nostra revisione è stata svolta conformemente allo Standard svizzero sulla revisione limitata, il quale richiede di pianificare e svolgere la revisione in maniera tale che anomalie significative nel conto annuale possano essere identificate. Una revisione limitata consiste essenzialmente nello svolgere interrogazioni e procedure di verifica analitiche come pure, a seconda delle circostanze, adeguate verifiche di dettaglio della documentazione disponibile presso l'associazione sottoposta a revisione. Per contro, la verifica dei processi aziendali e del sistema di controllo interno, come pure interrogazioni e altre procedure miranti all'identificazione di atti illeciti o altre violazioni di disposizioni legali, sono escluse da questa revisione.

Sulla base della nostra revisione, non abbiamo rilevato fatti che ci possano fare ritenere che il conto annuale non fornisca un quadro fedele della situazione patrimoniale, finanziaria e reddituale in conformità alle Swiss GAAP FER. Inoltre, non abbiamo rilevato fatti che ci possano far ritenere che il conto annuale non sia conforme alla legge svizzera e allo statuto.

Wetzikon, 18 aprile 2024

WILLI & PARTNER AG

ppa. Bruno Wüst
Perito revisore abilitato
Revisore responsabile

Sven Düring
Perito revisore abilitato

Allegato: Conto annuale

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





Fondazione di aiuto alla comunicazione per sordi

Indirizzo

PROCOM Stiftung
Tannwaldstrasse 2
CH 4600 Olten

Telefono

055 246 58 00

E-mail

sekretariat@procom.ch

Internet

info@procom.ch

Donare

CH64 0900 0000 8000 2259 6

