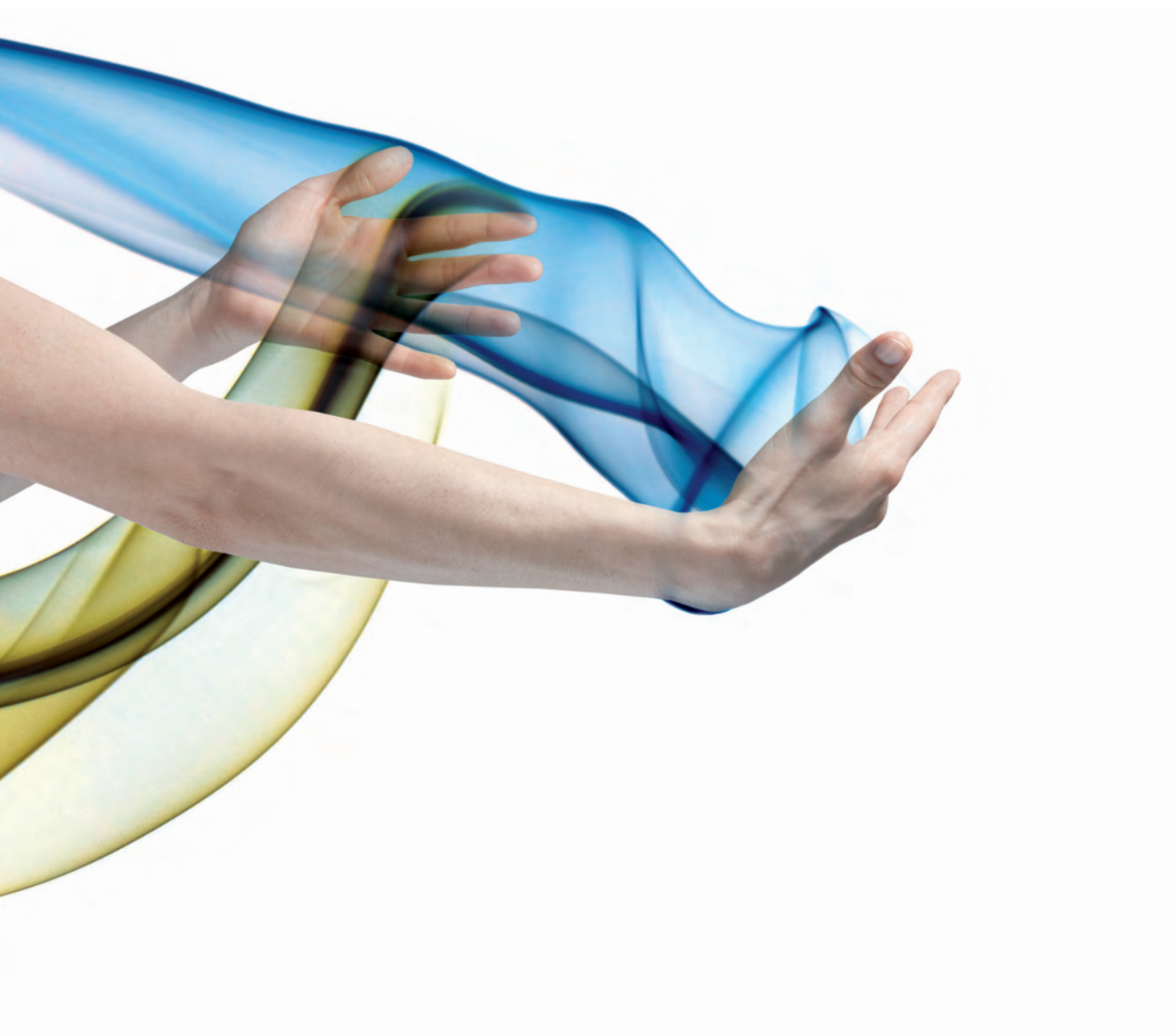




Fondazione di aiuto alla comunicazione per sordi

Rapporto annuale 2024



Premessa, pensieri del Presidente e del Vicepresidente del Consiglio di Fondazione	5
Prefazione della Direzione	7
I nostri cinque punti di forza 2024: come abbiamo plasmato insieme il futuro	8
myPROCOM: una pietra miliare della comunicazione	8
L'interpretariato online con PROCOM – flessibile, eloce e senza barriere	11
Webcockpit: lo strumento intelligente per una quotidianità lavorativa senza barriere	12
Lavorare meglio insieme – Il nuovo CCL in PROCOM da gennaio 2024	14
Pulsante di chiamata d'emergenza FFS per persone sorde o audiolese grazie a PROCOM	15
Il successo attraverso la trasformazione	16
Più visibilità	17
Presenza in loco	20
Concentrarsi sui clienti	22
Un numero significativamente inferiore di cancellazioni: un successo comune	24
Un segnale forte: il nuovo contratto con la SSR SRG	25
Telefonia accessibile: ampliata la collaborazione con Swisscom	26
Crescere insieme: team e cultura in PROCOM	27
Raccolta fondi nell'anno 2024	29
Protezione dei dati in PROCOM: non solo un dovere, un segno di rispetto	30
Conto annuale 2024	33
Relazione dell'ufficio di revisione	41
Guardare avanti: opportunità e sfide per il 202	46

Impressum

Editrice:

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

Progettazione**e composizione:**

Salted GmbH, 4600 Olten
www.salted.ch

Maggio 2025

Premessa, pensieri del Presidente e del Vicepresidente del Consiglio di Fondazione



(da sinistra a destra)

Andreas Janner

Vicepresidente

Alexander Volmar

Presidente

La comunicazione è un diritto umano – ne siamo responsabili

La comunicazione accessibile non è un lusso, ma una necessità sociale. In tutta la Svizzera – negli ospedali, nelle scuole, negli uffici e nelle aziende – si verificano quotidianamente situazioni in cui le persone sorde o udiolese dipendono da servizi di interpretariato professionali. Questa esigenza merita tutta la nostra attenzione.

PROCOM offre un contributo indispensabile in questo senso. Come fondazione, ci assumiamo la responsabilità di una comunicazione equa, accessibile e rispettosa.

Il 2024 è stato un anno di progressi per PROCOM, ma anche di grandi sfide. Dato che negli ultimi dieci anni gli investimenti sono stati quasi nulli, questo ha generato un ritardo in questo campo nella nostra fondazione. In soli due anni, il nuovo Direzione ha realizzato numerosi progetti attesi da tempo e ottimizzato i processi con grande impegno e un'impressionante forza innovativa, svolgendo così un notevole lavoro di recupero. L'organizzazione è stata ripensata, sono state create strutture e prospettive e sono state rese visibili questioni complesse, il tutto in un contesto difficile.

Questi sviluppi erano urgenti, necessari e preziosi. Rafforzano in modo sostenibile la nostra missione e rinsaldano PROCOM a lungo termine. Tuttavia, i relativi investimenti hanno comportato un notevole onere finanziario nel 2024, motivo per cui siamo costretti a registrare un risultato negativo per l'anno in esame.

Siamo consapevoli che, in quanto fondazione, abbiamo una responsabilità particolare per il finanziamento sostenibile e solido dei nostri servizi. Per questo motivo, all'inizio del 2025 abbiamo introdotto importanti misure per aumentare l'efficienza. Il nostro obiettivo è chiaro: continuare a dare a PROCOM una prospettiva sul futuro e renderla sostenibile.

Nel 2025 PROCOM dovrà affrontare sfide importanti, dal punto di vista professionale, strutturale e politico. Siamo pronti ad affrontare questo percorso con determinazione. Allo stesso tempo, dipendiamo più che mai dal sostegno dei nostri partner e donatori. Solo insieme possiamo fare in modo che la comunicazione tra persone sorde, udiolese e udenti sia garantita sempre e ovunque.

I nostri più sinceri ringraziamenti vanno alla direzione, a tutti i dipendenti, alle organizzazioni partner, ai partner finanziari e a tutti coloro che sostengono e accompagnano PROCOM anche in tempi difficili.

Per una società inclusiva. Per un'unione senza barriere. Ovunque. In qualsiasi momento.

Andreas Janner, Alexander Volmar

Prefazione della Direzione



(da sinistra a destra)

Irma Weber

Membro della Direzione,
Finanza e risorse umane

Roman Probst

Presidente della Direzione-
e Direttore Generale

Alain Schindler

Membro della Direzione, Servizi

Il 2024 è stato un anno di grande importanza strategica per PROCOM. Siamo riusciti a realizzare con successo progetti chiave che hanno fatto progredire in modo significativo le nostre fondamenta in termini di tecnologia, struttura e contenuti.

Con il nuovo **webcockpit** abbiamo creato uno strumento che consente alle persone sorde di gestire i propri incarichi di interpretariato in modo indipendente e trasparente nel contesto professionale. Quella che sembra un'innovazione tecnologica significa in realtà una maggiore autodeterminazione, indispensabile per molte persone oggi.

Con **myPROCOM** abbiamo realizzato un progetto davvero mastodontico, il più grande nel suo genere degli ultimi dieci anni. Permette agli interpreti di lavorare da qualsiasi luogo e costituisce la base tecnologica per nuovi formati come «**PROCOM NOW**» o l'**abbonamento inclusivo**.

Un'altra pietra miliare è stata il lancio di **Easy Access**, una soluzione online che consente di prenotare incarichi di interpretariato con pochi clic. Il feedback iniziale lo dimostra: il servizio è al passo con i tempi. Questo nuovo servizio sarà disponibile a partire dall'estate 2025.

Cambiamenti decisivi sono stati apportati anche a livello strutturale: il **nuovo contratto collettivo di lavoro** (CCL) è ora in vigore e finalmente offre agli interpreti il quadro di riferimento che meritano. Condizioni eque, regolamenti chiari e una migliore protezione non sono solo un segno di apprezzamento, ma anche un investimento nella qualità dei nostri servizi.

Inoltre, nonostante il contesto difficile, sono stati rinnovati i contratti con **SSR SRG** e **Swisscom**: un chiaro impegno da parte di entrambi i partner a favore della comunicazione senza barriere e della collaborazione con PROCOM.

Tutti questi progetti non solo erano urgentemente necessari, ma erano fondamentali per mantenere PROCOM operativa e prepararla per il futuro. Abbiamo gestito i progetti con grande impegno, con lungimiranza e, soprattutto, insieme come una squadra.

I nostri più sentiti ringraziamenti vanno a tutti i nostri dipendenti, partner, clienti e donatori. Tutti hanno contribuito a far sì che PROCOM non solo funzionasse nel 2024, ma avesse anche un impatto concreto, efficace e umano.

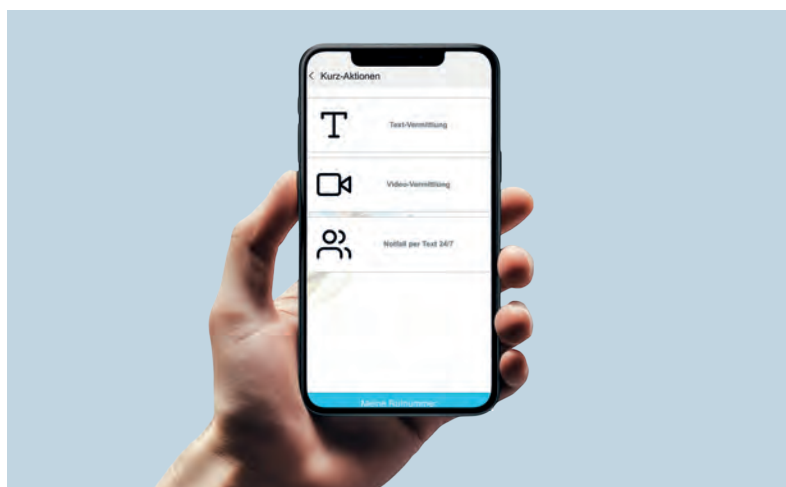
Non vediamo l'ora di continuare su questa strada nel 2025. Con nuovi progetti, nuove partnership e l'incrollabile convinzione che la comunicazione accessibile non debba essere una visione, ma una realtà. Per tutte e tutti.

Roman Probst, Alain Schindler, Irma Weber

I nostri cinque punti di forza 2024: come abbiamo plasmato insieme il futuro

1 myPROCOM: una pietra miliare della comunicazione

Con il lancio di myPROCOM il 1° novembre 2024, PROCOM ha inaugurato una nuova era della comunicazione: siamo orgogliosi di avere una soluzione digitale svizzera che garantisce una comunicazione senza barriere attraverso il collegamento video, il collegamento testo e le chiamate di emergenza – semplice, diretta e mobile.



I vantaggi sono evidenti: la registrazione a myPROCOM è gratuita. Dopo la registrazione, si riceve un numero di telefono personale che può essere utilizzato dagli utenti per essere contattati direttamente. Questo non solo rende le persone sorde più facilmente raggiungibili, ma migliora anche sensibilmente la loro integrazione nella vita lavorativa e sociale di tutti i giorni. Il coraggio e il lavoro hanno quindi dato i loro frutti. La registrazione e le istruzioni per myPROCOM sono disponibili a questo link:



myPROCOM convince

Già oggi myPROCOM viene utilizzato da un numero significativamente maggiore di persone sorde rispetto a myMMX: ben il 50% in più. E questo nonostante il fatto che, come per altre cose, il passaggio al nuovo sistema comporti inizialmente un grande sforzo per tutti i soggetti coinvolti.

<https://procom.ch/it/istruzioni-myprocom/>

L'applicazione myPROCOM mette in contatto gli utenti con un interprete di lingua dei segni che traduce in tempo reale tra la lingua dei segni e la lingua parlata. Questo rende le telefonate con la famiglia, le autorità o il lavoro semplici e inclusive. Il servizio è gratuito e può essere utilizzato sia registrandosi che in forma anonima tramite il sito web di PROCOM e tramite app (iOS, Android).



Intervista a Gabriela Bhaizi, sulla sua esperienza con VideoCom

Gabriela Bhaizi, cliente entusiasta di PROCOM, utilizza il servizio di interpretariato video-telefonico VideoCom per molte questioni quotidiane, dagli appuntamenti medici ai contratti di telefonia mobile. In questa intervista ci racconta come ha vissuto il passaggio alla nuova app myPROCOM, quali vantaggi apprezza particolarmente e quali sono i suoi desideri per il futuro. Una cosa è chiara: VideoCom è diventata parte integrante della sua vita quotidiana.

Nel tempo libero, Gabriela Bhaizi ama portare a spasso i suoi cani, cucire e creare decorazioni per la sua casa. In questa intervista parla della sua esperienza con VideoCom.

Signora Bhaizi, lei è un'ottima cliente di PROCOM e utilizza spesso il servizio di interpretariato video-telefonico. In quali ambiti VideoCom le è particolarmente utile?

Gabriela Bhaizi: Uso VideoCom per molte cose, ad esempio per prendere appuntamenti dal medico o per riprogrammare un appuntamento in ospedale. Spesso le e-mail non ricevono risposta. Chiamare è veloce. Ho anche negoziato un nuovo abbonamento di telefonia mobile durante il Black Friday tramite la centrale telefonica.

Il sistema è stato modificato all'inizio di novembre. Ora si utilizza l'app myPROCOM. Come ha vissuto il passaggio al nuovo sistema? Qual è stata la sua esperienza fino a?

Gabriela Bhaizi: Ero abituata al vecchio sistema. All'inizio ho dovuto adattarmi e imparare come funzionava. Ora devo dire che mi piace di più myPROCOM. Mi piacciono soprattutto le informazioni registrate in lingua dei segni che mi avvisano che tutti gli interpreti sono occupati e a che punto sono in coda.

Quanto è soddisfatta degli interpreti?

Gabriela Bhaizi: A volte devo chiamare due volte perché la prima volta non sono riuscita a parlare con la persona. È noioso che risponda sempre un interprete diverso e io debba spiegare di nuovo tutto. Sarebbe meglio se potessi continuare con la stessa persona. Di solito sono molto soddisfatta degli interpreti.

Cosa vorrebbe che PROCOM cambiasse?

Gabriela Bhaizi: Vorrei orari di apertura più lunghi. Se ho un'emergenza alle 5 del mattino e ho bisogno di un medico, devo ricorrere al collegamento testo. Per me è difficile. Preferirei un servizio VideoCom 24 ore su 24, sarebbe bello.

Signora Bhaizi, la ringrazio per l'intervista.



Gabriela Bhaizi
cliente entusiasta di PROCOM

Uno sguardo dietro le quinte di myPROCOM

Chi ha sviluppato la soluzione myPROCOM? Blue Call AG, un'azienda di Aarau specializzata in piattaforme di comunicazione digitale. Blue Call AG utilizza tecnologie all'avanguardia per creare soluzioni efficienti e di facile utilizzo che consentono alle persone sorde o audiolese un'inclusione reale.

Abbiamo scelto di collaborare proprio con un'azienda svizzera, anche se esistono fornitori all'estero con prodotti innovativi sul mercato. Questo non solo per motivi di protezione dei dati, ma anche in considerazione delle mutevoli dinamiche del mercato del software: per questo per noi era importante anche la vicinanza fisica, che si è rivelata la decisione giusta nel corso del progetto.

L'intervista all'amministratore delegato di Blue Call, Samuel Widmer, offre una visione esclusiva dello sviluppo e della filosofia alla base di myPROCOM



Blue Call risponde anche in modo rapido e flessibile grazie a canali di comunicazione brevi. La soluzione rimane orientata al cliente e basata sulla partnership.

Quali sono le maggiori differenze rispetto ad altri progetti?

Samuel Widmer: Sebbene avessimo già realizzato diversi progetti in ambito sociale, per me e per i nostri dipendenti era una novità comunicare con persone sorde o con problemi di udito.

Che ruolo hanno avuto le esigenze degli utenti e l'accessibilità nel processo di sviluppo?

Samuel Widmer: Il nostro obiettivo fin dall'inizio è stato quello di coinvolgere clienti e interpreti nella nuova soluzione. Gli interpreti di PROCOM sono stati particolarmente utili per permetterci di comunicare con le persone sorde o audiolese e per comprendere i loro desideri e le loro esigenze e realizzarli nel modo migliore.

Ci sono state sfide tecniche o concettuali particolarmente pregnanti per il progetto?

Samuel Widmer: Il progetto doveva essere concepito per diversi servizi in varie lingue. Ciò significa che nel progetto sono state coinvolte molte persone con background ed esigenze diverse. Siamo stati in grado di sfruttare questa diversità per trovare una soluzione adatta a tutte le esigenze. Abbiamo imparato a conoscere e ad apprezzare la comunità dei sordi e degli audiolesi come molto aperta e diretta.



L'intervista all'amministratore delegato di Blue Call, Samuel Widmer

Secondo lei, perché Blue Call è il fornitore giusto per una soluzione di comunicazione tra sordi e udenti?

Samuel Widmer: Oltre alle soluzioni di comunicazione per i centri di assistenza e i servizi di emergenza, Blue Call è anche un fornitore per le organizzazioni sociali. Tra i nostri clienti ci sono organizzazioni come Dargebotene Hand e l'Associazione Svizzera dei Ciechi. Siamo particolarmente lieti di poter lavorare anche per le persone sorde o audiolese.

Cosa caratterizza Blue Call?

Samuel Widmer: I collaboratori di Blue Call fanno la differenza: sono in grado di conoscere le esigenze e l'ambiente del cliente e quindi di fornire una soluzione personalizzata e ottimale.

2 L'interpretariato online con PROCOM – flessibile, veloce e senza barriere

PROCOM ha ampliato i suoi servizi di interpretariato online. Che si tratti di Zoom, MS Teams, WhatsApp, Skype o myPROCOM, le e gli interpreti di PROCOM possono collegarsi direttamente alla vostra videoconferenza e tradurre da e verso la lingua dei segni. Ideale per riunioni, conferenze o sessioni di formazione.

Siamo disponibili rapidamente anche in casi urgenti – online, indipendentemente dal luogo e in modo affidabile. Le e i nostri interpreti sono professionali, neutrali e vincolati al segreto professionale.



Intervista con la responsabile dell'interpretariato online, Corinne Stutz

Cosa vi ha spinto a espandere il servizio di interpretariato online presso PROCOM e cosa è stato particolarmente importante per voi?

Corinne Stutz: Da quando è scoppiata la pandemia, le riunioni online fanno parte della quotidianità lavorativa dei nostri clienti che non è più pensabile senza di esse. Alcuni clienti, per esempio, non avevano mai richiesto interpreti per i loro brevi incontri settimanali. Oppure, quando non potevamo inviare un interprete in presenza con breve preavviso o il viaggio sarebbe stato troppo lungo, siamo riusciti a risolvere il problema con un intervento online. In queste situazioni, gli incarichi online si prestano molto bene. Tuttavia, non tutte le situazioni si adattano a un intervento online – è necessario valutare attentamente se è meglio essere presenti fisicamente o meno. Era importante anche semplificare il processo di prenotazione.

Quali sfide ha dovuto affrontare – tecniche, organizzative o nel team?

Corinne Stutz: Il processo di sviluppo ha richiesto molto più tempo del previsto e siamo ancora in fase di ottimizzazione dello strumento, integrando i feedback dei clienti.

Ad esempio, la possibilità di selezionare l'interprete desiderato o di disdire un incarico già confermato tramite un pulsante.

Abbiamo introdotto un nuovo processo di login: ora tutti i clienti – sia udenti che sordi – possono registrarsi e accedere direttamente dalla pagina iniziale del sito web di PROCOM.

Come avete preparato gli interpreti al nuovo formato online e che ruolo ha il loro feedback nel suo ulteriore sviluppo?

Corinne Stutz: Le interpreti coinvolte nel progetto sono state parte integrante del processo e la loro opinione è molto apprezzata. In fondo, il nuovo servizio deve rappresentare un vantaggio sia per i clienti che per le interpreti.

Inoltre, si tratta anche di professionalizzare il posto di lavoro delle interpreti e definire uno standard per il lavoro da casa.

Che tipo di feedback ricevete dai clienti e cosa trovate particolarmente gradito o sorprendente?

Corinne Stutz: Mi fa molto piacere che la nostra offerta corrisponda ai bisogni dei clienti. Riceviamo molti incoraggiamenti per ampliare i nostri servizi – questo dà loro maggiore autonomia e libertà d'azione.



Fonte «fotobeatrice»

Le persone sorde o udolose che beneficiano delle prestazioni AI9 ricevono un budget annuale fisso. Posso destinare liberamente questo budget a situazioni professionali come riunioni di gruppo, incontri con i clienti o corsi di formazione interni.

Dal 1° gennaio 2024, il nuovo **webcockpit** di PROCOM offre agli utenti il pieno controllo e una panoramica sulla situazione del loro budget: quante ore ho ancora a disposizione? Dove ho già usufruito di un servizio di interpretariato? Quanti incarichi ho richiesto rispetto all'anno precedente? Il webcockpit fornisce risposte trasparenti, in modo semplice, digitale e in tempo reale.

Abbiamo chiesto ad una utente sorda come il webcockpit si stia dimostrando nella pratica: Brigitte Schökle, 56 anni, direttrice generale dell'IGGH di Berna, un'organizzazione per sordi e udolosi (dal 2014).



Intervista con Brigitte Schökle, il webcockpit nella pratica

Quanto spesso controlla il webcockpit per vedere quante ore di interpretariato le rimangono?

Brigitte Schökle: Quando nel 2024 è stato lanciato il nuovo prodotto webcockpit, il mio interesse si è subito acceso. Di mia iniziativa, ho consultato regolarmente il webcockpit e ho controllato sia gli incarichi di interpretariato mediati da PROCOM che da altri. Ho anche inviato a PROCOM diversi feedback e suggerimenti di miglioramento per sviluppare ulteriormente l'applicazione e la sua implementazione. Come cliente, ho apprezzato molto il fatto che il mio feedback sia stato accolto apertamente e preso in considerazione in modo costruttivo.

Il webcockpit la aiuta a pianificare meglio i suoi impegni di lavoro? Ci sono state situazioni in cui, grazie al webcockpit, si è resa conto per tempo che la sua quota sarebbe stata presto esaurita?

Brigitte Schökle: No, non è stato così: ho sempre avuto una panoramica chiara del mio budget annuale di 22.056,00 franchi. Il vantaggio del webcockpit è la rappresentazione visiva dell'andamento del budget, che fornisce una panoramica semplice e trasparente.

Il webcockpit la fa sentire più indipendente o autodeterminata nell'uso delle sue ore di interpretariato?

Brigitte Schökle: Mi sentirei molto più indipendente se il tetto delle quote fosse abolito in modo permanente. Ma questa è una questione politica.

Cosa trova particolarmente utile nel webcockpit, c'è una funzione che le piace particolarmente?

Brigitte Schökle: Ho apprezzato subito la presentazione colorata e dinamica. La semplicità d'uso è importante per ridurre al minimo lo sforzo e questo è stato raggiunto.



Il nuovo CCL, che abbiamo negoziato con le e gli interpreti e le parti sociali nell'autunno del 2023, è in vigore dal 1° gennaio 2024. Il nuovo CCL in PROCOM rappresenta quindi un passo significativo verso il miglioramento delle condizioni di lavoro delle e degli interpreti PROCOM e comporta evidenti vantaggi per tutti i soggetti coinvolti, anche se comporta dei costi.

Vantaggi del nuovo CCL per i clienti

- **Servizio affidabile:** la chiarezza delle norme e il miglioramento delle condizioni di lavoro portano a una maggiore soddisfazione e motivazione delle e degli interpreti, con un effetto positivo sulla qualità e sull'affidabilità dei servizi.
- **Sicurezza nella pianificazione:** orari di lavoro chiari e rendicontazioni trasparenti aumentano l'impegno e l'affidabilità – un chiaro vantaggio per la sicurezza nella pianificazione.

Vantaggi per PROCOM

- **Datore di lavoro attraente:** con il nuovo CCL, PROCOM si posiziona come un datore di lavoro equo e attraente. In questo modo è più facile reclutare e mantenere interpreti qualificati.
- **Miglioramento della qualità del servizio:** il miglioramento delle condizioni di lavoro contribuisce alla soddisfazione delle e dei dipendenti, che ha un impatto diretto sulla qualità dei servizi offerti.

Vantaggi per le e gli interpreti

- **Regole chiare sull'orario di lavoro:** il CCL ora definisce chiaramente quali attività sono considerate come orario di lavoro, compresi i tempi di viaggio, i tempi di attesa, ecc. Questo semplifica la contabilità delle retribuzioni e riduce il carico di lavoro amministrativo dell'ufficio del personale.
- **Miglioramento delle prestazioni sociali:** con il nuovo CCL, le e gli interpreti ricevono cinque settimane di ferie e addirittura sei settimane a partire dai 50 anni. Inoltre, l'abbonamento generale FFS (2a classe) sarà coperto in tutto o in parte da PROCOM, a seconda della percentuale di lavoro, facilitando la mobilità.



Intervista a Barbara Bucher

Quali sono le nuove norme o modifiche de CCL che presentano i maggiori vantaggi per lei come interprete di lingua dei segni?

Barbara Bucher: Il vantaggio maggiore è che il nuovo CCL chiarisce tutto ciò che fa parte dell'orario di lavoro. Questo semplifica la fatturazione e da sei mesi a questa parte non ci sono quasi più discussioni con l'uffici del personale.

Come influiscono le nuove norme sulle sue condizioni di lavoro personali?

Barbara Bucher: Il mio carico di lavoro amministrativo è stato ridotto. Non devo più preparare faticosamente i conti alla fine del mese. Questo è un vantaggio.

Quali sono le norme più importanti per lei in termini di protezione e prevenzione della salute?

Barbara Bucher: Grazie al contratto di lavoro a tempo indeterminato e al CCL ho una sicurezza anche in termini di prestazioni sociali e di pensione. Questo mi toglie molta pressione, perché ora

anche le riunioni e i corsi di formazione fanno parte del mio orario di lavoro. Gli incarichi sono organizzati a ore e secondo le necessità. Sono libera di decidere per quali incarichi rendermi disponibile. Tuttavia, sono anche responsabile del mio carico di lavoro. In breve: la CCL porta ordine, equità e fiducia - e quindi un reale valore aggiunto per tutte e tutti.

Barbara Bucher

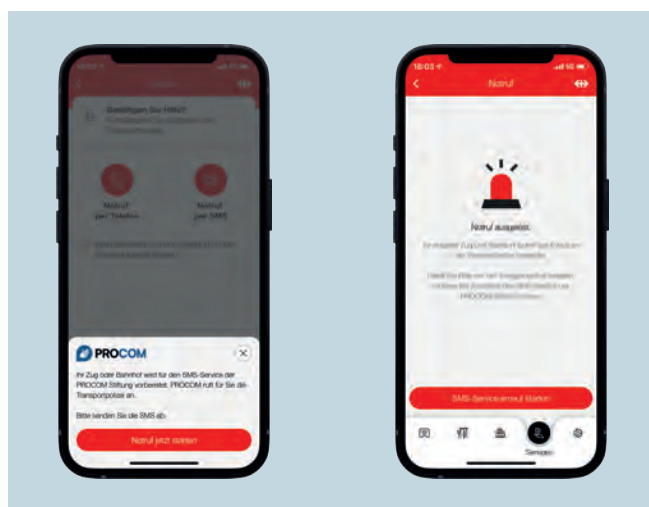
Responsabile del servizio di interpretariato in lingua dei segni presso PROCOM



Pulsante di chiamata d'emergenza FFS per persone sorde o audilese grazie a PROCOM

È capitato a tutti, prima o poi, di trovarsi in una situazione spiacevole sul treno. Qualcuno viene preso a male parole o minacciato. Il rischio ad intervenire è grande, ma non si vuole nemmeno voltar le spalle. Che cosa si può fare oltre a rimanere impotenti? Le persone udenti chiamano il numero di emergenza ben visibile. Cosa fanno le persone sorde o audilese?

Nell'autunno 2024 le FFS hanno compiuto un passo importante verso l'inclusione in collaborazione con PROCOM: le persone sorde o audilese che si trovano in una situazione di emergenza durante il viaggio in treno possono ora segnalarla in modo indipendente e senza barriere. Chiamata di emergenza sui treni ora possibile anche per le persone sorde – grazie a PROCOM.



Estratti dall'applicazione FFS

5 Il successo attraverso la trasformazione

Per PROCOM l'anno 2024 è stato caratterizzato da una profonda trasformazione digitale, con un impatto notevole sulla nostra portata, sulla visibilità e sulla vita quotidiana delle persone sorde o audiolese in Svizzera.

Con il lancio di **myPROCOM** e l'espansione del servizio di **interpretariato online**, abbiamo realizzato due importanti progetti digitali. In questo modo, non solo abbiamo modernizzato i nostri servizi, ma abbiamo anche rafforzato l'autodeterminazione e la mobilità dei nostri utenti. Oggi le persone sorde o audiolese possono comunicare in modo più flessibile - utilizzare i servizi di interpretariato indipendentemente dal luogo in cui si trovano e collegarsi in rete in modo digitale, sia sul lavoro che nell'istruzione o nella vita quotidiana.

Per noi, trasformazione non significa solo tecnologia, ma anche partecipazione

Contemporaneamente anche PROCOM è diventata più visibile: un'organizzazione che si muove al passo con i tempi, implementa le innovazioni in modo responsabile e abbatte attivamente le barriere.

Questo cambiamento è stato possibile solo grazie alla fiducia dei nostri partner, all'apertura delle e dei nostri utenti e al grande impegno delle e dei nostri dipendenti e interpreti.

La trasformazione non è un evento unico, ma un processo continuo

Continueremo a lavorare per ottenere più visibilità, più inclusione e una società in cui la comprensione reciproca sia possibile per tutte e tutti.

Cambiamento digitale, costante familiare – il collegamento testo è attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7

Sì, la digitalizzazione è arrivata alla PROCOM. Ma il collegamento testo, il primo servizio di PROCOM dalla sua fondazione, è ancora indispensabile. Sapevate che il servizio del collegamento testo è disponibile 24 ore su 24? Anche la sera tardi, la notte, il fine settimana o il giorno di Capodanno!



Intervista con il responsabile del collegamento testo, Thomas Lutz

Che cosa fa il collegamento testo e perché è così importante per molte persone sorde o audiolese?

Thomas Lutz: Il nostro team è presente 24 ore su 24 quando serve, sia tramite chat dal vivo in tedesco, francese o italiano, sia tramite SMS o con un supporto discreto in situazioni di emergenza. La comunicazione scritta è spesso l'unico modo per comunicare, soprattutto per le persone con problemi di udito e che non usano la lingua dei segni. Noi offriamo loro questo accesso – sicuro, riservato e senza complicazioni.

In quali situazioni siete stati impiegati con un preavviso particolarmente breve?

Thomas Lutz: Spesso le richieste sono molto spontanee, ad esempio quando serve un interprete d'emergenza per un ricovero in ospedale o un'operazione di polizia. Rispondiamo immediatamente, coordiniamo le persone giuste e facciamo in modo che nessuno venga lasciato solo. Il nostro lavoro si svolge di solito in secondo piano, ma fa una grande differenza.

Il collegamento testo è attivo anche in altri settori: cos'altro fa parte del suo lavoro?

Thomas Lutz: Ci assicuriamo anche che le pagine 771 e 772 del televideo della SRF e della RTS siano sempre aggiornate, con informazioni sulle funzioni religiose in lingua dei segni, su altri servizi inclusivi come i pranzi per i sordi o sui programmi TV tradotti in lingua dei segni. In breve: siamo un pilastro silenzioso ma portante della PROCOM – competenti, tranquilli e sempre disponibili.



Più visibilità

La visibilità non è vanità: è il prerequisito per essere incisivi

Solo chi viene notato può essere ascoltato, prenotato e sostenuto. Per questo motivo, nel 2024 abbiamo continuato a lavorare in modo mirato sulla nostra comunicazione, sia interna che esterna. Di conseguenza il profilo e la visibilità della Fondazione PROCOM e dei suoi servizi sono stati significativamente rafforzati e resi più marcati. Utilizziamo una varietà di canali per creare consapevolezza della nostra missione centrale con messaggi chiari: inclusione e prospettive per le persone sorde o uditolesse grazie ai servizi di interpretariato professionale.

Newsletter esterna: focus su visibilità e impatto

Dal 2023 PROCOM persegue l'obiettivo di fornire informazioni regolari sugli sviluppi, sui servizi e sulla nostra visione nel campo dell'interpretariato in lingua dei segni. La newsletter si rivolge a clienti, organizzazioni partner, enti pubblici e altre parti interessate nel campo dell'inclusione e dell'accessibilità.

La newsletter è stata inviata quattro volte nel 2024, con un numero di abbonati in costante crescita. Gli articoli sul nuovo contratto collettivo di lavoro (CCL) e sulla serie di eventi inclusivi «Porte aperte alle persone sorde o uditolesse in pensione» hanno attirato un'attenzione particolarmente elevata.

Il tasso medio di apertura della nostra newsletter supera regolarmente il 50%, una cifra incredibile e ben superiore alla media del settore delle fondazioni attive nel campo dell'inclusione. Il feedback positivo dei nostri lettori dimostra inoltre che i contenuti sono percepiti come rilevanti, aggiornati e pratici, il che è proprio il nostro obiettivo.

La newsletter esterna ha permesso a PROCOM di rafforzare ulteriormente la propria visibilità nel campo della comunicazione accessibile e di posizionarsi come attore impegnato e affidabile nel settore sociale. Il piano per il 2025 prevede di sviluppare ulteriormente il formato in modo mirato, anche con focus tematici, brevi interviste e un focus sulle esperienze dei clienti.

Saremo lieti se vorrete rimanere aggiornati e iscrivervi subito alla nostra newsletter!-

Alla registrazione della newsletter:



<https://procom.ch/it/contattaci/newsletter/>

Espansione dei canali dei social media – di massa e di classe

I nostri canali di social media sono decollati nel 2024. Per noi era particolarmente importante che il nostro numero di follower non solo crescesse, ma che coltivassimo una comunità interattiva. Volevamo creare altri canali che ci permettessero di coinvolgere le persone sorde o udiolese e di rimanere in contatto. Ci siamo riusciti, come dimostrano i risultati.

LinkedIn – visibilità efficace:

Il canale LinkedIn di PROCOM si è affermato come strumento efficace per la comunicazione esterna nel 2024. L'obiettivo è quello di fornire approfondimenti sul lavoro di PROCOM, dimostrarne l'attitudine e promuovere il dialogo con clienti, partner e specialisti.

Impatto strategico:

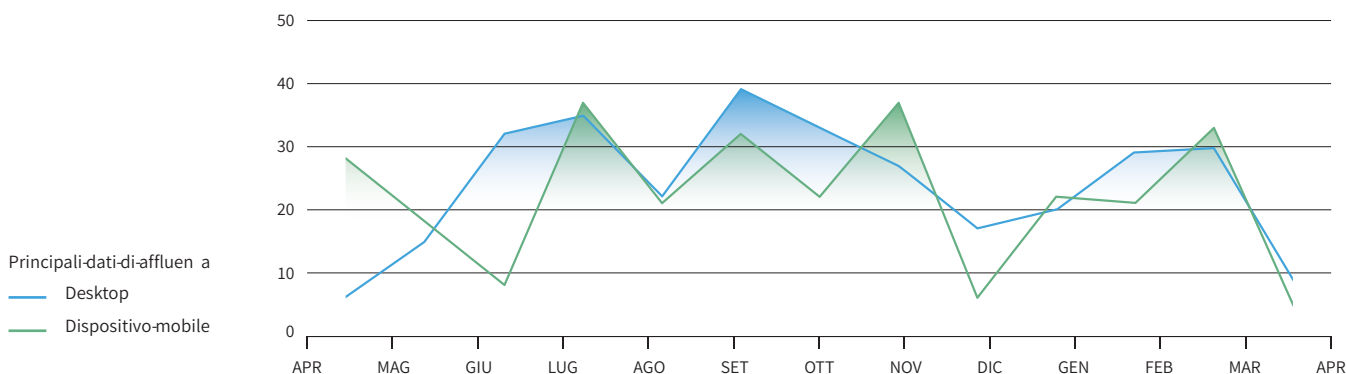
LinkedIn rende PROCOM più visibile, anche al di fuori della comunità. Lo dimostrano i feedback e i contatti dal settore dell'istruzione, dell'amministrazione e di fondazioni: i contenuti centrano il punto e rafforzano il posizionamento di PROCOM come partner competente e impegnato.

Crescita e portata:

L'anno scorso il numero di follower è aumentato di ben il 38%, superando le 600 unità. I post sui progetti inclusivi, sul nuovo CCL o sui ritratti personali hanno raggiunto una portata particolarmente elevata, con un massimo di 5.400 reazioni per post.

Prospettive 2025:

Sono previste una pianificazione dei temi ancora più mirata e la pubblicazione di video brevi. L'obiettivo rimane: mostrare vicinanza. Trasmettere un'attitudine. Vogliamo fare il botto.



Facebook – vicinanza alla comunità:

Facebook rimarrà un canale chiave per PROCOM nel 2025 per restare in contatto con la comunità, in particolare con le persone sorde o audiolese, i loro parenti e i professionisti e sostenitori interessati.

Prossimità e accessibilità del gruppo target:

Facebook offre le condizioni ideali per una comunicazione inclusiva attraverso immagini, linguaggio semplice e video in lingua dei segni. I commenti e le reazioni lo dimostrano: i contenuti sono ben accolti e le persone sono felici di raccomandarli ad altri.

Raggiungimento e interazione:

Siamo riusciti ad aumentare significativamente l'interazione con i nostri contenuti su Facebook. I post su eventi come «Porte aperte alle persone sorde o audiolese in pensione», i resoconti sulle esperienze quotidiane degli interpreti e le informazioni sui servizi accessibili hanno avuto particolare successo. Il tasso medio di interazione è stato del 7,4%.

Prospettive 2025:

L'attenzione rimane concentrata su una comunicazione accessibile e reale: più video in lingua dei segni, più voci della comunità e più contenuti che condividono, spiegano e collegano.

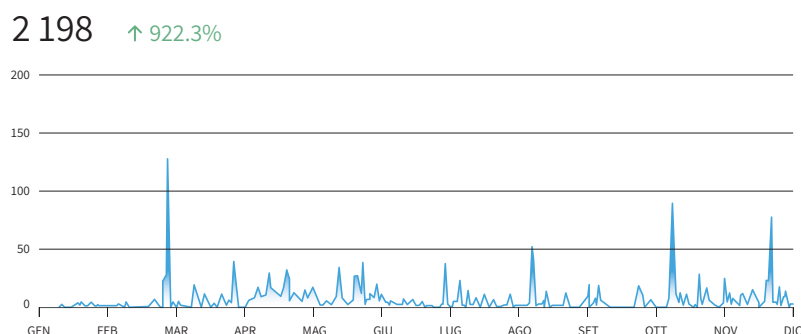


Figura 1: Interazioni su Facebook nel 2024

Instagram – ulteriore sviluppo dinamico

Anche il quadro su Instagram è incoraggiante: dal primo post nell'ottobre 2023, il profilo si è sviluppato in modo dinamico. Nell'aprile 2025

abbiamo registrato per la prima volta 500 follower. L'account è vivace, viene riconosciuto attivamente dalla comunità e funge da elemento di connessione nello scambio con il nostro ambiente.

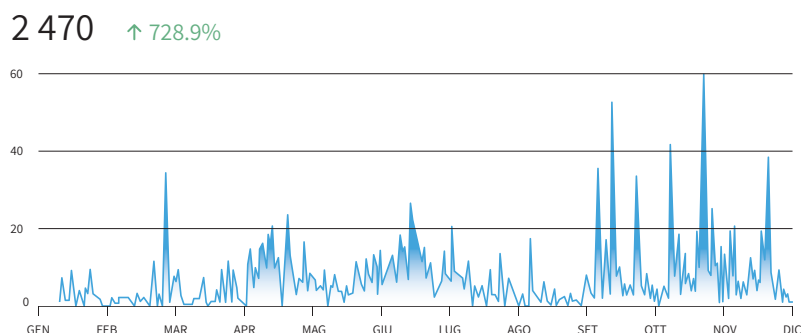


Figura 2: Numero di visualizzazioni del profilo Instagram nel 2024

Rimanete sintonizzati quando si parla di inclusione, lingua e incontri: seguite PROCOM su Instagram, Facebook e LinkedIn!

Essere presenti, di persona

La comunicazione va oltre le parole. Si nutre di scambi, interessi reciproci e spazi condivisi. Ecco perché per PROCOM è importante non solo comunicare in modo digitale, ma anche di persona in presenza, dove le persone si incontrano, fanno domande, condividono esperienze e dove si creano conoscenza e fiducia

Nel 2024 abbiamo messo in pratica questo principio: con eventi nostri, una serie di presentazioni a tema e la partecipazione a eventi regionali esterni. In classe, in aula, nell'amministrazione o a una tavola rotonda: ovunque le barriere siano visibili vogliamo essere raggiungibili. Solo così possiamo sviluppare soluzioni sostenibili, insieme ai nostri clienti.

I format dei nostri eventi hanno un obiettivo chiaro: informare, ispirare e avviare un dialogo. Mostriamo cosa possono fare i servizi di interpretariato, dove raggiungono i loro limiti e quali sono i modi necessari per consentire una vera partecipazione.

Per noi ogni incontro è un ciclo nel senso migliore del termine: una connessione che si chiude rimanendo aperta a nuove cose. A feedback, prospettive, idee. Ed è proprio questo che rende la presenza personale così preziosa per noi.

Ecco alcuni racconti:

«Open day» a Olten, Losanna e Lugano



L'obiettivo: riunire le persone, fornire approfondimenti e promuovere la comprensione, al di là dei confini linguistici e culturali. Le porte erano aperte a clienti, interpreti, organizzazioni partner, parenti e parti interessate.

La varietà dei feedback lo dimostra: lo scambio in un'atmosfera rilassata è prezioso, sia per la comprensione della lingua dei segni che per la familiarità e la fiducia reciproca.

L'«Open-Day» è stato quindi più di un semplice evento: è stato un forte segnale di inclusione nella pratica e di autentica vicinanza. Un format che richiede di essere ripetuto.

Uno per tutti, tutti per uno. Per la prima volta, PROCOM ha organizzato una giornata di porte aperte in tutte e tre le sedi — Olten, Losanna e Lugano — contemporaneamente il 23 settembre 2024, Giornata Internazionale delle Lingue dei Segni.

Ciclo di presentazioni «PORTE APERTE per le persone sorde o audiolese in pensione»



Porte aperte per i pensionati sordi a Zurigo Oerlikon

Molte porte sono ancora chiuse alle persone sorde o audiolese, soprattutto in età avanzata. Consultazioni mediche, eventi culturali, corsi o servizi digitali rimangono spesso fuori dalla loro portata perché non c'è accesso alla comunicazione. È proprio qui che entra in gioco il nostro nuovo ciclo di presentazioni «PORTE APERTE per le persone sorde o audiolese in pensione».

Il nostro membro della direzione Roman Probst viaggia con questo format per PROCOM dal 2024 e fino a ha tenuto presentazioni a Zurigo, Berna, San Gallo, Sargans e Basilea. Altri eventi si terranno a Sciaffusa, Weinfelden e Lucerna nel 2025. Ovunque si è riscontrato un grande interesse, un riscontro commovente e il desiderio di saperne di più.

Relazioni sul webcockpit

Perché il webcockpit è così prezioso per le persone sorde che lavorano e come funziona? Nel 2024 abbiamo anche iniziato il nostro ciclo di presentazioni sul tema del webcockpit. L'interesse è stato grande e si è sviluppato un vivace scambio tra le e i partecipanti sordi e audiolesi di tutte le età. Molti hanno colto l'occasione per provare personalmente il webcockpit, porre domande e contribuire con le proprie richieste di utilizzo.

Il focus è sui servizi senza barriere di PROCOM, come il servizio di emergenza 24 ore su 24 o i servizi di interpretariato per le visite mediche e ospedaliere, oltre a myPROCOM e al collegamento testo. Molti di questi servizi sono gratuiti per le persone sorde o audiolese, un aspetto spesso sconosciuto alle persone in pensione. In questa presentazione e che ha provocato un notevole sollievo. Allo stesso tempo, ascoltiamo attentamente: di cosa hanno realmente bisogno le persone sorde anziane? Quali ostacoli devono affrontare nella vita quotidiana? Quale sostegno vorrebbero? Gli eventi creano uno spazio per le discussioni personali – in lingua dei segni, in tranquillità e con rispetto.

Il nostro obiettivo è chiaro: vogliamo aprire le porte ad una maggiore partecipazione, una maggiore autodeterminazione e per una vita da anziani che non si ferma. La serie di eventi è al passo con i tempi: la grande richiesta dimostra l'importanza di questi eventi in presenza e di persona, che aiutano le persone sorde in pensione a partecipare alla società su un piano di parità.

Desideriamo ringraziare la Fondazione Max Bircher e Rudolf Byland per aver reso possibile il progetto sia dal punto di vista finanziario che delle idee.

Il feedback mostra chiaramente che l'autonomia digitale delle prenotazioni di servizi di interpretariato o la panoramica degli incarichi è percepita come un valido aiuto nella vita quotidiana. La facilità d'uso del webcockpit, il design privo di barriere e la possibilità di lavorare in modo indipendente sono stati particolarmente apprezzati.

In breve: la presenza di PROCOM è molto apprezzata, sia a livello locale che digitale, e siamo lieti di poterla continuare ed espandere nel 2025.

Concentrarsi sui clienti

Dal 2023 PROCOM fa sondaggi regolari presso i suoi clienti: quanto sono soddisfatti dei nostri servizi?

Dal 2023 i clienti e i beneficiari del servizio hanno la possibilità di inviare una valutazione anonima nel rapporto dopo ogni incarico di interpretariato. Nel 2024 sono state ricevute 130 risposte, un numero che ci permette di trarre conclusioni positive sulla qualità del servizio offerto.

Le domande comprendevano:

- Quanto è stata chiara e comprensibile la nostra offerta?
- Quanto è stato semplice il processo di prenotazione?
- Quanto facilmente è stato contattabile PROCOM?
- Quanto è stata piacevole la collaborazione?
- L'incarico è stato organizzato in modo rapido e affidabile?

Desideriamo esprimere i nostri più sinceri ringraziamenti per questa fiducia e per i sinceri feedback. Ci confermano che siamo sulla strada giusta e ci motivano a rimanere vicini alle esigenze dei nostri clienti anche in futuro. Dopo tutto, la soddisfazione nasce quando le aspettative non solo vengono soddisfatte, ma superate.

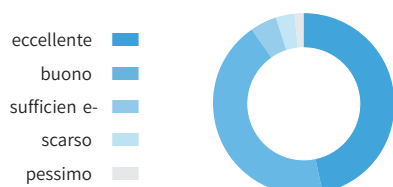
Il risultato parla da sé: il 96% di tutte le valutazioni è stato «buono» o «molto buono». La nostra affidabilità, la professionalità e l'alta qualità dei nostri servizi di interpretariato sono state sottolineate con particolare frequenza.

RISULTATI COMMITTENTI IN TOTALE 2024
(62 formulari compilati)

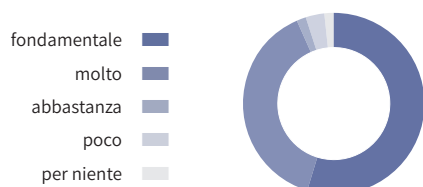
Quanto è stata chiara e comprensibile la nostra offerta?



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 sufficienza e rapidità?



RISULTATI BENEFICIARI IN TOTALE 2024
(68 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 piacevole?



Abbiamo organizzato l'incarico di interpretariato con sufficienza e rapidità?



Un numero signifi ativamente inferiore di cancellazioni: un successo comune

Alla fin del-2023-la-disponibilità-di-interpreti-di lingua dei segni di PROCOM è stata pubblicamente criticata nell'ambito della campagna «Incarichi di interpretariato dispersi». Secondo questa valutazione, il numero di incarichi annullati da PROCOM era troppo alto. La richiesta era che venissero messe a disposizione più risorse per gli incarichi nella vita quotidiana, ad esempio negli ospedali o sul posto di lavoro. Questa discussione era giustificata e importante, ed è diventata il catalizzatore di un dialogo costruttivo.

Il 31 gennaio 2024, i rappresentanti di PROCOM, dell'HfH, della SGB-FSS e singole persone sorde interessate si sono quindi incontrati per una prima tavola rotonda. L'obiettivo era identificare apertamente le sfide, chiarire il contesto e sviluppare insieme le soluzioni. Dieci mesi dopo, il 15 novembre 2024, è stata effettuata una revisione, con risultati incoraggianti: il numero di incarichi annullati si è ridotto in modo significativo. Rolf Lanicca ha riassunto il tutto in questo modo: «È molto piacevole vedere come si è sviluppata PROCOM. Ci sono molte meno cancellazioni rispetto a un anno fa. Lo si può vedere: le misure stanno funzionando. Continuate a lavorare bene!».

Le misure efficaci comprendono:

- espansione mirata dell'interpretariato online
- migliore organizzazione della gestione degli ordini
- aumento della percentuale lavorativa delle e degli interpreti. Alcuni interpreti hanno addirittura abbandonato il loro secondo impiego per concentrarsi completamente su PROCOM. Questo passo significa a maggiore disponibilità e un chiaro segno di fiducia in PROCOM come datore di lavoro.

Lo sviluppo positivo si è riflesso anche nel calo della richiesta di ulteriori incontri: solo quattro persone sorde si sono iscritte all'incontro di verifica di novembre. Il tema, che all'inizio dell'anno era all'attenzione di molti, ha chiaramente perso un po' della sua urgenza – un buon segno.

Insieme a tutti i soggetti coinvolti – SGB-FSS, HfH, bgdÜ e Rolf Lanicca – si è quindi deciso di concludere il format della tavola rotonda in questa modalità. Il dialogo ha funzionato, l'obiettivo è stato raggiunto. Tuttavia, continueremo a dialogare.

PROCOM desidera ringraziare tutte e tutti coloro che hanno contribuito con impegno, apertura e spirito critico. Questo approccio congiunto non solo ha portato a processi migliori, ma anche a una maggiore fiducia

Un segnale forte: il nuovo contratto con la SSR SRG



(da sinistra a destra)

Severine Schori-Vogt,

Direttrice dello sviluppo e
dell'offerta presso la SSR SRG

Roman Probst

Presidente della Direzione
di PROCOM

In un contesto economico teso che colpisce anche le istituzioni pubbliche, PROCOM è riuscita a stipulare un nuovo contratto con la SSR SRG. Nonostante le continue pressioni per ridurre i costi, la SSR SRG rimane chiaramente impegnata nella comunicazione senza barriere—e quindi anche nella collaborazione con PROCOM.

Il contratto assicura i servizi di interpretariato in lingua dei segni per alcuni programmi della televisione pubblica—un servizio che rende accessibili importanti contenuti politici, sociali e culturali a molte persone sorde o udientesi in Svizzera.

PROCOM è orgogliosa di far parte di questo importante programma. Consideriamo la firma del contratto non solo un successo per la nostra organizzazione, ma soprattutto un successo per l'informazione accessibile in Svizzera.

Il fatto che questo contratto sia stato rinnovato nonostante le misure di riduzione dei costi non è un fatto scontato. Dimostra che la qualità, l'affidabilità e la collaborazione a lungo termine contano anche in tempi difficili. E dimostra che le esigenze della comunità segnata vengono prese sul serio.

Il nostro obiettivo per il 2025 è quello di rafforzare ulteriormente questa collaborazione, con nuovi impulsi, approcci innovativi e l'instancabile impegno delle e dei nostri interpreti.

Telefonia accessibile: ampliata la collaborazione con Swisscom

Nell'ambito della legge sul servizio universale, Swisscom offre alle persone sorde o audiolese l'accesso ai servizi telefonici – PROCOM fornisce servizi di interpretariato in lingua dei segni attraverso la videotelefonia (VideoCom) e la mediazione testuale.

Il successo della collaborazione è stato prolungato a tempo indeterminato nel 2024: un chiaro impegno a favore di una comunicazione senza barriere tra sordi e udenti in Svizzera.

La collaborazione lo dimostra: Swisscom si assume la responsabilità dell'inclusione, PROCOM garantisce la qualità dell'implementazione – per una Svizzera in cui tutte e tutti possano comunicare.



(da sinistra a destra)

Valon Bajrami

Partner Manager, Swisscom
(Svizzera) SA

Roman Probst

Presidente della Direzione
di PROCOM

Crescere insieme: team e cultura in PROCOM

Il 2024 è stato un anno di sviluppi tecnici e organizzativi per PROCOM: i nuovi processi digitali, la crescente domanda dei clienti e il cambiamento delle modalità di lavoro hanno posto il team di fronte a nuove sfide. Tuttavia, questi sviluppi hanno anche creato spazio per una maggiore coesione e un ulteriore sviluppo all'interno del team.

Il team è cresciuto, non solo in termini numerici, ma soprattutto nel modo in cui lavoriamo insieme. Nuovi colleghi provenienti da regioni linguistiche e background diversi hanno portato nuove prospettive. Allo stesso tempo, abbiamo potuto contare sull'esperienza e sulla stabilità dei dipendenti di lunga data. Questo mix ci rende forti.

La formazione interna mirata, gli incontri di scambio tra le varie sedi e il lavoro comune sulla piattaforma myPROCOM hanno contribuito a rafforzare la comprensione reciproca e la solidarietà con la visione della fondazione. Anche i nuovi rituali, dalle pause caffè digitali agli eventi comuni per i dipendenti, hanno trovato il loro posto.

Il cambiamento della cultura manageriale è stato particolarmente evidente: più trasparente, più accessibile, più coraggioso. La responsabilità è stata sempre più condivisa, le idee sono state accolte e la co-progettazione è stata incoraggiata. Il feedback del team lo dimostra: tutto ciò è riconosciuto e apprezzato.

Sappiamo che una cultura aziendale forte non si crea da un giorno all'altro. Ma il 2024 ha dimostrato che siamo sulla strada giusta. Insieme, passo dopo passo.

Ulteriori sviluppi per i dipendenti

Oltre a finanzia e corsi di formazione specialistica per i nostri dipendenti, nell'ambito della riorganizzazione abbiamo implementato un sistema di registrazione dei salari e delle ore basato su software. In questo modo, abbiamo eliminato un modo di lavorare precedentemente dispendioso e inefficiente per i nostri dipendenti. Oltre all'aumento dell'efficienza, il lavoro di amministrazione Excel, che prima era percepito come «noioso», ora è storia per i nostri dipendenti.

Orientamento coerente alla qualità: introduzione di un Quality Management System (QMS)

Per noi qualità significa soddisfare ogni giorno nel miglior modo possibile le richieste e le aspettative dei nostri gruppi di scambio e di interesse nei confronti dei nostri servizi. Vogliamo ispirare i nostri clienti e partner. Per questo motivo ci stiamo preparando per la futura certificazione del marchio NPO-Management Excellence a partire da quest'anno. Ciò comporta l'introduzione di un sistema di gestione della qualità.

Comunicazione interna regolare

Siamo convinti che solo i dipendenti informati possano essere buoni dipendenti. Una volta al mese informiamo i nostri dipendenti in modo trasparente e dettagliato sugli ultimi sviluppi in tutti i reparti. Tutti i capi reparto hanno la possibilità di condividere le novità del proprio team. La newsletter viene sempre pubblicata in tutte e tre le lingue nazionali, in modo che i dipendenti sappiano cosa fanno i loro colleghi, anche al di là delle barriere linguistiche. Uno strumento che continueremo a utilizzare con convinzione nel 2025.

Intervista con Gianni Ceresa

Per oltre vent'anni Gianni Ceresa è stato una presenza fissa all'interno della fondazione PROCOM – come interprete in lingua dei segni e volto familiare per molte e molti dei nostri clienti. Ora è andato in pensione. In questa intervista guarda al passato.

Dopo oltre vent'anni in PROCOM, cosa le resterà più impresso nella memoria?

Gianni Ceresa: Le persone sono ciò che mi resterà più impresso – le clienti e i clienti, le colleghe e i colleghi. I tanti incontri personali e la fiducia che mi è stata accordata mi hanno profondamente toccato. Anche vivere da vicino l'evoluzione di PROCOM è stato interessante e arricchente: da un piccolo team familiare a un'organizzazione professionale con grande capacità di sviluppo.

Il 2024 è stato per PROCOM un anno di cambiamenti e di crescita. Come ha vissuto personalmente i cambiamenti nella cultura del team e nella collaborazione?

Gianni Ceresa: Ho vissuto i cambiamenti nella cultura del team come molto vivaci e positivi. Si percepiva chiaramente che qualcosa si stava muovendo – non solo a livello organizzativo, ma anche nei rapporti interpersonali. La coesione all'interno del team è cresciuta, molte persone hanno iniziato a partecipare più attivamente e ad assumersi responsabilità. Questa nuova apertura nel trovare soluzioni insieme ha dato una qualità completamente nuova alla collaborazione. Anche se non tutto ha funzionato perfettamente fin dall'inizio, si percepiva la volontà di andare avanti insieme – e questo è stato molto motivante.

A quale apertura si riferisce – ha degli esempi?

Gianni Ceresa: Ad esempio nella comunicazione, che per me è fondamentale – dalle piccole cose alle più grandi. Penso all'ufficio gestione degli ordini (la «Dispo»), che si trova in una posizione intermedia tra la clientela e gli interpreti e che contribuisce in modo decisivo a definire i processi.



Ma anche a livello più ampio ci sono stati molti cambiamenti. Con grande piacere ho letto la newsletter interna – e anche quella esterna. È bello vedere quanto la comunicazione di PROCOM sia oggi viva e trasparente. Si percepisce: l'organizzazione è sveglia, attiva e sulla buona strada. Questa nuova cultura della comunicazione mostra che il cambiamento è reale – e che tutti ne fanno parte. Sembrava quasi che PROCOM si fosse risvegliata da un lungo sonno. Questo genera fiducia, rafforza lo spirito di squadra – e ha un impatto positivo percepibile anche per le nostre clienti e i nostri clienti.

Guardando indietro alla sua esperienza come interprete: quanto sono stati importanti per lei lo scambio, il feedback e il riconoscimento nella quotidianità lavorativa del team?

Gianni Ceresa: Lo scambio, il feedback e il riconoscimento sono stati per me molto importanti – soprattutto in ottica di sviluppo personale. Il dialogo aperto all'interno del team e la riflessione condivisa hanno arricchito il mio lavoro quotidiano. Spesso il confronto con le colleghe e i colleghi è stato molto prezioso. In particolare negli ultimi due anni si è mosso molto nel campo della formazione interna. PROCOM ha sviluppato offerte mirate che ci hanno fatto crescere sia a livello professionale che umano.

Caro Gianni – grazie per questo scambio

Ti auguriamo tanta gioia per questa meritata pensione!

Raccolta fondi nell'anno 2024

Un inizio forte e un investimento nell'inclusione

Il 2023/2024 è stato il punto di partenza per PROCOM in termini di raccolta fondi: per la prima volta è stata formalizzata, abbiamo contattato nuovi gruppi di donatori, abbiamo ricevuto i primi contributi di finanziamento e abbiamo stretto importanti partnership. Abbiamo iniziato e si vede: l'interesse per il nostro lavoro c'è. E anche il sostegno.

Ma una cosa è altrettanto chiara: l'inclusione non si autofinanzia. E non sempre è redditizia. Molti dei nostri servizi – come l'interpretariato negli ospedali, negli studi medici o nel settore dell'istruzione – sono essenziali per la società, ma di solito non coprono i loro costi. Anche l'innovazione, come l'espansione delle soluzioni di interpretariato online o i nuovi servizi per le persone sorde più anziane, richiede tempo, coraggio e ulteriori finanziamenti.

Il nostro primo anno di raccolta fondi attiva ha avuto successo e ha reso possibili molte cose. Ma il bisogno rimane grande. La nostra visio-

ne – una società in cui la comunicazione senza barriere è un dato di fatto – ha bisogno di finanziamento a lungo termine e di persone che la sostengano.

Per noi la raccolta fondi non è solo una necessità, ma un investimento nel futuro. Per aiutare le persone ad aiutare se stesse. Crea libertà, rafforza il nostro impatto e dà alla nostra fondazione la forza di andare dove il bisogno è maggiore, anche se non sempre «paga».

Il nostro sentito ringraziamento va a tutte e tutti coloro che stanno percorrendo questo cammino con noi – con donazioni, con fiducia – con convinzione. Perché l'inclusione è un'impresa comune.

Anche voi potete contribuire ad abbattere le barriere. La vostra donazione ha un impatto diretto, concreto e sostenibile: www.procom.ch/it/donare/

Un grazie di cuore!

Desideriamo ringraziare tutte e tutti coloro che hanno reso possibile il nostro lavoro nel 2024. Non ci avete dato solo denaro. Avete riposto la vostra fiducia in noi, vi siete assunti una responsabilità e avete reso possibile un cambiamento reale.

Che sia piccola o grande, una tantum o regolare: ogni donazione contribuisce a creare maggiori opportunità, partecipazione e prospettive per le persone sorde o udiolese.



Contributi di sostegno a partire da 1000 CHF

La Fondazione PROCOM ringrazia sentitamente le seguenti istituzioni per il loro sostegno:

- Fondazione Ernst Göhner
- Fondazione dei fratelli Albert & Ida Beer
- Fondazione Ingeborg-Dénes-Muhr
- Fondazione Max Bircher
- Fondazione MBF
- Fondazione Otto Gamma
- Fondazione Philipp e Henny Bender
- Fondazione Roches-Utiger
- Fondo Swisslos del Cantone Argovia
- Fondo Swisslos del Cantone Basilea-Città
- Fondo Swisslos del Cantone Svitto
- Fondo Swisslos del Cantone Soletta
- Fondo Swisslos del Cantone Ticino
- Fondo Swisslos del Cantone Zugo
- Fondo Swisslos del Cantone Zurigo
- Fondo Swisslos della Svizzera romanda
- Rudolf Byland
- Università e Alta scuola pedagogica di Fribourg

Protezione dei dati in PROCOM: non solo un dovere, un segno di rispetto

La fiducia è alla base del nostro lavoro. La protezione dei dati è la sua spina dorsale.

Che si tratti di incarichi di interpretariato, dell'uso di myPROCOM o della mediazione video e testo, i nostri clienti contano sul fatto che i loro dati personali sono in ottime mani con noi. E a ragione.

2024: rafforzamento della protezione dei dati

Quest'anno abbiamo continuato a sviluppare le nostre misure tecnologiche, organizzative e legali, sempre in linea con il Data Protection Act (DPA). I nostri sistemi sono sicuri. I nostri processi sono trasparenti. I nostri dipendenti sono formati.

Le nostre misure includono

- **Crittografia end-to-end** per i servizi di comunicazione digitale
- **Formazione obbligatoria** per tutti i dipendenti sulla gestione dei dati sensibili
- **Dichiarazioni trasparenti sulla protezione dei dati** per clienti e partner
- **Comunicazione accessibile** su argomenti di protezione dei dati in un linguaggio semplice

Perché per noi la protezione dei dati non significa solo conformità, ma anche rispetto.

In quanto fondazione di pubblica utilità a stretto contatto con i clienti, abbiamo una responsabilità particolare. La prendiamo sul serio: nella vita quotidiana, nel sistema e nei dettagli.



Intervista al responsabile della protezione dei dati, Fabio Babey

Perché la protezione dei dati è oggi più importante che mai?

Dr. Fabio Babey: Perché il nostro mondo sta diventando sempre più digitale e, di conseguenza, i dati personali sono sempre più vulnerabili. La protezione dei dati crea fiducia. È la fiducia che è la base di ogni buona collaborazione.



Dr. Fabio Babey

Responsabile della protezione dei dati presso PROCOM

Che ruolo ha la protezione dei dati nei nuovi progetti PROCOM?

Dr. Fabio Babey: La protezione dei dati sta alla base. Già nella fase di progettazione, verifichiamo quali dati vengono elaborati e come possiamo proteggerli nel modo migliore. Ciò significa che la protezione dei dati non è un'aggiunta, ma le fondamenta.

Quali misure di protezione dei dati stanno pianificando PROCOM per il 2025?

Dr. Fabio Babey: Stiamo lavorando su informazioni ancora più facili da usare in un linguaggio semplice, vogliamo automatizzare ulteriormente i processi interni e aumentare ulteriormente la sicurezza delle applicazioni mobili. La protezione dei dati rimane dinamica e in movimento in PROCOM.





Conto annuale 2024

**Bilancio
al 31.12.2024**

ATTIVI

Attivo circolante

Liquidità
Crediti da forniture e prestazioni
Altri crediti a breve termine
Ratei e risconti attivi

Totale attivo circolante

Attivo fiss

Immobilizzazioni-finanziari
Immobilizzazioni materiali
Immobilizzazioni immateriali

Totale attivo fiss

TOTALE ATTIVI

PASSIVI

Capitale di terzi a breve termine

Debiti-da-forniture-e-prestazioni
Altri debiti a breve termine
Accantonamenti
Ratei e risconti passivi

Totale capitale di terzi a breve termine

Capitale dei fondi

Fondi AI74 non intermediati

Totale capitale dei fondi

Capitale dell'organizzazione

Capitale della fondazione
Capitale vincolato
Capitale libero

Totale capitale dell'organizzazione

TOTALE PASSIVI

	31.12.2024 CHF	Anno precedente CHF
Attivo circolante		
Liquidità	1.615.507,05	2.975.866,38
Crediti da forniture e prestazioni	1.044.177,89	1.143.015,26
Altri crediti a breve termine	21.969,70	4.974,45
Ratei e risconti attivi	1.787.268,55	1.193.061,23
Totale attivo circolante	4.468.923,19	5.316.917,32
Attivo fiss		
Immobilizzazioni-finanziari	37.049,46	33.221,12
Immobilizzazioni materiali	193.430,00	138.200,00
Immobilizzazioni immateriali	270.250,00	296.300,00
Totale attivo fiss	500.729,46	467.721,12
TOTALE ATTIVI	4.969.652,65	5.784.638,44
PASSIVI		
Capitale di terzi a breve termine		
Debiti-da-forniture-e-prestazioni	180.993,16	336.491,40
Altri debiti a breve termine	1.183.306,00	918.471,32
Accantonamenti	0,00	0,00
Ratei e risconti passivi	124.900,00	86.685,48
Totale capitale di terzi a breve termine	1.489.199,16	1.341.648,20
Capitale dei fondi		
Fondi AI74 non intermediati	0,00	119.989,00
Totale capitale dei fondi	0,00	119.989,00
Capitale dell'organizzazione		
Capitale della fondazione	60.000,00	60.000,00
Capitale vincolato	1.767.619,95	2.357.019,95
Capitale libero	1.652.833,54	1.905.981,29
Totale capitale dell'organizzazione	3.480.453,49	4.323.001,24
TOTALE PASSIVI	4.969.652,65	5.784.638,44

Conto annuale 2024

Conto economico al 31.12.2024

	31.12.2024 CHF	Anno precedente CHF
Proventi da donazioni (uso libero)	486'119.02	33'602.65
Contributi ricevuti	486'119.02	33'602.65
Proventi da mandati di prestazione UFAS (art.74 LAI)	2'145'100.60	2'100'980.00
Contributi del settore pubblico	2'145'100.60	2'100'980.00
Proventi da decisioni individuali AI (art.9 OMAI e artt.-16-17-LAI)	3'017'004.64	2'706'175.68
Proventi da prestazioni di interpretariato fatturate direttamente	3'417'743.66	3'674'450.51
Proventi da quote di costi	227'633.03	50'978.89
Proventi da servizi di telecomunicazione (testo, video,-SMS)	3'849'124.01	3'730'231.56
Riduzioni di ricavo, variazione del fondo rischi su crediti	-118'959.27	137'932.49
Proventi da prestazioni fornite	10'392'546.06	10'299'769.13
TOTALE PROVENTI	13'023'765.68	12'434'351.78
Costi del personale	-12'134'341.32	-10'854'868.92
Costi materiali	-1'644'741.94	-1'358'725.37
Ammortamenti	-205'625.36	-103'436.94
Costi operativi	-13'984'708.62	-12'317'031.23
RISULTATO OPERATIVO	-960'942.94	117'320.55

Conto annuale 2024

Continuazione
Conto economico
al 31.12.2024

	31.12.2024 CHF	Anno precedente CHF
Oneri-finanziar	-1616.00	-4 658.84
Proventi-finanziar	22.19	11.10
Risultato finanziari	-1593.81	-4 647.74
Oneri straordinari	0.00	-13 715.90
Risultato straordinario	0.00	-13 715.90
RISULTATO ANNUALE (PRIMA DELLE VARIAZIONI DEI FONDI)	-962 536.75	98 956.91
Assegnazioni a fondi a destinazione vincolata	0.00	0.00
Utilizzo di fondi a destinazione vincolata	119 989.00	0.00
Risultato dei fondi	119 989.00	0.00
RISULTATO ANNUALE (PRIMA DELLA VARIA- ZIONE DEL CAPITALE ORGANIZZATIVO)	-842 547.75	98 956.91
Attribuzioni / Utilizzo		
Nuovi progetti	305 400.00	0.00
Servizi di interpretariato	84 000.00	0.00
Rinnovo delle attrezzature tecniche	200 000.00	0.00
Capitale libero	253 147.75	-98 956.91
	0	0

Conto annuale 2024

Rendiconto finanziari al 31.12.2024

Risultato annuale (prima della variazione del capitale organizzativo)
Variazione del capitale dei fondi
Ammortamenti
Accantonamenti – scioglimento/costituzione
Crediti – aumento/aumento
Ratei e risconti attivi – aumento/diminuzione
Debiti-verso-fornitori-e-altri— diminuzione/aumento
Altri debiti a breve termine – aumento/diminuzione
Ratei e risconti passivi – aumento/diminuzione

Flusso di cassa da attività operativa

Investimenti in immobilizzazioni materiali
Investimenti in immobilizzazioni immateriali
Investimenti-in-attività-finanziari –(cauzioni)

Flusso di cassa da attività di investimento

DIMINUZIONE/AUMENTO DELLA LIQUIDITÀ

Disponibilità-liquide-al-1°-gennaio
Disponibilità-liquide-al-31-dicembre

VARIAZIONE DELLA LIQUIDITÀ

31.12.2024 CHF	Anno precedente CHF
–842 547.75	98 956.91
–119 989.00	0.00
205 625.36	103 436.94
0.00	–430 000.00
81 842.12	–150 992.51
–594 207.32	1 232 176.86
–155 498.24	17 129.64
264 834.68	–206 876.62
38 214.52	–44 411.67
–1 121 725.63	619 419.55
–128 229.44	–119 875.99
–106 575.92	–134 660.95
–3 828.34	–11.10
–238 633.70	–254 548.04
–1 360 359.33	364 871.51
2 975 866.38	2 610 994.87
1 615 507.05	2 975 866.38
–1 360 359.33	364 871.51

Conto annuale 2024

Conto della variazione del capitale al 31.12.2024

Fondi da autofinanziament	Saldo iniziale 1.1.2024	Costituzione / Assegnazione	Trasferi- menti interni di fondi	Utilizzo / Scioglimento	Saldo final 31.12.2024
	CHF	CHF	CHF	CHF	CHF
Capitale della fondazione	60 000.00				60 000.00
Capitale libero costituito	1 905 981.29			-253 147.75	-1 652 833.54-
Rinnovo delle attrezzature tecniche	200 000.00			-200 000.00	-
Ricerca	236 850.00				236 850.00
Ristrutturazione aziendale	170 000.00				170 000.00
Pubbliche relazioni	92 000.00				92 000.00
Servizi di interpretariato	-1 050 490.00			-84 000.00	966 490.00
Nuovi progetti	605 400.00			-305 400.00	300 000.00
Riserva dei contributi del datore di lavoro	2 279.95				2 279.95
Totale capitale vincolato	-2 357 019.95-	-	-	-589 400.00	-1 767 619.95-
TOTALE CAPITALE ORGANIZZATIVO	4 323 001.24	-	-	-842 547.75	3 480 453.49
Capitale del fondo					
Fondi AI74 non intermediati (fondo-di fluttuazione)	119 989.00			-119 989.00-	-
TOTALE CAPITALE DEL FONDO	119 989.00	-	-	-119 989.00	-

Il fondo per i servizi di interpretariato, pari a CHF 1 050 490, è stato rivalutato e riclassificato nel bilancio annuale dal capitale del fondo al capitale vincolato, trattandosi di uno scopo autoimposto secondo Swiss-GAAP-FER-21. Anche l'esercizio precedente è stato adeguato di conseguenza. Pertanto, prima della riclassificazione al 31.12.2023, il capitale organizzativo ammontava a CHF 3 272 511.24 e il capitale del fondo a CHF 1 170 479.

Allegato al Conto annuale 2024

Principi della contabilità e della redazione del bilancio

Principi contabili di base

La contabilità della Fondazione Procom è redatta in conformità alle raccomandazioni professionali per la presentazione dei conti Swiss GAAP FER (in particolare Swiss GAAP-FER-21). Essa fornisce un quadro veritiero e corretto della situazione patrimoniale, finanziaria e reddituale («true and fair view»). Inoltre, il bilancio è alle disposizioni del Codice delle obbligazioni svizzero, dell'atto di fondazione e dei regolamenti.

La presentazione del bilancio annuale è stata adattata rispetto all'anno precedente come segue: il fondo per i servizi di interpretariato, pari a CHF-1'050'490, è stato rivalutato e riclassificato nel bilancio annuale dal capitale del fondo al capitale vincolato, trattandosi di uno scopo autoimposto secondo quanto previsto dallo Swiss-GAAP-FER-21. Anche l'esercizio precedente è stato adeguato di conseguenza.

Principi di valutazione

Per il bilancio annuale si applica il principio del costo d'acquisto o di produzione. I principali criteri di valutazione e di contabilizzazione sono illustrati di seguito:

Mezzi liquidi

al valore nominale

Crediti

al valore nominale (per i dettagli vedi pagina successiva), tenendo conto dei seguenti accantonamenti forfettari per svalutazione:

Debitori-centralino-telefonico<1-anno:-	0-%
Debitori-servizio-interpretariato<1-anno:-	2-%
Debitori->1-anno:-	50-%
Debitori->2-anni:-	100-%

Immobilizzazioni materiali

al costo di acquisto al netto degli ammortamenti lineari pianificati -soglia-di-attivazione-CHF-5'000.-.

In presenza di indicatori di perdita di valore alla data di bilancio, viene effettuato un test di impairment al livello del più piccolo gruppo-generatore-di-fluss-finanziar-(cash-generating-unit). Se né il valore netto di mercato né il valore d'uso superano il valore contabile, quest'ultimo viene ridotto al valore più elevato tra i due e tale riduzione è rilevata a conto economico.

Categorie di immobilizzazioni | Durata d'uso

Informatica-(EDV):-	3-anni
Altre immobilizzazioni:	5 anni

Investimenti finanziari

I prestiti, gli averi da riserve di contributi del datore di lavoro, i depositi e le cauzioni d'affitto sono contabilizzati al valore nominale.

Immobilizzazioni immateriali

La valutazione è effettuata al costo di acquisto al netto degli ammortamenti necessari dal punto di vista economico e delle svalutazioni (dopo l'entrata in funzione). La durata d'uso è di 5 anni e l'ammortamento avviene in modo lineare.

Le delimitazioni e gli accantonamenti sono stati costituiti e valutati secondo criteri oggettivi ed economici.

Debiti

Valore nominale

Accantonamenti

Le delimitazioni e gli accantonamenti sono stati costituiti e valutati secondo criteri oggettivi ed economici.

Nota esplicativa delle voci di bilancio

ATTIVI

	2024 CHF	2023 CHF
Collegamento video e testo	0.00	349.619.65
Servizio di interpretariato	1.107.177.89	809.395.61
Delcredere	-63.000.00	-16.000.00
Crediti da forniture e prestazioni	1.044.177.89	1.143.015.26
Interventi di interpretariato non ancora fatturati	1.393.900.00	1.123.705.31
Acconti a fornitori	324.068.55	0.00
Altri risconti	69.300.00	69.355.92
Risconti attivi	1.787.268.55	1.193.061.23
Immobilizzazioni materiali		
Immobilizzazioni-materiali-IT-al-1°-gennaio	172.995.66	121.405.82
Altri-impianti-al-1°-gennaio	386.709.92	318.423.76
Valore delle immobilizzazioni materiali al 1° gennaio al costo di acquisto	559.705.58	439.829.58
Aumenti IT	59.283.43	51.589.84
Aumenti altri impianti	68.496.01	68.286.15
Totale aumenti	128.229.44	119.875.99
Valore delle immobilizzazioni materiali al 31 dicembre (costo d'acquisto)	687.935.02	559.705.57
Ammortamenti cumulati delle immobilizzazioni materiali al 1° gennaio	421.505.58	409.429.59
Ammortamento informatica (33%)	42.233.43	10.689.83
Ammortamento altre immobilizzazioni (20%)	30.766.01	1.386.15
Totale ammortamenti	72.999.44	12.075.98

Nota esplicativa delle voci di bilancio

Continuazione
Nota esplicativa
delle voci di bilancio

ATTIVI

Ammortamenti cumulati delle immobilizzazioni materiali al 31 dicembre

2024
CHF

494 505.02

2023
CHF

421 505.57

Valore contabile netto delle immobilizzazioni materiali al 31 dicembre

193 430.00

138 200.00

Immobilizzazioni immateriali

Immobilizzazioni-immateriali-al-1°-gennaio
Acquisti di immobilizzazioni immateriali

421-895.68
134-660.95

Valore delle immobilizzazioni immateriali al 31 dicembre (costo d'acquisto)

663 132.55

556 556.63

Ammortamenti cumulati delle immobilizzazioni materiali-al-1°-gennaio
Ammortamento

260 256.63
132-625.92

168-895.68
91-360.95

Ammortamenti cumulati delle immobilizzazioni materiali al 31 dicembre

392 882.55

260 256.63

Valore contabile netto delle immobilizzazioni immateriali al 31 dicembre

270 250.00

296 300.00

Riserva contributi del datore di lavoro
Fondazione collettiva-Vita
Depositi-e-cauzioni-d'affitt

2 279.95
34-769.51

2 279.95
30-941.17

Investimenti finanziari

37 049.46

33 221.12

PASSIVO

Servizio di interpretariato (stipendi dic., contributi, vari)
Assicurazioni sociali
Imposta sul valore aggiunto (IVA)

2024
CHF

536-418.70
464-301.45
182-585.85

2023
CHF

511-864.75
247-169.51
159-437.06

Altri debiti a breve termine

1 183 306.00

918 471.32

Revisione, ore supplementari collaboratori, ecc.

124-900.00

86 685.48

Ratei e risconti passivi

124 900.00

86 685.48

Nota esplicativa delle voci di bilancio

Continuazione
Nota esplicativa
delle voci di bilancio

Fondo contributi AI74 non assegnati

DI-mandati-di-prestazione-dell'UFAS-prevedono-un-numero-defini o-di-incarichi. A causa delle restrizioni nella primavera del 2020, è stato possibile svolgere un numero inferiore di interventi AI74. I costi per la differenza tra gli incarichi previsti e quelli effettivamente eseguiti sono stati assegnati al fondo nel 2020, mentre le ore effettuate-oltre-i-mandati-sono-state-addebitate-al-fondo-nel-2021.-Nel-2022-e-nel 2023 non vi sono state variazioni del fondo. Poiché il rendiconto per gli anni 2020–2023 è stato approvato dall'UFAS, questo fondo verrà sciolto.

Capitale organizzativo

Il capitale della fondazione pari a CHF 60 000.– è stato versato dalla Cooperativa Elettronica per Ipoudenti, Wald (GHE).

Capitale vincolato – Servizi di interpretariato

Fondo vincolato con la seguente regolamentazione: i surplus del servizio di interpretariato vengono assegnati per $\frac{3}{4}$ al fondo, mentre i-defici -vengono-coperti-dal-fondo.-Il-fondo-viene-alimentato-solo-finch -il-suo-saldo-non-supera-la-metà-del-sussidio-dell'UFAS.-Al-31.12.2019-tale-limite-è-stato-raggiunto-e-il-fondo-non-viene-più-alimentato. Nel 2024, CHF 84 000.– sono stati prelevati da questo fondo.

Spiegazioni delle voci del conto economico

	2024	2023
	CHF	CHF
Spese per locali / manutenzione / assicurazioni	358 534.62	328 537.29
Spese materiali	1 189 437.49	973 741.08
Spese pubblicitarie / relazioni pubbliche	96 769.83	56 447.00
Spese materiali	1 644 741.94	1 358 725.37
Diverse voci non rilevanti di esercizi precedenti	0.00	13 715.90
Totale spese straordinarie, uniche o di esercizi precedenti	0.00	13 715.90

Spiegazioni delle voci del conto d'esercizio

Transazioni con organizzazioni collegate

Non vi sono state transazioni.

Indennità al Consiglio di fondazione

Ai membri del Consiglio di fondazione vengono rimborsate le spese effettive e corrisposti gettoni di presenza-secondo-l'allegato-4-del-regolamento-organizzativo-del-15-agosto-2008.

Indennità ai membri della direzione (EPT 3.7 / EPT 1.6)

2024
CHF

667 525.25

2023
CHF

756 585.21

Numero di altri collaboratori (EPT 89 / EPT 61)

163

157

Obbligazioni di locazione con durata residua > 1 anno

Contratto di locazione Tannwaldstr. 2, Olten
(01.01.2025—31.01.2031)

536 477.00

144 375.00

Istituto di previdenza del personale

Il personale di PROCOM è assicurato secondo la LPP presso la fondazione collettiva NEST (centralino telefonico) e presso la fondazione collettiva Vita di Zurich Assicurazioni (altri collaboratori).

Gli istituti di previdenza coprono le prestazioni obbligatorie secondo la LPP e quelle sovraobbligatorie. I contributi del datore di lavoro previsti dal regolamento sono stati registrati integralmente nel conto economico.

I gradi di copertura degli istituti di previdenza al 31 dicembre 2024 sono i seguenti:

111,2% (Fondazione collettiva NEST, non verificato).

Anno precedente: 108,6%

111,7% (Fondazione collettiva Vita, non verificato).

Anno precedente: 104,7%

Non è stata effettuata la determinazione di un'utilità o di un impegno economico. Il Consiglio di fondazione ritiene gli effetti corrispondenti non rilevanti.

Eventi successivi alla data di bilancio

Non vi sono eventi significativi successivi alla data di bilancio che possano influenzare il bilancio annuale o che debbano essere divulgati in questa sede.



KPMG SA
Badenerstrasse 172
Casella postale
CH-8036 Zurigo

+41 58 249 31 31
kpmg.ch

Rapporto dell'Ufficio di revisione sulla revisione limitata al Consiglio di fondazione di PROCOM, Stiftung Kommunikationshilfen für Hörgeschädigte, Olten

In qualità di Ufficio di revisione abbiamo verificato il conto annuale (bilancio, conto economico, rendiconto finanziario conto del flusso di mezzi, prospetto della variazione del capitale e allegato) della PROCOM, Stiftung Kommunikationshilfen für Hörgeschädigte, Olten per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024. La revisione limitata dei dati dell'anno precedente è stata eseguita da un altro ufficio di revisione. Nella sua relazione del 18 aprile 2024, esso ha formulato un giudizio di revisione limitata non modificato. In conformità allo Swiss GAAP FER 21, le informazioni contenute nel rapporto di attività non soggiacciono ad alcun obbligo di verifica da parte dell'Ufficio di revisione.

Il Consiglio di fondazione è responsabile dell'allestimento del conto annuale in conformità allo Swiss GAAP FER, alle disposizioni legali, agli statuti e ai regolamenti mentre il nostro compito consiste nella sua verifica. Confermiamo di adempiere i requisiti legali relativi all'abilitazione professionale e all'indipendenza.

La nostra revisione è stata effettuata conformemente allo Standard svizzero sulla revisione limitata, il quale richiede che la stessa deve essere pianificata ed effettuata in maniera tale che anomalie significative nel conto annuale possano essere identificate. Una revisione limitata consiste essenzialmente nell'effettuare interrogazioni e procedure analitiche, come pure, a seconda delle circostanze, adeguate verifiche di dettaglio della documentazione disponibile presso l'azienda 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 secondo lo Swiss GAAP FER e non sia conforme alle disposizioni legali, all'atto di fondazione e ai regolamenti.

KPMG SA

Reto Kaufmann
Perito revisore abilitato
Revisore responsabile

Alex Heber
Perito revisore abilitato

Zurigo, 25 aprile 2025

Guardare avanti: opportunità e sfide per il 2025



sostegno della Svizzera francese e dell'ambasciatore **Andrin Siebenhaar**.

In movimento – per una maggiore presenza e dialogo

Il nostro ciclo di presentazioni «PORTE APERTE per le persone pensionate sorde o udientive» continuerà anche nel 2025. La richiesta è alta: anche **altre organizzazioni di sordi** vorrebbero adottare il format. Sono previste nuove tappe a **Basilea, Lucerna, Berna, Weinfelden e Sciaffusa**, tra le altre. Questo ci permetterà di raggiungere più persone e di abbattere ulteriormente le barriere.

Il 2024 ha dimostrato quanto sia possibile fare con impegno, collaborazione e innovazione. Allo stesso tempo, è chiaro che il 2025 sarà un anno di definizione della rotta. Infatti, molte delle nostre offerte centrali stanno per entrare nella prossima fase di sviluppo, dal punto di vista organizzativo, tecnico e finanziario.

Finanziamenti sicuri – per le operazioni che contano

È particolarmente urgente garantire un **finanziamento primario per gli incarichi ai sensi dell'art. 74 LAI**, ovvero per i servizi di interpretariato, ad esempio durante le visite mediche. Questi incarichi sono essenziali per i nostri clienti, ma spesso i costi non sono coperti. Per attirare l'attenzione del pubblico su questo problema e raccogliere fondi, stiamo organizzando un **evento di nuovo inclusivo a Olten il 30 agosto 2025** – con tanta acqua, incontri e visibilità. Unisciti a noi, ogni vasca conta! –

Promuovere l'innovazione – Easy Access:

Con **Easy Access**, dal dicembre 2024 stiamo testando una nuova modalità di prenotazione immediata per i nostri servizi di interpretariato: semplice, digitale e veloce. Il feedback nella fase test è molto promettente. Grazie a una tesi di laurea sulla valutazione e alla stretta collaborazione con i nostri sviluppatori web, sono in corso gli ultimi aggiustamenti. Il lancio è previsto per la metà del 2025, con il

Rafforzare la visibilità – promuovere la consapevolezza

Rimaniamo attivi anche al di fuori dei nostri canali tradizionali. Per esempio, PROCOM ha partecipato per la prima volta al **Simposio delle PMI di Baden**, un passo importante per rendere l'inclusione più visibile nel mondo degli affari.

Una comunicazione che connette: l'abbonamento inclusivo la rende possibile

Con l'abbonamento inclusivo, la Fondazione PROCOM cambia le carte in tavola: non sono più le persone sorde a doversi sforzare per una comunicazione senza barriere, ma sono le aziende, le amministrazioni e gli studi medici ad assumersi questa responsabilità. Il servizio consente l'interpretariato a distanza e la mediazione testuale immediata, in tutta la Svizzera e senza tempi di attesa. Questo crea un'autentica inclusione nella vita quotidiana e un chiaro vantaggio competitivo.

Il 2025 ci riserva ancora delle sfide. Ma anche molte opportunità. Insieme diamo forma a ciò che conta: una comunicazione senza barriere, oggi e domani. Grazie per il vostro sostegno.



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

