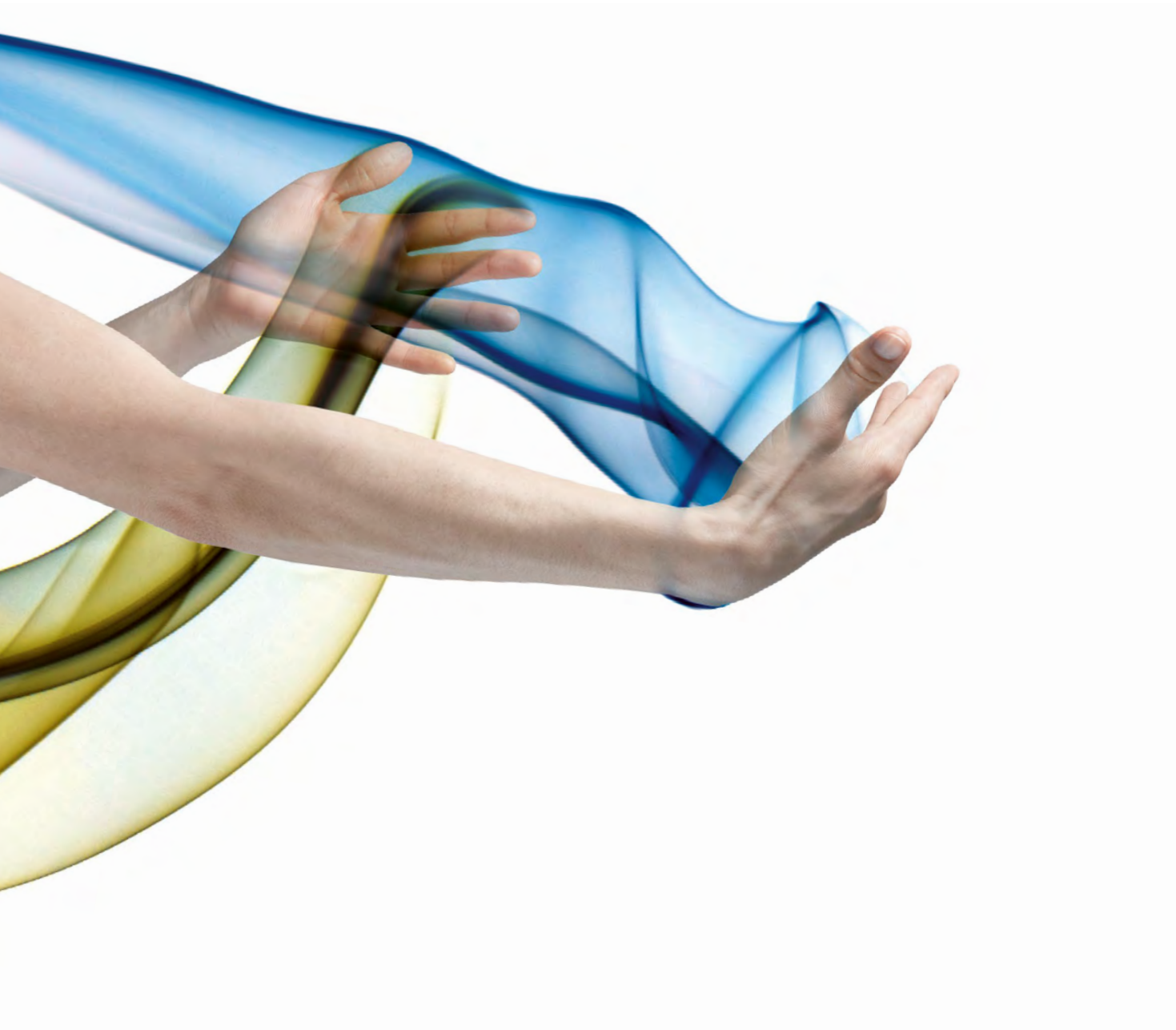




Fondation d'aide à la communication pour sourds

Rapport annuel 2025



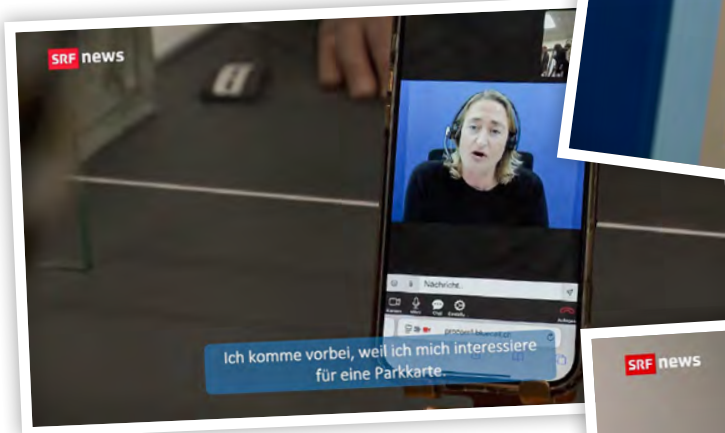
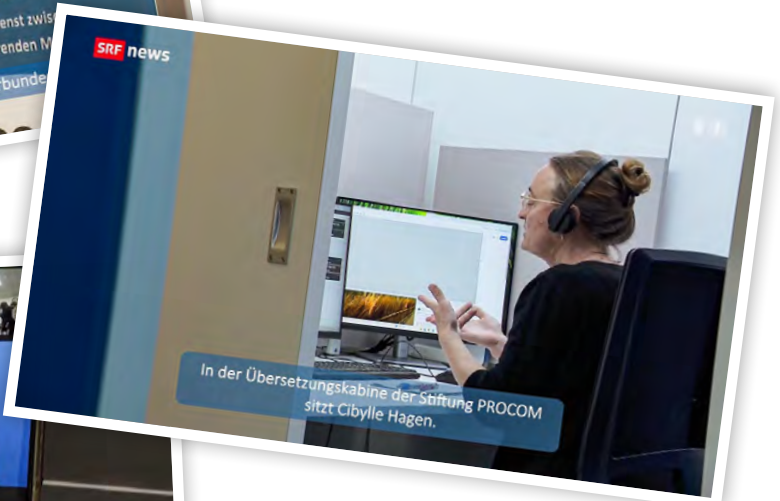


1.	Introduction	7
1.1	Une communication qui fait bouger les choses	7
1.2	Bref portrait de PROCOM	7
2.	Avant-propos	8
2.1	Président et vice-président	8
2.2	Avant-propos de la direction	9
3.	Organisation et gouvernance	10
3.1	Conseil de fondation	10
3.2	Direction	10
3.3	Mandats importants confiés à des tiers	11
3.4	Chiffres clés relatifs au personnel	12
4.	Priorités stratégiques 2025	13
4.1	Numérisation	13
4.2	Inclusion des personnes âgées	13
4.3	Renforcement des capacités	13
4.4	Assurance qualité	13
5.	Innovations	14
5.1	myPROCOM – développé en Suisse, pour la Suisse	14
5.2	PROCOM NOW transforme le quotidien	14
5.3	Easy Access – du projet pilote à la mise en service	14
6.	Contribution sociale	15
6.1	Une meilleure accessibilité au quotidien	15
6.2	Subventions	15
6.3	Sensibilisation et impact social	15
6.4	Impact grâce à la collaboration	16
6.5	Collaboration avec nos trois principales parties prenantes	16
	6.5.1 Office fédéral des assurances sociales (OFAS)	16
	6.5.2 Swisscom	17
	6.5.3 SSR	17
6.6	Conclusion	18

7.	Résultats	19
7.1	Demande et volume de prestations stables, moins de refus	19
7.2	Augmentation significative des prestations à facturation complète	19
7.3	Amélioration de l'efficacité et de la disponibilité	20
7.4	Évolution régionale	20
7.5	Utilisation numérique	20
7.6	Statistiques sur le relais texte	21
7.7	Évolution financière	21
7.8	Chiffres clés 2025	21
7.9	Litiges	22
7.10	Difficultés et risques	22
	7.10.1 Financement et déficit structurel	22
	7.10.2 Pénurie de personnel qualifié et capacités	22
	7.10.3 Cadre politique et réglementaire	23
	7.10.4 Numérisation et investissements	23
	7.10.5 Gestion des missions	23
8.	Finances et situation économique	24
8.1	Résultat annuel	24
8.2	Résultat et évolution	24
8.3	Raisons de cette évolution	24
8.4	Éléments exceptionnels	24
8.5	Investissements	24
8.6	Évolution des fonds propres	24
9.	Structure des recettes et financement	25
9.1	Financement public et prestations AI	25
9.2	Prestations à facturation complète et revenus de marché	25
9.3	Collecte de fonds et financement de projets	25
9.4	Prestations propres et amélioration de l'efficacité	25
10.	Structure des coûts	26
10.1	Les frais de personnel, un facteur de coût essentiel	26
10.2	Coûts d'exploitation et d'infrastructure	26
10.3	Coûts de projet et de développement	26
10.4	Maîtrise des coûts et contrôle	26
11.	Risques financiers et stabilité	27
11.1	Liquidité	27
11.2	Réserves	27
11.3	Dépendances	27
12.	Perspectives financières pour 2026	28
12.1	Évolution prévue	28
12.2	Planification des investissements	28
12.3	Risques	28
12.4	Priorités stratégiques	28

13.	Collecte de fonds et partenariats	29
13.1	Remerciements aux partenaires financiers	29
13.2	Rapport final du projet « Accès pour tous »	30
14.	Équipe et culture d'entreprise	31
14.1	Développement du personnel	31
14.2	Entretiens systématiques avec les collaborateurs	31
14.3	Formation continue interne et partage des connaissances	31
14.4	Positionnement de l'employeur et culture d'entreprise	32
14.5	Entretien avec Bruno Bossart, relais texte	32
14.6	Organigramme	34
15.	Organisation et numérisation	35
15.1	Gestion de la qualité et amélioration continue (SMQ)	35
15.2	Des structures claires, des coûts d'assistance réduits : optimisation ERP dans Abacus avec SympaSol	35
15.3	La protection des données : une responsabilité au quotidien	36
15.4	La protection des données au centre de l'attention	37
16.	Communication, relations publiques et innovation	38
16.1	Réseaux sociaux et présence numérique	38
16.2	La newsletter, un élément fédérateur	38
16.3	Événements et rencontres directes	38
16.4	Un travail médiatique aux effets concrets	39
16.5	Travail politique et positionnement	39
16.6	Utilisation numérique et accès	39
16.7	Rendre l'innovation visible	40
16.8	Temps forts 2025	40
17.	Perspectives 2026–2030	41
17.1	À court terme : priorités pour 2026	41
17.2	À moyen terme : évolution jusqu'en 2028	41
17.3	À long terme : perspectives pour 2030	42
18.	Annexes	42
19.	Comptes annuels 2025	44
20.	Rapport de l'organe de révision	58

PROCOM NOW dans « 10 vor 10 »



1. Introduction

1.1 Une communication qui fait bouger les choses

Une consultation médicale sans interprétation. Un entretien d'embauche sans compréhension et sans perspectives. Un appel téléphonique impossible.

Pour de nombreuses personnes sourdes et malentendantes, c'est le quotidien.

La communication ne va pas de soi : elle détermine si les personnes peuvent participer à la vie sociale ou si elles en sont exclues. C'est précisément là qu'intervient PROCOM. Grâce à nos services, nous facilitons la communication au quotidien – dans des moments décisifs, dans le domaine de la santé, auprès des administrations, au travail ou dans la

sphère privée. Chaque prestation d'interprétation permet de communiquer, renforce l'autonomie et rend l'inclusion concrète.

L'année 2025 a montré à quel point des solutions de communication fiables et flexibles sont essentielles. La demande croissante, les nouvelles offres numériques et la visibilité grandissante de PROCOM reflètent les évolutions d'un environnement dynamique. Parallèlement, les exigences en matière de qualité, de rapidité et de disponibilité de nos prestations augmentent. Elle est synonyme de communication qui fait bouger les choses – parce qu'elle relie les personnes, abat les barrières et permet la participation.

1.2 Bref portrait de PROCOM

La fondation PROCOM s'engage en faveur d'une communication sans barrières en Suisse. Elle se concentre sur les personnes sourdes, malentendantes et sourdes-aveugles, ainsi que sur la question de savoir comment faciliter la communication au quotidien, au travail et dans la vie sociale.

Fondée en 1988, elle a son siège à Olten et est soumise à l'Autorité fédérale de surveillance des fondations (ASF).

Son objectif est de lever les barrières de communication et de permettre à chacun de participer à la vie sociale sur un pied d'égalité. À cette fin, la fondation développe et gère des services adaptés aux besoins, qui garantissent la communication dans différentes situations de la vie.

Sa vision est celle d'une Suisse où la communication accessible va de soi. Sa mission consiste à créer des passerelles entre les personnes malentendantes et les personnes

entendantes, dans toutes les situations de la vie et grâce à des canaux à la fois analogiques et numériques. L'offre de PROCOM comprend les prestations suivantes :

- l'interprétation en langue des signes sur place ;
- l'interprétation en ligne ;
- le relais vidéo ;
- le relais texte ;
- le service SMS ;
- les traductions en langue des signes ;
- la médiation culturelle ;
- des offres numériques telles que myPROCOM et PROCOM NOW ;
- le Webcockpit – le portail client offrant un aperçu du budget alloué au lieu de travail.

La fondation PROCOM allie compétence professionnelle et développement continu. Elle s'adapte aux changements sociaux et technologiques et perfectionne sans cesse ses offres, dans le but de permettre concrètement la communication et la participation.

2. Avant-propos

2.1 Président et vice-président



(de gauche à droite)

Andreas Janner

Vice-président

Alexander Volmar

Président

Pour la fondation PROCOM, l'année a été marquée par la stabilisation, le développement et une orientation résolue vers un avenir durable. Malgré une situation financière difficile au départ, des mesures ont permis d'instaurer une dynamique clairement positive.

La demande pour nos services reste forte. Nous avons pu accroître notre efficacité et continuer à améliorer la qualité de nos services. Nous tenons tout particulièrement à souligner la nette réduction du taux de refus et l'évolution positive des prestations à facturation complète, ce qui constitue une étape importante vers le renforcement de la stabilité économique. Ces résultats sont le reflet d'une gestion rigoureuse et d'un engagement sans faille de l'ensemble des équipes.

Par ailleurs, des initiatives stratégiques majeures ont été mises en œuvre. Le lancement de PROCOM NOW et le développement d'Easy Access ont permis de concrétiser d'importants projets d'innovation et de les positionner avec succès sur le marché. Ces offres améliorent sensiblement l'accès à la communication pour les personnes sourdes et malentendantes, tout en renforçant la pérennité de la fondation.

Sur le plan structurel, des bases décisives ont été posées. Les investissements dans la numérisation, l'amélioration du fonctionnement interne ainsi que le renforcement des ressources en personnel contribuent à garantir durablement ses performances. Les retours positifs issus de l'audit de l'Office fédéral des assurances sociales confirment cette voie et soulignent la qualité de nos prestations. Du point de vue du Conseil de fondation, l'année a également été marquée par une gestion financière responsable. Les mesures d'économie mises en place portent leurs fruits et la trésorerie a pu être stabilisée. L'exercice a été géré sur la base d'un budget équilibré. Cela étant, garantir un financement viable à long terme reste un défi central, notamment dans la perspective des prochaines négociations tarifaires avec la Confédération.

Elle est un partenaire fiable pour les personnes sourdes et malentendantes ainsi que pour les institutions dans toute la Suisse. Notre action vise à rendre l'inclusion concrète et à éliminer les barrières dans la vie quotidienne. Les développements de l'année montrent que nous sommes à la hauteur de cette ambition.

Le Conseil de fondation remercie chaleureusement la direction et l'ensemble des collaborateurs pour leur grand dévouement, leur haut niveau de professionnalisme et leur engagement. Les résultats obtenus sont le fruit d'un solide travail d'équipe.

Pour les années à venir, nous poursuivrons résolument sur la voie engagée, tirerons parti de notre capacité d'innovation et continuerons à consolider notre assise financière. PROCOM est aujourd'hui bien positionnée pour franchir avec succès ces prochaines étapes.

2.2 Avant-propos de la direction



Roman Probst
Directeur général

L'année 2025 a mis notre organisation à rude épreuve – tout en nous montrant ce qu'il est possible de réaliser lorsque nous agissons avec cohérence.

Au départ, nous étions confrontés à une situation difficile – sur les plans financier, opérationnel et structurel. Au lieu d'attendre, nous avons délibérément choisi d'agir : nous avons remis en question notre fonctionnement, affiné nos priorités et repensé nos structures.

Aujourd'hui, nous pouvons affirmer que cette démarche a été décisive. PROCOM est plus stable, mieux orientée et plus performante qu'il y a un an.

Notre mission principale reste au cœur de notre action : les missions d'interprétation sur le terrain. Nous avons rendu possibles plus de 20 000 conversations, assurant ainsi une communication directe au quotidien. Parallèlement, nos interprètes contribuent de manière significative à l'accessibilité dans les médias en assurant la traduction d'une grande partie des émissions. Nous garantissons ainsi à nos partenaires, en particulier à la SSR, l'accomplissement fiable de leur mission d'information sans barrières.

La poursuite de notre transformation a constitué un levier essentiel. Avec PROCOM NOW, nous avons lancé avec succès un nouveau service qui facilite la communication spontanée au quotidien. Cette initiative repose sur myPROCOM, la plateforme numé-

rique centrale de communication, lancée à l'automne 2024. Les services VideoCom et le relais texte, largement utilisés au sein de la communauté des personnes sourdes, fonctionnent de manière fiable sur cette plateforme. La phase pilote d'Easy Access a, elle aussi, été menée à bien, et la réservation en ligne sera introduite en 2026. Ces développements reflètent notre volonté d'être à l'écoute de nos clients, de repenser activement les solutions et de les adapter systématiquement aux besoins de nos groupes cibles.

Nous avons posé des bases importantes en interne. Les procédures ont été simplifiées, de nouveaux systèmes ont été mis en place et l'infrastructure numérique a été développée de manière ciblée. Nous avons pu améliorer la transparence et la collaboration entre les équipes, ce qui a permis de renforcer l'efficacité. Nous avons également réussi à accroître la visibilité de PROCOM et à mieux faire connaître au grand public les préoccupations des personnes sourdes et malentendantes.

Cette évolution très positive est par ailleurs confirmée par des instances externes. La fondation a fait l'objet d'un audit approfondi mené par l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS). Le rapport souligne la qualité de sa gestion, son orientation cohérente vers les besoins des groupes cibles ainsi que la haute qualité des prestations fournies. Il met notamment en évidence son rôle en tant qu'organisation qui incarne activement l'inclusion et fait figure de modèle pour la société. Toutes les recommandations issues de l'audit 2021 ont été intégralement mises en œuvre. Tout cela n'aurait pas été possible sans l'engagement exceptionnel de nos collaboratrices et collaborateurs. Nous tenons à les en remercier chaleureusement.

Nous poursuivons sur cette lancée dans les années à venir. PROCOM dispose aujourd'hui de bases solides, et est bien positionnée pour franchir les prochaines étapes de son développement.

3. Organisation et gouvernance

3.1 Conseil de fondation

Nom	Fonction	Entrée en fonction	Fonction professionnelle	État auditif
Alexander Volmar	Président du Conseil de fondation	2019	Approvisionnement, Hôpital cantonal d'Aarau	Malentendant
Andreas Janner	Vice-président du Conseil de fondation	2019	Directeur de « sichtbar GEHÖRLOSE ZÜRICH »	Sourd
Pierrot Auger-Micou	Membre du Conseil de fondation	2023	S5, responsable voyages	Sourd
Dina De Giorgi	Membre du Conseil de fondation	2016	Juge	CODA (enfant de parents sourds)
Ariane Gerber	Membre du Conseil de fondation	2023	Professeure de langue des signes	Sourde
Dr Max Weber	Membre du Conseil de fondation	2025	Chargé de cours, ZHAW (Haute école des sciences appliquées de Zurich)	Entendant

3.2 Direction

Nom	Fonction	Entrée en fonction	Mandats	État auditif
Roman Probst	Directeur général	Avril 2023	Fonction supplémentaire de chargé de cours à la ZHAW	CODA (enfant de parents sourds)

3.3 Mandats importants confiés à des tiers

Afin de garantir un fonctionnement efficace et de haute qualité, la fondation PROCOM collabore avec des partenaires et des mandataires externes sélectionnés. Ceux-ci se chargent de tâches spécialisées dans les domaines de la technologie, du développement de systèmes, des infrastructures et des contrôles. Cette collaboration permet de se concentrer sur ses compétences clés tout en bénéficiant d'une expertise externe.

Vous trouverez ci-dessous la liste des principaux mandats et leur objet :

BlueCall AG – Exploitation de la plateforme

BlueCall AG gère la plateforme technique sur laquelle reposent les solutions de communication centralisées de PROCOM, notamment pour le relais texte, le relais vidéo ainsi que pour l'interprétation en ligne (par exemple, myPROCOM). L'entreprise garantit la stabilité, la disponibilité et le développement continu des systèmes, apportant ainsi une contribution essentielle à l'infrastructure numérique.

SympaSol AG – Intégration de systèmes et développement

SympaSol AG soutient la mise en œuvre technique et le développement de solutions système, notamment en lien avec Abacus et l'intégration d'applications numériques. L'objectif de cette collaboration est l'automatisation des processus ainsi que le traitement efficace des réservations et des facturations.

Tiag – Infrastructure informatique et exploitation du réseau

Tiag (anciennement Teleinformatik) est responsable de la mise à disposition et du développement de l'infrastructure informatique de PROCOM. Cela comprend notamment le réseau, la connectivité et la stabilité du système. Le passage à une connexion par fibre optique performante a permis, au cours de l'exercice sous revue, de créer une base

importante pour un environnement de travail numérique durable, stable et performant.

IXAR Legal AG – Protection des données et conformité

IXAR Legal AG accompagne PROCOM dans toutes les questions relatives à la protection des données. En sa qualité de délégué externe à la protection des données, le Dr Fabio Babey veille au respect des exigences légales et à l'amélioration des directives internes. Des formations, des conseils et des actions de sensibilisation permettent de renforcer la gestion responsable des données à caractère personnel à tous les niveaux.

KPMG – Organe de révision

L'organe de révision externe contrôle les comptes annuels ainsi que le respect des exigences légales et réglementaires. Il garantit une information financière correcte, transparente et compréhensible, contribuant ainsi de manière significative à la gouvernance et à l'instauration d'un climat de confiance.

Autres mandats importants – soutien technique et opérationnel

En complément des partenaires mentionnés, PROCOM collabore avec d'autres prestataires spécialisés, par exemple dans les domaines de l'informatique, de la communication et du soutien aux projets. Ces mandats permettent de mettre à profit un savoir-faire spécifique et de se doter d'une structure flexible et performante.

3.4 Chiffres clés relatifs au personnel

Derrière les prestations de la fondation PROCOM se trouvent des personnes qui s'engagent chaque jour avec beaucoup de dévouement pour rendre la communication accessible à toutes et à tous. Nos 168 collaboratrices et collaborateurs répartis dans toute la Suisse – en particulier nos interprètes en langue des signes – sont le cœur de notre organisation et contribuent de manière décisive à faire de l'inclusion une réalité au quotidien.

Nous avons développé nos effectifs afin de répondre à la demande croissante de nos services. Le nombre de collaboratrices et collaborateurs ainsi que l'équivalent temps plein (ETP) moyen reflètent cette évolution et témoignent de notre capacité accrue à répondre à la demande.

PROCOM est active dans les trois régions linguistiques de la Suisse. Cette présence nationale est essentielle pour nous, car elle garantit que les personnes sourdes et malentendantes ont accès à nos services, quel que soit leur lieu de résidence. Elle s'accompagne toutefois de défis, notamment dans les régions où les ressources en personnel sont limitées, où nous continuons d'investir dans le développement.

Nous avons eu le plaisir d'accueillir de nouveaux collègues et de les intégrer à nos équipes. Comme dans toute structure, ces évolutions se sont accompagnées de quelques départs.

Ce qui nous tient particulièrement à cœur : derrière chaque chiffre se cache une personne. L'évolution professionnelle de nos collaborateurs, un environnement de travail valorisant ainsi qu'une étroite collaboration au sein de l'équipe constituent les fondements qui nous permettent de remplir notre mission de manière durable. Nous renforçons cet environnement de travail valorisant par une communication transparente, des formats d'échange communs et des prises de décision participatives.



4. Priorités stratégiques 2025

Nous avons non seulement poursuivi nos axes stratégiques, mais nous les avons également affinés. Une question centrale s'est posée : comment faire évoluer nos services pour qu'ils soient encore plus rapides, plus simples et plus fiables au quotidien ?

4.1 Numérisation

La numérisation a été un moteur central de notre développement. Grâce à de nouvelles solutions numériques et au perfectionnement des plateformes existantes, nous avons pu simplifier l'accès à nos services et le rendre plus flexible. Des offres telles que PROCOM NOW ou Easy Access illustrent parfaitement

comment les technologies numériques peuvent contribuer à rendre les échanges plus immédiats et plus accessibles dans les situations quotidiennes. Parallèlement, les processus internes ont été rendus plus efficaces et les bases ont été posées pour de futurs développements.

4.2 Inclusion des personnes âgées

Le renforcement de l'inclusion des personnes âgées sourdes et malentendantes nous tenait particulièrement à cœur. C'est justement à un âge avancé que les barrières de communication peuvent être particulièrement lourdes de conséquences. Grâce à des offres ciblées, des événements et des mesures de sensibilisation

« PORTES OUVERTES POUR LES PERSONNES SOURDES À LA RETRAITE », nous avons contribué à faciliter la participation et à lutter contre l'isolement. Les retours montrent à quel point ce travail est important – et qu'il reste encore beaucoup à faire dans ce domaine.

4.3 Renforcement des capacités

La demande croissante de services d'interprétation a mis en évidence l'importance de disposer de ressources humaines suffisantes. C'est pourquoi nous avons investi dans l'extension de nos capacités, recruté 14 nouvelles interprètes et mis en place des struc-

tures de soutien supplémentaires. Nous cherchons à améliorer encore la disponibilité de nos services et à réduire durablement les pénuries, en particulier dans certaines régions.

4.4 Assurance qualité

Outre la croissance, la qualité de nos prestations a été au centre de nos préoccupations. Nous avons perfectionné nos méthodes de travail, optimisé nos procédures et renforcé les échanges internes ainsi qu'avec nos partenaires. La baisse sensible du taux de refus et

les retours positifs montrent que ces mesures portent leurs fruits. Pour nous, la qualité ne signifie pas seulement l'excellence professionnelle, mais se traduit avant tout par la fiabilité au quotidien.

Les priorités stratégiques le montrent clairement : PROCOM continue de se développer, en mettant l'accent sur les besoins des personnes pour lesquelles nous travaillons, et avec pour ambition de renforcer durablement notre impact.

5. Innovations

Qu'est-ce que l'innovation ? Pour nous, cela signifie comprendre les besoins et développer des offres qui apportent une réelle valeur ajoutée à notre clientèle.

L'année 2025 a été marquée par le développement continu des offres existantes ainsi que par la mise en œuvre réussie d'innovations. L'objectif a toujours été de faciliter encore la communication pour les personnes sourdes et malentendantes, tout en renforçant dura-

blement notre action. Les deux innovations PROCOM NOW et Easy Access reposent sur les besoins exprimés par notre clientèle sourde – nous les prenons au sérieux, avons identifié leurs attentes et les avons mises en œuvre en conséquence.

5.1 myPROCOM – développé en Suisse, pour la Suisse



Avec myPROCOM, nous avons consolidé notre plateforme centrale de communication numérique, que nous avons lancée en novembre 2024. myPROCOM regroupe nos services VideoCom et de relais texte.

Après une phase de lancement intensive, la plateforme s'est progressivement stabilisée et est désormais utilisée et très appré-

ciée au quotidien, tant par nos collaborateurs que par notre clientèle. Aujourd'hui, nous comptons deux fois plus d'utilisateurs enregistrés qu'il y a encore deux ans sur l'ancien système.

myPROCOM permet aux personnes entendant et aux personnes sourdes de se téléphoner, ce qui facilite considérablement la communication et renforce l'autonomie des personnes sourdes.

myPROCOM :

Journée portes ouvertes

5.2 PROCOM NOW transforme le quotidien

Dans les situations du quotidien où aucune interprétation spontanée n'était possible jusqu'à présent – par exemple à la mairie, au guichet, à la pharmacie ou au musée – il est désormais possible de bénéficier d'une interprétation immédiate, sans rendez-vous. Au guichet, il suffit de scanner un code QR pour que l'utilisateur malentendant soit immédiatement mis en relation avec un interprète

disponible. Une offre accessible et sans barrières pour les situations au guichet.

PROCOM NOW est un service essentiel pour faciliter la communication spontanée au quotidien et renforcer l'autonomie des personnes sourdes.

5.3 Easy Access – du projet pilote à la mise en service

Le projet pilote Easy Access (système de réservation directe via le portail client pour les missions en ligne) a été mené à bien et perfectionné courant 2025. La forte demande ainsi que les retours positifs montrent qu'il existe un réel besoin de solutions simples d'utilisation pour la réservation d'interprètes

et disponibles à court terme. Au cours de l'exercice, l'accent a été mis sur le développement de l'offre vers un modèle d'exploitation durable et viable et sur la mise en place des conditions techniques et organisationnelles nécessaires à cet effet.

6. Contribution sociale

L'égalité d'accès à la communication n'est pas un service supplémentaire : c'est une condition préalable à la participation et un droit fondamental.

Pour les personnes sourdes et malentendantes, la question de savoir si elles peuvent participer à la vie quotidienne ou si elles en sont exclues se pose sans cesse.

C'est précisément là que PROCOM entre en jeu. Nos services facilitent la communication dans les situations où elle est cruciale – et permettent ainsi l'autodétermination,

l'égalité et la participation active à la vie sociale.

Notre impact ne se mesure pas seulement en chiffres, mais surtout dans des moments concrets comme lors d'un entretien avec un médecin, d'un rendez-vous avec les autorités ou dans le quotidien professionnel. C'est là que l'inclusion prend tout son sens.

6.1 Une meilleure accessibilité au quotidien

Nos prestations agissent là où cela compte :

- lorsqu'il faut comprendre un diagnostic médical ;
- lorsqu'un contrat de travail est discuté ;
- lorsqu'un entretien avec les autorités doit aboutir.

C'est dans ces situations que se décide si les personnes peuvent agir de manière autonome ou non. C'est précisément là que PROCOM facilite l'accès.

Et ce, 24 heures sur 24, 365 jours par an, en trois langues des signes, ainsi qu'en allemand, français et italien.

L'augmentation du nombre de missions nous a permis d'accompagner encore plus de personnes dans leur quotidien. La demande croissante le montre : le besoin d'une communication fiable et sans barrières continue d'augmenter – et avec lui, notre responsabilité.

6.2 Subventions

Au-delà de la fourniture directe de prestations, PROCOM s'engage dans la promotion de projets qui renforcent durablement l'inclusion.

Au cours de l'exercice, une subvention d'un montant de 17 000 CHF a été accordée à la HfH, la Haute école intercantonale de pédagogie curative de Zurich. Ce soutien sert à

promouvoir des projets dans les domaines de la formation, de la communication et de la participation sociale.

Nous apportons ainsi une contribution qui va au-delà de nos propres prestations, dans le but de renforcer les structures et de développer les connaissances.

6.3 Sensibilisation et impact social

L'accessibilité à la communication ne repose pas uniquement sur des prestations de services : elle nécessite également de la compréhension et une prise de conscience au sein de la société.

C'est pourquoi PROCOM s'engage activement dans la sensibilisation des institutions et du grand public. Grâce à un travail médiatique,

à des événements et à une communication ciblée, nous contribuons à rendre visibles les perspectives des personnes sourdes et malentendantes.

Ce travail produit des effets à long terme : il favorise la compréhension, combat les préjugés et pose les bases de changements structurels.

6.4 Impact grâce à la collaboration

L'impact résulte de l'interaction entre différents acteurs. Pour PROCOM, trois groupes sont essentiels : les personnes malentendantes, nos partenaires et les pouvoirs publics.

En échange direct avec les personnes sourdes, nous développons nos offres en fonction de leurs besoins concrets au quotidien. En parallèle, nous collaborons avec des organisations partenaires afin de faire évoluer ensemble nos prestations et de les assurer de manière efficace.

Les pouvoirs publics créent les conditions-cadres nécessaires et contribuent de manière significative à garantir ces offres à long terme.

Cette collaboration coordonnée nous permet de développer nos prestations et de renforcer durablement leur impact.

Nous tenons à mettre en avant les parties prenantes suivantes.

6.5 Collaboration avec nos trois principales parties prenantes

PROCOM est particulièrement efficace là où existent des partenariats solides.

La collaboration avec l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS), Swisscom et

la SSR n'est pas seulement importante pour nous sur le plan opérationnel – c'est un facteur de réussite stratégique.

6.5.1 Office fédéral des assurances sociales (OFAS)

L'audit réalisé par l'OFAS en novembre 2025 a clairement confirmé la justesse de notre démarche. PROCOM a obtenu une note de risque faible dans tous les domaines clés tels que l'efficacité, la gestion et la participation. Cela montre clairement que nos prestations sont efficaces, ciblées et bien gérées.

L'évaluation selon laquelle elle joue un rôle de modèle pour la société – grâce à l'implication systématique des personnes en situation de handicap et à l'orientation claire vers leurs besoins – revêt une importance particulière.

Pour nous, c'est à la fois une confirmation et un engagement.

Nous ne considérons pas cet audit comme une fin en soi, mais comme une démarche de développement continu : les approches existantes sont systématiquement analysées et perfectionnées, des mesures d'amélioration sont mises en œuvre et leur efficacité est régulièrement évaluée. Sur cette base, nous continuons à améliorer de manière cohérente notre gestion et notre maîtrise des risques.

6.5.2 Swisscom

Le partenariat avec Swisscom est un pilier central de notre efficacité opérationnelle.

Ensemble, nous exploitons et développons des offres telles que le relais texte et VideoCom – des services indispensables au quotidien pour de nombreuses personnes sourdes. Ces deux services s’inscrivent dans le cadre du service universel des télécommunications et sont soutenus par l’OFCOM. Ainsi, une utilisation équitable des services de communication est garantie en Suisse.

Développement

Avec le lancement réussi de myPROCOM, nous avons franchi une étape décisive dans notre développement. La plateforme constitue aujourd’hui l’épine dorsale numérique de nos prestations et permet de nouvelles formes de travail flexibles. Les collaborateurs de VideoCom peuvent travailler depuis



Valon Bajrami (Partner Manager, Swisscom Suisse AG),

Roman Probst (directeur PROCOM)

n’importe où, ce qui renforce l’attractivité de l’employeur et réduit sensiblement les coûts d’infrastructure.

De plus, myPROCOM sert de base technologique à de nouvelles innovations, notamment pour PROCOM NOW.

Cette collaboration montre concrètement ce que la technologie peut apporter : elle réduit les barrières, permet une communication spontanée au quotidien et renforce l’autonomie des personnes sourdes. Parallèlement, elle ouvre de nouvelles marges de manœuvre organisationnelles et économiques.

6.5.3 SSR



La photo avec **Lorraine Frochoux** (Access Services SRG) et **Roman Probst** (directeur de PROCOM) illustre parfaitement cette collaboration d’égal à égal.

Avec la SSR, nous contribuons à intégrer les trois langues des signes nationales dans la communication publique.

« Avec la SRG SSR, nous apportons une contribution importante afin que les personnes sourdes bénéficient d’un accès égalitaire à l’information et à la participation sociale. »

Roman Probst, fondation PROCOM

« Ce que j’apprécie particulièrement dans la collaboration avec PROCOM, c’est l’accent pragmatique mis sur les solutions et les prestations de haute qualité. » Lorraine Frochoux, SRG SSR

L’interprétation en langue des signes à la télévision facilite l’accès à l’information et favorise ainsi la participation à la société. Cette présence accroît la visibilité de la langue des signes et sensibilise aux préoccupations des personnes sourdes. Dès 2024, un nouveau contrat avec la SSR a pu être conclu avec succès. Au cours de l’année sous revue, cette collaboration a été consolidée et approfondie en termes de contenu, comme en témoigne le nombre de missions réalisées pour la SSR à l’échelle nationale.

Cette évolution montre clairement que l’inclusion n’est pas un simple complément, mais fait partie intégrante de la mission fondamentale.

6.6 Conclusion

L'impact de PROCOM se manifeste au quotidien, dans de nombreuses situations concrètes où la possibilité de communiquer favorise la participation. Nos services rendent ces échanges possibles.

Nos partenariats élargissent notre portée et renforcent notre impact.

Notre ambition reste claire : une Suisse où la communication sans barrières n'est pas l'exception, mais la norme.



7. Résultats

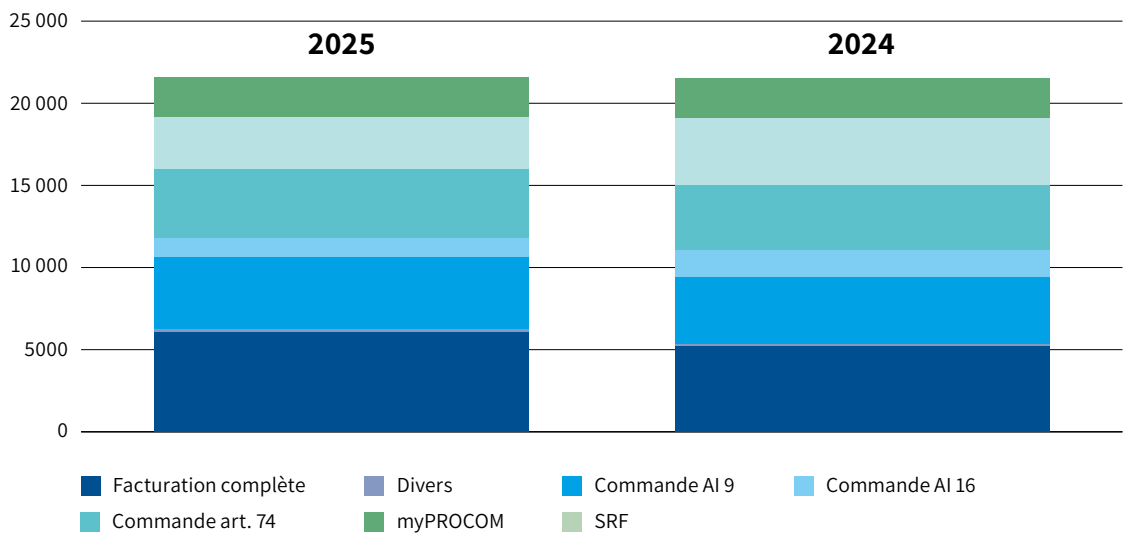
L'évolution de la fondation PROCOM peut être clairement suivie à l'aide d'indicateurs clés. Ceux-ci montrent comment l'organisation s'est stabilisée, a continué à se développer et a élargi ses prestations au cours de l'année.

7.1 Demande et volume de prestations stables, moins de refus

Le nombre de missions en 2025 se maintient au même niveau élevé que l'année précédente. Cette amélioration de la disponibilité

s'explique par le fait que nous avons pu réaffecter les ressources libérées chez VideoCom à d'autres types de missions.

Toutes les missions effectuées de janvier à décembre



7.2 Augmentation significative des prestations à facturation complète

Les missions à facturation complète, qui revêtent une grande importance pour la stabilité financière de la fondation, ont connu une évolution particulièrement dynamique.

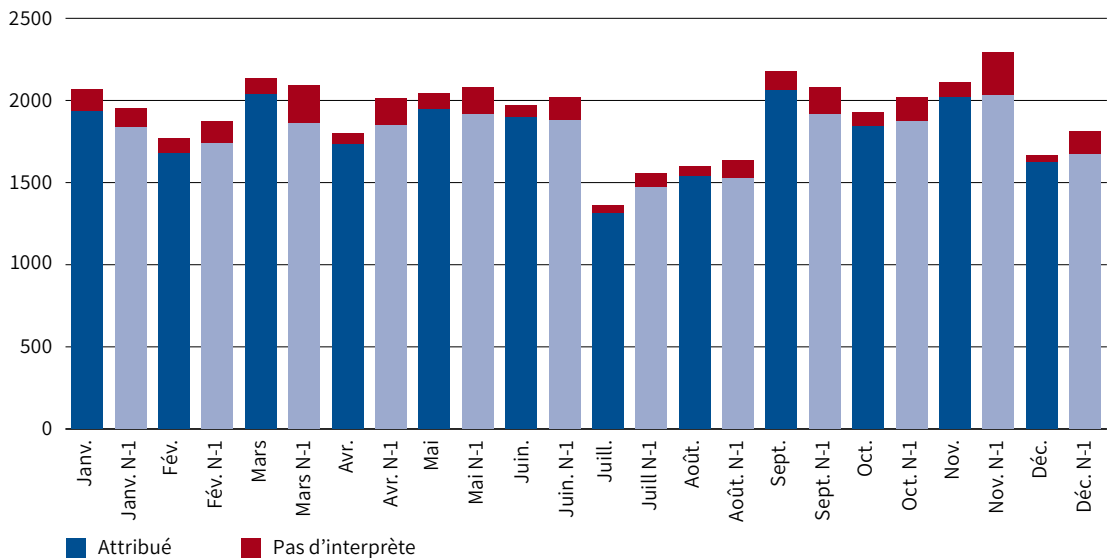
Au cours de l'année, une hausse significative de 17,8% a été enregistrée dans ce domaine. Cela souligne à la fois l'utilisation croissante des services et leur pertinence économique.

7.3 Amélioration de l'efficacité et de la disponibilité

L'une des priorités centrales était d'améliorer la disponibilité des services. Elle a été atteinte : le taux de refus a été fortement réduit par rapport à l'année précédente et s'est maintenu à un niveau nettement inférieur en moyenne annuelle. Cette évolution témoigne d'une planification plus efficace des missions, de processus améliorés et du renforcement des effectifs.

Le graphique suivant présente le nombre de missions et le taux de refus par mois, en comparaison avec l'année précédente. Il montre la répartition saisonnière des missions par mois et permet de constater clairement la baisse du taux de refus.

Volume total des commandes



7.4 Évolution régionale

La demande a évolué de manière positive dans les trois régions linguistiques, bien qu'avec des dynamiques différentes. La Suisse alémanique continue de représenter la plus grande part des missions,

tandis que la Suisse romande a enregistré une croissance supérieure à la moyenne. Par ailleurs, la garantie de capacités suffisantes reste un défi majeur dans cette région.

7.5 Utilisation numérique

L'utilisation des offres numériques a continué de progresser. Au cours de l'année, le site web a enregistré plus de 86 000 pages vues et plus de 12 000 utilisatrices et utilisateurs. La plate-

forme myPROCOM a été de plus en plus utilisée au quotidien et a contribué à simplifier les processus et à améliorer l'accessibilité des services.

7.6 Statistiques sur le relais texte

Au milieu de toutes ces innovations, la question se pose également de savoir comment notre service le plus ancien – le relais texte – a évolué. Il constitue depuis de nombreuses années un élément fiable de notre offre et accompagne de nombreuses personnes dans leur quotidien. Nous donnons ci-après un aperçu de son utilisation en 2025.

Le service de relais texte a apporté une contribution importante à la garantie d'une communication sans barrières. Au total, 16 625 communications ont été assurées, ce qui correspond à une moyenne de 1 385 par mois, soit environ 45 par jour.

En complément, 1 384 communications par SMS ont été traitées, ce qui représente une moyenne de 115 par mois, soit environ 3,5 par jour.

Le service de relais texte a coordonné 42 demandes d'interprètes de dernière minute pendant le temps périphérique. Environ trois quarts de ces missions ont eu lieu en Suisse alémanique (DSGS), avec un taux de disponibilité de 63%, et un quart en Suisse romande (LSF), avec un taux de 30%.

Ces demandes concernaient 55% des nouvelles missions, tandis que 45% constituaient des solutions de remplacement de dernière minute en cas d'indisponibilité. Environ 20% des missions ont ainsi pu être traitées en ligne.

Enfin, le service de relais texte a apporté une contribution importante à l'accessibilité de l'information dans le domaine du télétexte : 484 pages au total ont été créées pour la télévision germanophone de la SRF et 146 pages pour l'offre francophone de la RTS.

7.7 Évolution financière

Parallèlement à l'évolution opérationnelle, la situation financière a pu être stabilisée. La trésorerie s'est élevée à environ 1,9 million

de CHF, ce qui correspond à une augmentation significative d'environ 19% par rapport à l'année précédente.

7.8 Chiffres clés 2025



+17,8%
de facturation complète



env. 6%
Taux de refus
(année précédente
env. 11%)



CHF 1,9 mio.
de trésorerie



86 000+
visites sur le site web

7.9 Litiges

Au cours de la période considérée, aucun litige significatif n'a été enregistré. La fondation PROCOM a exercé ses activités confor-

mément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

7.10 Difficultés et risques

Si l'année 2025 s'est avérée très positive, une chose est claire : la fondation PROCOM continue d'évoluer dans un environnement exigeant. Si des progrès importants ont été

réalisés, certains sujets nécessitent encore une attention particulière et nous les traitons activement.

7.10.1 Financement et déficit structurel

L'un des principaux défis reste le financement à long terme de nos prestations, qui doit être garanti et couvrir les coûts de chaque prestation. Le subventionnement croisé qui persiste, provenant des missions à facturation complète au profit des missions dont la couverture des coûts est insuffisante, est trop élevé. Par ailleurs, les dépenses et les risques liés à la recherche et à l'acquisition, chaque année, de fonds et de dons sont considérables.

D'une part, les négociations tarifaires à venir avec les parties prenantes concernées

doivent être menées à bien et mises en œuvre avec succès. D'autre part, notre objectif est de transformer les dépendances à court terme en partenariats à long terme avec des fondations et d'autres institutions, ce qui nous permettra de disposer d'une certaine marge de manœuvre financière. Sans adaptation des conditions-cadres, la pérennité de nos prestations est menacée à moyen terme. Cette situation montre clairement que la garantie à long terme de nos prestations ne dépend pas seulement de notre efficacité, mais aussi du fait que nous sommes tributaires de financements externes et de la collecte de fonds.

7.10.2 Pénurie de personnel qualifié et capacités

La demande pour nos services ne cesse de croître. Il reste difficile de recruter suffisamment d'interprètes qualifiées – nous atteignons notamment nos limites dans certaines régions linguistiques. C'est pourquoi nous investissons activement dans le développement de nos capacités, dans la formation ainsi que dans le recrutement de nouveaux professionnels. La pénurie de personnel qualifié continuera toutefois de nous accompagner à l'avenir. Dans le même temps, nos mesures portent leurs fruits :

En Suisse alémanique, nous avons pu recruter 13 des 14 diplômés du cursus de bachelor en langue des signes et les engager à la fin de l'été 2025. Cela souligne l'attractivité et l'importance accrue de PROCOM en tant qu'employeur.

En Suisse romande, particulièrement touchée pendant des années par la pénurie de personnel qualifié, nous avons réussi, en collaboration avec l'Association Romande des Interprètes en Langue des Signes (ARILS), à recruter cinq interprètes venus de France et à faire progresser avec succès leur procédure de reconnaissance des qualifications obtenues à l'étranger.

Au Tessin, la situation est différente : il y a encore des capacités disponibles et nos interprètes ne travaillent actuellement pas à pleine capacité.

Ces évolutions montrent que nous sommes sur la bonne voie – même si la garantie de ressources humaines suffisantes reste un enjeu central.

7.10.3 Cadre politique et réglementaire

Notre travail est fortement influencé par les décisions politiques et les dispositions légales. Les changements dans ces domaines peuvent avoir des répercussions directes sur

notre activité. Il est donc d'autant plus important que nous suivions activement ces évolutions, que nous recherchions le dialogue et que nous fassions valoir nos préoccupations.

7.10.4 Numérisation et investissements

La numérisation nous offre de nouvelles possibilités pour rendre nos services plus accessibles et plus efficaces. Elle implique toutefois des investissements – dans les systèmes, les infrastructures, la protection des données, le savoir-faire et la formation du personnel et des clients. Ces investissements sont indispensables, mais ils nous confrontent au défi de les rendre finançables à long terme.

Ces défis montrent que notre travail ne va pas de soi. Ils exigent de notre part de la flexibilité, une action prospective et la volonté d'explorer de nouvelles voies. En même temps, nous y voyons aussi une opportunité : développer PROCOM et renforcer durablement notre impact.

7.10.5 Gestion des missions

La gestion des missions d'interprétation reste un défi opérationnel majeur. La demande croissante se heurte à des ressources humaines limitées et nécessite une plus grande flexibilité et efficacité. Les demandes de dernière minute, les disparités régionales ainsi que les absences imprévues compliquent encore davantage la situation.

Afin de garantir une disponibilité maximale, nous investissons dans l'optimisation de notre fonctionnement, dans le développement de systèmes d'assistance numériques ainsi que dans une coordination étroite avec nos interprètes. Notre objectif reste de garantir à nos clients des solutions fiables, même lorsque les conditions sont contraignantes.



8. Finances et situation économique

8.1 Résultat annuel

Sur le plan financier, l'exercice a été marqué par une stabilisation progressive et une évolution globalement positive. Après un début

d'année difficile, la fondation PROCOM a réussi à consolider sa situation financière et à clôturer l'exercice avec une perte maîtrisée.

8.2 Résultat et évolution

Le résultat annuel montre que les mesures mises en place portent leurs fruits. Malgré des recettes en baisse par rapport à l'année précédente, la situation financière a pu être stabilisée grâce à une gestion rigoureuse des

coûts. Néanmoins, la marge de manœuvre financière est restée limitée, ce qui nécessite de continuer à planifier et à établir des priorités avec soin.

8.3 Raisons de cette évolution

Cette évolution positive s'explique par plusieurs facteurs, notamment la demande croissante pour nos services, une meilleure utilisation des capacités ainsi que les gains d'efficacité. Malgré une situation de départ difficile

et des revenus en baisse, des mesures d'économie ciblées et une conscience accrue des coûts ont contribué à maintenir les dépenses sous contrôle.

8.4 Éléments exceptionnels

Aucun événement extraordinaire susceptible d'influencer de manière significative le résultat annuel n'a été enregistré. Des contributions ponctuelles liées à des projets et des

paiements résiduels provenant de projets achevés ont pu être comptabilisés comme prévu et ont renforcé la situation financière.

8.5 Investissements

Durant l'année, des investissements ont été réalisés pour poursuivre le développement. Ils concernent notamment la numérisation, de nouveaux systèmes ainsi que l'infrastructure

informatique. Ces investissements sont nécessaires pour garantir la performance à long terme et répondre aux exigences croissantes.

8.6 Évolution des fonds propres

Malgré un léger recul, la base de fonds propres de la fondation a pu être maintenue à un niveau stable au cours de l'exercice. Cela constitue un fondement important pour la sécurité financière et permet de relever

activement les défis futurs. La garantie durable des ressources financières reste une tâche importante et centrale pour les années à venir.

9. Structure des recettes et financement

Le financement de la fondation PROCOM repose sur plusieurs piliers et reflète son rôle, entre mission publique et financement complémentaire par des projets, des fonds propres et la collecte de fonds. L'objectif est de garantir une base de financement stable et viable à long terme.

9.1 Financement public et prestations AI

Une part importante des recettes provient des prestations versées dans le cadre de l'assurance-invalidité (AI) ainsi que d'autres mandats publics. Celles-ci constituent la base de la fourniture de services essentiels dans le domaine de l'interprétation en langue des signes. Dans le même temps, un défi structurel se pose : les tarifs en vigueur ne couvrent

que partiellement les coûts réels et sont inchangés depuis de nombreuses années. Il en résulte un déficit persistant qui doit être compensé par d'autres sources de revenus. L'Office fédéral des assurances sociales a par ailleurs chargé PROCOM de financer une partie des missions par d'autres revenus, tels que la collecte de fonds.

9.2 Prestations à facturation complète et revenus de marché

Outre le financement public, les prestations à facturation complète gagnent en importance. Ces prestations, qui sont facturées directement aux clients ou aux institutions, ont connu une évolution particulièrement

dynamique et apportent une contribution importante à la stabilisation financière. Elles montrent que nos services sont très demandés sur le marché.

9.3 Collecte de fonds et financement de projets



Roman Probst,
Edina Duss,
(Fundraising)

La collecte de fonds constitue un autre élément important du financement. Au cours de l'exercice, des fonds supplémentaires ont pu être obtenus auprès de fondations, d'organisations et de partenaires. Ces fonds permettent de mettre en œuvre des projets innovants, de développer

de nouvelles offres et de combler les lacunes existantes en matière de financement. Des projets tels que « Accès pour tous » illustrent parfaitement comment des subventions ciblées peuvent avoir un impact direct et ainsi pallier le sous-financement des missions d'interprétation.

9.4 Prestations propres et amélioration de l'efficacité

En complément des recettes externes, l'utilisation efficace des ressources internes joue également un rôle important. L'optimisation des méthodes, l'affectation optimisée du personnel et la numérisation ont permis de réaliser des gains d'efficacité qui ont un impact positif sur la situation financière.

Il apparaît toutefois possible d'utiliser et de développer les différentes sources de financement. À l'avenir, il sera essentiel d'améliorer durablement le financement public, de continuer à développer les prestations destinées au marché et de renforcer la collecte de fonds.

La structure des recettes reste globalement exigeante et nécessite une gestion rigoureuse.

10. Structure des coûts

Les coûts sont fortement marqués par les prestations d'interprétation et les dépenses de personnel et de fonctionnement qui y sont liées. L'accent a été mis sur la gestion rigoureuse des coûts tout en investissant dans son développement.

10.1 Les frais de personnel, un facteur de coût essentiel

Les frais de personnel représentent la plus grande partie des coûts. Ils comprennent notamment les dépenses liées aux interprètes en langue des signes ainsi qu'aux collaborateurs chargés de la disposition, de l'administration, de la direction et des fonctions de

soutien. Ces coûts sont étroitement liés au volume de prestations : à mesure que la demande de missions augmente, les dépenses correspondantes augmentent simultanément.

10.2 Coûts d'exploitation et d'infrastructure

Les dépenses liées à l'infrastructure, à l'informatique et à l'exploitation constituent un autre poste de coûts important. Elles comprennent notamment les coûts liés aux systèmes, aux plateformes, au réseau et à

l'environnement de travail. Des investissements ont été réalisés dans ce domaine afin de consolider les capacités numériques et d'anticiper les évolutions à venir.

10.3 Coûts de projet et de développement

Le développement d'offres telles que PROCOM NOW, Easy Access ou myPROCOM entraîne des coûts supplémentaires. Ces investissements sont délibérés et visent

à mettre en place de nouveaux services, à améliorer les offres existantes et à mettre en œuvre notre orientation stratégique.

10.4 Maîtrise des coûts et contrôle

Tout au long de l'année, une grande importance a été accordée à une gestion consciente et responsable des ressources financières. Des mesures ont permis de réaliser des économies et de rendre les processus plus efficaces. Nous avons veillé à ne pas retarder les investissements nécessaires afin de ne pas compromettre le développement à long terme.

La structure des coûts reflète l'équilibre entre le fonctionnement courant et le développement ciblé. L'objectif reste d'utiliser efficacement les moyens disponibles tout en créant les conditions nécessaires à une performance durable.

11. Risques financiers et stabilité

La situation financière de la fondation PROCOM s'est stabilisée en 2025. Néanmoins, il reste important de garder à l'œil les risques existants et d'agir de manière proactive.

11.1 Liquidité

La liquidité a pu être maintenue à un niveau stable au cours de l'exercice sous revue et constitue une base importante pour l'activité courante. Elle permet de remplir à tout moment les obligations à court terme et de

réaliser les investissements nécessaires. Toutefois, la situation financière toujours tendue exige une planification minutieuse et une gestion prudente de la liquidité.

11.2 Réserves

Les réserves disponibles contribuent de manière significative à la sécurité financière de la fondation. Elles offrent une marge de manœuvre permettant de compenser les

fluctuations et de réagir à des développements imprévus. En parallèle, il s'agit de sécuriser durablement ces réserves et, dans la mesure du possible, de les renforcer.

11.3 Dépendances

Le financement dépend dans une large mesure de conditions-cadres externes, notamment des prestations publiques relevant de l'assurance-invalidité ainsi que des subventions liées à des projets. Ces dépendances comportent des risques, car des changements dans les directives politiques ou financières peuvent avoir des répercussions directes sur nos activités. Il est donc d'autant plus important de continuer à diversifier la

base de financement et de trouver des sources de revenus supplémentaires. Dans l'ensemble, il apparaît que PROCOM repose aujourd'hui sur une base financière plus stable qu'au début de l'année. Dans le même temps, la garantie de la stabilité financière reste une tâche permanente qui exige une gestion prospective et des décisions stratégiques claires.



12. Perspectives financières pour 2026

Les perspectives financières pour l'année 2026 sont marquées par un optimisme prudent. La stabilisation atteinte en 2025 constitue une base solide sur laquelle il est possible de continuer à s'appuyer. Cela étant, le contexte reste exigeant et des défis majeurs persistent.

12.1 Évolution prévue

Pour l'année 2026, on prévoit que la demande pour les services restera stable, voire augmentera légèrement. Une poursuite de la croissance est notamment attendue dans le domaine des offres numériques ainsi que

dans celui des solutions d'interprétation disponibles à court terme. Nous entendons tirer parti de cette évolution tout en continuant à améliorer l'efficacité.

12.2 Planification des investissements

Des investissements sont également prévus pour l'année à venir. Les priorités porteront sur le développement des offres numériques telles que PROCOM NOW, Easy Access et myPROCOM, ainsi que sur l'infrastructure

informatique et l'intégration des systèmes. Ces investissements sont nécessaires pour garantir la qualité et la disponibilité des services à long terme et assurer leur pérennité.

12.3 Risques

Les principaux risques financiers persistent. Il s'agit notamment du déficit structurel dans le domaine des prestations financées par l'AI, de la dépendance vis-à-vis du contexte politique et réglementaire, ainsi que des défis liés

à la pénurie de personnel qualifié. De plus, les exigences croissantes en matière de numérisation et de protection des données peuvent entraîner des coûts supplémentaires.

12.4 Priorités stratégiques

Dans ce contexte, PROCOM fixe des orientations financières et stratégiques claires pour l'année 2026. Celles-ci comprennent la réussite des négociations tarifaires avec les instances compétentes, la poursuite du développement des prestations autofinancées, le renforcement de la collecte de fonds ainsi que la gestion rigoureuse des coûts. Parallèlement, l'amélioration continue de la qualité et de la

fiabilité des prestations demeure essentielle. Dans l'ensemble, PROCOM envisage l'année 2026 avec réalisme et confiance. La combinaison d'une situation de départ stabilisée, de priorités claires et d'investissements ciblés constitue une base solide pour mettre en œuvre avec succès les prochaines étapes de développement.

13. Collecte de fonds et partenariats

La fondation PROCOM a pu compter une nouvelle fois sur le précieux soutien de nombreuses fondations, organisations et donateurs. Grâce à leur engagement et à leur confiance, des subventions d'environ 400 000 CHF ont été collectées. Ces contributions constituent un pilier central pour la stabilité et le développement de notre travail.

Une grande partie des fonds a été affectée à des fins spécifiques et a permis la mise en œuvre concrète et le développement de projets importants. Parmi ceux-ci, on peut citer notamment :

- **Accès pour tous**, qui comble les déficits de financement des prestations existantes et permet ainsi à toutes les personnes sourdes et entendant de bénéficier d'interprètes en langue des signes.
- **PROCOM NOW et Easy Access**, qui facilitent, élargissent et modernisent l'accès à nos services.
- **Le travail de sensibilisation**, visant à renforcer l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes.

Cet impact n'aurait pas été possible sans le soutien de nos partenaires financiers. Chaque contribution témoigne de la confiance accordée à notre mission et a permis d'apporter des améliorations concrètes pour les personnes sourdes et malentendantes.

Nous tenons à adresser nos plus sincères remerciements à toutes nos donatrices et tous nos donateurs pour leur engagement. Grâce à leurs contributions, nous pouvons non seulement poursuivre notre travail, mais aussi le développer afin d'avoir un impact durable.

13.1 Remerciements aux partenaires financiers

Tous les partenaires qui ont soutenu PROCOM par des contributions d'au moins 1000 CHF sont énumérés ci-dessous :

- Beat Kleeb
- BENECARE Foundation
- Fondation Claire Sturzenegger-Jeanfavre
- Fondation Däster Schild
- Fondation Dr Beatrice & Dr Richard Huber-Bieg
- Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (BFEH)
- Fondation Emil et Beatrice Gürtler-Schnyder von Wartensee
- Fondation Eugen et Gertrud Läubli-Heim
- Fondation Alfred et Eugénie Baur
- Fondation Claude et Giuliana
- Fondation Philanthropique Famille Sandoz
- Fondation Geschwister Albert und Ida Beer
- Fondation H.P. Albisser
- Fondation HANELA
- Hausheer Holzbau AG
- Fondation Max Bircher
- MBF Foundation
- Fondation Philipp et Henny Bender
- Fondation René et Susanne Braginsky
- Rudolf Byland
- Fondation « Perspectives » de Swiss Life
- Fonds Swisslos du canton de Soleure
- Fonds Swisslos du canton de Bâle-Ville
- Fonds Swisslos du canton de Zurich
- Fonds Swisslos du canton du Tessin
- SympaSol SA
- Fondation Trudy Gysi-Leuenberger



13.2 Rapport final du projet « Accès pour tous »

Le projet « **Accès pour tous** » (<https://pro-com.ch/fr/acces-pour-tous/>), illustre particulièrement bien l'impact de notre travail. Il repose sur une question simple, mais essentielle : que se passe-t-il lorsque des personnes sourdes ont un besoin urgent d'une mission d'interprétation, mais que le financement n'est pas assuré ?

C'est précisément dans ce contexte que le projet intervient. Il permet d'apporter une aide rapide et sans formalités administratives dans des situations où la communication est cruciale – par exemple lors de consultations médicales, d'entretiens de conseil ou d'événements personnels importants.

Une grande partie des missions a eu lieu dans le domaine médical. C'est précisément là que l'on voit à quel point une compréhension mutuelle est essentielle : elle apporte de la sécurité, évite les malentendus et permet de prendre des décisions en toute autonomie.

Mais le projet met également en évidence l'ampleur des besoins. Nous recevons chaque jour des demandes pour lesquelles aucun financement n'est garanti. « Accès pour tous » aide à combler ces lacunes – mais ne constitue pas pour autant une solution à long terme.

En effet, une partie des coûts a dû être couverte par des contributions propres. Pour garantir durablement de telles missions, il faut donc des conditions-cadres fiables et des modèles de financement viables. Pour nous, une chose est claire : l'accès à la communication ne doit pas être une question de financement.



Nous avons ainsi pu organiser 3 837 missions d'interprétation. Au total, 718 personnes sourdes dans toute la Suisse y ont eu recours, souvent dans des moments où il est particulièrement important de se faire comprendre et de pouvoir comprendre soi-même.

14. Équipe et culture d'entreprise

La fondation PROCOM vit grâce aux personnes qui s'engagent quotidiennement en faveur d'une communication sans barrières. L'engagement, la compétence professionnelle et la collaboration constituent la base de nos prestations – et donc aussi de notre impact. Nous avons investi dans la formation de nos collaboratrices et collaborateurs, dans la qualité de nos processus ainsi que dans le renforcement d'une culture commune forte.

14.1 Développement du personnel

La formation continue de nos collaborateurs est un facteur clé de notre succès. Au cours de l'année sous revue, nous nous sommes attachés à faire évoluer les compétences de manière ciblée, à élargir les responsabilités et à intégrer soigneusement les nouveaux collaborateurs. Dans le domaine de l'interpréta-

tion en langue des signes notamment, une grande importance a été accordée à la qualité, à l'échange d'expériences et à l'amélioration continue. La collaboration étroite entre les équipes ainsi que les entretiens réguliers avec les collaborateurs favorisent l'évolution durable de l'organisation.

14.2 Entretiens systématiques avec les collaborateurs

Probablement pour la première fois de notre histoire, nous avons mené des entretiens systématiques avec l'ensemble du personnel – par « systématiques », nous entendons que chaque collaboratrice et collaborateur a pu s'exprimer.

Ces entretiens ont permis un échange ouvert entre les collaborateurs et les responsables. Des thèmes tels que la collaboration, le développement individuel, les attentes et les perspectives personnelles ont pu être abordés de manière structurée. Ils ont permis d'identifier

rapidement les préoccupations et d'y apporter des réponses appropriées.

Ils ont ainsi permis d'obtenir une meilleure vue d'ensemble : les points forts sont apparus, les potentiels de développement ont été identifiés et des mesures ont été définies. Les entretiens avec les collaborateurs apportent ainsi une contribution importante au développement, au renforcement de la collaboration ainsi qu'à la garantie à long terme de la qualité de nos prestations.

14.3 Formation continue interne et partage des connaissances

L'échange de connaissances est un élément central de notre culture. Divers formats de formation continue interne ont été mis en place afin de favoriser les échanges professionnels et le développement. Des formations sur les nouveaux systèmes, les questions de protection des données ou des probléma-

tiques techniques, ainsi que des échanges réguliers, contribuent à partager les connaissances et à améliorer encore la qualité des prestations. Ces dispositifs renforcent non seulement les compétences professionnelles, mais aussi la cohésion interne.

14.4 Positionnement de l'employeur et culture d'entreprise

PROCOM se considère comme un employeur attractif dans un environnement spécialisé et porteur de sens. Ce travail se caractérise par un fort impact social, une collaboration respectueuse et la possibilité de contribuer activement à l'inclusion. Des modèles de travail flexibles, des possibilités d'évolution ainsi qu'une culture ouverte et inclusive sont des éléments centraux de notre positionnement en tant qu'employeur.

Le développement de l'équipe et de la culture restera une priorité à l'avenir. Car ce n'est qu'avec des collaborateurs engagés, bien soutenus et qualifiés que PROCOM pourra remplir et développer sa mission de manière durable.

14.5 Entretien avec Bruno Bossart, relais texte

37 ans d'engagement pour PROCOM

Bruno Bossart travaille depuis 37 ans au service de relais texte de PROCOM et prendra sa retraite en 2026. Au cours de cette période, il a été un témoin privilégié de l'évolution de la communication pour les personnes sourdes et malentendantes et y a contribué de manière déterminante. À cette occasion, nous avons fait ensemble le bilan de son parcours.

Bruno, tu travailles chez PROCOM depuis très longtemps. Comment ton parcours a-t-il commencé ?

Je travaille au service du relais texte de PROCOM depuis le 1^{er} janvier 1989. Quand j'y repense aujourd'hui, beaucoup de choses semblent presque appartenir à une autre époque. À l'époque, nous travaillions avec des téléscripts – c'était notre seul moyen de communiquer avec les personnes sourdes et malentendantes. Nous nous sommes fortement inspirés des États-Unis, où de tels services avaient déjà été mis en place plus tôt.



Bruno Bossart
Relais texte, PROCOM

Et puis il y a eu les avancées technologiques...

Oui, et cela a tout changé. Avec la téléphonie par internet, il est soudain devenu possible d'assurer le relais via l'ordinateur et l'écran. Ce fut un pas de géant. Puis est venu le relais vidéo – j'ai eu la chance d'en vivre les débuts. Aujourd'hui, cela va de soi, mais à l'époque, c'était vraiment une étape décisive.

Tu as également connu quelques changements au sein de la direction. Qu'est-ce qui t'a particulièrement marqué ?

Il y a eu plusieurs changements au sein de la direction. Pour moi personnellement, l'arrivée de Roman Probst a été une véritable aubaine. Il a réussi à impliquer beaucoup plus les collaborateurs. On a le sentiment de faire vraiment partie de l'évolution – cela fait une grande différence.

Quel est l'impact sur l'organisation ?

PROCOM se développe parce que les besoins de nos clientes et clients évoluent. Et la croissance implique aussi des changements : de nouvelles structures, de nouveaux processus. Mais lorsque les collaborateurs sont impliqués, cela se passe beaucoup mieux. La cohésion est aujourd'hui nettement plus forte qu'auparavant.

Qu'est-ce que tu apprécies particulièrement dans ton travail ?

Avant tout, les gens. J'ai un grand respect pour les interprètes qui travaillent sur le terrain – et tout autant pour les collègues de l'administration qui, en coulisses, rendent tout cela possible. Sans cette collaboration, cela ne fonctionnerait pas.

Quels sont tes souhaits pour l'avenir ?

Je souhaite que davantage de personnes découvrent à quel point ce travail est enrichissant. Il faut y mettre tout son cœur. Nous contribuons à rapprocher le monde des entendants et celui des personnes sourdes et malentendantes.

Comment perçois-tu la communication interne aujourd'hui ?

Très positivement. Nous sommes régulièrement informés par le biais de newsletters, et on remarque que nos opinions sont plus prises en compte qu'auparavant. Cela renforce la confiance et la cohésion.

Où vois-tu encore des défis ?

Clairement dans la sensibilisation. Beaucoup de personnes entendants ne savent pas à quel point la surdité peut prendre des formes différentes – qu'une personne soit sourde de naissance, qu'elle ait perdu l'ouïe plus tard ou qu'elle soit malentendante. Cela a des répercussions énormes sur l'acquisition du langage. L'écriture, en particulier, représente un défi majeur pour de nombreuses personnes sourdes, car elles n'ont jamais pu entendre la langue. Ces différences sont souvent sous-estim es.

Que pourrait faire PROCOM de plus dans ce domaine ?

Nous pourrions mieux faire connaître le quotidien des personnes sourdes et malentendantes – avec tous les obstacles, mais aussi les solutions.

Y a-t-il une histoire qui t'a particulièrement marqu e ?

Oui, celle de Beat Kleeb. Il a raconté un jour comment il téléphonait autrefois avec sa petite amie : il devait demander à une personne entendant de passer l'appel à sa place.   l'autre bout du fil, il y avait une autre personne entendant qui lui transmettait la réponse. Au final, quatre personnes étaient impliqu es – pour une seule conversation. La vie priv e ? Impossible. Cela montre de manière très frappante pourquoi notre travail est si important.

Cher Bruno, nous te remercions chaleureusement pour ton engagement précieux et de longue date ainsi que pour ton dévouement sans faille.

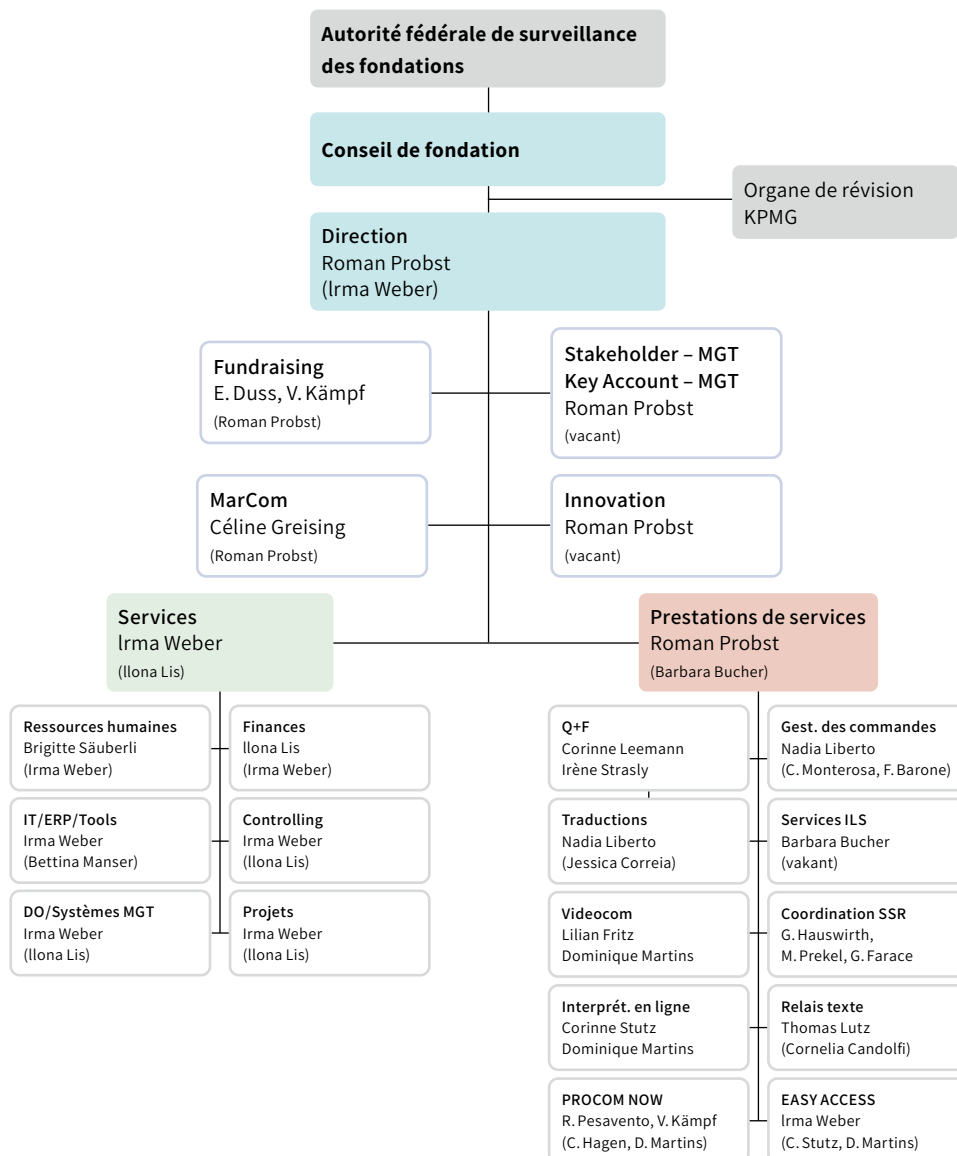
14.6 Organigramme

Au cours de l'exercice, nous avons délibérément poursuivi le développement, dans le but de rendre PROCOM encore plus stable, plus efficace et mieux préparée pour l'avenir à long terme. Une étape clé dans ce processus a consisté à répartir les responsabilités entre plusieurs personnes et à élargir la base de soutien pour les tâches de direction.

Pour nous, cette évolution est bien plus qu'un simple ajustement structurel. Elle reflète une conception commune du leadership, fondée sur la confiance, la clarté et la collaboration. En renforçant les compétences et en partageant les responsabilités, nous favorisons l'initiative personnelle, encourageons l'innovation

et renforçons en même temps notre résilience. La nouvelle structure organisationnelle nous permet de réagir plus rapidement aux changements et de développer continuellement nos offres – toujours avec l'ambition d'être une référence fiable et de haute qualité pour les personnes sourdes. Elle constitue ainsi un élément essentiel de la construction durable de notre entreprise.

La structure visible dans l'organigramme à compter du 1^{er} mars 2026 rend cette étape de développement transparente et montre comment nous allons mener PROCOM ensemble vers l'avenir.



15. Organisation et numérisation

15.1 Gestion de la qualité et amélioration continue (SMQ)

La qualité de nos prestations est une priorité absolue pour PROCOM. Notre système de gestion de la qualité est constamment perfectionné et constitue la base d'une prestation de services structurée et fiable. Cela inclut des procédures standardisées, des retours d'information systématiques de la part des clientes et clients ainsi qu'une démarche d'amélioration continue.

L'efficacité de cette approche est confirmée par des organismes externes : lors de l'audit de l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS), PROCOM s'est vu attester une bonne gestion globale ainsi qu'une forte orientation vers les besoins des groupes cibles. Toutefois, il a été recommandé d'approfondir encore la documentation des processus et la gestion des risques – une démarche poursuivie de manière continue.

15.2 Des structures claires, des coûts d'assistance réduits : optimisation ERP dans Abacus avec SympaSol

La solution ERP existante a été mise en place il y a quelques années par un prestataire externe en collaboration avec une ancienne direction. Au fil du temps, il est toutefois apparu que la solution s'était développée sans concept de processus global, ce qui entraînait une charge de travail manuel importante.

Il y a un peu plus d'un an, nous avons recherché un partenaire Abacus adapté et avons découvert SympaSol AG. Ensemble, nous avons réussi à résoudre les premiers problèmes hérités du passé dans le système.

Nous entamons aujourd'hui une révision approfondie visant à moderniser la gestion des commandes. Dans un premier temps, l'accent est mis sur l'analyse du fonctionnement existant. L'objectif est de structurer clairement les activités, de réduire les ruptures de support et d'orienter davantage la solution ERP vers l'automatisation et la numérisation.

À partir de cette analyse, nous redéfinissons les processus centraux et les déployons progressivement dans le système. Cela permet d'automatiser différentes étapes de travail et de simplifier considérablement les procédures. En parallèle, cela donne naissance à une architecture du système plus claire, facilitant la planification des adaptations et des développements futurs.

Jürg Zehnder, directeur général de SympaSol AG : « Le succès de ce projet repose sur la collaboration ouverte et axée sur les solutions avec PROCOM – c'est ainsi que naissent des solutions numériques durables. »

Les premiers résultats se font déjà sentir au quotidien : le fonctionnement est plus efficace, les sources d'erreurs sont réduites et les procédures sont nettement plus rapides. En parallèle, les coûts liés à l'assistance diminuent.

La collaboration partenariale avec SympaSol est particulièrement précieuse. L'équipe apporte non seulement son savoir-faire technique, mais participe activement à la réflexion sur notre fonctionnement et met en évidence les solutions innovantes rendues possibles par les systèmes ERP modernes. Les collaborateurs sont toujours courtois, aimables et serviables, ce qui rend la collaboration agréable.

Grâce à ce partenariat, PROCOM renforce durablement son infrastructure numérique et crée une base solide pour les développements futurs. Roman Probst, directeur général de la fondation PROCOM : « La collaboration avec SympaSol est très professionnelle – nous apprécions particulièrement leur capacité à comprendre nos besoins, à proposer des solutions innovantes et à les mettre en œuvre efficacement. »



Irma Weber,
Jürg Zehnder
(SympaSol)

15.3 La protection des données : une responsabilité au quotidien

La protection des données à caractère personnel revêt une grande importance pour la fondation PROCOM. C'est pourquoi une formation sur la protection des données a été organisée pour l'ensemble du personnel en 2025 et 2026. Elle visait à sensibiliser davantage au traitement rigoureux des informations sensibles.

La formation a été dispensée par notre délégué externe à la protection des données, le Dr Fabio Babey, et s'adressait aux collaborateurs de tous les secteurs. Il ne s'agissait pas seulement de transmettre les bases juridiques, mais surtout de mieux faire comprendre l'importance de la protection des données dans le quotidien professionnel.

L'accent a été mis sur des questions concrètes issues de la pratique : comment traitons-nous les données sensibles des clients ? Quelles sont les exigences applicables dans l'environ-

nement numérique ? Et comment les risques peuvent-ils être identifiés et évités à un stade précoce ? Grâce à des exemples concrets et à des échanges directs, ces thèmes ont pu être rendus tangibles et transposés dans le quotidien professionnel.

La formation en protection des données s'inscrit dans une démarche continue. PROCOM ne considère pas la protection des données comme une mesure ponctuelle, mais comme une composante essentielle de la culture d'entreprise. La sensibilisation des collaborateurs, des processus clairs et une étroite collaboration avec le délégué à la protection des données contribuent à garantir durablement un haut niveau d'exigence.

Grâce à cet engagement, PROCOM veille à ce que la protection des données à caractère personnel ne soit pas seulement garantie sur le plan formel, mais qu'elle soit activement mise en pratique au quotidien.

15.4 La protection des données au centre de l'attention



Entretien avec Roman Probst et le Dr Fabio Babey



Dr Fabio Babey

Délégué à la protection des données chez PROCOM

Pourquoi la protection des données revêt-elle une telle importance chez PROCOM ?

Roman Probst : PROCOM travaille quotidiennement avec des données sensibles concernant des personnes sourdes et malentendantes. La confiance est pour nous essentielle – et cette confiance repose également sur le fait que nous traitons les données de manière responsable. La protection des données n'est donc pas un sujet secondaire, mais fait partie intégrante de notre éthique et de notre qualité.

Dr Fabio Babey : La protection des données est particulièrement importante dans le domaine social, car il s'agit souvent d'informations très personnelles. PROCOM prend cette responsabilité au sérieux et intègre systématiquement la protection des données dans ses pratiques.



Roman Probst
Directeur général

Quels changements concrets les formations sur la protection des données ont-elles apportés ?

Roman Probst : Nous observons que la prise de conscience au quotidien a nettement progressé. Les collaborateurs s'impliquent davantage, posent des questions et traitent les informations de manière plus attentive. C'est exactement ce que nous voulions atteindre.

Dr Fabio Babey : Il est essentiel que la protection des données soit enseignée de manière compréhensible et concrète. Chez PROCOM, on n'a pas seulement transmis des connaissances, mais on a aussi créé une compréhension commune. C'est la base d'un impact durable.

Que peuvent apprendre d'autres organisations – en particulier les ONG – de PROCOM ?

Roman Probst : Que la protection des données n'est pas un obstacle, mais un gage de qualité. Prendre la protection des données au sérieux renforce la confiance et le professionnalisme.

Dr Fabio Babey : Il est important de commencer tôt et de rester pragmatique. Il n'est pas nécessaire d'avoir une solution parfaite dès le départ, mais plutôt des étapes claires, une formation des collaborateurs et une culture dans laquelle la protection des données va de soi.

16. Communication, relations publiques et innovation

La fondation a considérablement accru sa visibilité et développé ses activités de communication de façon structurée. Tout au long de l'année, les contenus, les formats et les canaux ont été utilisés de manière systématique pour mettre en avant les préoccupations des personnes sourdes et malentendantes et renforcer son propre impact. Une évolution claire se dessine : PROCOM se présente aujourd'hui de manière plus visible, avec un positionnement plus clair et plus proche de ses groupes cibles qu'il y a encore quelques années.

16.1 Réseaux sociaux et présence numérique



Les activités sur les réseaux sociaux ont été continuellement développées et professionnalisées au cours de l'année. Grâce à des publications régulières, des aperçus du quotidien et la présentation de nouvelles offres, la communauté a pu continuer à s'agrandir. Le nombre croissant de plus de 800 abonnés sur Instagram, ainsi que les interactions en hausse sur les plateformes Facebook et LinkedIn, montrent que PROCOM gagne en pertinence sur le plan numérique et est perçue comme une voix dans le domaine de l'accessibilité à la communication.

16.2 La newsletter, un élément fédérateur

La newsletter est devenue un outil de communication central. Des numéros réguliers ont rendu compte de projets, de développements et d'exemples concrets tirés de la pratique. Cela a permis d'établir un dialogue continu avec les partenaires, les spécialistes

et les personnes intéressées. Le contenu des newsletters illustre l'étendue thématique de notre travail – des développements opérationnels aux innovations, en passant par les questions politiques.

16.3 Événements et rencontres directes



Les échanges en face à face restent un élément essentiel de la communication. En 2025, PROCOM a été présente à de nombreux événements, qu'il s'agisse de ses propres manifestations, d'exposés ou de sa participation à des rencontres professionnelles et de réseautage. Des formats tels que les webinaires, les séances d'information sur PROCOM NOW ou les contributions dans le milieu des sourds ont notamment contribué à toucher de nouveaux publics et à approfondir les relations existantes.

16.4 Un travail médiatique aux effets concrets

Le travail médiatique a été développé de manière significative. Plusieurs contributions sur différents canaux ont permis de mettre en avant nos thématiques auprès du grand public.

L'un des moments forts a été le reportage diffusé dans l'émission « 10vor10 » de la SSR, qui présentait PROCOM NOW. Ce reportage a mis en lumière les défis du quotidien et montré comment des solutions innovantes peuvent apporter une aide concrète.

Pour PROCOM, ce fut un moment important pour présenter son travail à un large public et souligner l'importance sociale d'une communication inclusive.

De plus, il est apparu clairement que notre présence dans les médias porte ses fruits. Elle renforce la confiance, stimule la demande et ouvre la voie à de nouveaux partenariats.



16.5 Travail politique et positionnement

PROCOM a encore renforcé son rôle dans la défense des intérêts. Des thèmes tels que le financement des services d'interprétation, l'amélioration des conditions-cadres et la visibilité des personnes sourdes ont été acti-

vement portés. Les échanges avec les autorités, les organisations partenaires et les services spécialisés ont été intensifiés au cours de l'année.

16.6 Utilisation numérique et accès

Le site web a continué à s'imposer comme un point d'accès central aux informations et aux services. Avec plus de 86 000 pages vues et plus de 12 000 utilisatrices et utilisateurs,

il apparaît que les canaux numériques prennent de plus en plus d'importance, tant pour l'information que pour l'utilisation concrète.

16.7 Rendre l'innovation visible



La communication de PROCOM est étroitement liée au développement de ses services. Des projets tels que PROCOM NOW, myPROCOM et Easy Access ont non seulement été mis en œuvre, mais aussi activement promus auprès du public. Cela montre clairement que PROCOM ne se contente pas de réagir, mais qu'elle joue un rôle actif dans la conception et le développement de nouvelles solutions.

L'évolution observée le montre : la communication est plus qu'une simple information. C'est un outil central pour produire un impact, instaurer la confiance et se positionner comme un partenaire fiable et innovant.

16.8 Temps forts 2025

- Au total, plus de 1 000 abonnés sur nos réseaux sociaux
- Plus de 86 000 visites sur le site web
- Plus de 12 000 utilisatrices et utilisateurs
- Lancement de PROCOM NOW
- Reportage de la SSR dans « 10vor10 » : pour la première fois depuis 28 ans, PROCOM revient à la télévision
- myPROCOM continue de s'imposer



17. Perspectives 2026–2030

La fondation PROCOM aborde les années à venir avec une orientation stratégique claire. S'appuyant sur la stabilisation atteinte, l'accent est mis sur le développement, le renforcement de son impact et son établissement à long terme en tant que centre de compétence de premier plan pour la communication sans barrières.

17.1 À court terme : priorités pour 2026

En 2026, la priorité sera donnée à la mise en œuvre cohérente d'initiatives clés. Il s'agit notamment de poursuivre la stabilisation de la situation financière, de faire progresser les négociations tarifaires et de développer la collecte de fonds et les prestations génératrices de revenus.

La numérisation de la gestion des commandes sera poursuivie. Des projets tels qu'Easy Access ainsi que l'optimisation

des plateformes existantes seront mis en œuvre et intégrés dans les activités quotidiennes. L'objectif est de simplifier les processus, d'accroître l'efficacité et d'améliorer encore la disponibilité des services.

Un autre axe prioritaire concerne le développement interne : des processus clairs, une meilleure coordination et une orientation commune plus forte.

17.2 À moyen terme : évolution jusqu'en 2028

À l'horizon 2028, le développement structurel sera au centre des préoccupations. La gestion numérique des services d'interprétation sera encore étendue et deviendra un élément central de l'offre de services. Les systèmes et les méthodes de travail seront davantage intégrés et permettront une prestation de services efficace, transparente et évolutive.

Les prestations seront développées et adaptées aux nouveaux besoins, notamment dans le domaine de la communication spontanée et dans le milieu professionnel.

PROCOM elle-même évolue : elle renforce sa position d'employeur attractif, développe ses capacités en ressources humaines et met en place une orientation claire axée sur le service et la qualité. L'ambition est de créer une organisation stable et professionnelle, dotée d'une grande efficacité.

17.3 À long terme : perspectives pour 2030

D'ici 2030, PROCOM entend s'imposer comme l'interlocuteur central en matière de communication sans barrières en Suisse. Pour les personnes sourdes, elle se veut un partenaire incontournable au quotidien – fiable, accessible et à la pointe de la qualité.

Les services sont faciles à utiliser, s'appuient sur le numérique et sont disponibles en toute flexibilité. Les nouvelles technologies sont activement mises à profit pour améliorer encore l'accès à la communication.

PROCOM se positionne aussi comme un centre d'innovation et de compétences à l'échelle nationale et bénéficie d'un réseau international en pleine expansion. Elle est synonyme de qualité, de fiabilité et d'une position claire en faveur de l'inclusion.

Les années à venir seront décisives pour mettre en œuvre cette évolution de manière cohérente. Grâce à une orientation stratégique claire, à des investissements ciblés et à une équipe solide, PROCOM est bien placée pour renforcer durablement son rôle et continuer à le développer.

18. Annexes

- Comptes annuels
- Rapport de révision
- Décision d'approbation du Conseil de fondation



19. Comptes annuels 2025

Bilan au
31 décembre 2025

	31.12.2025	Exercice précédent
	CHF	CHF
ACTIF		
Actif circulant		
Liquidités	1 916 904.13	1 615 507.05
Créances résultant de livraisons et prestations	882 058.94	1 044 177.89
Autres créances à court terme	1 613.85	21 969.70
Comptes de régularisation actifs	1 346 400.00	1 787 268.55
Total de l'actif circulant	4 146 976.92	4 468 923.19
Actif immobilisé		
Placements financiers	44 055.53	37 049.46
Immobilisations corporelles	130 234.00	193 430.00
Immobilisations incorporelles	220 570.00	270 250.00
Total de l'actif immobilisé	394 859.53	500 729.46
TOTAL ACTIF	4 541 836.45	4 969 652.65
PASSIF		
Capitaux de tiers à court terme		
Dettes résultant de livraisons et prestations	45 634.95	100 458.75
Autres dettes à court terme	1 031 003.46	1 263 840.41
Provisions	0.00	0.00
Comptes de régularisation passifs	105 200.00	124 900.00
Total des capitaux étrangers à court terme	1 181 838.41	1 489 199.16
Capital de fonds		
Fonds AI74 non transmis	0.00	0.00
Total capital de fonds	0.00	0.00
Capital d'organisation		
Capital de fondation	60 000.00	60 000.00
Capital lié		
Report à nouveau	1 767 619.95	2 357 019.95
Résultat annuel (affectation au capital lié)	-100 000.00	-589 400.00
Capital libre		
Report à nouveau	1 652 833.54	1 905 981.29
Résultat annuel (affectation au capital lié)	-20 455.45	-253 147.75
Total capital d'organisation	3 359 998.04	3 480 453.49
TOTAL PASSIF	4 541 836.45	4 969 652.65

**Compte
d'exploitation
au 31 décembre 2025**

	31.12.2025 CHF	Exercice précédent CHF
Recettes de dons (utilisation libre)	400 307.00	486 119.02
Donations reçues	400 307.00	486 119.02
Produits des mandats de prestations OFAS (art. 74 LAI)	2 168 696.80	2 145 100.60
Contributions des pouvoirs publics	2 168 696.80	2 145 100.60
Produits de décisions individuelles de l'AI (art. 9 OMAI et art. 16 et 17 LAI)	2 659 139.92	3 017 004.64
Produits des services d'interprétation facturés directement	3 747 119.42	3 417 743.66
Produits des participations aux coûts	230 390.27	227 633.03
Produits des transmissions téléphoniques (texte, vidéo, SMS)	3 257 065.74	3 849 124.01
Diminutions des produits, variation du ducroire	-53 333.91	-118 959.27
Produits des prestations fournies	9 840 381.44	10 392 546.06
TOTAL DES PRODUITS	12 409 385.24	13 023 765.68
Charges de personnel	-11 227 160.68	-12 134 341.32
Charges d'exploitation	-1 084 470.49	-1 644 741.94
Amortissements	-216 383.55	-205 625.36
Charges d'exploitation totales	-12 528 014.72	-13 984 708.62
RESULTAT D'EXPLOITATION	-118 629.48	-960 942.94

**Suite du compte
d'exploitation
au 31 décembre 2025**

	31.12.2025 CHF	Exercice précédent CHF
Charges financières	-1 825.97	-1 616.00
Produits financiers	0.00	22.19
Résultat financier	-1 825.97	-1 593.81
Charges extraordinaires	0.00	0.00
Produits extraordinaires	0.00	0.00
RÉSULTAT ANNUEL (AVANT VARIATION DES FONDS)	-120 455.45	-962 536.75
Dotations aux fonds affectés	0.00	0.00
Utilisation des fonds affectés	0.00	119 989.00
Total Résultat des fonds	0.00	119 989.00
RÉSULTAT ANNUEL (AVANT VARIATION DU CAPITAL DE L'ORGANISATION)	-120 455.45	-842 547.75
Attributions / Utilisations		
Nouveaux projets	0.00	305 400.00
Services d'interprétation	100 000.00	84 000.00
Renouvellement de l'équipement technique	0.00	200 000.00
Capital libre	20 455.45	253 147.75
	0.00	0.00

**Flux de trésorerie
au 31 décembre 2025**

	31.12.2025 CHF	Exercice précédent CHF
Résultat annuel avant variation du capital de l'organisation	-120 455.45	-842 547.75
Variation du capital des fonds	0.00	-119 989.00
Amortissements Immobilisation corporelles	216 383.55	205 625.36
Provisions – dissolution/constitution	0.00	0.00
Créances résultant de livraisons et de prestations – augmentation/diminution	182 474.80	81 842.12
Comptes de régularisation actifs – augmentation/diminution	440 868.55	-594 207.32
Dettes résultant de livraisons et de prestations – diminution/augmentation	-54 823.80	-236 032.65
Autres dettes à court terme – augmentation/diminution	-232 836.95	345 369.09
Comptes de régularisation passifs – augmentation/diminution	-19 700.00	38 214.52
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	411 910.70	-1 121 725.63
Investissements en immobilisations corporelles	-11 392.66	-128 229.44
Investissements en immobilisations incorporelles	-92 114.89	-106 575.92
Investissements en immobilisations financiers (cautions)	-7 006.07	-3 828.34
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	-110 513.62	-238 633.70
DIMINUTION/AUGMENTATION DES LIQUIDITÉS	301 397.08	-1 360 359.33
État des liquidités au 1 ^{er} janvier	1 615 507.05	2 975 866.38
État des liquidités au 31 décembre	1 916 904.13	1 615 507.05
VARIATION DES LIQUIDITÉS	301 397.08	-1 360 359.33

**Tableau de variation
du capital
au 31 décembre 2024**

Fonds provenant de l'autofinancement	Solde initial 1.1.2024	Dotation à la formation	Transferts de fonds internes	Utilisation / Dissolution	Solde final 31.12.2024
	CHF	CHF	CHF	CHF	CHF
Capital de la fondation	60 000.00				60 000.00
Capital libre généré	1 905 981.29			-253 147.75	1 652 833.54
Capital désigné généré pour le renou- vellement de l'équipement techn.	200 000.00			-200 000.00	-
Capital désigné généré pour la recherche	236 850.00				236 850.00
Capital désigné généré pour la restructuration de l'entreprise	170 000.00				170 000.00
Capital désigné généré pour les relations publiques	92 000.00				92 000.00
Capital désigné généré pour le service d'interprétation	1 050 490.00			-84 000.00	966 490.00
Capital désigné généré pour de nouveaux projets	605 400.00			-305 400.00	300 000.00
Capital désigné généré pour la réserve de cotisations de l'employeur	2 279.95				2 279.95
Total du capital lié	2 357 019.95	-	-	-589 400.00	1 767 619.95
TOTAL DU CAPITAL DE L'ORGANISATION	4 323 001.24	-	-	-842 547.75	3 480 453.49
Fonds provenant du capital de fonds					
Fonds de l'art. 74 LAI non distribués (fonds de fluctuation)	119 989.00			- 119 989.00	-
TOTAL DU CAPITAL DE FONDS	119 989.00	-	-	-119 989.00	-

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

**Tableau de variation
du capital
au 31 décembre 2025**

Fonds provenant de l'autofinancement	Solde initial 1.1.2025	Dotation à la formation	Transferts de fonds internes	Utilisation / Dissolution	Solde final 31.12.2025
	CHF	CHF	CHF	CHF	CHF
Capital de la fondation	60 000.00				60 000.00
Capital libre généré	1 652 833.54			-20 455.45	1 632 378.09
Capital désigné généré pour le renou- vellement de l'équipement techn.	-				-
Capital désigné généré pour la recherche	236 850.00				236 850.00
Capital désigné généré pour la restructuration de l'entreprise	170 000.00				170 000.00
Capital désigné généré pour les relations publiques	92 000.00				92 000.00
Capital désigné généré pour le service d'interprétation	966 490.00			-100 000.00	866 490.00
Capital désigné généré pour de nouveaux projets	300 000.00				300 000.00
Capital désigné généré pour la réserve de cotisations de l'employeur	2 279.95				2 279.95
Total du capital lié	1 767 619.95	-	-	-100 000.00	1 667 619.95
TOTAL DU CAPITAL DE L'ORGANISATION	3 480 453.49	-	-	-120 455.45	3 359 998.04
Fonds provenant du capital de fonds					
Fonds de l'art. 74 LAI non distribués (fonds de fluctuation)	-			-	-
TOTAL DU CAPITAL DE FONDS	-	-	-	-	-

Annexe aux comptes annuels 2025

Principes de comptabilité et de présentation des comptes

Bases de la présentation des comptes

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

Principes d'évaluation

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

Liquidités

À la valeur nominale

Créances

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

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

Immobilisations corporelles

À la valeur d'acquisition déduction faite des amortissements linéaires planifiés, seuil d'activation CHF 5 000.-. En cas de signes de dépréciation à la date de clôture du bilan, un test de dépréciation est effectué au niveau du plus petit groupe possible générateur de trésorerie (cash generating unit). Si ni la valeur nette de marché ni la valeur d'utilité ne dépasse la valeur comptable, cette dernière est réduite à la plus élevée des deux autres valeurs avec effet sur le résultat.

Durée d'utilisation des catégories d'immobilisations

Informatique :	3 ans
Autres immobilisations :	5 ans

Immobilisations financières

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

Immobilisations incorporelles

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

L'évaluation est effectuée au coût d'acquisition, déduction faite des amortissements nécessaires du point de vue économique ainsi que des pertes de valeur (après mise en service). La durée d'utilisation est de 5 ans et l'amortissement est linéaire.

Engagements

Généralement à la valeur nominale.

Provisions

Les régularisations et les provisions ont été constituées et évaluées sur la base de motifs objectifs et économiques.

Commentaires sur les postes du bilan

ACTIFS	2025 CHF	2024 CHF
Débiteurs Standard téléphonique	0.00	0.00
Débiteurs Services d'interprétation	922 058.94	1 107 177.89
Ducroire	-40 000.00	-63 000.00
Créances résultant de la vente de biens et de prestations de services	882 058.94	1 044 177.89
Prestations non encore facturées	1 230 400.00	1 393 900.00
Acomptes versés aux créanciers	0.00	324 068.55
Autres régularisations	116 000.00	69 300.00
Comptes de régularisation actifs	1 346 400.00	1 787 268.55
Comptes de régularisation actifs		
Immobilisations corporelles Informatiques, au 1 ^{er} janvier	232 279.09	172 995.66
Autres immobilisations, au 1 ^{er} janvier	455 655.93	386 709.92
État des immobilisations corporelles au 1^{er} janvier au coût d'acquisition	687 935.02	559 705.58
Acquisitions Informatiques	11 392.66	59 283.43
Acquisitions Autres équipements	0.00	68 496.01
Total des acquisitions	11 392.66	128 229.44
État des immobilisations corporelles au 31 décembre au coût d'acquisition	699 327.68	687 935.02
Amortissements cumulés sur immobilisations corporelles au 1^{er} janvier	494 505.02	421 505.58
Amortissement informatique (33%)	43 817.66	42 233.43
Amortissement autres équipements (20%)	30 771.00	30 766.01
Total des amortissements	74 588.66	72 999.44

Commentaires sur les postes du bilan

Suite des
commentaires sur
les postes du bilan

ACTIFS

Amortissements cumulés sur immobilisations corporelles au 31 décembre

2025
CHF

569 093.68

2024
CHF

494 505.02

Immobilisations corporelles Valeur comptable nette au 31 décembre

130 234.00

193 430.00

Immobilisations incorporelles

Immobilisations incorporelles au 1^{er} janvier
Entrées d'immobilisations incorporelles

663 132.55

556 556.63

92 114.89

106 575.92

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

755 247.44

663 132.55

Amortissements cumulés sur immobilisations corporelles au 1^{er} janvier
Amortissements

392 882.55

260 256.63

141 794.89

132 625.92

Amortissements cumulés des immobilisations corporelles au 31 décembre

534 677.44

392 882.55

Immobilisations incorporelles Valeurs comptables nettes au 31 décembre

220 570.00

270 250.00

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

2 279.95

2 279.95

41 775.58

34 769.51

Immobilisations financières

44 055.53

37 049.46

PASSIFS

Engagements Service d'interprétation (salaires déc., cotisations, div.)
Acomptes versés par les clients
Autres créanciers
Engagement Assurances sociales
Taxe sur la valeur ajoutée (TVA)

470 851.95

536 418.70

118 882.16

80 534.41

180 133.00

45 228.10

464 301.45

215 908.25

182 585.85

Autres dettes à court terme

1 031 003.46

1 183 306.00

Révision, solde horaire collaborateurs, etc.

105 200.00

124 900.00

Comptes de régularisation passifs

105 200.00

124 900.00

Commentaires sur les postes du bilan

Suite des commentaires sur les postes du bilan

Capital de l'organisation

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

Fonds Services d'interprétation

Fonds affecté selon le régime suivant : les excédents du service d'interprétation sont affectés aux trois quarts au fonds, les déficits du service d'interprétation sont prélevés sur le fonds. Le fonds n'est alimenté que dans la mesure où son solde est inférieur à la moitié de la subvention de l'OFAS. Cette limite a été atteinte au 31.12.2019 et le fonds n'est plus alimenté depuis. En 2024, CHF 84 000 ont été prélevés sur ce fonds et, en 2025, CHF 100 000.

Commentaires sur les postes du compte d'exploitation

	2025	2024
	CHF	CHF
Charges de locaux/entretien/assurance	395 281.54	358 534.62
Charges d'exploitation	634 485.64	1 189 437.49
Charges publicitaires/relations publiques	54 703.31	96 769.83
Charges d'exploitation	1 084 470.49	1 644 741.94
Divers postes hors période, non significatifs	0.00	0.00
Total des charges extraordinaires, uniques ou hors période	0.00	0.00

Commentaires sur les postes du compte d'exploitation

Transactions avec des organisations proches

Aucune transaction n'a été effectuée.

Indemnités versées au Conseil de fondation

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

	2025 CHF	2024 CHF
Indemnisation des membres de la direction (ETP 3,7 / ETP 1,6)	451 065.05	667 525.25
Nombre de collaborateurs restants (ETP 89 / ETP 61)	169	163
Engagements locatifs avec durée résiduelle > 1 an Contrat de location Tannwaldstr. 2, Olten (01.01.2025 – 31.01.2031)	450 851.00	536 477.00

Autres informations

Institution de prévoyance professionnelle

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

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

Au 31 décembre, les taux de couverture des institutions de prévoyance s'élevaient à 113,0% (NEST Fondation collective, non vérifié. Exercice précédent : 110,5%) et 115,0% (Fondation collective Vita, non vérifié. Exercice précédent : 111,6%)

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

Événements postérieurs à la date de clôture

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

Rapport d'activité

Forme juridique et but

Sous le nom de PROCOM, Fondation d'aides à la communication pour sourds, il existe une fondation dotée de la personnalité juridique propre, conformément à l'acte de fondation du 20 juin 2007 (modifié le 13 septembre 2017 et le 14 décembre 2018) et aux articles 80 et suivants du Code civil suisse.

La fondation a pour but de promouvoir les possibilités de communication des malentendants en Suisse, tant entre eux qu'entre les malentendants et les entendants. Cela inclut l'organisation de services de relais téléphonique pour les malentendants par texte, vidéo et SMS, ainsi que de services d'interprétation.

La fondation peut apporter un soutien financier et organisationnel à des projets nouveaux ou existants qui contribuent à résoudre les problèmes de communication des personnes malentendantes.

Bases légales

Acte de fondation du 20 juin 2007, révisé le 9 novembre 2018 et approuvé le 14 décembre 2018 par l'Autorité fédérale de surveillance des fondations.

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

Organes de la fondation au 31 décembre 2025

Conseil de fondation

Alexander Volmar, président	depuis 2019
Andreas Janner	depuis 2019
Dina DeGiorgi	depuis 2016
Ariane Gerber	depuis 2022
Pierrot Auger-Micou	depuis 2022
Dr Max Weber	depuis 2025

Signature

signature collective à deux
signature collective à deux
signature collective à deux
signature collective à deux
signature collective à deux
signature collective à deux

Direction

Roman Probst, directeur	depuis avril 2023
-------------------------	-------------------

Signature

signature collective à deux

Organe de révision

KPMG

Activités durant l'exercice

Nous renvoyons au rapport annuel 2025.

20. Rapport de l'organe de révision



KPMG SA
Badenerstrasse 172
Case postale
CH-8036 Zurich

+41 58 249 31 31
kpmg.ch

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

En notre qualité d'organe de révision, nous avons contrôlé les comptes annuels (bilan, compte de résultat, tableau de flux de trésorerie, le tableau de variation du capital et annexe) de la fondation PROCOM, Stiftung Kommunikationshilfen für Hörgeschädigte pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2025. Selon la Swiss GAAP RPC 21, les informations du rapport de performance ne sont pas soumises au contrôle de l'auditeur.

La responsabilité de l'établissement des comptes annuels conformément à la Swiss GAAP RPC, aux exigences légales, aux statuts et aux règlements incombe au conseil de fondation alors que notre mission consiste à contrôler ces comptes. Nous attestons que nous remplissons les exigences légales d'agrément et d'indépendance.

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

Lors de notre contrôle, nous n'avons pas rencontré d'élément nous permettant de conclure que les comptes annuels ne donnent pas une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats, conformément à la Swiss GAAP RPC, et que ces derniers ne sont pas conformes à la loi, aux statuts et aux règlements.

KPMG AG

Reto Kaufmann
Expert-réviseur agréé
Réviseur responsable

Alex Heber
Expert-réviseur agréé

Zurich, 1 juin 2026

© 2026 KPMG SA, société anonyme suisse, est une société du groupe KPMG Holding LLP. KPMG Holding LLP est membre de l'organisation mondiale KPMG d'entreprises indépendantes rattachées à KPMG International Limited, une société à responsabilité limitée de droit anglais. Tous droits réservés.

Entreprise certifiée EXPERTSuisse



Impressum

Éditrice :

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

Conception et composition :

Salted GmbH, 4600 Olten
www.salted.ch

Mai 2026



Fondation d'aide à la communication pour sourds

Adresse

PROCOM Stiftung
Tannwaldstrasse 2
CH 4600 Olten

Téléphone

055 246 58 00

E-mail

info@procom.ch

Internet

www.procom.ch

Dons

CH64 0900 0000 8000 2259 6

