



Amélioration

Rapport annuel 2023

Table des matières

Éditorial du Conseiller d'État	p. 3
Éditorial du Président	p. 4
Éditorial du Directeur général	p. 5
Nouvelle identité visuelle	p. 6
MAP – Méthode d'Amélioration PRO	p. 8
Risques psychosociaux	p. 10
Bilan social	p. 12
Industrie & Services	p. 14
Restauration	p. 20
Insertion professionnelle	p. 24
Chèque service et Ménage emploi	p. 26
Contrôle interne	p. 28
États financiers	p. 30
Organisation	p. 32
Blanchisserie Tourbillon	p. 34

Éditorial du Conseiller d'État



Moteur de l'intégration

L'emploi, comme outil d'inclusion, de réinsertion et d'autonomie, représente un pilier majeur de notre société et de la cohésion sociale.

C'est pour cela que la formation ainsi que l'encouragement et l'accompagnement au travail sont des éléments moteurs de la nouvelle loi sur l'aide sociale et la lutte contre la précarité (LASLP) que le département que je préside a porté ces dernières années, que le Grand Conseil a adopté en 2023 et qui entrera en vigueur en 2025.

Des domaines que PRO, Entreprise sociale privée, développe depuis plus de 30 ans déjà. La Fondation compte en effet plus de 650 travailleuses et travailleurs, dont plus de la moitié en situation de handicap, mais également des personnes en formation ou en réinsertion professionnelle. Ceci, dans près de 60 activités professionnelles différentes, allant de la comptabilité à la restauration, en passant par les transports, l'industrie, l'administration ou le conseil. Cette diversification est une richesse pour PRO, mais aussi pour notre société. Car si pour des entreprises classiques, cela peut représenter un risque de dispersion, pour une entreprise sociale comme PRO, ce large panel de métiers permet de proposer des réponses pour de multiples besoins et profils différents. Tout en permettant des reconversions professionnelles au sein de la même entreprise.

Une autre nouveauté de la loi sur l'aide sociale et la lutte contre la précarité réside dans le renforcement sans précédent de l'accompagnement social et socioprofessionnel, afin de soutenir au mieux celles et ceux qui rencontrent des difficultés dans leurs vies. Un terrain sur lequel on peut également compter sur PRO, qui poursuit sa politique de développement du bien-être au travail, en responsabilisant ses collaboratrices et collaborateurs, en les formant en continu et en ayant lancé une vaste étude de prévention des risques psychosociaux au sein de l'entreprise.

Je tiens ainsi à profiter de ce rapport d'activité, qui marque le lancement d'une nouvelle identité visuelle, pour remercier chaleureusement le conseil de Fondation, la direction ainsi que les travailleurs et les travailleuses de PRO qui rendent possibles les objectifs de cette entreprise sociale, permettant ainsi d'offrir à des centaines de personnes des places de travail adaptées à des situations de vie qui se diversifient et se complexifient sans cesse.

Thierry Apothéloz
Conseiller d'État

Éditorial du Président

PRO s'engage pour une progression continue



C'est avec un engagement renouvelé envers PRO que je dresse un bilan positif de l'année écoulée.

Dédiée à l'intégration professionnelle de personnes en situation de handicap et exclues du premier marché du travail, PRO a recruté 89 collaborateurs en 2023. Nous sommes fiers de leur offrir la possibilité de travailler dignement, dans un environnement adapté à leur situation personnelle.

L'intégration professionnelle dans un environnement adapté ne se limite pas à l'accès à un emploi; elle est la clé d'une inclusion socioprofessionnelle pleine et entière, d'une reconnaissance des compétences et des capacités de chaque individu.

Thème central de l'année 2023, l'amélioration continue motive notre quotidien et fait vraiment partie de chacune de nos actions. Elle est le moteur qui nous pousse à innover et à exceller, tout en plaçant l'humain au centre. Cette démarche est essentielle pour répondre efficacement aux besoins évolutifs de nos équipes et de nos partenaires. Elle contribue également de manière significative à une société plus inclusive.

Cette année encore, convaincus que le progrès est un processus continu, nous avons intensifié nos efforts pour développer de nouveaux partenariats, améliorer nos prestations et notre impact. Nos succès, dans le respect de nos valeurs, sont le fruit d'efforts collectifs, d'un engagement partagé et d'une volonté inébranlable d'avancer ensemble.

L'amélioration continue concerne aussi notre propre organisation, dirigée avec transparence et rigueur. Nous avons renforcé nos capacités internes, formé notre personnel et affiné nos stratégies, assurant ainsi la pérennité et l'efficacité de PRO.

Les témoignages et les exemples de projets contenus dans le présent rapport illustrent la portée de notre travail. Ce sont des histoires humaines, des parcours inspirants de résilience et de réussite qui renforcent notre engagement.

En conclusion, je tiens à exprimer ma profonde gratitude envers chacun des membres de l'équipe PRO pour leur implication et leur quête d'excellence. Également, je remercie chaleureusement nos donateurs et partenaires pour leur soutien et leur confiance qui sont les piliers de notre action.

Ensemble, continuons à bâtir un avenir où chaque personne, indépendamment du contexte et de sa situation, peut accéder à des opportunités égales, contribuer à notre société et réaliser son plein potentiel.

Là où prédominent les obstacles, PRO crée des opportunités; là où se dressent des barrières, PRO ouvre des voies.

Dominique Perron
Président du Conseil de Fondation

Éditorial du Directeur général



PRO aspire à l'excellence humaine et opérationnelle

Amélioration a certainement été le mot d'ordre de cette intense année 2023.

Tout au long de l'année, nous avons analysé et décortiqué la totalité de nos prestations afin d'ajuster notre identité et notre communication. Cette démarche collective s'est vue parachevée par une architecture de marque repensée et un logo refondu qui représentent bien PRO, une entreprise résolument humaine, en quête d'excellence, avec ses nuances et ses imperfections. PRO, une entreprise composée de femmes et d'hommes, impliqués et compétents, qui créent de la valeur en redonnant du sens par le travail.

Avec bienveillance et sans complaisance, nous favorisons l'autonomisation et la responsabilisation de nos équipes afin de libérer leur potentiel, sans laisser personne sur le bas-côté. Nous évoluons inlassablement pour répondre aux besoins de nos clients et garantir le bien-être de nos collègues.

Afin de stimuler cette volonté d'amélioration continue, nous avons développé la MAP—Méthode d'Amélioration PRO. Cette dernière, inspirée du *lean management*, ne doit pas imposer mais encourager l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs à trouver des solutions en favorisant le partage d'expérience et l'intelligence collective.

Également, nous avons lancé un ambitieux projet de prévention des risques psychosociaux. Rapidement, nous serons en mesure de mener des actions organisationnelles en fonction des facteurs de risque détectés, puis d'adapter les postes de travail de manière individuelle. Ce plan doit permettre à chacune et chacun d'œuvrer dans des conditions qui préservent sa santé et son maintien en emploi.

2023, c'est aussi la poursuite de la création de postes, notamment destinés à des personnes exclues du monde du travail en raison de handicap. Désormais, ce sont 312 collaboratrices et collaborateurs en emploi adapté qui contribuent au développement de PRO par leur enthousiasme et leur professionnalisme.

Pleinement conscients que seuls nous ne pouvons rien faire et que nous avons besoin les uns des autres, nous rencontrons nombre d'entreprises avec lesquelles tisser des liens et développer de nouvelles relations d'affaires.

Les fréquentes contractualisations de prestations, ponctuelles ou récurrentes, nous permettent d'affronter l'avenir avec sérénité, certains des impacts positifs sur nos activités de production, d'insertion et de formation.

Avec nos projets innovants et nos partenariats enrichissants, nous continuons de prouver aux acteurs de l'économie régionale que handicap n'est pas synonyme d'incompétence, bien au contraire!

Enfin, le moment de dire merci est venu. Merci aux membres de notre Conseil de Fondation, à nos partenaires, clients et donateurs grâce à qui PRO peut poursuivre sa mission, avec succès. Et tout particulièrement, j'adresse mes remerciements les plus sincères à mes collègues qui m'inspirent et suscitent mon profond respect. C'est pour moi un immense privilège de grandir humainement à leurs côtés et d'envisager tous les possibles avec eux.

Ivan Haro
Directeur général

Nouvelle identité visuelle

Une démarche qui traduit le dynamisme de PRO

L'identité visuelle d'une entreprise, c'est sa vitrine. Premier point de contact avec des clients, elle doit transmettre les valeurs de l'organisation.

Comme celles-ci peuvent évoluer au cours du temps, il convient de réadapter cette image pour qu'elle reste en phase avec son environnement.

Dans le cas de PRO, un enjeu majeur a motivé ce *rebranding*. L'augmentation des marques «satellites» a rendu sa proposition de service moins lisible. La volonté de clarifier son positionnement s'est alors imposée, conduisant naturellement à une redéfinition de son identité visuelle.

Une dizaine de collaborateurs de PRO a donc formé un groupe de travail pour s'y plonger, encadrée par Frédéric Vormus, d'Opinions Publiques et de François-Louis Noël, de Miind. Ce dernier a développé une méthodologie pour repenser les identités de marque.



Le travail et l'humain au cœur de PRO

Le groupe a défini les besoins et les moyens de communication à mettre en place pour atteindre les cibles identifiées. Résumé et organisé, l'ensemble de ces éléments a permis de redéfinir l'identité de PRO.

Sa vision a été reformulée ainsi: «créer de la valeur en redonnant du sens par le travail».

Sa mission, qui condense en quelques phrases son activité, s'est articulée comme suit:

«PRO est une entreprise sociale qui crée de l'emploi pour des personnes éloignées du marché du travail en raison de difficultés temporaires ou durables.

PRO vend des prestations de qualité à fort impact social à ses nombreux clients institutionnels ou privés dans les domaines suivants: industrie, artisanat, logistique, services, restauration, gestion administrative, conseil en insertion professionnelle.

Par le travail en équipe, PRO redonne à ses bénéficiaires la confiance nécessaire pour retrouver un meilleur équilibre.»

En s'appuyant sur ces éléments, le groupe de travail a défini l'angle principal de la communication. Cette *baseline*, appelée généralement slogan ou signature, a été raccourcie par rapport à la précédente pour devenir plus frappante: «PRO, entreprise humaine.»

Un univers graphique simplifié pour réorganiser les unités

Afin d'améliorer la compréhension des nombreuses activités de PRO, celles-ci ont été réorganisées en sept unités auxquelles il a été associé des couleurs distinctives. Pour soutenir cet effort d'ordonnancement, un univers graphique simplifié et modernisé a été créé.

Le logo pro.entreprise humaine, qui reprend la *baseline*, a été conçu de manière à se décliner selon ces six unités: pro.industrie & services, pro.restauration, pro.chèque service, pro.ménage emploi, pro.fiscalité, pro.insertion professionnelle.

Présentées et approuvées par le Conseil de Fondation, cette identité et cette architecture de marque nouvelles vont être appliquées à l'ensemble de l'écosystème de communication: site web, brochures, réseaux sociaux, signalétique, véhicules, etc. Son déploiement a commencé et se poursuivra durant l'année prochaine.

Ces outils accompagneront la croissance de PRO. Simples, facilement reconnaissables et très adaptables, ils soutiennent parfaitement ses objectifs ambitieux.

La rencontre du verbe et du visuel

La nouvelle identité de PRO est le fruit de la collaboration de Miind et d'Opinions Publiques, deux sociétés de communication aux compétences complémentaires.

Miind, c'est le visuel. L'agence crée des campagnes publicitaires et est une spécialiste du branding et du digital. Opinions Publiques, c'est le verbe.

Agence de relations publiques, elle offre des services de relations médias, storytelling, communication de crise et gestion des médias sociaux.

Miind et Opinions Publiques se retrouvent dans leur capacité commune à établir des stratégies de communication réfléchies à la mesure de leurs clients.



9



Impact et adhésion

La MAP rassemble actuellement dix collaborateurs en passe d'obtenir leur certification. L'objectif ambitieux est de compter 30 collaborateurs certifiés d'ici la fin de l'année 2024. À ce jour, la MAP a touché, directement ou indirectement, une centaine de personnes au sein de PRO. Cela témoigne de l'impact grandissant de la démarche, suscitant un enthousiasme palpable pour l'adoption de méthodes structurées de résolution de problèmes en notre sein.

L'engouement pour la MAP réside dans sa capacité à créer une culture d'amélioration continue, où chaque collaborateur devient un acteur de changement. La méthode offre un cadre structuré pour identifier, analyser et résoudre les problèmes opérationnels, favorisant ainsi la créativité et l'efficacité au quotidien.

Risques psychosociaux

La prévention bénéficie à tous

Le bien-être et la qualité de vie au travail des collaborateurs sont au cœur de la mission de PRO.

Qu'est-ce que les risques psychosociaux (RPS)?

Les RPS se définissent comme les risques pour la santé mentale, physique et/ou sociale des travailleurs. Ceux-ci sont engendrés par des conditions d'emploi et des facteurs organisationnels ou relationnels inadéquats.

Les RPS peuvent se révéler potentiellement pathogènes pour les collaborateurs. Il s'agit de souligner leurs possibles conséquences dans la pratique professionnelle.

Pourquoi PRO a décidé de prendre ce sujet très au sérieux?

Maîtriser les RPS permet de réduire ou de prévenir des situations dangereuses tant pour les employés que pour l'employeur, sur le plan de l'éthique, des coûts engendrés ainsi que de la conformité à la loi.

Souhaitant offrir les meilleures conditions de travail possibles, PRO a lancé une analyse des RPS, qui s'inscrit tout naturellement dans sa responsabilité sociale d'entreprise.

Quelle est la démarche dans laquelle PRO s'inscrit?

Pour mener à bien une démarche complète de prévention, un poste de spécialiste en prévention des RPS a été créé en 2023. Son rôle est d'identifier les facteurs de risques chez PRO par de l'observation, des entretiens individuels et collectifs, des questionnaires, des immersions et l'analyse d'indicateurs.

Une fois ces risques clairement identifiés, il s'agit de mettre en place des actions correctrices ciblées et de monitorer les effets de ces actions. La prévention portera sur trois plans: réduction des risques en amont, diminution des conséquences des risques identifiés et suivi des individus fragilisés.

En parallèle, des formations spécifiques aux RPS sont proposées.

La création d'une procédure de suivi et de gestion des absences permettra également de collecter des indicateurs supplémentaires tout en perfectionnant l'accompagnement des absences de longue durée et du retour au travail.



Bilan social

État au 31.12.2023



- 312 emplois adaptés
- 249 CDI/CDM
- 46 apprentis avec difficultés
- 46 emplois de solidarité
- 10 stagiaires



- 39% psychiques
- 36% mentaux
- 21% physiques
- 4% sensoriels



- 29 AFP
- 11 FPrä
- 6 CFC



- 215 Hg
- 137 OCE
- 51 AI

514
ETP

41
âge moyen

53
nationalités

12%
taux de
réinsertion
EdS

28
créations
de poste

47
recrutements
emplois
adaptés

61
activités

La nouvelle approche RH renforce les liens entre tous

En 2023, une réorganisation de la direction des ressources humaines a été entreprise afin de mettre le bien-être des collaborateurs et des équipes au cœur de notre action.

Pour ce faire, le service «Accompagnement humain» a été créé, afin de compléter le service «Capital humain» déjà existant.

Le déploiement de ce nouveau service a pour objectif d'améliorer l'intégration des nouveaux collaborateurs, de leur assurer un suivi individualisé ainsi que de prévenir les risques psychosociaux. En charge de la formation continue au sein de PRO, le service «Accompagnement humain» propose également des plans de formation adaptés et personnalisés tout en veillant à l'harmonisation des pratiques en lien avec le suivi des apprentis.



Encouragement à la formation continue

Cette année encore, nous avons mis en place diverses formations à l'attention de nos cadres et nos collaborateurs telles que la communication non violente (CNV), la bonne distance et la sensibilisation au handicap et aux troubles psychiques. Une partie des collaborateurs les ont déjà suivies et la démarche se poursuivra l'année prochaine pour le reste des équipes. À l'avenir, ces formations feront partie du plan de formation individuel de tout nouveau collaborateur.

D'autres formations ont également été dispensées, comme l'ergonomie, la gestion des situations difficiles au téléphone et la sensibilisation à la surdité. Enfin, les nouveaux managers ont suivi le cours en management leader en tant que coach.

Renforcement de l'accueil RH



L'accueil RH est un lieu central chez PRO. Chaque année, un nombre croissant de sollicitations est enregistré. Pour répondre aux nombreuses demandes, le processus d'accueil a été revu. En complément de l'accueil physique, l'équipe du service capital humain se rend chaque semaine directement sur le lieu de travail des collaborateurs. Cette nouvelle approche vise à favoriser un environnement de travail harmonieux avec le renfort des liens entre les collaborateurs et les RH. Le traitement rapide de diverses demandes permet de désamorcer les situations sensibles.

Industrie & Services

Le secteur industriel et artisanal crée de nombreuses places de travail

Désormais, les équipes Industrie & Services comptent près de 240 personnes en emploi adapté. Elles sont intégrées dans plusieurs dizaines de métiers différents.

Le service Signalisation Marquage & Surcyclage (SMS) a déployé un tout nouvel outil de commandes de plaquettes en ligne. Ce dernier est en phase de consolidation et d'amélioration, afin qu'il réponde mieux aux besoins de nos clients, privés ou professionnels.

Les services aux entreprises (SAE) ont renforcé leur présence auprès de leurs clients. A titre d'exemple, l'équipe dédiée au conditionnement des couverts de plateaux repas d'avion et implantée sur site est constituée d'une trentaine de collaborateurs PRO, contre six en début d'année.

Les équipes du Lavage et Nettoyage Industriel (LNI) ont participé à un projet de tri de matériel horloger issu des productions d'un important client. Avec une équipe composée de plus de dix personnes, ce projet est aujourd'hui une réussite.

Les services Logistiques et Transports (SLT) célèbrent en 2023 l'excellent taux de réussite de leurs apprentis (88%), preuve de l'efficacité du programme de formation.

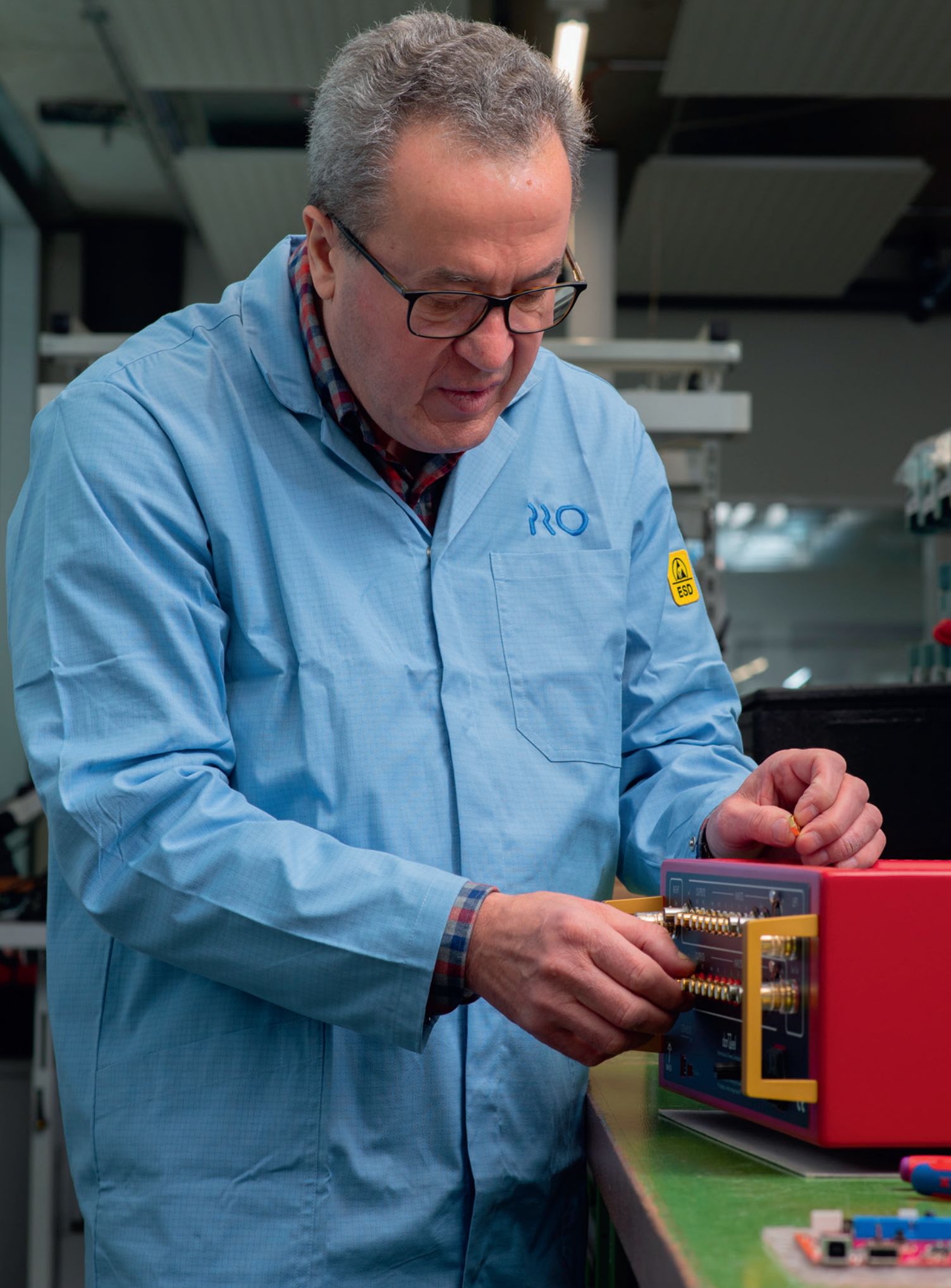
Valorisation des compétences et amélioration continue

Il faut souligner la contribution active et permanente des équipes au développement de la polyvalence, de la transversalité dans un souci permanent d'amélioration continue.

Un soin particulier a été apporté à la rationalisation des processus avec des objectifs de simplification et de coordination technique, administratifs et commerciaux.

La communication interne et externe fait partie de nos préoccupations. Nous aspirons à renforcer nos liens et à garantir un fonctionnement transparent des différents services tout en valorisant la contribution de chacun.





Industrie & Services

PROfile, le vélo social et solidaire genevois

C'est avec Genèveroule qu'est née l'idée d'assembler, dans les ateliers PRO, un vélo à assistance électrique (VAE).

En septembre 2019, PRO et Genèveroule ont convenu de développer un VAE destiné aux flottes d'entreprise. Ce partenariat participe pleinement à la valorisation des compétences professionnelles des collaborateurs en situation de handicap.

En 2023, cette coopération s'est concrétisée par la mise en circulation de 120 vélos parfaitement adaptés aux besoins des infirmières et infirmiers imad, également partie prenante de cet audacieux projet. Ce travail d'équipe a renforcé les liens unissant nos trois institutions.

Grâce à l'expertise et au soutien du constructeur genevois Bike-Express, nous avons pu relever le défi technique et économique de réaliser le VAE Profile à Genève. Le démarrage du projet s'est fait dans un contexte international complexe. En effet, nous avons dû faire face à de nombreuses complications d'approvisionnement et de logistique directement liées à la géopolitique. Les délais de livraison, qui auparavant variaient de trois à huit semaines en fonction des composants, ont été portés à six,

voire 18 mois. Ces contraintes supplémentaires nous ont conduits à réorganiser nos équipes et notre planification, révélant à nouveau l'agilité de PRO et de ses partenaires.

Ce vélo social et solidaire, entièrement assemblé dans nos locaux de l'Espace Tourbillon, a permis à notre personnel en situation de handicap de révéler son potentiel et d'acquérir de nouvelles compétences. Ce fut également l'occasion de former un jeune apprenti issu du Projet Tourbillon.

Désormais, PRO et Genèveroule préparent l'extension de la gamme PROfile avec des VAE sportifs et cargos pour satisfaire une clientèle exigeante. Le développement de la mobilité douce à Genève nous encourage à continuer dans cette voie, ouvrant d'autres perspectives.

Nous sommes ravis de travailler avec Genèveroule et ses équipes de professionnels. Ensemble, nous contribuons réellement à une économie inclusive, formatrice et circulaire.





Industrie & Services

La salle PRO-PAUSE est devenue le lieu convivial des collaborateurs

En 2023, nous nous sommes dotés d'une toute nouvelle salle de pause pour les collaborateurs, entièrement conçue et réalisée par les équipes de PRO.

Espace convivial au sein de l'entreprise, la salle est aménagée de manière à favoriser le bien-être et la détente. Elle contient une zone dédiée à la restauration, une autre au repos avec des fauteuils et tables basses, un auditoire destiné à des projections, performances et événements, des coins calmes et isolés. On y trouve également un dispositif informatique comprenant trois ordinateurs, des prises et des adaptateurs.

Pour favoriser les échanges et la cohésion d'équipe, place belle a été donnée aux activités ludiques, avec notamment un babyfoot, des jeux de société et des livres.

La salle est également dotée de vitrines d'exposition pour mettre en valeur les produits et le savoir-faire des différents services de PRO.

Ce magnifique projet a constitué un véritable défi pour les équipes de menuiserie, de couture et d'électricité. Chacune a pu mettre à profit ses compétences tout au long des différentes étapes de fabrication, de pose et de finition.

Un chantier mené par des pros

Notre partenaire, LAMA Architecture, a pu élaborer des plans d'agencement sur la base des idées formulées par un groupe de travail PRO. Ce dernier a identifié les besoins puis suggéré des propositions d'aménagement de la salle PRO-PAUSE à la direction générale.

Sur la base des plans d'architecte, nous avons consacré trois semaines à l'élaboration des plans de fabrication et à la commande des matériaux nécessaires. Plusieurs types de bois ont été utilisés: du trois plis de sapin pour la structure et l'ossature, du multiplis de bouleau pour le revêtement, du mélaminé K101 et du bois massif de sapin. Pour la finition, nous avons appliqué un vernis à deux composants.

La fabrication des éléments a nécessité environ trois semaines. Durant cette période, nous avons assemblé les différentes ossatures, monté les corps de meubles, découpé les panneaux en bouleau, effectué le ponçage et appliqué le vernis sur tous les éléments extérieurs.

L'aménagement a débuté par la cuisine, suivi des alvéoles, du châssis pour luminaire, de la paroi inclinée, des banquettes et des vitrines.

Nous avons finalisé l'ensemble par la pose des rideaux, coussins et assises, réalisés par nos couturières.

Ce fut un travail d'équipe exceptionnel; nous sommes fiers du résultat obtenu!



Restauration

La restauration élabore repas, boissons et douceurs avec le sourire

Activité riche en émotions, la restauration a connu, cette année encore, un développement important, marqué par des projets nouveaux et des initiatives prometteuses.

Avant tout, cette forte progression a permis de créer de nombreux postes de travail, notamment dans le nouveau pôle administration, composé aujourd'hui de trois personnes.

Pour favoriser le développement de notre gamme d'épicerie, nous avons réaménagé nos locaux afin d'améliorer les flux de production, l'accessibilité ainsi que l'ergonomie. Nous avons complété notre équipement par l'acquisition d'une enrobeuse, pour couvrir de chocolat nos articles de biscuiterie (madeleines, sablés...) et de confiserie (amandes, ganaches, nougat...). Cette machine ouvre de nouvelles perspectives pour les activités liées à l'épicerie.

Notre chef barman a par ailleurs continué de développer la gamme de produits à base de gins infusés et de rhums arrangés. Ces créations uniques ont plus récemment été complétées par la création de thés froids maison sans additif et sans sucre ajouté.

Depuis son ouverture en 2022, notre restaurant l'Essentiel connaît une augmentation constante de sa fréquentation, attirant un public diversifié toute la journée. Cette année, nous avons pu élargir et ajuster notre offre pour répondre aux attentes des clients ainsi que des nouveaux arrivants sur le site de l'Espace Tourbillon.

Également, nous avons saisi l'opportunité de la proximité de l'école d'horlogerie, située juste en face de nos locaux, pour déployer une gamme de restauration maison à emporter, urbaine, rapide à préparer et abordable, répondant aux besoins des étudiants.

Autour du bar, les soirées karaoké sont devenues le rendez-vous local incontournable chaque dernier jeudi du mois. D'autres afterworks tels que les quizz, les blind tests, les soirées jeux, tapas ou encore les concerts *live* ont connu un fort succès. Pendant la saison estivale, la terrasse, récemment réaménagée, attire les foules de la ZIPLO.

L'année 2023 a aussi été marquée par une série d'événements significatifs. C'est notamment notre équipe qui a été retenue pour la cérémonie d'inauguration de l'extension de la ligne 15 du tram en décembre. Cet événement a accueilli plus d'un millier de personnes, dont les autorités et le grand public.

L'Improviste, notre second restaurant situé au 6^e étage, est un lieu privilégié accueillant des événements exclusifs, avec accès à la terrasse panoramique. Nous avons eu le privilège d'accueillir, en partenariat avec les équipes de la Croix-Rouge genevoise, l'événement célébrant les 20 ans de l'AZIPLO.





Restauration

Notre privilège, faire plaisir à nos invités et à nos convives!

Les services traiteur et épicerie ont poursuivi leur développement avec l'extension de leur gamme gourmande.

En gardant constamment à l'esprit l'objectif de faire plaisir, nous proposons chaque année de nouvelles préparations gourmandes, des afterworks exclusifs au bar ou encore des animations culinaires inédites à nos jeunes clients des restaurants scolaires.

Ainsi nos équipes ont eu le plaisir d'ajouter à la liste des soirées planifiées au bar de l'Essentiel, des afterworks festifs organisés notamment en terrasse avec la venue de groupes live. Dans un registre plus ludique, les quizz et autres blind tests ont fait vivre d'intenses émotions et des moments uniques de partage à nos voisins et collègues, venus en nombre.

Dans le domaine du plaisir et des sensations, l'épicerie n'est pas en reste, avec le lancement d'une gamme de produits chocolatés. Parmi ces douceurs, les amandes et les noisettes torréfiées, couvertes d'une fine et délicieuse robe fondante cacaotée plus ou moins corsée, au lait ou encore à la framboise sont rapidement devenues un incontournable des pauses réconfortantes!

Puisque nous parlons de pause, il en est une qui est de la plus haute importance pour nos plus jeunes clients: le repas dans les restaurants scolaires. Nous tentons, chaque jour d'école, de contribuer à rendre ce moment de détente le plus plaisant possible. C'est pourquoi nous planifions tout au long de l'année des repas «Saveurs du monde» qui proposent des spécialités gastronomiques internationales (Brésil, Hongrie, Irlande...), des menus thématiques autour de couleurs (orange, vert...) ou encore de produits (légumes, fruits...).

Notre terrain de jeu est infini, il n'y a pas de limites à la créativité. Et le sourire de nos clients, leur plaisir et leur joie communicatifs sont notre meilleur stimulant!





Insertion professionnelle

Des solutions concrètes pour la population migrante

La création du pôle migration intervient au moment où la première volée du Projet Tourbillon a terminé sa formation.

Le Projet Tourbillon est né de la volonté de répondre aux besoins spécifiques de la population migrante en termes de formation professionnelle.

Conceptualisé par PRO et mis en œuvre en partenariat avec les institutions sociales de l'Espace Tourbillon, ce programme de formation est destiné à de jeunes migrants atteints dans leur santé, visant à les accompagner et à favoriser leur insertion sur le premier marché de l'emploi. Il concrétise par ailleurs l'ambition des acteurs présents sur place de créer un projet commun.

Cette première volée fut globalement une grande réussite. Elle a pu démontrer qu'avec un accompagnement de qualité, dispensé par des professionnels spécialisés dans différents domaines (formateurs, éducateurs, psychologues du travail, spécialistes de la migration...), l'atteinte d'objectifs ambitieux d'insertion pour ce public est réaliste et réalisable.

Une majorité des apprentis au terme de leur première année de formation pratique a pu passer directement en AFP. Sur le plan de l'employabilité, un des sept diplômés a pu continuer en CFC, trois ont trouvé un emploi sur le premier marché et les trois autres se trouvent actuellement en mesure de job coaching.

Ces observations concordent parfaitement avec les objectifs des partenaires du Projet Tourbillon, qui souhaitent donner accès à une formation professionnelle adaptée afin d'accroître l'employabilité de ces jeunes et favoriser durablement par le travail, leur insertion professionnelle et leur intégration sociale à Genève.

Forte de ces résultats et des compétences acquises lors de ces deux dernières années, PRO souhaite aujourd'hui étendre son offre de prestations pour la population migrante. L'objectif est de pouvoir offrir des mesures adaptées d'insertion, d'orientation et de formation sur une base individualisée et avec des outils de diagnostics adéquats. Nous souhaitons également pérenniser le Projet Tourbillon pour continuer à former de manière spécialisée ce public, dans un contexte où la recherche de solutions concrètes pour la population migrante ne cesse de croître à Genève.





Chèque service et Ménage emploi

La lutte contre le travail au noir continue

Afin de mieux servir et répondre aux besoins de nos clients, les équipes de Ménage emploi ont rejoint Chèque service.

Cette démarche nous a permis d'améliorer nos prestations, de nous rapprocher de nos clients et de renforcer les liens au sein de notre équipe.

En début d'année, une enquête de satisfaction ciblée a été menée auprès de nos clients, afin d'identifier les axes d'amélioration potentiels, qu'il s'agisse des outils ou du service client. Les retours ont été particulièrement positifs sur l'ensemble des services proposés.

Pour répondre au besoin de proximité exprimé par nos clients, nous avons inauguré un guichet, offrant un espace dédié à l'accueil des clients, tant employeurs qu'employés en complément des échanges téléphoniques quotidiens, des courriels et du nouveau chat intégré dans l'appli. Cette initiative est très appréciée des utilisateurs.

En plus, une version mobile de l'outil de déclaration a été développée, avec possibilité de s'inscrire en ligne, améliorant encore l'accessibilité aux services proposés.

Chèque service et Ménage emploi ont également consacré une attention particulière au renforcement des collaborations avec l'Office cantonal des assurances sociales (OCAS), le Département de l'économie et de l'emploi (DEE) et le Département de la cohésion sociale (DCS) ainsi qu'avec d'autres partenaires sociaux actifs dans l'économie domestique.

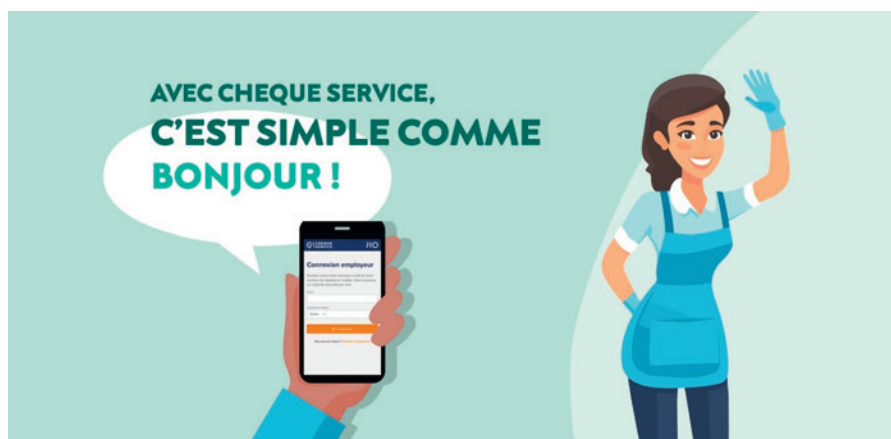
En outre, un projet associatif a été initié avec nos homologues de Suisse romande, pour un rayonnement national de leurs activités.

Un point fort de l'année a été la campagne de communication «Simple comme bonjour!», visant à lutter contre le travail au noir, rappelant à quel point il est facile de déclarer un employé domestique.

2023, c'est surtout 12'000 contrats actifs déclarés et 164 recrutements conclus.

D'une part, ces bons résultats confirment les avancées continues en matière de lutte contre le travail au noir à Genève. D'autre part, ils valorisent les efforts déployés par les équipes PRO au quotidien dans leur mission.

Avec enthousiasme et conviction, nous nous réjouissons de fêter les 20 ans de Chèque service en 2024 et de convaincre ceux qui, à ce jour, ne déclarent pas encore leur personnel domestique.





Contrôle interne

Un service qui favorise l'efficience

Le contrôle interne soutient les équipes opérationnelles dans la gestion des risques et des moyens de les réduire, l'utilisation de l'ERP, le respect des normes et des obligations liées à l'activité de PRO.

Objectif 1

Engager les équipes dans une collaboration intra et interservices.

Situation initiale:

Les différences d'activités et de contraintes provoquent des incompréhensions sur les objectifs de chacun.

Actions:

Création de pôles administratifs dédiés.
Organisation du suivi de facturation dans le respect des délais et de la qualité des supports de facturation.

Situation finale:

Nous avons mieux maîtrisé notre flux de facturation entre le bon de livraison et la facture.

Une volonté de professionnaliser nos activités administratives.
Un gain de temps pour se concentrer sur la qualité opérationnelle et l'accompagnement.

Objectif 2

S'adapter aux réalités du terrain et comprendre les bonnes pratiques.

Situation initiale:

Les cycles économiques de nos clients et partenaires nous obligent à plus de résultats et d'impacts. Efficacité et efficience s'inscrivent dans notre vision.

Actions:

Deux jours d'entretien avec huit collaborateurs sur le système de contrôle interne actuel.
Des procédures reconstruites avec des contrôles redéfinis en production et finance.

Situation finale:

L'ensemble de nos moyens de maîtrise contribue à l'atteinte du niveau de performance souhaité.

Nos processus et procédures s'intègrent de mieux en mieux dans la Culture PRO et sa mission.

Objectif 3

Analyser par une gestion active des risques et de notre système de contrôle interne.

Situation initiale:

La forte croissance de PRO engendre une complexité croissante de production et d'organisation.

Actions:

Organisation de sept sessions de formation.
86 personnes ont été sensibilisées à la définition des risques et au contrôle interne.

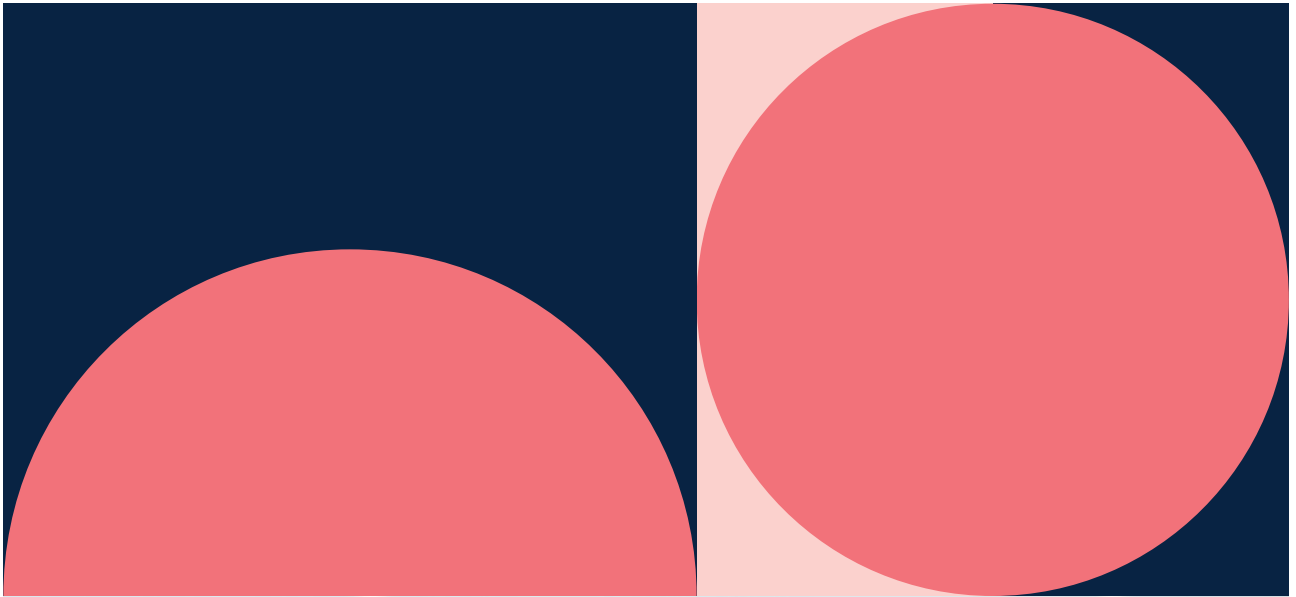
Situation finale:

La performance et le respect du juste équilibre entre l'économique et le social est mieux garanti.

Nous augmentons la confiance de nos collaborateurs, de nos clients et de nos partenaires institutionnels.

Les prochaines étapes de notre système de contrôle interne:

- S'engager pour une meilleure maîtrise de notre flux d'achat, avec performance et sobriété.
- Piloter nos activités par des analyses régulières de nos indicateurs.
- Surveiller nos prises de risque par une gestion active de notre carte des risques.



États financiers

Compte d'exploitation

	2023 CHF	2022 CHF
Produits d'exploitation		
Travaux et prestations de services	32 644 213	29 019 555
Subventions cantonales d'exploitation	6 100 709	4 708 025
Contributions publiques	2 181 847	2 275 633
Subventions d'investissement	234 029	331 877
Dons	83 010	67 500
Autres produits d'exploitation	269 246	1 219 525
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	41 513 056	37 622 115
Charges d'exploitation		
Charges de personnel	-29 433 227	-26 351 001
Charges de matières premières et consommables	-4 309 317	-3 445 406
Autres charges d'exploitation	-4 292 767	-4 340 684
Amortissements et dépréciations	-829 348	-721 950
Frais administratifs	-1 122 628	-749 467
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-39 987 288	-35 608 508
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	1 525 767	2 013 607
Charges financières	-209 796	-308 148
RÉSULTAT FINANCIER	-209 796	-308 148
Produits hors exploitation	176 710	370 624
Charges hors exploitation	-10 203	-110
RÉSULTAT HORS EXPLOITATION	166 507	370 514
Attribution aux fonds affectés à un but précis	-83 010	-67 500
Utilisation des fonds affectés à un but précis	233 695	349 003
RÉSULTAT DES FONDS AFFECTÉS À UN BUT PRÉCIS	150 685	281 503
RÉSULTAT AVANT ATTRIBUTION AU CANTON	1 633 163	2 357 475
Attribution au canton de Genève	-130 653	-188 598
RÉSULTAT AVANT ATTRIBUTION AU CAPITAL DE LA FONDATION	1 502 510	2 168 877
Attribution au capital lié	-1 800 000	-2 077 466
Utilisation du capital lié	470 615	53 558
RÉSULTAT APRÈS ATTRIBUTIONS	173 125	144 970

Les états financiers complets peuvent être obtenus sur demande auprès de la Fondation

Bilan financier

	31.12.2023 CHF	31.12.2022 CHF
ACTIF		
Liquidités	4 546 491	5 241 516
Créances résultant de livraisons et prestations	4 657 907	4 101 393
Autres créances à court terme	2 661 567	1 702 649
Stocks	985 163	1 253 430
Actifs transitoires	1 964 794	1 728 262
TOTAL ACTIF CIRCULANT	14 815 921	14 027 250
Immobilisations corporelles	3 052 103	2 819 565
Immobilisations financières	52 543	99 363
Immobilisations incorporelles	539 727	464 896
TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ	3 644 372	3 383 825
TOTAL ACTIF	18 460 294	17 411 075
PASSIF		
Dettes résultant de livraisons et prestations	1 555 817	1 114 184
Autres dettes à court terme	2 094 949	1 532 586
Passifs transitoires	2 122 986	2 399 500
Provisions	50 000	35 000
Fonds restituables au Canton (période quadriennale 2018-2021)	85 298	1 137 362
Fonds de subventions d'investissement à court terme	249 766	267 532
TOTAL ENGAGEMENTS À COURT TERME	6 158 816	6 486 165
Fonds restituables au Canton (période quadriennale 2022-2025)	550 014	309 008
Fonds de subventions d'investissement à long terme	521 301	737 564
TOTAL ENGAGEMENTS À LONG TERME	1 071 315	1 046 572
Fonds affectés à un but précis	707 297	857 983
TOTAL FONDS AFFECTÉS À UN BUT PRÉCIS	707 297	857 983
Capital de dotation	100 000	100 000
Apports complémentaires en capital	3 100 000	3 100 000
Capital lié	5 982 768	4 653 382
Excédents reportés	1 022 003	1 318 983
Résultats cumulés sur la période quadriennale (2018 à 2021)	144 970	-296 980
Résultat de l'exercice	173 125	144 970
TOTAL CAPITAUX PROPRES	10 522 866	9 020 356
TOTAL PASSIF	18 460 294	17 411 075

Merci à nos partenaires, donateurs et bienfaiteurs

Organisation

Conseil de Fondation

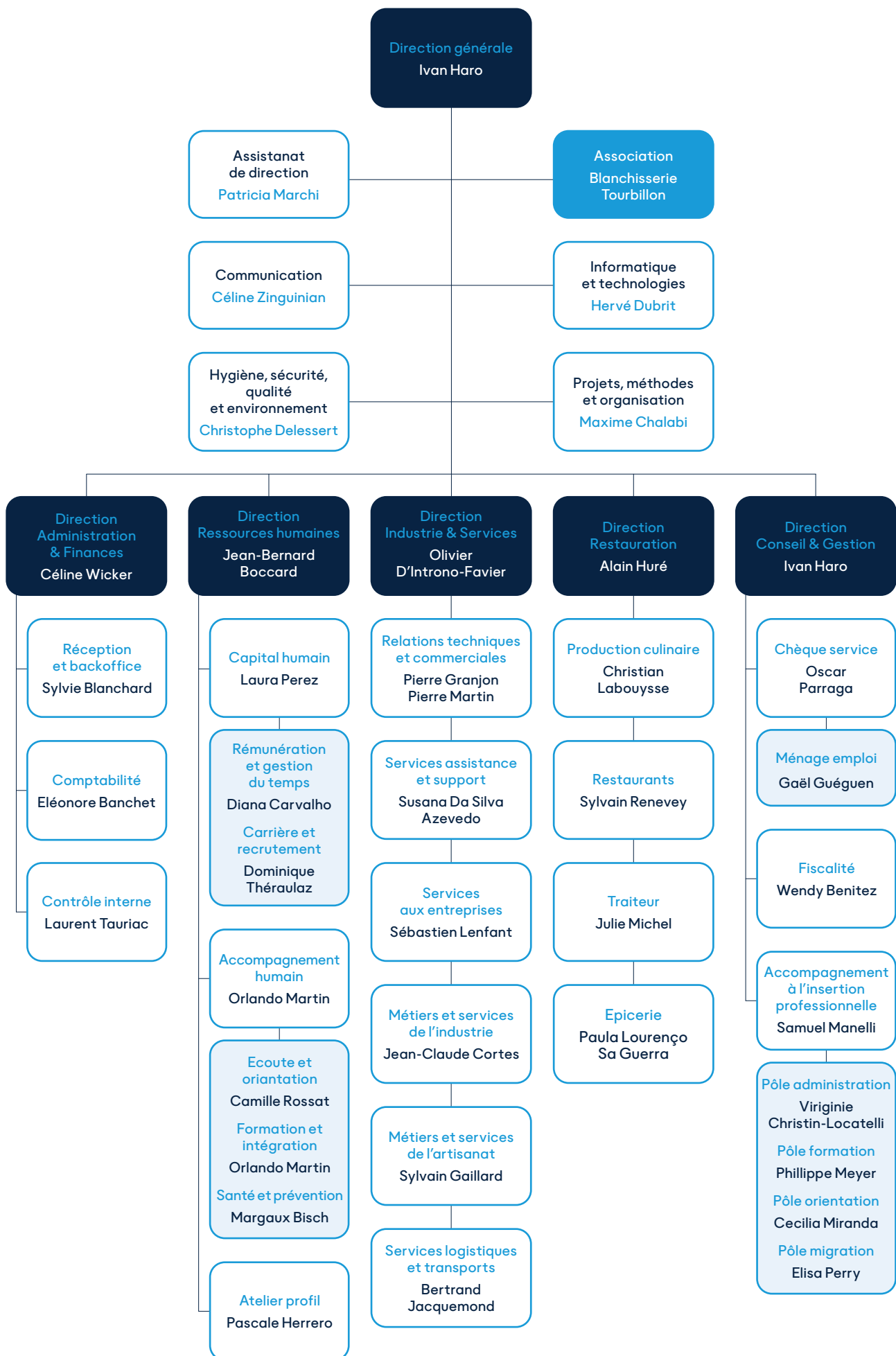


de gauche à droite et de haut en bas: Jean-Luc Ecuyer, Malika Aït-Mohamed Parent, Stéphane Tanner, Jean-Luc Favre, Diane Devaux, Sabrina Cohen Dumani (Vice-Présidente), Jean-Pierre Morand, Samuel Blanchot, Charles Pictet.
en médaillon de haut en bas: Dominique Perron (Président), Anja Wyden Guelpa.

Conseil de Direction



de gauche à droite: Jean-Bernard Boccard, Ivan Haro, Patricia Marchi, Céline Wicker, Olivier D'Introno-Favier, Alain Huré



Une accélération constante de notre activité

Après un premier exercice centré sur la mise en place d'une organisation efficiente et le développement commercial, la stratégie engagée par la nouvelle direction porte ses fruits. Les volumes de linge traités sont en constante augmentation, tout comme le nombre de personnes en situation de handicap ou en difficulté d'insertion accompagnées.

Depuis fin 2023, l'équipe de direction est au complet. Le directeur Jean-Philippe Beaufrière et la responsable d'exploitation Cindy Marin sont désormais soutenus par Rebecca Herrera, responsable RH et accompagnement, Yan Perroud, responsable administratif et financier et Sandra Grossrieder promue au poste de responsable relations clients et logistique.

Les effets positifs de cette organisation ont été rapidement mesurables :

- + 20 % de volumes de linge traité entre le début et la fin de l'année 2023
- + 18% d'heures effectuées par le personnel en insertion entre 2022 et 2023
- De nouvelles méthodologies de travail permettant d'optimiser la productivité et la qualité des prestations

Cette montée en puissance est une récompense pour nos équipes opérationnelles qui constatent chaque jour les effets positifs des efforts consentis. L'un des plus marquants est la création d'un climat favorable à l'émergence d'une culture et de valeurs communes pour notre équipe issue d'horizons très variés.

Ces premières réussites nous permettent d'aborder sereinement les étapes 2024, avec notamment :

- La mise en place d'un nouvel outil informatique métier (ERP) permettant de faciliter les opérations, d'augmenter la traçabilité et d'alléger la charge administrative ;
- L'intégration d'un responsable maintenance, pour asseoir notre maîtrise technique et contrôler nos charges d'exploitation ;
- Le développement de la formation professionnelle aux métiers du nettoyage des textiles, de l'intendance, de la logistique et de la maintenance industrielle ;
- Une visibilité renforcée auprès des partenaires institutionnels et étatiques visant à développer nos solutions d'accompagnement socioprofessionnelles et, à l'horizon 2025, l'autonomie de la Blanchisserie vis-à-vis des fondations-mères PRO, Clair Bois et Trajets.

Il faudra sans doute encore deux années à la Blanchisserie Tourbillon pour atteindre un fonctionnement pleinement autonome. Déjà, le bilan de l'année 2023 nous rend résolument optimistes !



La Blanchisserie Tourbillon c'est :

58

COLLABORATEURS,
DONT 21 EMPLOIS ADAPTÉS ET
2 EMPLOIS DE SOLIDARITÉ ;

6

STAGIAIRES EN MESURE DE
REINSERTION PROFESSIONNELLE

+340

TONNES DE LINGE TRAITÉS

1500 m²

D'INSTALLATIONS INDUSTRIELLES
DÉDIÉES AU TRAITEMENT DU LINGE

27

MACHINES ET SÉCHOIRS ROTATIFS
D'UNE CAPACITÉ DE 15 À 50 KG



