

## Informations utiles sur le relais texte

***Vous souhaitez appeler quelqu'un via le relais texte. Nous sommes à votre disposition 24 heures sur 24. Voici ce que vous devez savoir :***

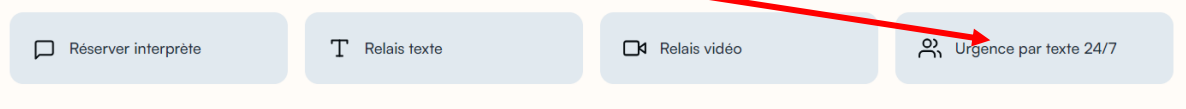


- **En cas d'urgence**

Vous devez alerter l'ambulance, les pompiers ou la police ?

Contactez « **Urgence par texte 24h/24 et 7j/7** » : nous appelons et assurons la communication pour vous 24h/24 et 7j/7.

**Ici, vous démarrez directement (sans enregistrement) l'appel d'urgence : [www.procom.ch](http://www.procom.ch)**



- **Mieux avec l'enregistrement**

Pour être prêt en cas d'urgence, nous vous recommandons de vous [enregistrer sur myPROCOM](#). Vous pouvez alors [télécharger l'application myPROCOM sur votre appareil mobile](#) et lancer immédiatement un appel d'urgence à tout moment via l'application.

- **Vous voulez téléphoner normalement (pas d'urgence)**

Vous souhaitez prendre un rendez-vous chez le médecin, réserver une table au restaurant ou appeler un service administratif ? Nous sommes là pour vous 24h/24 et 7j/7. Contactez « Relais texte » : nous appelons et assurons la communication pour vous 24h/24 et 7j/7.



## Conseils pour réussir votre appel :

- Qu'est-ce qui est important pour votre appel ? Préparez les numéros et les informations importantes. Par exemple :
  - numéro AVS
  - numéro de compte
  - numéro de client
  - numéro d'assurance
- Pourquoi appelez-vous ? Veuillez expliquer brièvement le sujet au service relais texte.
- Que voulez-vous atteindre ? Ecrivez le plus brièvement et le plus clairement possible.
- N'interrompez pas votre interlocuteur.

## Signes importants :

**Transmettre la parole à l'interlocuteur : \*\***

**Terminer la conversation : \*\*\*\***

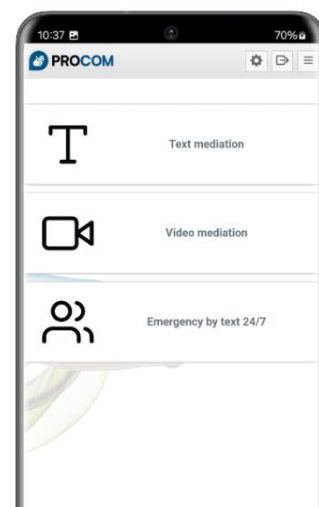
## myPROCOM

Le relais texte se fait via la plateforme myPROCOM. Vous pouvez utiliser la plateforme sans vous enregistrer, via le site web.

Cependant, nous vous recommandons de vous enregistrer. En tant qu'utilisateur enregistré, vous bénéficiez de nombreux avantages. Par exemple :

- Un numéro de téléphone personnel
- Vous pouvez utiliser l'[application myPROCOM](#). En cas d'urgence, elle vous permet de nous joindre plus rapidement que via le site web.

[Enregistrez-vous dès maintenant](#) à myPROCOM !



## Foire aux questions

### 1. *Que faire si toutes les lignes sont occupées chez PROCOM ?*

Veillez **patienter** dans la file d'attente. N'appellez pas plusieurs fois de suite. À chaque nouvel appel, vous vous retrouverez à nouveau à l'arrière de la file d'attente.

Si vous ne voulez plus attendre, rappelez plus tard. Nous sommes joignables 24h/24 et 7j/7.

### 2. *Combien de temps puis-je téléphoner ?*

En principe, vous pouvez téléphoner pendant **30 minutes** par conversation. Si personne d'autre n'attend, vous pouvez téléphoner plus longtemps.

Important : nous ne passons **qu'une seule conversation par appel**. Si vous souhaitez passer plusieurs conversations, vous devez nous appeler à nouveau.

### 3. *Combien coûte un appel ?*

En principe, notre service est **gratuit** pour vous. Il y a cependant quelques **exceptions**.

Les appels suivants doivent être payés par vous :

- appels vers des numéros de téléphone commençant par 0900
- longs appels téléphoniques vers l'étranger

Nous regroupons vos frais. À partir de 30 francs, nous vous envoyons une facture.

### 4. *Quelqu'un peut-il m'appeler via le relais texte ?*

Oui, si vous êtes enregistré(e) sur myPROCOM et que vous avez votre propre numéro de téléphone.

### 5. *Puis-je utiliser le service de relais texte depuis l'étranger ?*

Oui, si vous êtes enregistré(e) auprès de myPROCOM et que vous disposez d'une connexion Internet.

### ➔ *Avez-vous d'autres questions ?*

Pour les questions techniques et l'assistance : [support@procom.ch](mailto:support@procom.ch)

Pour des commentaires sur le relais [tlutz@procom.ch](mailto:tlutz@procom.ch) (responsable relais texte)