



Communiqué de presse

Vernier/Ostermundigen, le 18 décembre 2024

Forte croissance de la demande de dépannage domestique

Lancé il y a deux ans, le service TCS Home a continué de se développer cette année. Fin novembre, le nombre de dépannages domestiques effectués s'élevait à 1'500. La plupart des pannes peuvent être corrigées dès la première intervention, et concernent principalement les appareils électroménagers et les sanitaires. Les interventions sont généralement effectuées par les artisans partenaires du TCS dans la ville de Genève.

Un réfrigérateur qui tombe en panne ou un lavabo qui fuit ? Voilà des missions pour le service de dépannage domestique. Depuis 2022, le Touring Club Suisse propose un service de dépannage d'urgence dans les maisons individuelles ou les copropriétés sous la marque TCS Home. Et la demande n'a cessé de croître depuis lors. Fin novembre 2024, on comptabilisait 1'500 interventions sur l'année, dépassant largement les 1'228 cas traités en 2023. Pour le dépannage, le TCS collabore avec un réseau d'entreprises partenaires qualifiées qui procèdent à l'intervention sur place.

Les sanitaires et les appareils électroménagers en tête

Un tiers des pannes concernaient les sanitaires et les appareils électroménagers. Par exemple, quand la plaque de cuisson ne chauffe plus, que de l'eau s'écoule du lave-vaisselle ou que le four a rendu l'âme. De plus, les services de TCS Home sont régulièrement sollicités lorsque le chauffage ne fonctionne pas ou que la chasse d'eau fuit.

Lorsque le TCS fait appel à des artisans, ceux-ci peuvent généralement réparer la panne directement sur place. Seuls 7% des cas nécessitent une deuxième intervention. En 2024, ce taux reste similaire à celui de l'année précédente.

Davantage d'interventions en Suisse romande

Pour l'heure, c'est en Suisse romande que la demande pour les services de TCS Home est la plus importante. La plupart des pannes sont concentrées dans les villes de Genève, Lausanne et Thônex (GE). Sixième au classement général, Berne est la ville de Suisse alémanique comptant le plus d'interventions, alors que dans le Tessin, c'est Lugano qui arrive en tête.

Comment fonctionne TCS Home

- Le client ou la cliente compose le numéro d'assistance de TCS Home, disponible 24h/24.
- Le TCS mandate l'artisan disponible qui convient et qui se trouve à proximité du domicile du client ou de la cliente.
- Le partenaire mandaté répare la panne sur place.
- TCS Home prend en charge les frais de l'aide immédiate pour deux interventions par an maximum. Ces frais comprennent les frais de déplacement, 45 minutes de temps de travail et le petit matériel fourni par l'artisan. Les frais des réparations ultérieures supplémentaires sont à la charge du membre.
- L'artisan présent sur place établit un devis sur demande si d'autres réparations sont nécessaires pour remettre entièrement en état l'installation ou l'appareil défectueux.

Contact

Laurent Pignot, porte-parole du TCS
Tél. 058 827 27 16 | 076 553 82 39 | laurent.pignot@tcs.ch
www.presetcs.ch, www.flickr.com



Touring Club Suisse – toujours à mes côtés.

Depuis sa fondation en 1896 à Genève, le Touring Club Suisse est au service de la population suisse. Il est synonyme de sécurité, durabilité et liberté de choix en matière de mobilité personnelle et il est actif tant au niveau politique que social. À travers ses 1900 collaborateurs et 23 Sections régionales, le plus grand club de la mobilité de Suisse propose un large éventail de prestations et services liés à la mobilité, l'assistance, la santé et les activités de loisirs à ses quelque 1,6 millions de membres. Une prestation d'assistance est fournie toutes les 70 secondes. Chaque année, 200 patrouilleurs accomplissent quelques 359'000 interventions de dépannage sur les routes suisses et permettent de reprendre la route immédiatement dans plus de 80 % des cas. La centrale d'assistance ETI effectue en moyenne 57'000 interventions, dont près de 3200 évaluations médicales et 1200 rapatriements par an. TCS Swiss Ambulance Rescue est le plus grand acteur privé dans le secteur des secours d'urgence et du transport sanitaire en Suisse avec 50 véhicules, 17 bases logistiques et plus de 35'000 interventions par année. Les centres de protection juridique traitent 42'000 affaires juridiques et fournissent près de 10'000 renseignements juridiques. Depuis 1908, le TCS s'engage pour la sécurité routière en Suisse en développant des outils pédagogiques, des campagnes de sensibilisation et de prévention, en testant les infrastructures de mobilité et en conseillant les autorités. Le TCS distribue chaque année près de 110'000 baudriers et 90'000 gilets aux enfants, afin que la mobilité des plus petits soit sécurisée. Les centres de conduite forment 42'000 participants par an, toutes catégories de véhicules confondues. Avec 33 campings et environ 950'000 de nuitées touristiques, le TCS est le leader du camping en Suisse. L'Académie de la mobilité du TCS étudie et projette les transformations dans le secteur des transports, comme la mobilité verticale par drone ou la mobilité partagée, par exemple avec le projet «carvelo» qui compte 400 vélos-cargo électriques et 40'000 utilisateurs. Le TCS est cosignataire de la feuille de route mobilité électrique 2025.