



Communiqué de presse

Vernier/Ostermundigen, le 19 décembre 2024

20 ans après le tsunami : retour sur une intervention phare de la centrale ETI

Une véritable mise à l'épreuve, y compris pour les services de secours : le 26 décembre 2004, une série de tsunamis frappait les côtes d'Asie du Sud-Est. La centrale d'intervention ETI du TCS a immédiatement été appelée au secours. Outre cette intervention riche en émotions, ce sont l'éruption volcanique en Islande en 2010 et la pandémie de Covid de 2020 qui ont exigé la plus forte implication du TCS au cours des 20 dernières années.

Tôt le matin du 26 décembre 2004, la centrale d'intervention ETI du TCS a commencé à recevoir un nombre croissant d'appels du Sri Lanka, de Malaisie, de Thaïlande et d'Indonésie. Heure après heure, il est apparu qu'une catastrophe inimaginable s'était produite. Un tremblement de terre de magnitude 9,3 avait déclenché un tsunami dévastateur dans l'océan Indien, suivi d'autres séismes et tsunamis. 13 pays ont été touchés par ce raz-de-marée qui a coûté la vie à 225'000 personnes, entraîné d'immenses destructions et privé des millions de personnes de foyer. 113 Suisses y ont perdu la vie.

600 appels sont parvenus à la centrale d'intervention ETI au cours des premières 24 heures. D'une part, des pays touchés par le séisme, d'autre part, des membres recherchant des proches qu'ils ne parvenaient pas à contacter. À cette époque, la communication était moins aisée puisque les outils numériques n'étaient pas encore aussi développés qu'aujourd'hui. Immédiatement, les collaborateurs en congé ont été appelés à leur domicile pour venir en aide à la centrale d'intervention de l'ETI à Genève.

Une intervention riche en émotions

La catastrophe du tsunami fait partie des interventions les plus intenses du point de vue émotionnel que les collaborateurs de la centrale d'intervention ETI ont pu vivre. L'équipe a été considérablement mise à l'épreuve, confrontée à un nombre élevé de destins profondément tragiques, dont les collaborateurs du TCS ont pris connaissance lors de conversations téléphoniques avec les personnes concernées. Pendant les jours et les semaines qui ont suivi, il a fallu organiser le voyage de retour des personnes survivantes, mais aussi le transport des défunts. 300 dossiers ont été traités dans le cadre du tsunami.

Eyjafjallajökull et le Covid

Parmi les nombreux événements de grande ampleur de ces 20 dernières années, deux autres ont particulièrement touché la centrale d'intervention ETI. En 2010, le volcan islandais Eyjafjallajökull est entré en éruption. Un gigantesque nuage de cendres a recouvert l'ensemble de l'Europe et bloqué le trafic aérien pendant plusieurs jours. Cela a entraîné la prise en charge de 5'600 dossiers à la centrale d'intervention ETI. 200 cars ont été affrétés et des points de rassemblement définis dans les diverses capitales européennes afin de ramener chez elles les personnes « coincées ». La coordination de ces mesures a nécessité une charge de travail considérable. Il a par ailleurs fallu traiter les annulations de voyages qui ne pouvaient avoir lieu.

Lorsque la pandémie de Covid a débuté en janvier 2020, la centrale d'intervention ETI a reçu environ 20'000 appels en quelques semaines. Une cellule de crise a été créée afin d'organiser les nombreux rapatriements. La mise en quarantaine de certains pays a encore rendu la situation plus difficile. Entre mars et juin 2020, des centaines de membres du monde entier ont pu être rapatriés via des vols spécialement affrétés grâce au livret ETI, et parfois en collaboration avec le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE). Des patientes et patients atteints de Covid-19 ont été ramenés chez eux dans le strict respect des mesures de sécurité et d'hygiène. Ce sont au total 30'000 dossiers qui ont finalement été traités.

Le recours à la géolocalisation

De nos jours, la transformation numérique et les technologies facilitent considérablement l'accès aux données requises et la prise de contact avec les membres et partenaires. Grâce au module « Travel Safety » inclus dans l'application TCS, les membres à l'étranger peuvent se renseigner de manière proactive sur les événements se déroulant dans leur région de séjour, comme un risque de tsunami, un attentat ou une grève dans le transport aérien. Grâce à la géolocalisation, l'équipe ETI peut rapidement identifier les membres sur place et prendre contact avec eux afin d'organiser l'intervention. Le module a également été utilisé pour rester en contact avec les membres lors des interruptions de lignes aériennes au début de la pandémie de Covid 19.



Assurance voyage même en Suisse

Souvent, les voyageurs pensent uniquement à l'assurance voyage lors de grands voyages à l'étranger. Pourtant, l'assurance voyage ETI s'applique à toutes les vacances, y compris en Suisse. Cela permet de bénéficier d'une prise en charge en cas d'accident de ski, ou lors de fortes chutes de neige entraînant une « prolongation forcée » des vacances à l'hôtel. Cela a notamment été le cas en 2018, lorsqu'une destination de vacances en montagne a été coupée du reste du monde à la suite d'importantes chutes de neige.

Le livret ETI en chiffres

En 2023, la centrale d'intervention ETI a assuré environ 57'000 prestations d'assistance, dont quelque 3'200 évaluations médicales par l'équipe de médecins du TCS, 1'200 rapatriements, 23'000 dépannages de véhicules à l'étranger ainsi qu'environ 23'700 prestations d'assurance et annulations de voyages. Il est possible de conclure une assurance voyage pour l'Europe ou le monde. Le TCS compte 630'000 titulaires de livrets ETI.

Contact

Jordan Girod, porte-parole du TCS
Tél. 058 827 27 26 | 076 367 25 33 | jordan.girod@tcs.ch
www.pressetcs.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.