



Communiqué de presse

Vernier/Ostermundigen, le 24 avril 2025

Hausse des interventions pour les pannes domestiques

Le TCS observe une augmentation constante des interventions à domicile. Les pannes les plus courantes concernent les chasses d'eau défectueuses, les canalisations bouchées, ainsi que les fuites d'eau. Dans près de 75 % des cas, l'intervention d'un artisan permet d'apporter une solution lors de la première visite. À Genève, le TCS innove en déployant ses propres artisans patrouilleurs, en suivant le modèle établi du secours routier.

Quoi de plus contraignant qu'un problème de plomberie, une panne d'électricité ou une serrure bloquée, surtout lorsqu'on est pressé ? Ces incidents domestiques sont fréquents, et le TCS a observé une hausse des interventions auprès des particuliers. En effet, TCS Home, le service d'assistance dépannage à domicile, enregistre une demande croissante et continue d'interventions ces dernières années.

Les pannes les plus courantes concernent les installations sanitaires

Bien que les interventions couvrent une large gamme de problèmes, elles concernent principalement les installations sanitaires. Parmi les pannes les plus courantes, on retrouve les chasses d'eau défectueuses, les canalisations bouchées, ainsi que les fuites d'eau au niveau des conduites et des robinets. Les dysfonctionnements des appareils ménagers, tels que les lave-vaisselle et les lave-linge, entraînent également de nombreuses interventions. Enfin, les pannes électriques demeurent aussi un motif récurrent d'appel, ce qui peut s'avérer particulièrement problématique lorsque l'on recharge son véhicule électrique à domicile.

Trois pannes sur quatre résolues sur place

Bien qu'une panne ne soit jamais la bienvenue, il est réjouissant de constater qu'une solution est souvent apportée sur place, quel que soit le moment et le type de panne. Dans près de 75 % des cas, la réparation peut être réalisée immédiatement, avec une solution définitive ou provisoire. Grâce à ces interventions rapides, les personnes concernées peuvent reprendre leurs activités sans que la panne n'affecte leur quotidien pendant plusieurs jours.

Innovation à Genève

En s'inspirant du modèle des patrouilleurs qui viennent en aide dans l'urgence aux automobilistes en panne, le TCS lance à Genève sa première patrouille d'artisans, prête à intervenir rapidement en cas de pannes domestiques. La nouvelle patrouille d'artisans réalise près de la moitié des interventions pour TCS Home à Genève, principalement les plus urgentes. Les autres interventions, tout comme les réparations, sont gérées par des artisans externes. «Avec nos propres artisans, l'objectif est d'offrir un nouveau service à nos membres en restant fidèle à l'ADN du TCS : porter assistance dans l'urgence, comme nous le faisons déjà avec nos patrouilleurs sur les routes et notre flotte d'ambulances», explique Jürg Wittwer, directeur général du TCS. Pour intervenir, la patrouille d'artisans dispose d'un véhicule spécialement équipé, contenant le matériel nécessaire à une prise en charge efficace et rapide sur place.

Depuis son lancement en 2022 à Genève, TCS Home a été de plus en plus sollicité. Avec 115 interventions recensées lors de son année de lancement, le nombre d'interventions a augmenté chaque année, atteignant 223 en 2023 et 267 en 2024, soit une hausse de 232 % en deux ans. Plus de 1'600 interventions ont été effectuées en Suisse l'année passée.

Contact

Jordan Girod, porte-parole du TCS
Tél. 058 827 27 26 | 076 367 25 33 | jordan.girod@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 plus de 2000 collaborateurs et 23 Sections régionales, le plus grand club de la mobilité de Suisse propose à plus de 1,6 millions de membres un large éventail de prestations et services liés à la mobilité, l'assistance, la santé et les activités de loisirs. Une prestation d'assistance est fournie toutes les 70 secondes. Chaque année, 200 patrouilleurs accomplissent quelques 361'000 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 63'000 interventions, dont près de 3500 évaluations médicales et 1300 rapatriements par an. TCS Ambulance est le plus grand acteur privé dans le secteur des secours d'urgence et du transport sanitaire en Suisse avec 50 véhicules, 19 bases logistiques et plus de 35'000 interventions par année. Les centres de protection juridique traitent 52'000 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 115'000 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 32 campings et environ 900'000 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.