



Communiqué

Le coronavirus a quadruplé les demandes d'aide auprès du TCS

Genève, le 31 mars 2020 – Atteint par la pandémie au coronavirus, le monde est en suspens. L'épidémie entraîne un nombre record d'appels à l'aide auprès du TCS. Depuis janvier, près de 20'000 appels sont ainsi arrivés à la centrale ETI. Comparé à la même période de l'an dernier, cela représente une augmentation de plus de 350%. Le TCS n'a pu faire face à cet demande record que grâce à une augmentation substantielle de ressources humaines à la centrale ETI.

Depuis le 1^{er} janvier, le TCS a reçu plus de 20'000 appels liés au coronavirus. Dans la plupart des cas, une aide immédiate a pu être apportée grâce aux informations et aux conseils de nos experts. La plupart du temps, les spécialistes et les médecins du TCS ont répondu à des questions concernant la diminution des stocks de médicaments, respectivement des solutions de remplacement, en raison de la prolongation forcée du séjour à l'étranger et des dates incertaines pour le retour en Suisse.

Les spécialistes de la plateforme ETI ont aussi suivi près de 5'400 cas. À l'étranger, 43 personnes ont eu besoin d'une hospitalisation ou d'examen médicaux plus approfondis. En collaboration avec le DFAE, le TCS a organisé le retour de plusieurs sociétaires et de leurs proches en Suisse. Récemment, un cas d'infection grave au Covid-19 en Egypte a nécessité un rapatriement sanitaire que la Rega a effectué pour le compte du TCS.

Pour faire face à ce pic exceptionnel d'appels, le TCS a pris des mesures organisationnelles et augmenté substantiellement les ressources humaines à la centrale d'appel ETI. Pour être en mesure de traiter tous les cas, il a fallu appeler jusqu'à 13 personnes en renfort. Le travail par équipe a également été renforcé le week-end. Néanmoins, des délais d'attente plus longs pourront être nécessaires pour traiter toutes les demandes. C'est pourquoi le TCS recommande de soumettre les requêtes par écrit et de consulter régulièrement l'application TCS ainsi que la page d'accueil du site internet pour obtenir les dernières informations.

À ce propos, Philippe Klaus, responsable de l'assistance aux personnes au TCS, a déclaré: *«À l'heure actuelle, notre principale priorité est d'apporter notre aide au cas urgents. Nous mettons tout en œuvre pour être aussi efficaces et rapides que possible. Mais la situation actuelle, avec un nombre aussi élevé de demandes, représente, pour le TCS aussi, une situation exceptionnelle.»*

App TCS

Grâce au module «Travel Safety» inclus dans l'App TCS, la centrale ETI est en mesure de coordonner plus rapidement et plus efficacement les retours en Suisse. L'App permet d'enregistrer la localisation géographique du sociétaire et de l'assister et de le conseiller en cas d'événements dangereux. Les personnes qui se trouvent à l'étranger qui disposent d'une connexion Internet sur place peuvent être localisées et recevoir des informations individualisées et fiables.

Flux d'info TCS

Les sociétaires du TCS peuvent aussi compter sur le module d'information «TCS Info Feed» pour se tenir au courant des événements dans le monde entier. Ce service enregistre les événements en temps réel et de façon objective. Il offre des conseils et des informations aux membres en cas de crise et d'incidents et renseigne sur la mobilité nationale ou internationale, les voyages et les questions de santé.

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

Touring Club Suisse – toujours à mes côtés

Plus grand club de la mobilité de Suisse | depuis 1896 | 24 sections | environ 1.5 Mio. de membres | 1'600 collaborateurs | 210 patrouilleurs | 370'000 interventions de dépannage par an | 82% des personnes dépannées peuvent reprendre la route | 49'000 interventions d'assistance de la centrale ETI | 5'100 évaluations médicales et 1'300 transports de patients | 21 centres techniques | 143'000 contrôles techniques de véhicules | 15 centres de conduite | 9'500 cours de conduite avec 100'000 participants | 8 centres de protection juridique | 40'000 affaires juridiques et plus de 5'000 renseignements juridiques par téléphone | 29 Campings avec 650'000 nuitées touristiques | Distribution de 80'000 gilets de sécurité aux élèves de première primaire