



Communiqué de presse

En panne ? L'assistance routière du TCS est désormais en ligne

Vernier, le 11 mai 2022 – Le service d'assistance routière du Touring Club Suisse est désormais accessible de façon 100% digitale. Les membres ont en effet la possibilité de déclarer des pannes en renseignant les données nécessaires grâce à une plateforme digitale simple et rapide. Autre nouveauté : il est désormais possible de signaler une panne et de demander une intervention sur rendez-vous.

Dans le but de constamment améliorer la prise en charge de ses membres, le TCS leur met à disposition un service en ligne par le biais duquel ils peuvent signaler une panne ou la nécessité d'une intervention. Au moyen d'un formulaire web interactif, accessible par l'application, le site internet ou en sélectionnant cette option en appelant le numéro de dépannage du TCS, le membre peut renseigner certaines informations nécessaires au personnel technique. Une fois le problème reconnu, une confirmation d'enregistrement de panne avec l'indication du temps d'attente estimé sera transmise au membre. Si besoin, ce dernier sera contacté téléphoniquement pour des clarifications éventuelles.

De nombreux avantages

Ce nouveau système permet de réduire les temps d'attente au téléphone. Il sera en outre possible de localiser de manière précise où se trouve le véhicule en panne, alors que souvent les personnes en détresse ne connaissent pas forcément le lieu exact où ils se trouvent. Il est ainsi possible pour les patrouilleurs de s'y rendre plus rapidement et de limiter les trajets à vide. En enregistrant électroniquement les données personnelles, il ne sera plus nécessaire d'épeler par exemple des noms inusuels. De plus, il sera possible d'y apporter des explications concernant la panne ou l'accident, permettant aux patrouilleurs de mieux déterminer l'intervention à prévoir. Le but étant d'accélérer le processus, de réduire le temps d'attente pour le membre bloqué sur la route et d'assurer un service client performant et satisfaisant. Pour les personnes moins affines au digital, la hotline téléphonique reste néanmoins disponible.

Une nouveauté très appréciée de ce service est la possibilité pour le membre de demander une intervention sur rendez-vous. Ainsi, si quelqu'un constate par exemple une panne de son véhicule le matin au moment de se rendre au travail, plutôt que de rester coincé chez lui en attendant l'arrivée de la patrouille, il peut se rendre au travail par les transports communs et fixer un rendez-vous pour le soir. La patrouille se rendra au domicile du membre à l'heure convenue pour dépanner le véhicule. Durant la phase de pilote, près d'un cinquième des participants ont fait usage de cette possibilité.

Phase de pilote positive

Une phase de pilote avec le traitement de quelques 700 sinistres entre février et décembre 2021 a permis d'affiner ce nouveau service et d'en tester le fonctionnement et l'efficacité. Les retours des utilisateurs ont été globalement très positifs et aucun commentaire négatif n'a été enregistré. En cas de rappel pour une clarification, la durée de l'appel après un enregistrement électronique est environ 40% plus courte que les appels normaux à la centrale d'alarme. En outre, ce nouveau système facilite aussi l'accès aux personnes avec des problèmes d'audition. Le 15% des membres font déjà usage régulier de ce nouveau service.

Contact : Massimo Gonnella, porte-parole du TCS, 058 827 27 26, 076 367 25 33, massimo.gonnella@tcs.ch, www.presetcs.ch, www.flickr.com

Touring Club Suisse – toujours à mes côtés

Plus grand club de la mobilité de Suisse | depuis 125 ans au service de la Suisse | 23 sections | plus de 1.5 Mio. de membres | 1'700 collaborateurs | 198 patrouilleurs | 340'000 interventions de dépannage par an | 82% des personnes dépannées peuvent reprendre la route | 60'000 interventions d'assistance de la centrale ETI | 21 centres techniques | 143'000 contrôles techniques de véhicules | 15 centres de conduite | 8 centres de protection juridique | 40'000 affaires juridiques et plus de 9'000 renseignements juridiques par téléphone | 29 Campings avec 792'000 nuitées touristiques | Distribution de 152'000 Triki