



## Communiqué de presse

Vernier/Ostermundigen, le 12 octobre 2023

### Canalisations, électroménagers et chauffage : les pannes les plus courantes à la maison

**L'assistance dépannage pour le domicile proposée par le TCS suscite un intérêt toujours plus vif auprès de la population et jouit d'une grande satisfaction auprès de la clientèle. Au cours des neuf premiers mois de cette année, l'assistance en cas de panne a été sollicitée près de 1'000 fois. Les canalisations bouchées, les lave-vaisselle et lave-linge défectueux et les problèmes de chauffage comptent parmi les pannes les plus fréquentes. Dans près de 75 % des cas, l'artisan mandaté a pu résoudre immédiatement le problème ou au moins trouver une solution provisoire.**

Depuis 2022, le Touring Club Suisse propose une assistance dépannage pour le domicile. Alors que quelque 800 pannes ont été traitées via la hotline du TCS l'année dernière, près de 1'000 interventions ont eu lieu dans des maisons et appartements au cours des neuf premiers mois de cette année. Pour ce faire, le TCS collabore avec un réseau comptant actuellement 40 entreprises partenaires. Celles-ci se chargent du dépannage sur place lorsque des problèmes sont signalés par les clients.

#### La plupart des pannes concernent les installations sanitaires

La plupart des pannes qui touchent les ménages suisses concernent donc les installations sanitaires : les chasses d'eau défectueuses et les canalisations bouchées font partie des causes les plus fréquentes, tout comme les fuites d'eau au niveau des conduites ou des robinets. En revanche, pour ce qui est des appareils, ce sont les lave-vaisselle et les lave-linge qui subissent le plus de pannes. De plus, le TCS a souvent dû mandater un artisan pour réparer les pannes de chauffage ou de courant. Des interventions ont également été nécessaires pour réparer des serrures bloquées.

#### Presque 75 % des pannes ont pu être résolues sur place

Ce qui est particulièrement réjouissant pour le TCS, c'est de constater que dans 60 % des cas, l'artisan a été en mesure de réparer les pannes directement sur place. Dans 14 % des cas, le problème a pu être résolu au moins de manière provisoire. Par conséquent, le taux de satisfaction de la clientèle est élevé. En effet, 80 % des clients se déclarent satisfaits ou très satisfaits.

#### Une disponibilité 24h/24 et des temps d'attente brefs

TCS Home est disponible 24h/24, permettant ainsi d'organiser l'intervention d'un service d'aide à domicile pour les situations d'urgence. Les membres assurés peuvent signaler une panne via un seul et même numéro de téléphone central afin de faire venir un artisan à domicile. Une intervention immédiate est déclenchée en fonction de l'urgence de la panne. Cependant, compte tenu de la grande diversité des pannes qui peuvent survenir à la maison, il n'est pas toujours facile de trouver immédiatement le spécialiste qui convient, et qui soit disponible. Malgré cela, 88 % des personnes en quête d'assistance sont satisfaites des temps d'attente entre le moment où la panne est signalée et la prise de contact puis l'intervention sur place.

### TCS Home – l'assistance dépannage à domicile

Comment se déroule l'assistance dépannage pour le domicile ?

- Le client 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.
- 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

Massimo Gonnella, porte-parole du TCS

Tél. 058 827 27 26 | 076 367 25 33 | [massimo.gonnella@tcs.ch](mailto:massimo.gonnella@tcs.ch)

[www.pressetcs.ch](http://www.pressetcs.ch), [www.flickr.com](http://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 72 secondes. Chaque année, 200 patrouilleurs accomplissent quelques 355'000 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 55'000 interventions, dont près de 1800 évaluations médicales et 1000 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 38 véhicules, 10 bases logistiques et près de 29'000 interventions par année. Les centres de protection juridique traitent 40'000 affaires juridiques et fournissent près de 9000 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 84'000 gilets aux enfants, afin que la mobilité des plus petits soit sécurisée. Les centres de conduite forment 51'000 participants par an, toutes catégories de véhicules confondues. Avec 30 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 grandes transformations dans le secteur des transports, comme la mobilité verticale par drone ou la mobilité partagée. Le TCS est cosignataire de la feuille de route mobilité électrique 2025.