



**Bienvenue**



# Après la terre, le ciel !

Conférence de presse pour le lancement de TCS Ambulance – Kloten,  
15.11.2011

Bruno Ehrler – directeur général

La version orale fait foi.



# Le TCS décolle



1. Le TCS est en forme pour affronter l'avenir
2. L'assistance est le pilier du TCS
3. Objectifs du TCS dans l'assistance aux personnes
4. Les membres apprécient l'engagement personnel du TCS





**Le TCS est en forme  
pour affronter l'avenir**



# Le TCS est en forme pour affronter l'avenir

- Des restructurations, rationalisations de portefeuilles et réductions de coûts ont été réalisés en 2009/2010.
- Le TCS a ainsi pu économiser quelque 20 millions de francs.
- Après la restructuration de 2009, près de 120 nouveaux emplois ont été créés en 2010 dans le développement stratégique.
- Les moyens nécessaires au développement sont à disposition.
- Parallèlement, les cotisations de membre n'ont pas été augmentées depuis 8 ans.





# Le TCS investit dans l'avenir

## Projet

## Description

<b>1</b>	<b>Intervention</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Modernisation des systèmes techniques de la Patrouille</li></ul>
<b>2</b>	<b>Assistance personnes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Constitution de l'équipe médicale « ETI-Med"</li><li>— Fondation de Air Alpine Ambulance</li><li>— Investissements dans l'infrastructure</li></ul>
<b>3</b>	<b>CIC / CRM</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Mise en place du Customer Interaction Center (24/7) – env. 1 million d'appels par an</li><li>— Nouveau système intégré CRM "Salesforce"</li></ul>
<b>4</b>	<b>Produits</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Nouvelle conception du sociétariat</li><li>— Développement de nouvelles prestations, contacts plus fréquents avec les membres</li></ul>



# La nouvelle identité visuelle souligne l'orientation future du TCS

An advertisement for the TCS membership card. It features two smiling women, one holding a yellow membership card. The card has the TCS logo and the text 'Membre Mitglied Socio' and 'SWISS POINT'. The background is a bright yellow gradient.

**Sans soucis toute l'année grâce à cette carte.**

**Le plus grand Club de la mobilité de Suisse à vos côtés, durant 365 jours.**







# Marco Rima, ambassadeur de la marque



**L'ambassadeur**





**L'assistance est le pilier  
du TCS**





# L'assistance est le pilier du TCS

- Le TCS offre le Livret ETI depuis plus de 50 ans.
- Plus de 700'000 membres du TCS possèdent le Livret ETI.
- Le TCS traite plus de 23'000 dossiers ETI (actions d'assistance) par an.
- Le TCS effectue plus de 2'000 évaluations sanitaires par an.
- Le TCS organise environ 800 rapatriements par an.





eti tcs  
assistance

# Les objectifs du TCS dans l'assistance aux personnes





# Les objectifs du TCS dans l'assistance aux personnes



- Le TCS souhaite être perceptible et visible en permanence pour ses membres dans l'assistance aux personnes comme c'est le cas dans l'assistance aux véhicules.
- Pour cette raison, le TCS étoffe ultérieurement la prise en charge personnalisée et veut devenir un interlocuteur unique.
- Par son engagement complet dans le domaine sanitaire, le TCS crée un deuxième pilier dans l'assistance.



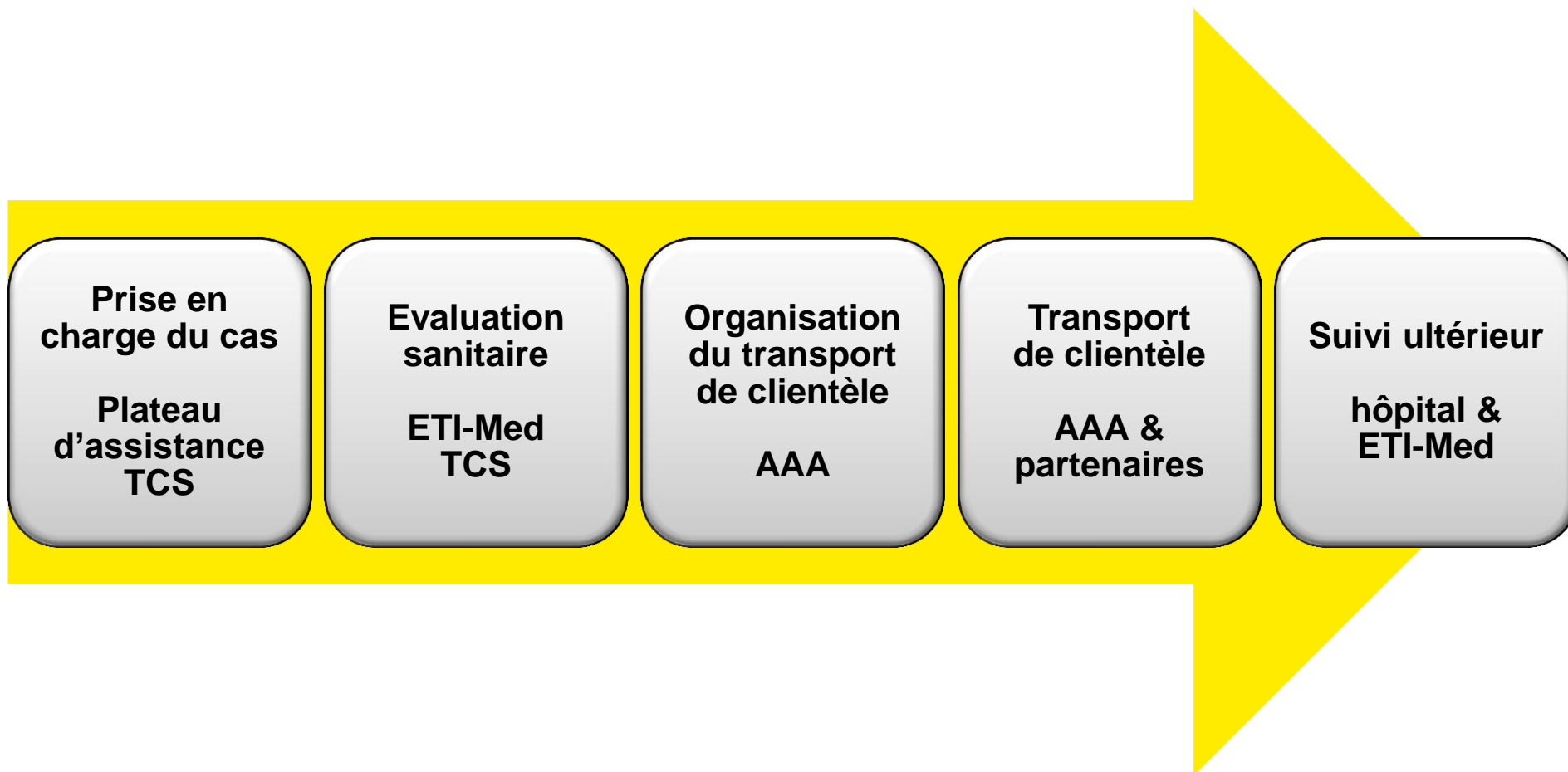
# L'engagement du TCS dans l'assistance aux personnes



- Fin 2010, le TCS a constitué une équipe médicale pour se donner la compétence de procéder lui-même à toutes les évaluations sanitaires pour ses membres (équipe ETI-Med).
- Début 2011, le TCS a fondé avec Lions Air Group la société Alpine Air Ambulance SA (AAA) qui organise tous les transports sanitaires pour le TCS.
- Avec sa participation minoritaire dans AAA, le TCS dispose de l'infrastructure nécessaire, à commencer par 2 hélicoptères et 2 ambulances, et peut utiliser un réseau national et international de partenaires.



# La structure fonctionnelle de l'assistance médicale





# Organisation des prestations d'assistance

## Division du travail entre TCS et AAA

### Centrale d'intervention TCS Genève

#### Centrale d'intervention

##### TCS ETI-Med



##### Chief Medical Officer

Evaluations sanitaires en 9 langues  
(Fra, All, CH-All, Ita, Angl, Esp, Turk,  
Rus, Arabe)

Choix du mode de transport



##### Care Team GE (cas fr et it)

Equipe médicale pour les cas simples,  
ICU, cas pédiatriques, cas neo nat

#### Autres prestations d'assistance



### Alpine Air Ambulance Zurich

#### Operation Center

##### Operation Management

- Organisation du transport
- Coordination étroite avec ETI-Med
- Coordination avec d'autres prestataires  
d'assistance ou assurances
- Track and Trace



##### Care Team

- Cas simples
- Cas ICU
- Cas pédiatriques
- Cas neo nat



#### Autres partenaires

p.ex.:





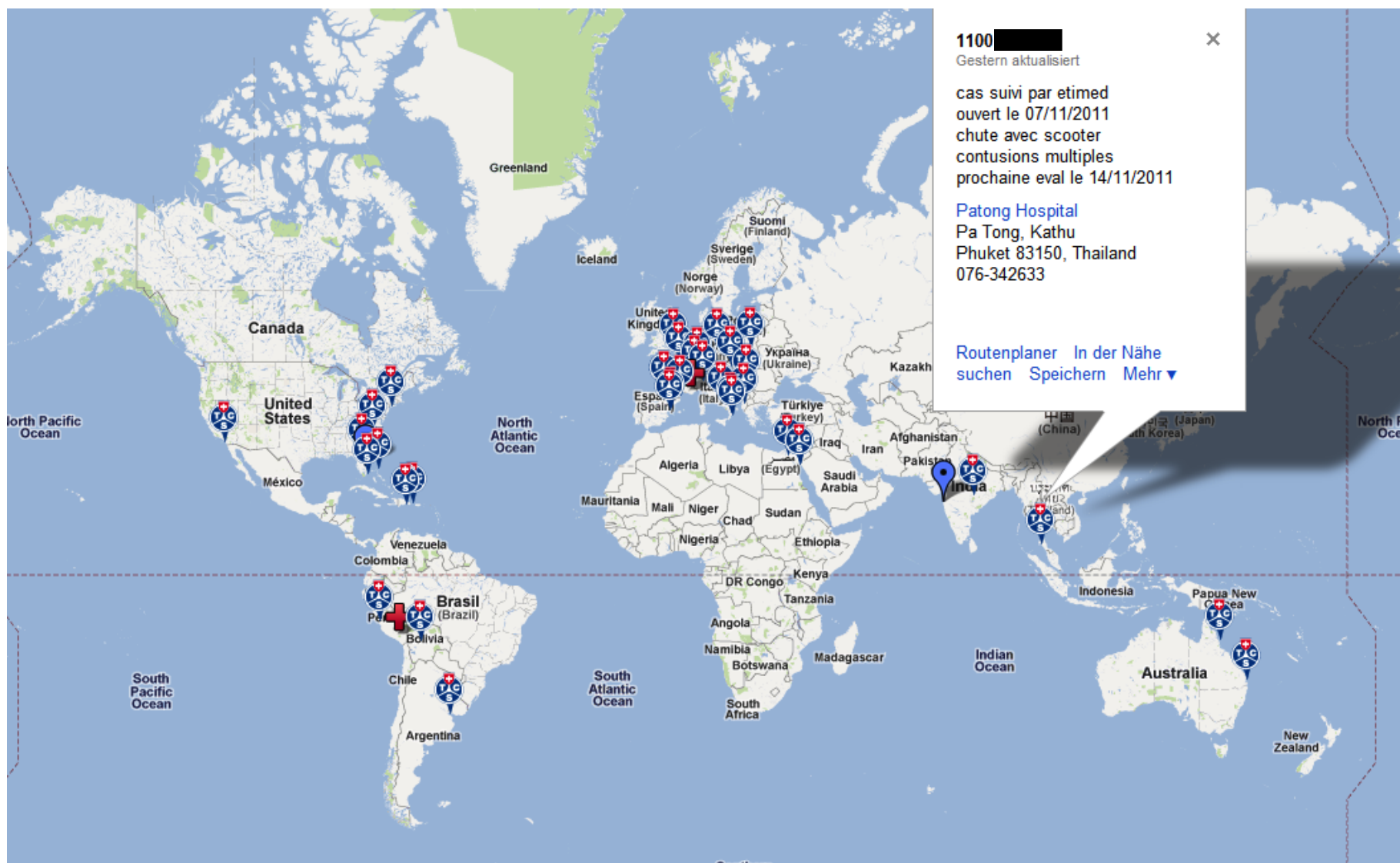


# Plan d'intervention géré par ETI-Med





# Plan d'intervention géré par ETI-Med





# Le TCS profite de son réseau international de partenaires







**Les membres apprécient  
l'engagement personnel  
du TCS**





# Avantages pour les membres TCS



- La cellule ETI-Med permet une prise en charge personnalisée du membre et, en cas de besoin, un accompagnement du patient par un médecin du Livret ETI.
- A l'avantage du membre, le TCS peut organiser plus de vols à des coûts moins élevés tout en maintenant une qualité égale ou supérieure.
- Grâce à Air Alpine Ambulance, le moyen de transport le plus adéquat est mis à disposition pour chaque cas (y compris un Airbus Ambulance A320 pour les évacuations de masse).
- La coordination des vols avec le réseau international des partenaires du TCS permet de réaliser des rapatriements de manière rapide et non bureaucratique.



# Le TCS ajoute deux sites à son dense réseau de prestations

**24**  
Sections

**2**  
hôtels

**7** services  
juridiques  
Assista

**31**  
points de  
contact

**31**  
locaux pour  
formation  
2-phases  
(2<sup>e</sup> jour)

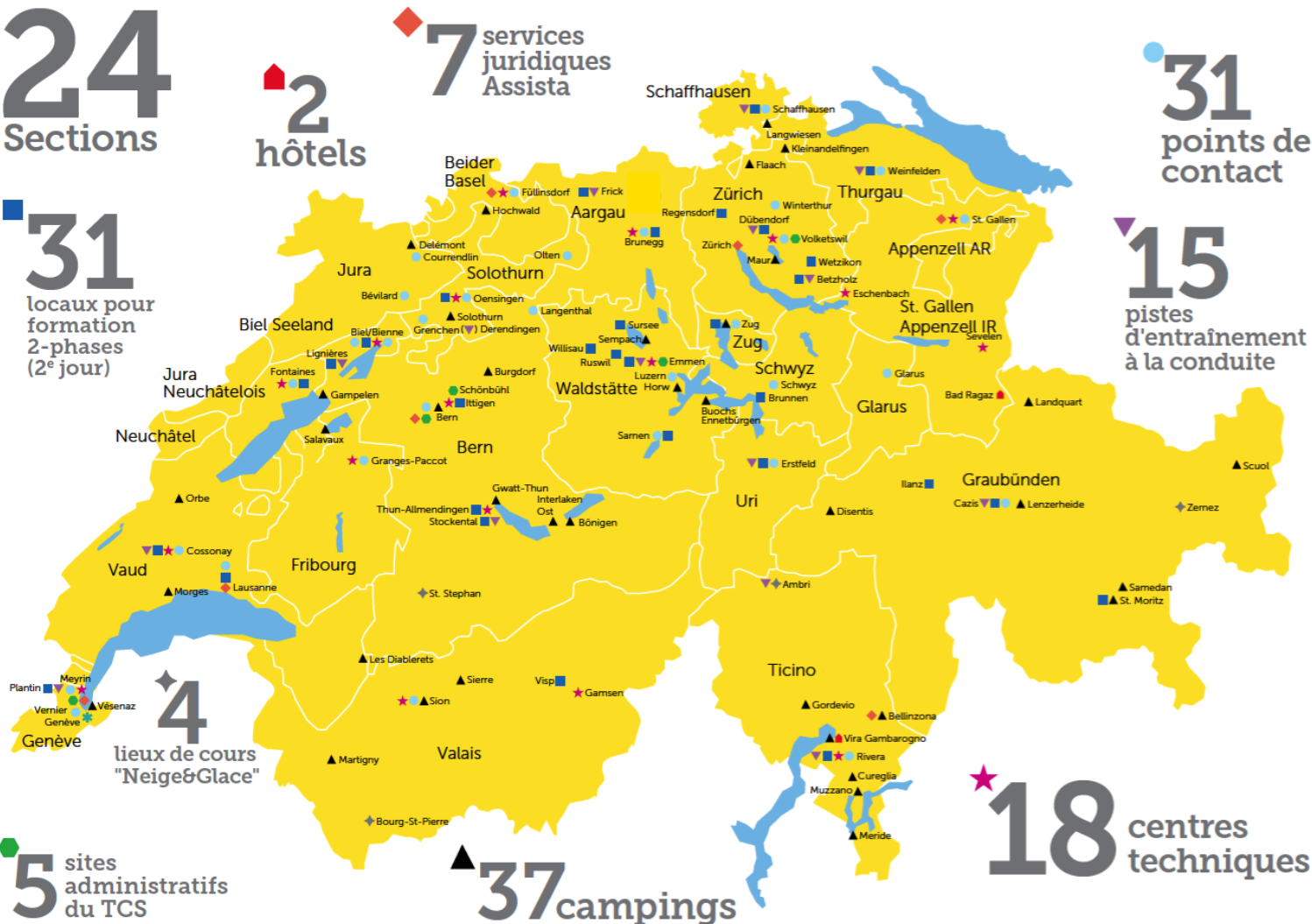
**15**  
pistes  
d'entraînement  
à la conduite

**4**  
lieux de cours  
"Neige&Glace"

**5** sites  
administratifs  
du TCS

**37** campings

**18** centres  
techniques





# Le TCS ajoute deux sites à son dense réseau de prestations

**24**  
Sections

**2**  
hôtels

**7** services  
juridiques  
Assista

**2** bases  
aériennes

**31**  
points de  
contact

**31**  
locaux pour  
formation  
2-phases  
(2<sup>e</sup> jour)

**15**  
pistes  
d'entraînement  
à la conduite



**4**  
lieux de cours  
"Neige&Glace"

**5** sites  
administratifs  
du TCS

**37** campings

**18** centres  
techniques



# Le TCS s'engage pour ses membres



- Depuis le lancement, en janvier 2011, ETI-Med a déjà traité plus de 8'000 appels téléphoniques.
- Environ 2'000 évaluations sanitaires ont été effectuées par ETI-Med.
- Des rapatriements ont été organisés pour 650 personnes.
- Les résultats sont très satisfaisants, d'abord en générant une nouvelle proximité du TCS auprès de ses membres, ensuite par un développement favorable des coûts.
- Un sondage auprès des membres du TCS a révélé que ceux-ci appréciaient beaucoup cet engagement personnel du TCS.





**Merci pour votre attention**