

ASSISTANCE DÉPANNAGE

Une sécurité pour se consacrer pleinement à la cuisine et au service



Sylvie BLOND
Gérante du restaurant

- Reprise du restaurant en juin 2017
- Brétignolles-sur-mer (Vendée – 85)
- 70 couverts, 2 services assurés en haute saison
- Entre 3 et 4 salariés

Chargée de fournir des repas de qualité à ses clients le midi comme le soir, la Crêperie des Fermes Marines a misé sur le service Assistance Dépannage proposé par EDF. Grâce à ce service, la restauratrice a pu se libérer des problèmes de pannes électriques de sa cuisine et s'en remettre à un professionnel intervenu rapidement sur place pour circonscrire l'origine de l'incident.

OBJECTIFS ET ENJEUX

→ LES ATTENTES DE LA CRÊPERIE DES FERMES MARINES

« Il y a tout juste cinq mois, j'ai repris ce restaurant saisonnier qui propose une gamme de galettes-crêpes et de moules-frites à une clientèle de vacanciers. Pour limiter les risques liés aux besoins électriques de certains appareils de cuisson et à la suite d'échanges avec EDF, j'ai augmenté la puissance électrique de mon abonnement en passant de 18 kVA à 30 kVA. J'ai également souscrit une Assistance Dépannage. Ce contrat m'a permis d'avoir une réponse rapide à une panne survenue en pleine saison au moment du coup de feu, un soir d'août. Grâce à cette intervention efficace, j'ai pu continuer le service avec la certitude d'avoir isolé le problème. »

→ L'INTERVENTION

Un vendredi soir, le restaurant disjoncte à plusieurs reprises en début de service. Après avoir réalisé différents tests, Sylvie Blond contacte le numéro de l'Assistance Dépannage un peu avant 19h.

- Le dépanneur a réalisé un premier diagnostic par téléphone.
- Cette première analyse n'ayant pas suffi, l'assistance a envoyé un réparateur local qui est arrivé sur place en moins de 2 heures. Celui-ci a tout de suite identifié la cause de la panne et écarté la friteuse qui créait un court-circuit.
- Les frais de déplacement et d'intervention ont été entièrement couverts.

→ « TRAITER LES PANNES, CE N'EST PAS MON MÉTIER »

« Je gère seule le restaurant avec mon équipe de 3 personnes. À la cuisine ou en salle, chacune a sa tâche à accomplir. Pour assurer un service de qualité, nous avons besoin que tout fonctionne parfaitement, nous ne pouvons pas nous permettre la moindre panne. Mais n'étant pas formées aux questions techniques, nous n'avons ni le temps ni les compétences pour gérer ce genre de soucis ni pour analyser des problèmes électriques. Le dépanneur était un pro, il a tout de suite compris d'où venait le dysfonctionnement. Notre activité est très dépendante de l'électricité car en cuisine, les trois quarts du matériel fonctionnent électriquement (lave-vaisselle, lave-verre, fours et friteuse). Les risques de pannes ou d'imprévus étant plus nombreux, je dois assurer mes arrières pour éviter les surprises. »

« L'intervention du dépanneur a levé les doutes sur l'origine de la panne. »

→ « L'INTERVENTION DU DÉPANNÉUR A LEVÉ LES DOUTES SUR L'ORIGINE DE LA PANNE »

« Quand l'électricité a commencé à sauter, nous avons tenté à plusieurs reprises de remettre le courant en faisant plusieurs tests, mais rien n'y faisait. Nous avons un doute sur la friteuse sans arriver à avoir de certitudes. L'intervention du dépanneur a été décisive : il a isolé le problème en identifiant un dysfonctionnement sur le voyant de température de la friteuse, seul appareil de la cuisine équipé en triphasé. Nous avons pu reprendre le service sans que les clients aient été incommodés par l'incident. Nous avons racheté une friteuse en urgence au supermarché pour assurer les services suivants avant de faire réparer l'ancienne. Le lendemain, l'assistance nous a recontactés pour vérifier que tout s'était correctement déroulé. »

CHIFFRES CLÉS

MOINS DE 2 HEURES
pour circonscrire LA PANNE ÉLECTRIQUE



Jusqu'à 600€ TTC
des frais pris en charge

assistance 24H/24 7J/7



LES PLUS DE L'ASSISTANCE DÉPANNAGE POUR LA CRÊPERIE DES FERMES MARINES

- L'assurance d'une disponibilité 24h sur 24, 7 jours sur 7, y compris le soir ou les jours fériés.
- Une assistance et un suivi depuis l'identification du problème jusqu'à la résolution finale de la panne.
- La réactivité du dépanneur qui a permis à l'équipe de continuer le service sans que les clients ne soient impactés.
- La tranquillité d'esprit fournie par la prise en charge d'un professionnel qualifié.

« ÊTRE DÉPANNÉ MÊME LE WEEK-END OU EN SOIRÉE SANS SURCÔÛT »

« Un restaurateur doit satisfaire ses clients vite et bien. En cas de problème le week-end ou le soir, les réparateurs traditionnels facturent deux à trois fois plus cher que pendant la semaine. C'est un risque et un coût que nous ne voulions pas prendre. Je n'ai pas regretté d'avoir payé 9€ HT par mois pour avoir cette sécurité, surtout que pour nous, cette activité n'a pas été facile à démarrer. »

Les services d'Assistance dépannage sont garantis par Europ Assistance (Entreprise régie par le Code des Assurances - 1, Promenade de la Bonnette 92230 Gennevilliers - S.A. au capital de 23 601 857 € - 451 366 405 RCS Nanterre) selon la commune du client (liste des communes couvertes, disponible sur simple appel auprès d'EDF. EDF mandataire d'assurance immatriculé au Registre des Intermédiaires en Assurances (Orias) sous le n° 07 025 771 - Registre des intermédiaires d'assurance librement accessible au public sur le site www.oriass.fr.



EDF SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris cedex 08 - France
Capital de 1 443 677 137 euros
552 081 317 R.C.S Paris
www.edf.fr

Direction Commerce

Tour EDF
20 place de La Défense
92050 Paris La Défense cedex

Origine 2016 de l'électricité vendue par EDF :
89,13 % nucléaire, 5,53 % renouvelables (dont 4,51 % hydraulique),
1,44 % charbon, 2,58 % gaz, 1,32 % fioul.
Indicateurs d'impact environnemental sur www.edf.fr

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

