Touring Club Schweiz/Suisse/Svizzero - TCS

18.12.2024 – 08:00 Uhr

Forte croissance de la demande de dépannage domestique

Vernier/Ostermundigen (ots) -

Lancé il y a deux ans, le service TCS Home a continué de se développer cette année. Fin novembre, le nombre de dépannages domestiques effectués s'élevait à 1'500. La plupart des pannes peuvent être corrigées dès la première intervention, et concernent principalement les appareils électroménagers et les sanitaires. Les interventions sont généralement effectuées par les artisans partenaires du TCS dans la ville de Genève.

Un réfrigérateur qui tombe en panne ou un lavabo qui fuit ? Voilà des missions pour le service de dépannage domestique. Depuis 2022, le Touring Club Suisse propose un service de dépannage d'urgence dans les maisons individuelles ou les copropriétés sous la marque TCS Home. Et la demande n'a cessé de croître depuis lors. Fin novembre 2024, on comptabilisait 1'500 interventions sur l'année, dépassant largement les 1'228 cas traités en 2023. Pour le dépannage, le TCS collabore avec un réseau d'entreprises partenaires qualifiées qui procèdent à l'intervention sur place.

Les sanitaires et les appareils électroménagers en tête

Un tiers des pannes concernaient les sanitaires et les appareils électroménagers. Par exemple, quand la plaque de cuisson ne chauffe plus, que de l'eau s'écoule du lave-vaisselle ou que le four a rendu l'âme. De plus, les services de TCS Home sont régulièrement sollicités lorsque le chauffage ne fonctionne pas ou que la chasse d'eau fuit.

Lorsque le TCS fait appel à des artisans, ceux-ci peuvent généralement réparer la panne directement sur place. Seuls 7% des cas nécessitent une deuxième intervention. En 2024, ce taux reste similaire à celui de l'année précédente.

Davantage d'interventions en Suisse romande

Pour l'heure, c'est en Suisse romande que la demande pour les services de TCS Home est la plus importante. La plupart des pannes sont concentrées dans les villes de Genève, Lausanne et Thônex (GE). Sixième au classement général, Berne est la ville de Suisse alémanique comptant le plus d'interventions, alors que dans le Tessin, c'est Lugano qui arrive en tête.

_____

Comment fonctionne TCS Home

- Le client ou la cliente 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 ou de la cliente.

- 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:

Laurent Pignot, porte-parole du TCS
Tél. 058 827 27 16 | 076 553 82 39 | laurent.pignot@tcs.ch

Medieninhalte

Diese Meldung kann unter https://www.presseportal.ch/fr/pm/100000091/100927134 abgerufen werden.