

actualités

dossiers

tests

pratique

3. Engagez un dépanneur

C'est l'une des activités les plus florissantes du moment. Le dépannage à domicile est coûteux et le risque d'arnaque est réel. Mode d'emploi.

Quand l'ordinateur ne fonctionne plus, le dépanner relève parfois du calvaire. Généralement, tout commence par une tentative de dépannage "maison". Certains manipulent timidement les fichiers, d'autres bidouillent le système, mais sans véritable connaissance, résoudre un problème technique n'est pas toujours évident. Alors beaucoup se résignent et font appel à de l'aide extérieure. Les amis qui s'y connaissent font souvent plus de mal que de bien, les hot-lines sont coûteuses et injoignables, et les quelque 30 minutes maximales dictées par la législation française sont bien souvent insuffisantes. Quand la coupure intervient, il faut alors reprendre la manipulation au début avec un nouvel interlocuteur, bref, vous vivez un enfer ! La dernière solution reste le réparateur, et c'est aussi celle à laquelle on rechigne le plus... Surfant sur cette vague grandissante d'insatisfaction, un nouveau style de dépannage connaît une forte croissance : le dépannage à domicile.

Un marché émergent et varié

Pour réparer votre micro efficacement en un temps record, on se déplace maintenant chez vous. Comme un plombier ou un serrurier, un appel suffit pour que ces sociétés vous envoient un technicien. Les atouts de cette formule sont nombreux ! Inutile de se torturer les méninges à trouver une hypothétique solution, encore moins d'attendre des heures au téléphone. Un simple coup de fil et vous êtes à peu près certain de voir débarquer chez vous un intervenant spécialisé qui va vous tirer d'affaire. Cette simplicité séduit de plus en plus de monde, des clients souvent habitués à se faire servir à domicile. Mais chaque médaille a son revers. Comme toute prestation personnalisée, le coût du dépannage reste assez élevé, et ces sociétés peuvent se dispenser de posséder une boutique dont les frais d'entretien sont élevés. Ces structures très rentables ont donc attiré beaucoup de créateurs d'entreprises motivés en quête d'une rentabilité rapide. On comprend alors mieux l'engouement pour la création de ces sociétés. Une simple recherche sur les Pages Jaunes à la rubrique "dépannage informatique à domicile" donne un aperçu de l'ampleur du phénomène. Dans les grandes villes, des dizaines de contacts sont disponibles. Tous ne sont pas des petits nouveaux. Beaucoup de revendeurs, possédant une boutique depuis plusieurs années, se sont aussi engouffrés dans ce secteur. Le marché de la vente de matériel n'étant pas toujours facile, ils tentent par ce biais de tirer un revenu complémentaire de leurs connaissances techniques et peuvent ainsi espérer trouver de nouveaux débouchés. Chez les nouveaux venus, on cumule les avantages de la formule : pas de surface commerciale à financer et une identité forte et exclusive de dépanneurs à domicile. Dans cette catégorie, deux types d'acteurs se dessinent aujourd'hui. Les premiers sont de petites entreprises très localisées, installées principalement dans les grandes villes. Avec un marché du travail

■ Le dépannage informatique à domicile est florissant. Une recherche sur les Pages Jaunes en atteste.



■ Chez Chronomicro (www.chronomicro.com) on vous promet un dépannage dans les 4 heures. Chez PC30, le technicien arrive chez vous en 30 minutes... en théorie !

pas toujours très porteur (ces dernières années les services informatiques aux entreprises ont chuté), beaucoup d'informaticiens se sont reconvertis dans le dépannage grand public. Les seconds ont misé sur la croissance du phénomène. Avec des investissements beaucoup plus conséquents, des acteurs très importants se sont attelés à l'édification de réseaux très importants à l'échelle nationale. PC 30, DeusEx Machina, Chronomicro sont les meilleurs exemples. L'argument de ces prestataires : la rapidité ! Un critère sur lequel les petits intervenants peinent à s'aligner. PC 30 est celui qui frappe le plus fort. En 30 minutes, la société se dit capable de dépêcher un technicien, une disponibilité qui coûte cher en main d'œuvre.

Dans quels cas faire venir le dépanneur

Un virus a pris possession de votre machine, votre messagerie ne fonctionne plus, le modem n'est plus reconnu... Voilà le type de souci sur lequel un dépanneur peut rapidement agir. Pour les plus débrouillards, inutile de faire appel à un spécialiste pour résoudre ce type de tracas. Bien souvent, avec un peu de recherche, la solution n'est pas loin. Quant aux moins fortunés, ils utiliseront des réseaux moins coûteux pour résoudre leurs petits soucis.

suite >>

Un dépanneur près de chez vous

Prestataires	Zone géographique	Tarif à la demi-heure	Coordonnées
Atelier Informatique	Région toulonnaise	36 €	www.atelier-informatique.net/
Chronomicro	Région parisienne	60 €	www.chronomicro.com
Ciel mon ordi !	Région parisienne	30 €	www.cielmonordi.com
Deus Ex Machina	Île de France	35 €	www.deusexmachina.fr/
PC Global Service	France entière	89 €	www.gpcservices.com/
PC30	IdF, Marseille, Lyon, Rennes, Nantes, Strasbourg, Angers, Nancy, Bordeaux	45 €	www.pc30.fr

actualités

dossiers

tests

pratique

suite >>

Forum d'aide et amis connaisseurs se révèlent bien souvent des remèdes miracles aux nombreux maux de votre micro. Alors finalement quels sont les clients de ces entreprises ? Un profil type n'existe pas, mais la montée en puissance de l'équipement informatique chez les "seniors" représente toutefois un marché considérable. Une situation qui donne encore de belles perspectives de croissance à ce secteur.

Préparez votre porte-monnaie et vos mouchoirs...

Comme toute prestation à domicile, les prix sont loin d'être donnés. Quiconque a déjà fait intervenir un serrurier chez lui connaît bien ce principe : pour chaque résolution d'une situation urgente, les prix connaissent bizarrement des envolées... D'une manière générale, le déplacement, qui implique véhicule et temps de parcours, se paie cher. Comptez pour le dépannage informatique un prix de base compris entre 40 et 60 € l'heure d'intervention. Mieux vaut donc être dos au mur pour prendre le téléphone et passer commande. Surtout que chez certains, comme chez Chronomicro, la première demi-heure vous coûtera déjà 60 € ! Avec ce prix, vous n'êtes pas pour autant assuré du résultat. Même si, à chaque appel, votre interlocuteur essaye d'identifier le problème, l'intervention peut toujours réserver son lot de surprises, que ce soit du côté du client comme de celui de l'intervenant. Afin de limiter la casse, mieux vaut demander dès le départ le temps approximatif de la réparation ou un devis précis sur l'intervention. Au-delà de 2 heures, choisissez directement l'enlèvement pour l'atelier, ou si cela n'est pas possible, remerciez tout simplement le dépanneur. Vous perdrez votre mise de départ mais garderez le libre choix quant à la suite à donner à la réparation. Au prix des micros aujourd'hui, inutile de se ruiner dans une coûteuse réparation... Surtout qu'un dépôt chez un assembleur vous coûtera finalement bien moins cher en changement de pièces. Certaines sociétés, bien conscientes de ce problème de temps, et donc de coût, ont opté pour des tarifs dégressifs. Pas de révolution toutefois : chez Ciel mon ordi, si la demi-heure est à 30 €, la demi-journée (environ 3 heures) est à 150 €, soit seulement 30 € d'économies. Chez PC Global Service on a misé sur le forfait illimité à 89 €. Quels que soient

Éviter les arnaques

C'est bien aux débutants en informatique que s'adresse le dépannage à domicile. Un public facile à abuser. Les menaces sont nombreuses. Le non respect des délais d'intervention est la plus fréquente. Un surcoût de l'intervention lié à un problème imaginé par le technicien ou, pire, lié à une fausse manipulation de cet "expert", fait parti des arnaques courantes. Mieux vaut réunir avant l'arrivée du technicien le plus d'informations sur le déroulement et sur le coût de l'intervention. Soyez attentif aux entreprises qui facturent leurs interventions à la demi-heure, car un problème informatique, même bénin, est presque impossible à résoudre dans ce laps de temps. Et ce, malgré la bonne volonté du spécialiste. S'il s'agit d'un souci de configuration, de pilotes, de virus ou de logiciels, l'appel aux dépanneurs reste valable. Si vous soupçonnez une panne matérielle, mieux vaut contacter un assembleur.



■ La plupart des intervenants facturent à la demi-heure, un délai souvent insuffisant pour diagnostiquer et réparer une panne informatique.

l'intervention et le temps nécessaire, vous ne paierez pas plus cher. Un seul mot d'ordre par conséquent : ne cédez pas à la panique. La panne est là, elle ne risque pas de s'en aller toute seule, alors avant de vous décider à faire venir un dépanneur chez vous, posez-vous clairement le problème. S'il s'agit d'un souci de configuration logicielle, il peut être résolu par vos soins en prenant le temps d'y réfléchir. S'il s'agit d'une difficulté sur le matériel, changer la pièce défectueuse ne coûte jamais bien cher. Au pire, dans les cas les plus graves, vous offrir un nouveau PC si le votre a rendu l'âme peut être plus rentable (en termes de gain de fiabilité et de puissance) que d'investir 350 à 400 € dans une réparation hasardeuse. ■ José Roda et Sébastien Exertier

Les dépanneurs passés au crible

<http://www.pc30.fr/>

PC30 s'engage en théorie à vous envoyer un technicien sous 30 minutes. Cependant, en période d'affluence, il vous faudra être beaucoup plus patient. Lorsque le technicien arrive, il se dépêche d'ouvrir la machine pour en connaître la configuration... Mauvais réflexe ! Après quelques manipulations hasardeuses, il pourra enfin isoler le problème, notamment grâce à Internet. Au terme de l'intervention, il vous conseillera de mettre à jour votre ordinateur, mais sans le faire pour vous. À 75 € l'intervention d'une heure, on aurait pu espérer qu'il lance tout simplement Windows Update pour mettre à jour notre version de Windows.



www.yourLand.fr

Pour contacter YourLand, résignez-vous à passer via une ligne surtaxée. Après avoir exposé votre problème, votre interlocuteur vous propose un rendez-vous pour le lendemain. Un technicien vous rappelle et arrive à une heure fixée par lui. En théorie, il diagnostique très vite la panne et la résout sans problème. Son intervention étant facturée 2 heures minimum, il se charge de vérifier le reste de votre configuration et vous propose, le cas échéant, d'effectuer les mises à jour de vos pilotes et de Windows. Une intervention professionnelle et détaillée. La facture reste assez élevée puisque 2 heures d'intervention vous coûteront environ 140 €.



www.cielmonordi.fr/

Pour appeler Ciel mon ordi, deux numéros de portables sont disponibles. Voilà un premier aspect guère rassurant : si les techniciens sont en intervention, il faudra attendre qu'ils vous rappellent. Et c'est là que le bât blesse, car ils ne rappellent pas toujours et c'est à vous de les solliciter. Une fois le technicien chez vous, il est efficace. Ciel mon ordi n'ouvre pas l'unité centrale : le technicien utilise un logiciel afin d'identifier les différents composants. Idéal pour éviter toute manipulation hasardeuse en ouvrant la machine ! À chaque étape, les différentes manipulations sont détaillées. L'expertise est bonne et la pédagogie est au rendez-vous pour un coût d'environ 60 €.

