

Informatique Le marché du dépannage à domicile se développe, boosté par la prolifération des virus

Visite à domicile pour PC souffrant

Un PC qui ralentit, une connexion Web impossible, des dossiers introuvables... Face à ces situations, les particuliers sont désarçonnés. Submergées d'appels, les hotlines des fabricants et des fournisseurs d'accès Internet (FAI) ne parviennent à régler que 85 % de ces « pannes » par téléphone. Certains ont flairé le filon : depuis 2003, les sociétés de dépannage fleurissent. Elles s'appellent PC 30, Docteur Ordinateur, Go Micro, ChronoMicro ou Bugbusters et viennent chez vous réparer votre PC. Hier cantonnées à l'Île-de-France, elles se développent partout. Une vraie mine, sachant qu'un PC génère une panne importante tous les six mois. A titre d'exemple, PC 30, numéro 1, devrait réaliser 1 million d'euros de chiffre d'affaires en 2005, contre 350 000 € l'an dernier. La demande est telle que la

grande distribution compte s'engouffrer dans la brèche. Sans oublier les FAI qui, pour se faire pardonner la lenteur de leur centre d'appels, commencent à proposer le dépannage à domicile. Prix moyen de la demi-heure de service : 40 €, déplacement inclus. Mais il faut compter 150 € pour que le PC soit requinqué, voire plus s'il doit aller en atelier. « Seules 3 % des pannes sont dues au matériel », prémet Farid Marouani, fondateur de PC 30. « Une fois sur deux, le problème vient d'un virus », selon Bruno Frick, gérant de Ciel mon ordi. Mais, s'il y a des dépannages parfois bénins – des modems non branchés –, certains sont de vrais drames personnels. « Je me souviens d'une romancière qui a perdu son manuscrit, évoque Farid Marouani, son disque dur a lâché, on n'a rien pu faire. » **C. Séfrin**

les chiffres

14 millions

Le nombre de pannes informatiques estimées par an en France chez les particuliers.

97 %

des pannes informatiques chez les particuliers seraient dues à une mauvaise utilisation du PC.

43 %

des Français cessent d'utiliser leur ordinateur après avoir rencontré un gros bug.

100 euros

Le prix moyen d'une intervention.

700 millions d'euros

Le marché estimé du soutien informatique à domicile en 2005.