

# Au secours, mon PC est planté !

**Yann Philippin**

ILS REPARENT les ordinateurs comme d'autres livrent des pizzas. Un coup de fil au centre d'appels de PC30, et un technicien en mobylette orange et noire débarque au chevet de votre PC en moins de trente minutes. « En tant qu'informaticiens, nous avons l'habitude de dépanner nos amis. On s'est dit qu'il y avait un vrai marché », explique Farid Marouani, qui a fondé la société avec deux collègues ingénieurs en octobre 2003. Aujourd'hui, les dix agences de PC30 (Paris, Strasbourg, Montpellier, Marseille...) réalisent 1.000 interventions par mois, pour une facture moyenne « d'une centaine d'euros ». La start-up vise 2 millions de chiffre d'affaires cette

Ordinateur en panne, virus ravageurs, problèmes de connexion... Grandes enseignes et dépanneurs à domicile se disputent le marché en plein essor de l'assistance informatique

année, six fois plus qu'en 2004.

Avec le boom des ventes de PC (+ 20 % l'an dernier), les plombiers de l'informatique se frottent les mains. Car la machine, désormais présente dans un foyer sur deux, reste désespérément complexe et peu fiable. Au hit-parade des galères, on trouve les virus, les connexions internet en rade (problème aggravé par la piètre qualité de l'assistance téléphonique des fournisseurs d'accès), la configuration (imprimantes, scanners, etc.), et les bugs des logiciels de Microsoft. Selon un sondage Ipsos, 42 % des utilisateurs ont même décidé, découragés, de boycotter leur ordinateur.

Les distributeurs spécialisés (FNAC, Darty, Surcouf...) ont vite flairé ce nouveau filon. Ils vendent de plus en plus d'extensions de garanties (deux à cinq années au lieu d'une), facturées 150 à 600 €. « 15 % de nos clients y ont souscrit l'an dernier contre 10 % en 2003 », se félicite Jean-Pascal Vué, directeur des services de Surcouf. A ce prix-là, les clients désespérés disposent également d'une assistance télé-

phonique (facturée 12 à 15 centimes la minute). « Elle permet de régler 90 % des problèmes. Nos opérateurs peuvent même prendre le contrôle de votre ordinateur pour le dépanner à distance », explique-t-on à la FNAC.

Ces enseignes multiplient également les centres d'assistance (payants) ouverts à tous. Chez Surcouf, la fréquentation des « villages des techniciens » progresse de 10 % par an. La chaîne PC City vient quant à elle de renforcer ses « PC Clinic », avec une gamme de cinq nouveaux services, comme le bilan de santé (60 €) et l'installation d'un réseau sans fil (70 €).

Reste qu'il n'est pas très pratique de trimballer son PC dans le coffre de la voiture. D'où le boom des sociétés d'assistance à domicile (Bugbusters, Ciel Mon Ordi, SOS PC Assistance...), qui poussent comme des champignons. « Nos clients sont en majorité des néophytes, et en particulier des personnes âgées », explique Stéphanie Thabart, directrice marketing de Chronomicro, le pionnier créé en janvier 2001. Compter 45 à 60 € pour le diagnostic (intervention + première demi-heure), puis 60 à 80 € de l'heure. En cas de grosse panne, le technicien vous fera un devis, puis emportera la machine à l'atelier.

Des prix qui restent élevés pour les particuliers. « Pour lutter contre le travail au noir, nous devons pouvoir bénéficier du même régime fiscal que le soutien scolaire à domicile », plaide Xavier Sillon, cofondateur de Famiclic. Cette start-up est la première en France à avoir obtenu l'agrément de l'Etat. Ses clients peuvent donc déduire de leurs impôts 50 % de la facture (soit 35 € de l'heure au lieu de 70). Mais comme cet avantage est réservé aux activités de formation, Famiclic n'a pas le droit d'ouvrir l'ordinateur pour changer une pièce !

Des prix qui restent élevés pour les particuliers. « Pour lutter contre le travail au noir, nous devons pouvoir bénéficier du même régime fiscal que le soutien scolaire à domicile », plaide Xavier Sillon, cofondateur de Famiclic. Cette start-up est la première en France à avoir obtenu l'agrément de l'Etat. Ses clients peuvent donc déduire de leurs impôts 50 % de la facture (soit 35 € de l'heure au lieu de 70). Mais comme cet avantage est réservé aux activités de formation, Famiclic n'a pas le droit d'ouvrir l'ordinateur pour changer une pièce !

« Il y a un vrai flou juridique », explique-t-on dans l'entourage de Jean-Louis Borloo. Le ministre de la Cohésion sociale, qui veut développer les emplois à domicile, va publier d'ici à la fin mai une liste des activités éligibles. L'assistance informatique devrait y figurer.