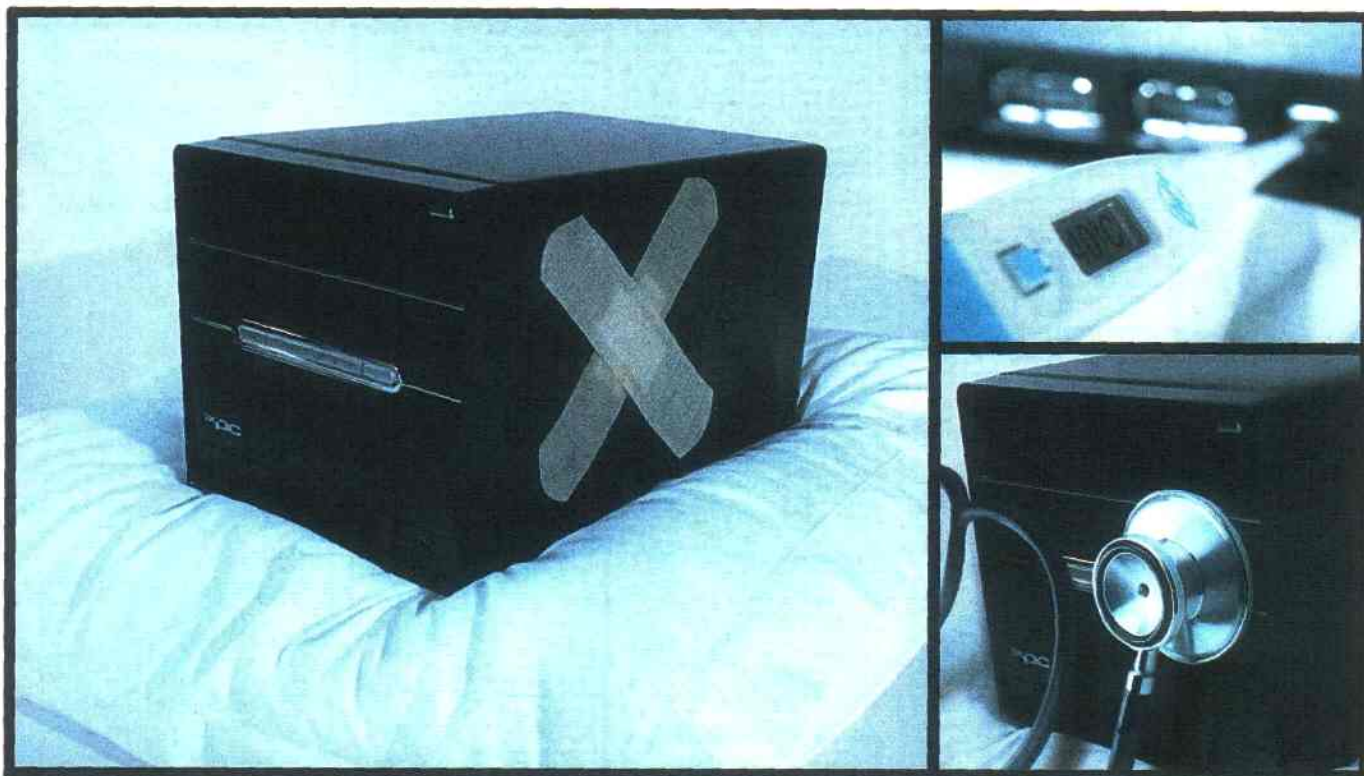


Dépannage à domicile : un contrat de confiance ?

Faire venir un dépanneur chez soi pour la réparation d'un ordinateur est une solution séduisante. Mais que valent vraiment ces plombiers de l'informatique ? Qu'est-on en droit d'exiger d'eux ? Tous nos conseils pour que le remède ne laisse pas un goût amer.

PAR PERRINE VENNETIER



Selon un sondage Ipsos, 68 % des détenteurs d'ordinateurs auraient déjà fait appel à un ami ou à une relation pour régler un problème d'informatique. Mais il vient un moment où, les ressources des forums dédiés sur Internet étant épuisées, la panne se révélant trop complexe, votre ami-qui-s'y-connaît-en-électronique, fa-

tigué d'y passer ses week-end, vous déclare : « *Maintenant débrouille-toi tout seul ou fais appel à quelqu'un d'autre.* » Alors, l'idée de contacter un professionnel du dépannage micro se fait jour. Faire appel à ce type de service est souvent décidé en dernier recours. Mais, depuis deux ans, la demande progresse comme en témoigne la multiplication des prestataires. De fait, le dépannage à domicile offre

SI VOTRE PC TOMBE
INOPINÉMENT
MALADE, VOUS
POUVEZ TENTER
de le requinquer avec
l'aide de votre copain
bidouilleur. Mais vous
pouvez aussi faire
appel à un dépanneur
à domicile qui traitera
le mal à la racine.
À condition toutefois
de trouver le bon !...

de nombreux avantages. D'abord, il représente un gain de temps incalculable. Les sociétés de dépannage interviennent entre 30 minutes et 72 heures au maximum après votre appel. Sur place, estiment les professionnels, la durée de la réparation excède rarement deux heures. De plus, le réparateur pourra ausculter la configuration dans son contexte de fonctionnement réel, câblages

et périphériques inclus. « Les hot lines sont très spécialisées, analyse Bruno Frick, fondateur de la société Ciel, mon Ordi ! Les constructeurs ne prennent en charge que les pannes de matériel, les éditeurs de logiciel ne s'attèlent qu'à leur logiciel, et les fournisseurs d'accès Internet, à votre accès Internet ! Nous, en revanche, avons une vision d'ensemble. » Enfin, vous êtes en droit d'attendre un service d'un professionnel. Si votre ordinateur est contaminé par des virus – l'un des motifs d'intervention les plus fréquents –, la solution maison consiste le plus souvent à tout écraser en reformatant le disque dur. Le spécialiste, lui, commencera par sauvegarder vos données et isoler les fichiers vérolés, avant de procéder à un nettoyage du système en bonne et due forme. Du moins, s'il s'agit d'un professionnel digne de ce nom. Malheureusement, il est difficile d'apprécier ses compétences a priori. Il

n'existe pas à ce jour de formation officielle de « dépanneur informatique ». Les prestataires que nous avons contactés affirment employer des techniciens de niveau bac + 2, éventuellement des autodidactes bénéficiant d'expérience. Difficilement vérifiable !

PAS D'ASSURANCE QUALITÉ

De surcroît, il n'existe pas non plus d'agrément ou de label qui fourniraient au consommateur une garantie du sérieux de l'enseigne. En termes réglementaires, cette activité entre dans le cadre des prestations de dépannage à domicile. À ce titre, les dépanneurs doivent notamment fournir des informations détaillées – et par écrit – sur lesdites prestations, les taux horaires de main-d'œuvre et les modalités de décompte du temps passé. Seulement voilà ! Vous ou moi pouvons monter notre société de dépannage informatique. Et il n'est pas rare que les dépanneurs méconnaissent



LE CONTACT HUMAIN EST L'UNE DES FORCES DU DÉPANNAGE À DOMICILE. Mais, lorsque la panne est trop complexe ou que le réparateur refuse de « s'éterniser » chez vous (cela arrive), on vous proposera d'emporter votre machine en atelier.

leurs obligations. L'Institut national de la consommation rapportait récemment que, sur 450 établissements de dépannage à domicile contrôlés par la Répression des fraudes, 30 % étaient en infraction ! Si ces

TROIS ENSEIGNES EN ÎLE-DE-FRANCE À LA LOUPE

La région parisienne est particulièrement bien desservie par les dépanneurs informatiques. Nous avons sélectionné trois enseignes, dont les tarifs et les modes d'intervention diffèrent.

NOM DE LA SOCIÉTÉ	CHRONOMICRO	CIEL, MON ORDI !	DEUS EX MACHINA
Équipe et zone d'intervention	4 techniciens sur Paris et petite couronne. Deux nouvelles enseignes ouvriront à Rueil-Malmaison (92) et à Eaubonne (95).	1 permanent et un réseau de dépanneurs ponctuels sur Paris et région parisienne.	5 techniciens sur Paris et région parisienne dans un rayon de 20 km.
Horaires d'intervention	Du lundi au vendredi de 10 h à 21 h.	Du lundi au samedi de 8 h à 22 h (interventions le dimanche réservées aux abonnés).	Du lundi au vendredi de 9 h à 19 h. Possibilité d'intervention en soirée jusqu'à 22 heures et le samedi (+ 50 %).
Frais de déplacement	Inclus dans la première 1/2 heure.	Inclus dans la première heure (15 € de surcoût pour les déplacements au-delà de la zone 3 du RER).	Par paliers : 10 € dans Paris intra-muros, 20 € dans les villes limitrophes, 30 € pour les autres.
Facturation	Système horaire. Déplacement + première 1/2 heure : 60 €, ensuite : 60 €/heure, par tranche d'une heure.	Système horaire. Déplacement + première heure : 60 €, heure suivante : 60 €, ensuite : 150 € pour la demi-journée.	Système forfaitaire. Diagnostic simple : 35 €. Recherche et éradication de virus : 35 ou 70 €. Installation d'un composant : 35 €. Prestation hors forfait : 70 €/heure.
Dépannage « express »	En moins de 4 heures. La première 1/2 heure et le déplacement sont alors à 75 €.	Non	Non
Réparation directe en atelier	Tarif horaire : 45 € (non prioritaire), 55 € (prioritaire)	Non	Non
Notre avis	Cette enseigne, l'une des pionnières du dépannage à domicile, bénéficie de son ancienneté.	Des horaires d'intervention larges (en soirée, le samedi) pour cette « petite » structure.	Le système de tarification, par « forfait », est rassurant même s'il n'est pas toujours facile à comprendre.

chiffres concernent le dépannage à domicile en général, le secteur, encore jeune, du dépannage informatique n'est vraisemblablement pas en reste. Le plus difficile ne sera donc pas de dénicher un dépanneur, mais le bon.

ALORS, QUI APPELER ?

Les prestataires sont nombreux, en particulier en Ile-de-France, et leur statut est variable. Vous trouverez ainsi des petites annonces locales avec un numéro de portable : ne perdez pas de vue qu'il peut s'agir de travail au noir. À l'autre extrême, vous pourrez contacter des sociétés qui s'implantent dans toute la France avec un système de franchise. Dans le premier cas, une relation personnelle peut s'établir. « Mon ambition est de créer une relation de confiance, explique Arnaud Bobee, qui a créé sa structure, PC Rescue Service, il y a un an. C'est pourquoi mes clients peuvent m'appeler gratuitement après la réparation. » Dans le second cas, les réseaux peuvent séduire par des procédures plus standardisées. Stéphane Cros, président de Bugbusters, le souligne : « Nos techniciens et fran-

chisés bénéficient d'une base de données interne qui répertorie les pannes. » Face à une telle diversité, le bouche-à-oreille fonctionne à merveille. « Un client content nous amène cinq nouveaux clients », estime Stéphanie Thabart, cofondatrice de Chronomicro. Fiez-vous également au contact téléphonique. Si c'est un réparateur indépendant, vous le joindrez directement. Si vous passez par un centre d'appels, le technicien est censé vous rappeler. Dans tous les cas, il devra vous poser des questions afin d'établir un prédiagnostic, cerner le type de panne, s'équiper en conséquence et vous informer des éléments dont il aura besoin (CD d'installation, mots de passe, etc.). S'il se contente de prendre rendez-vous : raccrochez !

QU'EXIGER ?

• **Des prix clairs**
Faites-vous également indiquer une estimation du temps de réparation et confirmer les tarifs – ceux du coût horaire, en effet, sont très variables (30 à 100 euros de l'heure). Mais également les modalités de tarification : horaire, forfaitaire, ou les deux (voir nos

À VENIR

Des interventions moins chères ?

Au cours de l'été 2005, la loi relative au « développement des services à la personne » du plan de cohésion sociale était adoptée. Quel rapport avec l'informatique ? Il s'avère que « l'assistance informatique » relève désormais de ces services, au même titre que la garde d'enfants ou le ménage. Concrètement, cela devrait avoir pour effet d'en diminuer le prix. Soit que les prestataires de services puissent bénéficier d'allègements financiers et donc facturer à moindre coût leurs interventions ; soit que l'on puisse payer directement le technicien à l'aide d'un chèque emploi-service universel (le successeur de l'actuel chèque emploi-service), ce qui ouvre des réductions d'impôts. Mais les choses sont encore un peu confuses. En particulier, il faudrait s'entendre sur ce que recouvre la notion d'« assistance ». Toutes les prestations qui relèvent de l'initiation (« je n'ai plus peur de l'ADSL ») ou de la formation (« je parle le C++ ») entreront certes, dans cette catégorie – à condition que les prestataires obtiennent un agrément de l'État. Qu'en sera-t-il du dépannage proprement dit ? Le remplacement (et la vente connexe) d'un composant défaillant ne pourra probablement pas bénéficier de ces avantages.

tableaux). Ainsi, Chronomicro facture 60 euros le déplacement et la première demi-heure d'intervention, quand Deus ex machina propose des forfaits (à partir de 35 euros) établis en fonction des manipulations à effec-

TROIS RÉSEAUX NATIONAUX À LA LOUPE

Fonctionnant sur un système de franchise, les réseaux de dépannage à domicile se développent dans les grandes villes. Nous en avons sélectionné trois, en fonction de leur couverture géographique.

NOM DE LA SOCIÉTÉ	BUGBUSTERS	Go MICRO	PC30
Zone d'intervention	Dans le sud de la France : Avignon, Aix, Bordeaux, Marseille, Toulon, Toulouse, etc. Présence dans l'est (Lorraine) et en région parisienne.	Réseau national à l'exception de certaines régions comme le Centre ou l'Auvergne. Particulièrement présent dans le sud-ouest.	Autour d'Angers, Bordeaux, Grenoble, Lyon, Marseille, Montpellier, Nancy, Nantes, Paris, Rennes, Strasbourg et Toulouse.
Réseau	15 agences, soit une trentaine de collaborateurs.	42 agences, soit une centaine de collaborateurs.	15 agences, soit 70 collaborateurs environ.
Principe de facturation	Déplacement + 1/2 heure d'intervention : 40 € (29 € la 1/2 heure supplémentaire).	Pas de tarif commun. Exemple : 45 € la 1/2 heure pour Paris (déplacement inclus) et 25 € la 1/2 heure pour Biarritz (+ 7,5 € de déplacement).	Déplacement + première 1/2 heure : 45 € (30 € la 1/2 heure suivante). Ensuite retour en atelier, où la réparation est forfaitaire.
Intervention « express »	Sous 4 heures avec un surcoût de 30 € pour 1 heure d'intervention.	Non	En 30 minutes systématiquement.
Réparation directe en atelier	Non	Pas nécessairement	Non
Disponibilité	Du lundi au vendredi de 9 h à 22 h (délargissement au samedi prévu).	Du lundi au samedi, en règle générale de 9 h à 18 h 30.	Du lundi au vendredi de 8 h à 19 h et le samedi de 10 h à 19 h.
Notre avis	Bonne couverture du sud de la France.	Il n'existe pas de système de tarification commun, ce qui rend l'offre peu lisible.	Avec le principe choisi par PC30, le retour des machines en atelier risque d'être fréquent.



SUR LE SITE DE DOCTEUR ORDINATEUR, on vous promet une prestation sur le mode « satisfait ou remboursé ». Toutefois, une telle mention n'est pas explicitée dans les conditions générales de vente, le document contractuel qui vous lie au prestataire. Question de confiance ?

tuer. Voilà qui empêche toute tentative de comparaison précise. D'autres prestataires mettent en avant un tarif unique. PC30 affiche ainsi un prix de 45 euros pour le déplacement et la demi-heure d'intervention, mais se garde bien d'indiquer sur son site le coût de ses autres prestations, telles que la demi-heure supplémentaire sur site ou les forfaits en atelier.

• Un devis, éventuellement

Le prestataire se doit de communiquer ses tarifs. En revanche, l'établissement d'un devis n'est pas obligatoire, sauf si le montant de la réparation estimée dépasse 150 euros. Ou si vous le demandez ! Ce document, écrit et signé, vous prémunit contre toute mauvaise surprise : vous payez le prix indiqué sur devis, quels que soient les dépassements horaires. Nous serions donc tenté de vous conseiller d'en exiger un, systématiquement. Mais dans la pratique, ça se complique... Ce devis est difficile à établir avant l'intervention du technicien. Celui-ci ne peut en effet confirmer ou infirmer son diagnostic qu'en présence de la bête malade. Faut-il alors lui demander de rentrer au bercail afin d'établir son devis... pour revenir plus tard ? Les dépannés se contentent donc, le plus souvent, de l'estimation orale donnée par le technicien. Par exemple, l'enseigne PC30 annonce une facture moyenne de 100 euros par intervention. Un autre dépanneur indique 120 euros.

• Du service

Ces tarifs sont-ils chers ? Trop chers ? Tout dépend de votre degré de satisfaction ! Certains barèmes de prix calculés par tranche d'une heure font vite grimper la facture. Si vous devez régler toute heure commencée, l'heure vous est due en totalité. Moyennant quoi, après la réparation proprement dite, n'hésitez pas à demander assistance et conseils. Les techniciens devraient se prêter de bonne grâce à ce que certains appellent le « et pendant que vous y êtes... ».

ET SI VOTRE PC RESTE PLANTÉ ?

Après s'être esquivé pendant deux heures sur votre ordinateur, le dépanneur, penaud, vous annonce qu'il ne pourra pas sauver votre machine. Que faire ? Si vous estimez qu'un tel constat n'aurait pas dû prendre autant de temps, vous pouvez négocier un arrangement commercial. Mais, légalement, les dépanneurs ne sont pas tenus à une obligation de résultat. Donc, la prestation reste due, même si votre PC n'est pas réparé. Qu'on se rassure ! les pannes matérielles sont fort rares. Plus des trois quarts des interventions concernent des problèmes logiciels qui se résolvent plus rapidement qu'un crash de disque dur ou la mort d'une alimentation. Et les réparateurs transportent généralement dans leurs mallettes les pièces les plus courantes – qui vous seront bien évidemment facturées. De plus, les réparations sont généralement garanties pendant un mois après l'intervention. Mais si vous vous sentez réellement floué, n'hésitez pas à appeler le responsable de la structure. En effet, les patrons des entreprises de dépannage à domicile ont bien compris que leur réputation était le meilleur garant de leur développement ! Enfin, le dépanneur peut vous proposer d'installer tel ou tel composant supplémentaire, indépendamment du problème pour lequel il a été appelé. Or, la précipitation est mauvaise conseillère. Et l'on entre alors dans le cadre du démarchage à domicile. Dans ce cas, le professionnel doit



Bouche-à-oreille

– Client content, contact payant

Pour juger du professionnalisme d'un réparateur, la plupart d'entre nous se fient au bouche-à-oreille. Hubert R.-V., avocat, en a fait

l'expérience. « Nous avons un problème avec l'ordinateur de ma fille, sur lequel nous ne pouvions plus ouvrir la boîte antivirus. Plusieurs proches, pourtant des professionnels de l'informatique [NDLR : mais pas du dépannage], s'y étaient cassés les dents. Un ami, qui avait lui-même eu à souffrir d'une panne, nous a alors donné les coordonnées de la société Ciel, mon Ordj ! » Le réparateur est donc intervenu au domicile familial : « Il a sauvegardé toutes les données du disque avant de réinstaller un nouvel antivirus », relate la jeune propriétaire du PC vérolé. « La prestation n'est pas donnée, analyse son père, mais le réparateur a agi avec efficacité et amabilité. Nous avons gardé sa carte. Et lorsque mon fils, qui habite son propre appartement, a eu un problème du même type, nous avons fait appel à lui, avec la même satisfaction. » Et ainsi de suite...

vous remettre un contrat qui inclut la possibilité de vous rétracter dans un délai de sept jours. Toutefois, s'il ne s'agit que d'un conseil, il ne vous coûte évidemment pas grand-chose de le prendre comme tel. C'est ainsi que s'établit la fameuse relation de confiance. Ce qu'un prestataire résume ainsi : « On nous teste sur un dépannage. Et on nous rappelle pour nous faire installer un réseau Wi-Fi. » ■

CLIC ET COUAC

Les dépanneurs se substituent aux hot lines

Excédés ou résignés, de nombreux abonnés au Net finissent par faire appel à un dépanneur informatique pour régler leurs difficultés de connexion. Si bien que les prestataires que nous avons interrogés citent les « problèmes d'Internet » parmi les principaux motifs d'intervention. Après des heures passées en vain au téléphone avec divers interlocuteurs sur la hot line de son FAI, on se sent soulagé à la vue d'un technicien en chair et en os. Quitte à payer ! En réponse à ce besoin de contact, certains fournisseurs d'accès proposent des services d'assistance à domicile. Free, le premier, a fait intervenir des techniciens mobiles pour des ennuis persistants. Ce service est facturé 90 € à l'abonné si le problème relève de sa responsabilité (mauvais branchement ou paramétrages), mais le fournisseur le prend à sa charge si la panne lui est imputable. Dans le même esprit, AOL devrait étendre au dépannage les prestations de son service AOL@domicile (réservé pour l'instant à l'installation).