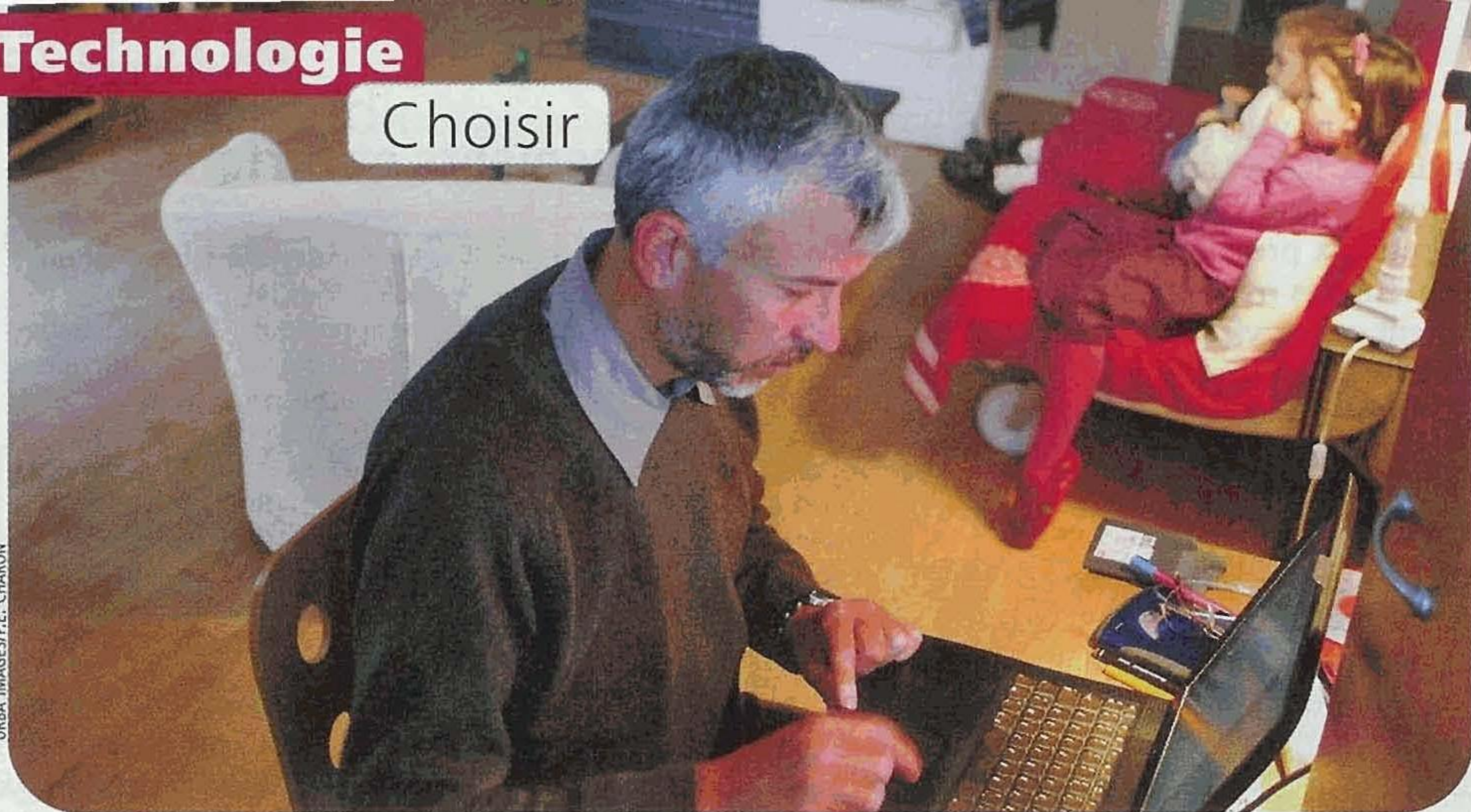




Le dépannage informatique à domicile

Panne matérielle, infection par un virus, problème de logiciel, les sociétés spécialisées dans le dépannage informatique à domicile sont d'un grand secours. Mais leur intervention a un coût.

L'ordinateur « plante » sans arrêt ou, pire, il refuse de démarrer ? Un virus a effacé vos fichiers ? Vous n'avez plus accès à Internet ? Difficile de savoir d'où vient le problème lorsqu'on n'est pas un spécialiste. On risque alors, d'être ballotté d'un interlocuteur à l'autre : le constructeur de l'ordinateur accuse l'éditeur de logiciel qui met en cause le fournisseur d'accès à Internet...

C'est à ce moment-là que l'on envisage sérieusement de faire appel à une société « géné-

raliste » d'informatique qui peut intervenir à domicile, pour éviter d'avoir à rapporter son ordinateur en magasin et attendre une réparation parfois longue (plusieurs semaines). En outre, le contact direct avec un technicien, chez soi, est particulièrement apprécié par les particuliers, déçus de l'assistance technique par téléphone. « *Souvent, nous dépannons des clients qui ont eu de mauvaises expériences avec leur hotline : de longs délais d'attente, des instructions compliquées à suivre par téléphone, et des résultats peu satisfaisants* »,

constate Audrey Raimond, chargée de la communication et du marketing dans la société de maintenance informatique PC30.

Du fait de leur création récente (deux ou trois ans), seules quelques sociétés possèdent une couverture nationale. Mais elles se développent rapidement et ouvrent régulièrement des succursales. Ainsi, PC Global Services, PC30 et A6t interviennent en Île-de-France et dans les principales villes françaises. Le fait d'habiter une zone non couverte par ces entre-→

→ prises ne vous prive pas pour autant de l'accès au dépannage informatique à domicile. De nombreux prestataires locaux, souvent des microsociétés, assurent ces services. Ils sont référencés dans les Pages jaunes, à la rubrique informatique.

Un diagnostic par téléphone

La première prise de contact se fait par téléphone, souvent par le biais de numéros spéciaux : Vert (gratuit), Azur (coût d'un appel local) ou Indigo (0,15 € la minute). Dans certaines sociétés, vous parlez directement à un technicien ; dans d'autres, vous passez d'abord par un central, qui transmet vos coordonnées à un technicien chargé de vous rappeler rapidement. L'une des premières questions que l'on vous pose porte sur votre lieu de résidence : vous saurez immédiatement si une intervention est possible dans votre secteur. Précisez aussi si votre ordinateur est

Contacts

■ **Ciel mon ordi**
☎ 06 75 95 35 44 ou
06 76 38 22 49,
www.cielmonordi.fr

Abonnements et forfaits

En dehors des réparations ponctuelles, les entreprises de dépannage proposent d'autres formules à leurs clients : des abonnements sous forme de coupons correspondant chacun à une heure d'intervention à prix réduit (10 à 20 %), des forfaits

installation ou réinstallation (d'un logiciel, d'un périphérique, d'un nouveau disque dur...), et des forfaits formation à domicile par modules de deux ou trois heures. Mais leur prix est élevé : les deux heures sont facturées 100 €, voire davantage.

un Mac, car certaines sociétés n'interviennent pas sur ce type de machine.

Le contact téléphonique sert ensuite à établir un prédiagnostic. Essayez de donner au technicien un maximum de détails pour qu'il puisse affiner son analyse et éventuellement préparer le matériel nécessaire à son intervention. Chez Ciel mon ordi et Bugbusters, le technicien évalue, à partir de ce diagnostic, la durée de l'intervention et son coût, ce qui évite les mauvaises surprises. D'autres sociétés ne font pas de devis, mais annoncent leurs tarifs par téléphone. N'hésitez pas à les questionner, et demandez-leur de préciser si ce coût inclut les frais de déplacement : ce n'est pas toujours le cas. Enfin, le technicien fixe avec vous le jour et l'heure de son déplacement.

Réparations : des prix globalement élevés

Les entreprises de dépannage informatique sont en mesure de venir dans la journée en cas d'urgence, et sous vingt-quatre ou quarante-huit heures dans les autres cas. Elles travaillent du lundi au samedi, parfois même le dimanche, sur un créneau moyen de 8 heures à 20 heures, voire 22 heures.

À domicile, le dépannage dure en moyenne de une à deux heures, mais les méthodes des

prestataires diffèrent sensiblement. PC30 propose un forfait à 45 € TTC avec une intervention de 30 minutes. Si le problème ne peut être résolu sur place dans ce délai, le technicien emporte la machine, réalise en atelier un devis qu'il soumet au client pour accord, et effectue une réparation sous soixante-douze heures. Le technicien de PC Global Services, lui, travaille et demeure à domicile jusqu'à la résolution du problème. Le prix de l'opération est forfaitaire : 89 € TTC, quelle que soit la durée de l'intervention. Les autres prestataires, tels A6t ou Bugbusters, pratiquent la tarification à l'heure. Généralement, le technicien vérifie pendant le premier quart d'heure le diagnostic établi par téléphone et il confirme ou corrige son devis. Il traite ensuite la plupart des pannes sur place. Tarif horaire : entre 60 et 70 € en moyenne, ce qui est relativement élevé.

Cependant, ces prix pourraient baisser dans les mois à venir. En effet, les entreprises d'assistance informatique à domicile devraient bénéficier des incitations fiscales prévues dans le plan Borloo sur les services à la personne. Les clients auraient alors la possibilité de déduire de leurs impôts 50 % des sommes versées au titre de ces prestations. À suivre...

ÉLISABETH ZYSBERG