

Les nouveaux plombiers de l'informatique

septembre 2005

Le dépannage des ordinateurs chez les particuliers a de beaux jours devant lui. Mais attention la facture se révèle souvent salée.

L'informatique, c'est formidable, mais en cas de panne, on se retrouve démuni ! Difficile de compter sur les services d'assistance téléphonique des opérateurs. Les hotlines se révèlent le plus souvent chères et inefficaces. Une étude de l'association UFC-Que Choisir montre que le temps d'attente moyen est de 6 à 7 minutes... sur une durée d'appel de 15 minutes. Et une heure au téléphone pour tenter de résoudre un problème sur Internet coûte 20 euros, quel que soit le fournisseur d'accès ! Les sociétés de dépannage à domicile qui essaient un peu partout en France offrent donc a priori une alternative intéressante. Certaines, comme PC 30, PC Global Service et Bugbusters ont constitué un réseau d'agences dans les grandes villes de France. D'autres, comme Ciel mon ordi, ChronoMicro ou Docteur Ordinateur se limitent à la région parisienne.

Des devis pour les pannes les plus graves

Avantage, les délais d'intervention annoncés sont plutôt alléchants : trente minutes après l'appel pour PC 30, quatre heures pour Bugbusters et ChronoMicro. Mais la rapidité a un coût : PC 30 facture par exemple son devis 45 euros, en s'engageant toutefois à réaliser un diagnostic gratuit si le délai est dépassé. En dépannage express, Bugbusters fait payer l'heure d'intervention 99 euros et ChronoMicro la première demi-heure 75 euros. Quant à PC Global Service, il propose un forfait dépannage à 89 euros, mais quel que soit le temps passé. Les autres prestations sont à l'avenant. L'installation d'un réseau wifi coûte ainsi 90 euros chez PC 30, 119 euros chez Bugbusters et 180 euros chez Ciel mon ordi. Sécuriser son installation informatique contre les virus et les intrusions coûte 159 euros chez Docteur Ordinateur. Quant aux pannes plus graves nécessitant une récupération de données, elles se font sur devis. Sauf chez PC 30 et PC Global Service avec des forfaits à respectivement 135 euros... et 480 euros.

A noter : certaines sociétés offrent une formule dépannage en atelier, comme ChronoMicro, à 45 euros de l'heure. La plupart de ces sociétés font aussi des formations à domicile : informatique, Internet, retouche photo... pour un coût de 89 euros les deux heures chez PC Global Service, ou 99 euros chez Bugbusters. Utile quand on sait que 42 % des Français renoncent à utiliser leur ordinateur après avoir rencontré des difficultés, selon un sondage Ipsos réalisé en novembre 2004 !

Contacts

- Bugbusters : 0826 300 900
ou <http://www.bugbusters.fr/fr/index.php>
- ChronoMicro : 01 43 18 22 88
ou <http://www.chronomicro.com/>
- Ciel mon ordi : 06 75 95 35 44
ou <http://www.cielmonordi.fr/>
- Docteur Ordinateur :
01 42 73 11 50 ou
<http://www.docteurordinateur.com/>
- PC 30 : 0800 810 830
ou <http://www.pc30.fr/>
- PC Global Service : 0825 12 25 12 ou
<http://www.gpcservices.com/>

Le coût de la panne

Société	Zone d'intervention	Prix minimal	Délai d'intervention
Bugbusters	Paris RP, Avignon, Nîmes, Toulouse, Aix, Marseille, Metz, Lyon, Nantes.	40 euros les 30 min	4 h ou 48 h
ChronoMicro	Paris Région parisienne	50 euros les 30 min	4 h ou 48 h
Ciel mon ordi	Paris Région parisienne	50 euros pour 1 h	24 à 48 h
Docteur Ordinateur	Paris Région parisienne	29 euros les 30 min	24 à 48 h
PC 30	Paris, Courbevoie, Lille, Nancy, Strasbourg, Tours, Rennes, Nantes, Lyon, Bordeaux, Montpellier, Toulouse, Marseille, Nice	45 euros les 30 min	30 min
PC Global service	30 implantations	89 euros le forfait	48 h