

## SOS dépannage à domicile

**Didier Sanz**

10 mai 2006, (Rubrique **High-Tech**)

**Ordinateur bloqué, imprimante qui refuse de fonctionner, virus impossible à éliminer... pour tous ces problèmes, de plus en plus de sociétés de service informatique se créent pour venir sur place aider les particuliers. A quel prix?**

TOUT LE MONDE n'a pas la chance d'être un informaticien chevronné ou le bonheur d'avoir un copain «qui s'y connaît» dans son entourage. Et quand l'ordinateur ou la connexion à Internet font des siennes, le recours à l'assistance téléphonique se traduit souvent par une perte de temps et d'argent. La solution: se tourner vers des professionnels qui se déplacent à domicile pour remettre en marche un matériel récalcitrant, dompter un logiciel indiscipliné, éliminer les programmes nuisibles ou encore initier le néophyte aux mystères de l'informatique.

Comme les plombiers, les dépanneurs informatiques se déplacent sur simple coup de fil après avoir établi un premier diagnostic au téléphone. Selon le cas, ils pourront intervenir dans la journée ou prendront rendez-vous dans un délai qui dépasse rarement les 48 heures. Attendez-vous à des frais de déplacement d'une dizaine d'euros, voire plus. Quelques services disposent de filiales ou de techniciens partout en France, mais la majorité ont encore une implantation locale.

Quant au dépannage proprement dit, il vous coûtera à partir de 35 € l'heure pour les services les moins chers et dépassera rapidement la centaine d'euros si l'intervention dure plus de deux heures.

Un moyen de réduire la facture consiste à s'adresser à des sociétés qui ont obtenu l'agrément de l'Etat dans le cadre des services à la personne. Dans ce cas, on bénéficie d'une réduction d'impôt de 50% sur le prix de l'intervention. Pour l'instant, seule une poignée de dépanneurs informatiques disposent de cet agrément.

Alors que les premiers services de dépannage à domicile comptaient parfois des «spécialistes» autoproclamés aux tarifs fantaisistes et aux compétences douteuses, le secteur tend aujourd'hui à se professionnaliser. «Les indépendants disparaissent peu à peu au profit de structures mieux organisées, observe Bruno Frick, cofondateur de Ciel mon ordi!. Les principaux critères de sérieux sont l'ancienneté de la société et l'expérience des techniciens. Mais aussi le suivi des clients. Toutes nos interventions sont garanties: si la panne se reproduit, nous revenons et nous assurons la garantie.»

Désormais, les tarifs sont annoncés à l'avance et les techniciens ne se contentent pas de démonter le PC et de relancer un logiciel. Ils accompagnent leurs interventions de conseils souvent bien utiles. «A l'occasion d'une visite, je me suis aperçu que la panne provenait d'un câble d'imprimante débranché, raconte Brice Alzon, gérant de couroucoucou.fr. Je n'allais pas facturer le client une heure pour un dépannage aussi rapide. J'ai donc procédé à un diagnostic de son ordinateur, et en discutant avec lui, il s'est aperçu qu'il avait besoin d'être guidé. Du coup, je suis resté une heure à lui expliquer comment profiter au mieux de son PC.»

# Dix services à la loupe

10 mai 2006, (Rubrique **High-Tech**)

## **Deus Ex Machina**

A Paris et en proche banlieue. A partir de 40 € l'intervention.

*www.deusexmachina.fr. Tél. : 0 800 101 108.*

## **PC Global Services**

Intervention dans toute la France grâce à un réseau de techniciens locaux, en 48 h. Prix forfaitaire de 89 € l'heure, déplacement compris, quel que soit le temps passé. Agréé par l'Etat.

*www.gpcservices.com. Tél. : 0 825.12.25.12.*

## **PC30**

Dans la plupart des régions de France. Intervention rapide (30 mn) et réparation en moins de 72 h. Tarif forfaitaire de 45 €, déplacement et intervention de 30 mn inclus.

*www.pc30.fr. Tél. : 0 800 810 830.*

## **01 ADFM**

En Ile-de-France (départements 60, 75, 78, 91, 92, 93, 94, 95). Intervention à partir de 19,97 Euro HT la demi-heure (22,50 Euro HT pour le dépannage avancé). Majoration de 40 % le dimanche. Forfait de déplacement : 28,50 € HT pour 20 km.

*www.01adfm.com. Tél. : 01.39.80.17.47.*

## **Mon dépannage informatique**

A Paris et dans la région parisienne (départements 91, 92, 93 et 94). 45 € TTC l'heure pour une intervention ponctuelle, les frais de déplacements comptent pour une demi-heure. Formule d'abonnement à partir de 168 € pour 4 h. Majoration pour les interventions en urgence.

*www.mon-depannage-informatique.com. Tél. : 01.64.58.96.41.*

## **OrdiZen**

A Paris et en proche banlieue. 64 € l'heure, déplacement compris. 80 € les week-ends, jours fériés et après 19 h. Possibilité d'abonnement.

*www.ordizenpcmac.com. Tél. : 08.71.17.29.92.*

## **Services-PC.net**

A Paris et en Ile-de-France (91, 92, 78, 94, 95, 93, 77). A partir de 35 € l'heure. Frais de déplacement : 10 € (gratuit pour certaines communes). Formules d'abonnement pour la formation et la maintenance.

*www.services-pc.net. Tél. : 08.71.09.87.88.*

## **Chronomicro**

A Paris et en région parisienne (92, 95, 78, 94, 77). De nouvelles franchises doivent être ouvertes à Lyon (69) et Anglet (64). A partir de 60 € l'intervention à domicile déplacement compris, 75 € pour une urgence.

*www.chronomicro.com. Tél. : 01.43.18.22.88.*

### **Ciel mon ordi !**

A Paris et à Lyon. A partir de 60 € l'heure ou 150 € la demi-journée. Frais de déplacements grande banlieue (au-delà de la zone 3 RATP) : 15 €. Formules « packs » pour bilan de santé, installation de logiciels et réseau.

*www.cielmonordi.fr. Tél. : 01.46.20.30.58 (Paris) et 04.27.89.27.81 (Lyon).*

### **Couroucoucou**

A Paris et en région parisienne. A partir de 46 € l'heure, 160 € la demi-journée, frais de déplacement de 11 à 18 € selon la distance. Majoration nuit et week-ends. Forfaits de formation. Agréé par l'Etat

*www.couroucoucou.fr. Tél. : 0 800 419 884.*