

DÉPANNNEURS EXPRESS Les plus chers ne sont pas les meilleurs

Un ordinateur qui flanche ? Pas de panique, l'informatique a désormais, elle aussi, ses réparateurs express. Mais attention, leur compétence est très inégale et leurs tarifs varient du simple au double.

Au dernier pointage, treize millions de foyers français étaient équipés d'un ordinateur. Parmi eux, peu de spécialistes de l'informatique mais beaucoup d'amateurs, dépassés au moindre bug. D'où le développement fulgurant des entreprises de dépannage à domicile, comme PC30, leader sur le secteur. Entrée en Bourse fin 2005, elle compte déjà quarante agences en France et devrait friser les 10 millions d'euros de chiffre d'affaires cette année.

Comme ses concurrents, cette start-up garantit une intervention rapide à domicile sur simple appel à sa hot line. Ambitieux. Pour en avoir le cœur net, nous avons sollicité l'aide de six «SOS ordinateurs» pour remettre d'aplomb un portable préalablement «préparé», sur lequel un informaticien complice avait provoqué deux pannes pas trop compliquées à détecter (lire la méthode du test). Notre informaticien, jouant le client ignorant, a aussi assisté à toutes les interventions.

Le résultat de ce défilé de plombiers de l'informatique ? D'abord, le concept de réparation «express» n'est pas à prendre au pied de la lettre. Sur six dépanneurs contactés en début d'après-midi, seuls deux sont venus le jour même. Trois autres ont débarqué le lendemain matin. Quant au dernier, après force promesses de Gascon, il n'est jamais venu. Même après que nous l'avons relancé la semaine suivante. Hors concours ! Paradoxalement, les plus prompts à se présenter ont été PC Flash et OrdiOne, de petites

entreprises qui n'opèrent qu'en région parisienne. Preuve qu'il faut parfois préférer les artisans locaux aux grands réseaux nationaux : ceux-ci, en effet, font souvent office de sous-traitants pour les fournisseurs d'accès à Internet (Orange, Free...). D'où un planning d'enfer dans lequel ils ont du mal à trouver un créneau pour vous. Dans notre test, Go Micro, pourtant l'une des enseignes les plus développées, s'est ainsi révélée complètement débordée.

Une fois sur place, les techniciens n'ont pas tous montré la même efficacité. Félicitations à l'envoyé de PC30, qui a résolu nos deux bugs en douze minutes chrono, quand d'autres ont

«séché» pendant près d'une heure. Les tarifs affichés concernant en général la première demi-heure (au-delà, le client remet

au pot), certains semblent même jouer la montre... Seul Bugbusters fonctionne au temps passé (70 euros l'heure) et n'a donc compté que la trentaine de minutes consacrée à notre cas (soit une facture de 40 euros). En revanche, Go Micro nous a pris plus de 80 euros pour une seule panne résolue.

Sachez en outre que certaines factures peuvent être divisées par deux : depuis la loi Borloo, la réparation d'ordinateurs à domicile est considérée comme un «service à la personne», ce qui permet de déduire de ses impôts 50% du prix de l'intervention d'un dépanneur agréé par l'Etat (Bugbusters, PC30, A6T et GoMicro). Un coup de pouce qui attire de nouveaux acteurs sur le marché du dépannage à domicile. Le prochain à s'y mettre, début 2007 : la Fnac... *Pierre-Olivier Savreux et Boris Kazansky* ♦

Certains permettent de bénéficier d'une réduction d'impôts

ORDIONE : ponctuel et efficace, mais uniquement sur Paris

16/20

- **Délai d'intervention :** 4 heures.
- **Efficacité :** les deux pannes ont été résolues en moins de 25 minutes.
- **Coût du dépannage :** 40 euros. Presque un sans-faute. Appel à 14 h 22, rendez-vous à 18 h 30, arrivée de l'informaticien avec 5 minutes d'avance, muni d'un ordre de mission rappelant nos explications téléphoniques. Il sait donc ce qu'il a à faire et résout nos deux pannes sans jouer la montre. Et il nous installe même un antivirus gratuit ! Dommage que cette société limite son rayon d'action à la région parisienne...

Paris et petite couronne, 0 800 100 068 (appel gratuit). 40 euros pour 30 min, puis 25 euros par demi-heure.

BUGBUSTERS : un réseau national, très professionnel

14/20

- **Délai d'intervention :** le lendemain matin.
- **Efficacité :** les deux pannes ont été résolues en 35 minutes.
- **Coût du dépannage :** 40 euros. «Intervention sous 24 heures», annonce la pub. De fait, on nous promet quelqu'un pour le lendemain à 11 heures. Pour cause d'embouteillages, l'informaticien n'arrive qu'à 11 h 20, mais après nous avoir prévenus dès 10 h 30. Appréciable, d'autant qu'une fois sur place il s'est révélé efficace et soigneux, faisant redémarrer l'ordinateur avant de partir pour s'assurer qu'il tournait rond.

France entière, 0 805 650 650 (appel gratuit). 70 euros l'heure.

PC30 : coté en Bourse et le plus rapide pour détecter le bug

13/20

- **Délai d'intervention :** le lendemain midi.
- **Efficacité :** les deux pannes ont été résolues en 12 minutes.
- **Coût du dépannage :** 45 euros. La société s'est fait un nom en promettant d'agir en 30 minutes. Mais, malgré la friture sur la ligne (la plate-forme téléphonique est délocalisée au Maroc), nous entendons l'opératrice confirmer que «les interventions sont planifiées à J + 1». Le lendemain, l'informaticien, lui, est un rapide : à l'heure dite, il arrive en Mobylette, se rue sur l'ordinateur et le remet d'aplomb en 12 minutes. Record battu !

France entière, 0 826 10 24 30 (0,15 euro/min). 50 euros pour 30 min ou 105 euros pour 1 h 30.

PC FLASH : intervention quasi immédiate mais travail non fini

10/20

- **Délai d'intervention :** 40 minutes.
- **Efficacité :** une panne sur deux résolue en 30 minutes.
- **Coût du dépannage :** 53,80 euros. Contactée à 14 h 20, la hot line nous donne un rendez-vous à 15 h 15... Chapeau, d'autant que le technicien au polo bleu arrive finalement à 15 heures ! Il expédie la première panne, mais butte sur la seconde, se contentant de nous indiquer une ruse pour la contourner au coup par coup. Au total, d'autres font mieux pour moins cher. Un détail agaçant : le site Web donne le tarif en hors taxes, sans le dire...

Région parisienne, 0 800 771 472 (appel gratuit). 53,80 euros pour 30 min puis 27 euros la demi-heure.

GO MICRO : le plus cher et le plus lent à résoudre la panne

5/20

- **Délai d'intervention :** le lendemain matin.
- **Efficacité :** une panne sur deux résolue en 40 minutes.
- **Coût du dépannage :** 83,72 euros. Rendez-vous est pris pour 19 h 30 le jour même. Le technicien nous envoie un SMS : «Je suis en route.» Plutôt pro... Sauf qu'il reporte au lendemain, 10 h 15. Et là, place à l'amateurisme complet : «Allô ? Je suis là. C'est quoi le Dicode ? L'étage ?» Des infos déjà données à la hot line. Il lambine sur la première panne (40 minutes), zappe la seconde et nous présente la facture la plus salée de ce test.

50 agences en France, 0 800 880 844 (appel gratuit). 46 euros pour 30 min puis 34 euros la demi-heure.

AGT : malgré plusieurs appels, le technicien n'est jamais venu

0/20

- **Délai d'intervention :** aucun des deux rendez-vous n'a été honoré.
- **Efficacité :** non testée. Nous attendons toujours le technicien ! Contactée à 14 h 03, la hot line nous fixe rendez-vous à 9 heures le lendemain. A 10 heures, personne. Nous recomposons le numéro : «On vous rappelle de suite.» Une heure et demie plus tard, le dépanneur nous dit qu'il viendra «peut-être demain». Nous réessayons quelques jours plus tard : «Impossible avant trois jours.» Les concurrents, eux, sont tous venus au plus tard le lendemain.

40 agences en France, 0 810 000 131 (0,15 euro/min). 50 euros pour 30 minutes.

Le banc d'essai vérité de six réparateurs à domicile

La méthode de notre test

Après avoir provoqué deux pannes sur un PC portable (l'une affectant le lecteur de CD-Rom, l'autre empêchant l'affichage des photos), nous avons contacté six dépanneurs de la région parisienne. Parmi eux, certains appartiennent à un réseau national. La note tient compte de la rapidité de l'intervention, de l'efficacité et du prix.