

Les conseils informatiques à domicile très recherchés après les fêtes

Technologie

Posté par: Visiteur

Publié le : 14-01-2008 23:43:55

De retour des vacances, place à l'installation des ordinateurs reçus à Noël, une opération qui peut vite virer au cauchemar pour les moins doués en informatique: à leur rescousse, une multitude de petites entreprises ou des grandes enseignes qui ont flairé l'aubaine.

En janvier, les spécialistes du dépannage informatique à domicile ne chôment pas. "Le Père Noël est très branché high-tech et beaucoup se retrouvent démunis devant leur cadeau: mon Dieu, comme vais-je installer tout ça?, se demandent-ils", raconte Stéphanie Thabart, co-fondatrice de ChronoMicro, un des premiers entrants sur ce marché, en 2000.

Parmi les prestations les plus demandées, pour un tarif de 40 à 50 euros l'heure en moyenne (après déduction fiscale), arrivent en tête la connexion internet, la protection contre les virus, la navigation sur le web et bien sûr la formation des seniors.

"Le profil-type, c'est le jeune retraité, autour de 60 ans, qui se voit offrir un ordinateur et veut rester en relation avec ses petits-enfants à l'autre bout de la France", explique Bruno Arbouet, directeur général de l'Agence nationale des services à la personne (ANSP).

La complexité est pour 43% des Français l'un des principaux freins à l'équipement, avant la question du coût, rappelle-t-il, citant une étude du Credoc (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie).

Face à ce constat, les pouvoirs publics ont décidé en 2005, avec le plan Borloo, d'inclure l'assistance informatique et internet dans la liste des 21 activités de services à la personne qui ouvrent droit à une réduction d'impôt de 50% pour les particuliers.

Le nombre d'organismes agréés, qui bénéficient d'une TVA réduite à 5,5% et d'une exonération des charges patronales, monte alors en flèche.

"De l'ordre d'une trentaine avant le 1er janvier 2006, ils sont aujourd'hui 2.223", indique M. Arbouet.

Le client a l'embarras du choix: il peut se tourner vers les filiales d'enseignes ou de grands groupes (Fnac, Darty, Boulanger, Orange), qui montent en puissance, ou leur préférer des petites structures (PC30, Bugbusters, Docteur Ordinateur...), parfois réduites à une seule personne - "l'étudiant ou le chômeur qui crée sa boîte", détaille-t-il. Certaines, comme PCDépannage, interviennent même 7 jours sur 7.

En comparaison avec les autres services à la personne, les associations occupent une place marginale, les emplois y sont moins précaires et les salariés, pour la plupart des hommes jeunes, plutôt diplômés.

Moins connue que l'aide ménagère ou la garde d'enfants, l'activité d'assistance informatique a tardé à décoller, mais connaît désormais "un essor important" face à un "besoin croissant", selon l'ANSP.

Le potentiel de développement du marché est "considérable", affirme M. Arbouet, puisque seulement 60% des foyers disposent d'un PC à leur domicile et moins de la moitié sont reliés à la toile.

Le ras-le-bol suscité par les hotlines profite aussi au secteur: "les clients ne veulent plus avoir quelqu'un d'anonyme au téléphone, ils veulent demander conseil à un technicien", explique Mme Thabart.

"Notre spécificité, c'est de faire de l'accompagnement: on ne veut pas être les plombiers de l'informatique, mais aider les clients à devenir autonomes", insiste Roland Tricot, fondateur de Mulot Déclic.

Cette "posture pédagogique" se veut d'ailleurs une marque de fabrique des PME, par opposition à certains concurrents plus gros: "l'offre sur le papier se ressemble beaucoup, mais ensuite débrouillez-vous", lance-t-il.

AFP