

## L'informatique, c'est bien ... quand ça marche

Il n'y a pas d'âge pour se mettre à l'informatique. Mais les soucis de manipulation et autres pannes n'épargnent personne. Heureusement les pros sont là.

« Le doyen de mes clients a 86 ans. Il n'avait jamais touché un clavier. Aujourd'hui, il gère ses comptes sur ordinateur, s'est constitué un diaporama, envoie des mails à ses petits enfants. » Installée à Avrillé depuis 1999, « je crois que j'ai été la première dans le secteur à proposer ce genre de service à domicile ». Martine Nivert assure de la formation et de la maintenance informatique. Un métier qui la passionne « parce que les gens sont très demandeurs, que l'informatique offre des moyens de communication comme jamais. Plus d'isolement ! Quand vous installez une webcam c'est que du bonheur ! »

Mais le métier c'est aussi débarasser la machine du virus apparu « quand le gamin a installé un jeu, revoir une alimentation qui a cramé, expliquer comment se dépatouiller avec son CD ». Toutefois il peut aussi s'agir d'une panne de matériel, panne de serveur. Le travail ne manque pas. « On ne se marche pas sur les pieds. D'ailleurs nous sommes plus collègues que concurrents », assure Charles Lanne de CL informatique qui compte le plus gros de sa clientèle à Angers mais peut aller jusqu'à Paris pour d'importantes entreprises « qui ont besoin de compétences particulières ».

Si la plupart des sociétés informatiques ont à la fois une clientèle de particuliers et de professionnels, toutes essayent de dépanner l'une et l'autre clientèle le plus rapidement possible. « J'interviens dans les deux heures, quatre heures au plus après l'appel » et dans la mesure du possible l'intervention se fait à domicile, ajoute Jean-Marie Corbineau, gérant d'Allo Pc service. Pour rassurer le client « quant aux données secrètes qu'il peut avoir sur son ordinateur et lui montrer la qualité de mon travail, justifier le temps passé ».

Des clients patients ? « Certes l'informatique apparaît à certains comme un monde un peu magique. Mais n'exagérons rien, nous ne sommes pas attendus comme le sauveur. Nous sommes des dépanneurs, au même titre que le plombier ou le mécanicien ! » Des clients raisonnablement compréhensifs donc, mais qui tous apprécient une petite dose de formation lors du passage de l'informaticien. Initier celui-ci à comment utiliser internet sans se ruiner, à gérer ses photos numériques, graver des CD, apprendre à celui-là « comment faire évoluer son matériel ». Ludovic Gonnord de LGD informatique estime que les gens assimilent vite, tout en reconnaissant que « ça dépend de leur lo-



Martine Nivert, comme ses collègues, regrette que ses clients n'aient pas été suffisamment informés au moment de l'achat de leur matériel.

gique. Mais quand ça plaît on réussit mieux que lorsqu'on est obligé. » Tous les clients ont conscience de leurs lacunes. « Dans une famille avec quatre adolescents qui faisaient beaucoup de téléchargement, raconte Martine Nivert, j'ai été appelée trois fois en six mois pour des virus. Je leur ai dit, laissez-moi vos gamins pendant deux heures. Le problème était réglé. »

Encourageant, non ? D'autant

que, certifie Jean-Marie Corbineau, « l'informatique va de plus en plus faire partie de la vie de demain, notamment à travers la domotique ». Et que les machines seront de plus en plus sophistiquées. Mais attention alors à ne pas « se laisser embobiner par les vendeurs ». La plupart des sociétés proposent également de l'aide à l'achat.

Marie-Noëlle GRIMAUD.

## L'aide informatique, combien ça coûte ?

Rue Botanique, Anjou-multimédia vient de s'installer, « seule société à proposer vente de matériel, création de sites internet, salle réseau et services », assure Damien Lormeau l'un des cinq gérants. On y propose tout un panel de forfaits de maintenance. 35 € TTC à domicile

pour simplement nettoyer la machine, 27 € si on l'apporte à l'atelier. Test de matériel, par exemple ajouter ou pas une carte 38 € ou 16 € à l'atelier. Installation d'un logiciel : 42 € et 20 €. Réinstallation du système : 65 € et 45 €. L'heure de formation à la demande : 40 € l'heure,

100 € les trois heures.

Chez Allo PC services on demande 39 €, déplacement compris, pour la demi-heure. S'il faut plus de temps, un devis est présenté au client. LGD informatique propose la première heure à 39 € TTC, déplacement compris, à Angers. À l'ate-

lier, les forfaits sont facturés de 49 € à 59 €, plus 29 € de déplacement.

Chez CL informatique l'heure coûte 42 € HT et le déplacement 21 €, « c'est le prix d'un plombier ou d'un serrurier ». Et chez HA services de 45 € à 60 € TTC l'heure, le déplacement de 10 € à 30 €.