

FAMILLE / SERVICE

Un ordinateur à la maison Comment se faire dépanner ?



Votre ordinateur vous pose des problèmes, vous peinez à installer votre nouvelle imprimante ou à vous connecter à Internet... Pas de panique, vous pouvez prétendre à une véritable assistance informatique à domicile sans (trop) vous ruiner.

1 Vos droits pendant la période de garantie

Les grandes enseignes spécialisées (Fnac, Darty, Carrefour...) proposent une assistance informatique par téléphone et une intervention à domicile pendant la période de garantie (en général

un an). Vous pouvez opter pour un forfait « installation et connexion Internet », ou encore « formation »

si l'informatique est un domaine nouveau pour vous (à partir de 90 € à la Fnac ou chez Darty).

L'avantage : des techniciens bien formés, un service après-vente performant.

Le conseil : faites-vous préciser le coût des hot lines (assistance en ligne) : le coût de l'appel ne doit pas dépasser 0,15 € par minute.

2 Que penser des sociétés de dépannage express ?

SOS PC Family, Docteur Ordinateur, Go-Micro...

Une vingtaine de prestataires (consultez les pages jaunes) se disputent le marché de l'assistance informatique aux particuliers. Leur délai d'intervention va de 4 heures à 48 heures (avec, le plus souvent, un premier diagnostic par téléphone), mais le dépannage reste coûteux : à partir de 60 € de l'heure.

L'avantage : la rapidité d'intervention.

Le conseil : réclamez une grille détaillée des tarifs (coût d'une demi-heure supplémentaire, d'une réparation en atelier...). Et favorisez les prestataires qui acceptent le paiement en Chèque emploi service universel (Cesu), afin de bénéficier d'une déduction fiscale (*lire le Pense-bête*).

3 Où trouver un prestataire de confiance ?

Créées dans le cadre du plan Borloo pour favoriser la création d'emplois à domicile, les « plates-formes de services » vous mettent en relation avec des prestataires agréés. Pour en obtenir la liste, consultez les sites Internet (comme : www.servicessalapersonne.gouv.fr) qui mettent en relation employeurs et salariés.

L'avantage : vous êtes très vite aiguillé vers la bonne personne.

Le conseil : choisissez les sociétés qui ne facturent que le prix de l'appel, comme Personia (plate-forme commune à l'ADMR, AG2R et le Crédit mutuel).

A savoir

La Poste devient, elle aussi, une enseigne de services à la personne. Adressez-vous à votre bureau de poste, une entreprise agréée vous rappellera dans les 48 heures. Mais vous devrez auparavant souscrire la carte Genius (9,50 €).

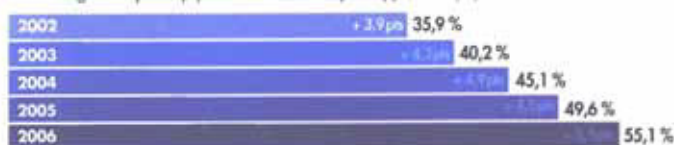
PATRICIA LABIANO

Pense-bête

Vous pouvez payer votre dépanneur informatique avec le **Chèque emploi service universel (Cesu)**. Il vous donne droit à une réduction d'impôt égale à 50 % des sommes versées, dans la limite de 1 000 €. En clair, vous pouvez déduire au maximum 500 € par foyer fiscal et par an. Attention ! Vous ne pouvez déduire que la somme déboursée pour la prestation d'assistance, pas le prix du matériel.

➔ Les Français et l'informatique

Pourcentage de foyers équipés d'un ordinateur, par rapport à la population française.



Fin 2006, plus de 55 % des foyers disposaient d'un ordinateur. Quant aux connexions à Internet, elles ont progressé de 20 % en un an, avec un engouement toujours plus avéré des seniors.

Source : GfK

➔ Pour les débutants la formule « Internet accompagné »

Rendre Internet accessible au plus grand nombre et apporter un soutien informatique, notamment aux seniors, tel est l'objectif de l'opération « Internet accompagné » lancée au printemps 2006 à l'initiative du gouvernement.

♦ **Le principe :** vous achetez un ordinateur (sélectionné pour sa facilité d'utilisation) et un « pack » de services à domicile (installation, formation) auprès d'une grande enseigne partenaire de l'opération comme la Fnac.

♦ **Vous choisissez votre formule « clés en main »** en fonction de vos besoins. La liste des magasins partenaires de l'opération situés près de chez vous est consultable sur le site de l'opération.