

Dépanordi. Une formule de fidélisation unique en Europe

Dépanordi a ouvert sa 1^{re} franchise à Toulon en mars 2008. Cette société marseillaise a bâti sa réussite sur la fidélisation de sa clientèle.

L'entreprise marseillaise de dépannage informatique, Dépanordi, a ouvert sa première franchise à Toulon au mois de mars 2008. Pour diriger cette agence, Arnaud Sauvageot, qui a choisi de rejoindre l'équipe de Dépanordi pour « l'originalité de leur offre et le cadre rassurant qu'offre le franchiseur ». D'ici à 18 mois, « l'agence devrait représenter une masse salariale de 4 salariés et un chiffre d'affaires de 400.000 € », explique Rémy Palet, directeur du développement chez Dépanordi.

Une formule unique en Europe

L'ouverture de cette franchise s'inscrit dans un processus de développement bien ficelé, imaginé par Rémy et Sylvie Palet. L'idée est de mettre sur pied une solution d'assistance informatique à domicile fiable et rapide. En juin 2007, ils lancent une formule de fidélisation à ce jour unique en Europe : l'assis-



● Arnaud Sauvageot, franchisé et Rémy Palet, associé fondateur et directeur du développement Dépanordi ont inauguré l'ouverture de la franchise toulonnaise le 23 avril.

tance illimitée. Et Rémy Palet s'est vite rendu compte que leur idée était la bonne : « outre la possibilité qu'on offre d'intervenir très rapidement, nous assurons aussi nos clients du sérieux de nos techniciens ». Ainsi, la société comptait en 2006, 87 % de clients fidélisés.

Des filiales des franchises...

Une fois l'implantation sur Marseille réussie, Rémy Palet décide

d'élargir son champ d'action avec l'ouverture successive de deux filiales à Paris, puis Lyon. Le 14 mai, une troisième filiale a ouvert ses portes à Strasbourg. Lille aura la sienne cet été. Des filiales qui ont vocation à servir de relais de la maison mère pour les futurs franchisés. Après Toulon, « le réseau de franchises se développera au rythme d'une quinzaine par an » (Issy-les-Moulineaux, Pau, Bordeaux, Toulouse, Perpignan, entre

autres). Et ce ne sont pas les candidats qui manquent : « la sélection des dossiers réalisée, nous en avons retenu plus de 130 », confie Rémy Palet.

... Et bientôt des concessions

Avant la fin de l'année, Dépanordi projette aussi d'ouvrir des concessions indépendantes « en partenariat avec de jeunes techniciens désireux de créer leur propre société ». L'entreprise marseillaise veut être sur tous les fronts. « Nous sommes conscients que ce secteur laisse envisager de très belles perspectives : 50 % des foyers déjà équipés seront dotés d'un 2^e ordinateur en 2008. Nous nous préparons donc pour répondre à cette demande ». L'avenir semble donc serein et « le chiffre d'affaires estimé fin 2008 devrait avoisiner les 3,5M€, soit 10 fois plus qu'en 2006 ».

Hélène Lascols

**Dépanordi
Marseille**

**Associés fondateurs :
Rémy et Sylvie Palet
Effectif 2006 : 15
CA 2006 : 350.000 €
www.depanordi.fr**