

la Marseillaise

Services à la personne. La marque phocéenne Dépanordi est aujourd'hui numéro un en Europe.

L'humain au cœur de la réussite économique

« Notre ambition a été de construire un modèle où tout le monde se régale. Quand les gens prennent du plaisir, à terme fatalement, ça fonctionne », résume Rémy Palet, directeur général de Dépanordi, dont le siège est installé au 81, rue Dragon à Marseille (6e). « On essaie de mettre l'humain au centre de tout », confirme son épouse et associée Sylvie Palet. Et la recette a marché. Lancée en janvier 2004, Dépanordi est aujourd'hui numéro un en Europe dans le secteur de l'assistance, la formation et le dépannage informatique auprès des particuliers.

Tout commence en octobre 2003. Alors qu'il est à la tête d'une société florissante de vente de produits informatiques sur Internet, le couple est victime d'une escroquerie à la carte bancaire. Il cherche alors la solution qui le sauvera de la faillite.

Alors que le pourcentage de foyers équipés d'un ordinateur est en constante progression, ils s'aperçoivent que les nouveaux utilisateurs n'ont pour la plupart aucune connaissance en informatique. Ils décident ainsi de mettre sur pied une solution d'assistance à domicile fiable. Le succès est d'emblée fulgurant.

L'entreprise assure le dépannage à domicile, mais aussi la formation de l'utilisateur. Elle propose enfin, via une deuxième société, de la vente de matériel informatique sur mesure. « Le client demande ce qu'il veut faire et on lui vend ce qui lui correspond », précise Rémy.

Des prestations qui s'adressent à la fois aux particuliers et aux professionnels, commerçants, TPE, professions libérales. « Ils ont besoin d'avoir de



Dépanordi assure assistance et dépannage informatique à domicile, ainsi que la formation de l'utilisateur.

l'information pour pouvoir travailler mais n'ont pas les moyens de prendre un salarié à demeure pour maintenir leur réseau.

Contrairement à ses principaux concurrents, Dépanordi n'a pas cherché à s'implanter sur le marché par le biais de partenariats avec les fournisseurs d'accès à Internet. Elle a fait le choix de développer sa propre clientèle. Une stratégie entièrement fondée sur le facteur humain. « C'est un marché qui fonctionne sur la confiance. On a fidélisé nos clients en maintenant une haute qualité de service », souligne-t-il. D'où la nécessité pour l'entreprise de s'appuyer sur des techniciens performants qui restent eux aussi fidèles à l'entreprise. « Pour résoudre le problème du turn-over, on leur propose des évolutions de carrière tant sur le plan financier qu'en termes de responsabilité. »

La société a encore innové en juin 2007 en lançant l'assistance illimitée, un concept de fidélisation unique en Europe. Moyennant 360 euros par an, 180 déduction faite des avantages fiscaux prévus par la loi Borloo, le client peut être dépanné autant de fois dans l'année qu'il le désire.

Après avoir consolidé son activité, Dépanordi a décidé aujourd'hui de la développer. « On est désormais en mesure de se déployer en fonds propres », précise Rémy. Après Paris, d'ici mars, deux autres filiales vont être implantées à Lyon et Lille. La société entend aussi ouvrir 22 concessions indépendantes et 14 franchisés avant fin 2008.

SERGE PAYRAU

▲ Dépanordi, 81, rue Dragon
13006 Marseille.
Tél : 0 811 65 65 12.
www.depanordi.fr