

## DÉPANNAGE D'URGENCE

# Ne cédez pas à la panique !

Un dégât des eaux, un court-circuit, une vitre cassée... Et vous ne savez plus à quel saint vous vouer ? Pour les réparations, suivez le guide !

**S**ouvenir de vacances. Ça s'est passé l'été dernier. Je me rappelle encore mon enthousiasme, en ces premiers jours d'août, à l'idée de rejoindre la plage, le soleil pour mon farniente annuel. Surtout au moment de boucler mes bagages. Sauf que, je revois précisément l'instant où, alors que j'étais vraiment sur le départ, j'ai cru que ma salle de bains se transformait brusquement en piscine ! Qu'auriez-vous fait à ma place ? Un, je coupe l'arrivée d'eau. Deux, je fonce chez mes voisins pour obtenir le numéro de téléphone d'un plombier urgentiste qui ne siphonnera pas mon budget estival. Trois, je m'en remets finalement à Google qui, à ce moment-là, demeure mon seul véritable ami. Ça vous rappelle quelque chose ? Peut-être avez-vous encore en mémoire les quelques galères suivantes...

### ► Surtout ne pas voir en Google un sauveur

Parce qu'il ne suffit pas de saisir le mot "plombier", "électricien", "serrurier" ou "vitrier" dans le moteur de recherche pour trouver son bonheur ! "Les entreprises qui paient pour se placer en tête des réponses sont rarement les meilleures, estime Julien Desarnauts, fondateur de la plateforme de services à domicile HelloCasa. Si elles ont besoin de se faire de la pub, c'est certainement qu'elles ne profitent pas d'un bon bouche-à-oreille. Du coup, vous risquez de payer très cher leurs prestations, ne serait-ce que pour rembourser leurs frais de promotion..." À évi-

ter donc. Et concernant les résultats suivants, magie de la géolocalisation, ils ciblent davantage les artisans proches de chez vous, mais sans vous garantir qu'ils soient disponibles, ni prêts à établir un prédevis par téléphone.

### ► Les sites de dépannage à la rescousse

Ils s'appellent Dépann&Moi, Homio, Bricool ou Plombier.com, et tous ont adopté le même mode de fonctionnement : recruter des pros sur la base de tests comprenant, entre autres, des évaluations de leurs interventions. Histoire de vérifier leurs compétences et leurs garanties. Et ce pour vous proposer des personnes à la fois disponibles et proches de votre domicile au moment où vous en avez besoin. "Et, en priorité, les mieux notés par nos clients", ajoute Katia Sogreeva, cofondatrice de MesDépanneurs. Autre point commun, tous s'engagent, après précision du type de panne auquel vous êtes confronté, à vous indiquer une fourchette de prix pour leur intervention, voire à fournir un devis détaillé. En cela, ils se conforment à la loi Hamon du 17 mars 2014 relative à la consommation qui, sauf situation d'urgence absolue, les oblige à annoncer leurs tarifs. À savoir néanmoins, la plupart de ces dépanneurs sont basés en Île-de-France. Par ailleurs, tous prélèvent une commission de 10 à 20 %. Il vous reste maintenant à choisir non plus le bon dépanneur, mais la meilleure plateforme de dépannage ! Un petit coup de main ? ■ **VALERIE QUELIER**



### VOUS VOUS RETROUVEZ À LA PORTE

**V**lan ! Dans votre hâte de partir en escapade, vous avez claqué la porte de votre appartement. Mais en laissant votre trousseau de clés à l'intérieur ! Et pas de double chez le gardien... Un grand classique qui peut facilement vous coûter un bras. C'est pourquoi Bob! Dépannage vous

confiera tout d'abord par téléphone quelques petits trucs de serruriers pour tenter d'ouvrir cette satanée porte sans votre précieux sésame. Mais pour peu qu'elle ne soit pas blindée... Si, malgré tout, ça ne marche pas, alors seulement la plateforme vous proposera l'intervention d'un serrurier





## L'UNE DE VOS VITRES A VOLÉ EN ÉCLATS

**C**rash, gliiling ! Votre fils, un footballeur en devenir, a marqué un but dans la fenêtre en simple vitrage du salon... Quels que soient l'heure et le jour, que vous habitiez Paris, Toulouse ou Lille, la réparation vous coûtera au minimum 150 € et au plus 300 € (matériel compris) en passant par MesDépanneurs. Sur cette plateforme, c'est l'artisan qui détermine le prix final en fonction de sa propre grille tarifaire et de la prestation. Mais vous avez l'assurance que celui-ci ne dépassera jamais la fourchette indiquée sur le site. Y compris le soir, le week-end ou le 25 décembre. Durant ces périodes, attendez-vous cependant à régler la somme maximale.

**Paris et province :** MesDépanneurs  
- [www.bobdepannage.fr](http://www.bobdepannage.fr)

## VOUS AVEZ LES PIEDS DANS L'EAU

**P**loc, ploc... Ce n'est plus du goutte-à-goutte, mais un torrent qui s'écoule de votre mitigeur ! Pas question de passer le week-end avec le robinet d'arrivée d'eau fermé. Seul le service Plombier.com s'engage à faire intervenir un professionnel en moins de deux heures, à votre domicile en région parisienne. Le tout pour un forfait de 139 €, incluant le déplacement, une heure de main-d'œuvre, les petites fournitures et une garantie de un an. Du moins en semaine. Le soir après 20 h et les week-ends, vous devrez payer un supplément de 199 €. Le site MesDépanneurs propose, pour sa part, dans quelques autres grandes villes que la capitale, des interventions facturées de 80 € à 130 € maximum, mais dans un délai de vingt-quatre heures.

GABOR GEISSLER/GETTY

## DE CHEZ VOUS

pour vous secourir dans les heures qui suivent, moyennant un forfait de 99 €, ou de 119 € le soir et le week-end. Une prestation facturée de 70 € à 130 € en province par MesDépanneurs selon l'artisan sollicité.

**Paris :** Bob! Dépannage  
- [www.bobdepannage.fr](http://www.bobdepannage.fr)

## VOS PLOMBS NE CESSENT DE SAUTER

**S**chlaf, scratch... Quand la lumière de la salle de bains fait un court-circuit, tout l'appartement est plongé dans le noir. Quelques secondes suffisent sur Dépann&Moi pour obtenir un devis détaillé (coût du déplacement, main-d'œuvre et

pour vous fixer un rendez-vous dans les vingt-quatre heures. Lancé par le groupe HomeServe, spécialisé dans le dépannage à domicile depuis quinze ans, le site dispose d'un réseau de plus de 3 000 artisans en France. Selon le type de prestation, le prix

en région parisienne. Réparer une suspension ? C'est 160 € à Paris, contre 145 € en province, pièces comprises. À titre de comparaison, MesDépanneurs s'engage sur une fourchette de 100 € à 250 €.

**Paris :** Dépann&Moi  
- [www.depannetmoi.fr](http://www.depannetmoi.fr)

**Paris :** Plombier.com - [www.plombier.com](http://www.plombier.com)