

DOSSIER DE PRESSE

M a i 2 0 0 8



Dépanordi 
à domicile en un coup de fil 

▪ Le Concept	3
▪ Les Cibles	4
▪ Les Dates Clé	5
▪ Le Développement	6
▪ Une Politique Humaine	7
▪ Les Chiffres	8
▪ Les Objectifs	9
▪ L'Organigramme	10



Dépannage



Formation



Assistance

1. Le Concept

Juridiquement, Dépanordi est la marque commerciale de deux entités différentes :



Société Buroclean, vente de matériel informatique et maintenance en milieu professionnel pour les sociétés de 20 salariés maximum.



Société Dépanhome (tête de réseau détentrice de l'agrément), assistance, dépannage et formation pour les particuliers.

Dépanordi est spécialisée dans l'informatique.

Ses compétences vont de la fabrication de matériel informatique et la conception de logiciels spécifiques, adaptés aux besoins de chaque client, jusqu'à la formation, l'assistance à distance et le dépannage à domicile ou en entreprise.

C'est seulement après avoir réussi son implantation à Marseille, agence pilote de Dépanordi, que la Direction décide d'élargir son champ d'action au niveau national, avec une première ouverture à Paris, puis à Lyon en mars 2008, et Strasbourg en mai de la même année.

Le succès de Dépanordi s'explique par un service clients de grande qualité et une forte politique marketing :

- Marketing direct et de masse (prospectus pare-brise et boites aux lettres, Street Marketing, flyers distribués par des hôtesse, camions mobiles...)
- Insertions publicitaires presse grand public
- Tarifs inférieurs à ceux de la concurrence
- Un accueil téléphonique national, centralisé pour tous les appels entrants, avec le même numéro **0811 65 65 12**
- Techniciens salariés de qualité, formés par la société
- Proximité
- Enseigne avec pignon sur rue



Chaque client de Dépanordi génère en moyenne 5 nouveaux clients

Dans ce secteur très prisé qu'est le dépannage informatique, la grande majorité des entreprises concurrentes de Dépanordi se contentent d'être les fournisseurs des FAI, sans réel portefeuille-clients, vitrine et notoriété.

Dépanordi se singularise avec un objectif précis : devenir en 2009 le leader national du dépannage informatique auprès des particuliers, grâce à ses compétences, son réseau d'action, et son atout principal : la relation de confiance qu'il entretient avec ses clients

2. les Cibles

Les Particuliers

L'obtention de l'agrément des services à la personne N/060307/F/013/S/037, dans le cadre de la loi Borloo, a conforté la notoriété de la marque et largement contribué à son développement.

Grâce à cet agrément obtenu en 2007, les clients Dépanordi bénéficient d'une réduction d'impôts égale à 50 % de leurs dépenses.

Ce dispositif a permis à Dépanordi d'augmenter de 30% son portefeuille clients tout en proposant une formule moins chère que ses concurrents, grâce à un programme de fidélisation unique en Europe :

COTISATION ANNUELLE	Réduction Fiscale-50%	COUT REEL Après réduction fiscale
360 €	-180 €	180 €

Comparatif concurrence : Coût moyen pour 1 heure d'assistance à domicile : 80 €

Les Entreprises

Sa réussite auprès des particuliers a tout naturellement conduit Dépanordi à se tourner vers une cible « **Entreprises** », dont les besoins et les attentes dans ce secteur sont intimement liés à la qualité, la proximité et la rapidité du prestataire. Les entreprises concernées sont des petites PME possédant un parc informatique de 20 postes au maximum.

Pour les deux cibles, Dépanordi se démarque de la concurrence avec sa formule **assistance annuelle illimitée unique en Europe**.

- Pour les particuliers : 360 € TTC défiscalisables (soit 180 €/ an)
- Pour les entreprises : 720 € HT

Cette formule comprend :

- Assistance téléphonique illimitée
- Dépannage sur site illimité, à raison de 2 heures par intervention
- 2 heures de formation
- Révision annuelle de l'ordinateur (ou du parc)

Une solution innovante qui a le double avantage de sécuriser la clientèle et de la fidéliser sur le long terme, avec pour conséquence directe la vente de produits informatiques de la marque.

3. Les Dates « Clé »

Janvier 2004

- Ouverture de Dépanordi à Marseille

Janvier 2006

- 1 agence, 3 salariés

Février 2007

- Obtention de l'agrément pour les services à la personne - Total 5 salariés

Mai 2007

- 1^{ère} augmentation de capital de 8 623 € à 158 623 €

Juin 2007

- Ouverture de la deuxième agence à Paris Boulogne - Total 8 salariés

Novembre 2007

- Début des relations presse

Janvier 2008

- Début des insertions publicitaires presse grand public régionale

Mars 2008

- Ouverture de la troisième agence à Lyon - Total 12 salariés
- Développement du Street Marketing

Avril 2008

- 1^{ère} franchise à Toulon
- Création du service « Gestion des Franchises » - 2 Postes

Mai 2008

- Ouverture de la quatrième agence à Strasbourg - Total 15 salariés
- 2^{ème} Augmentation de capital de 158 623 € à 258 623 €

Juin 2008

- Ouverture 2^{ème} franchise à Meudon - Total 15 salariés

Sur l'année écoulée, Dépanordi a doublé son effectif, ouvert 5 points de vente et investi 150 000 € dans la communication.

4. Le Développement

Pour atteindre ses objectifs en terme de couverture nationale à fin 2009, Dépanordi s'emploie à développer quatre axes distincts :

➤ **5 agences en propre comme suit :**

- Marseille
- Paris Boulogne
- Lyon
- Strasbourg
- Bordeaux (en cours)

➤ **Un réseau de franchisés**

Outre Toulon et Meudon ouverts respectivement en avril et juin 2008, plus de 120 dossiers sont en examen. La direction de Dépanordi s'est fixé un seuil de 15 franchises à fin 2008 et 35 à fin 2009.

➤ **La croissance externe**

La notoriété montante de la marque attire de nombreuses petites PME isolées désireuses d'intégrer le réseau en apportant leur portefeuille clients existant. Indépendants pour la plupart, ces entrepreneurs ont besoin, pour se développer, d'intégrer une structure solide et reconnue, organisée nationalement. Le nom Dépanordi, la communication et la logistique du groupe apportent une sécurité que les petits indépendants recherchent.

Ces demandes récentes et en progression depuis quelques mois représentent une belle opportunité pour Dépanordi qui entend devenir le leader national du dépannage informatique à domicile en 2009.

➤ **Le développement des partenariats**

Dépanordi travaille sur la consolidation de ses partenariats - Le Neuf, SFR, La Poste, Orange, Carrefour. De nombreux FAI modifient leur politique de service après-vente pour se tourner vers des sociétés comme Dépanordi, afin de rassurer leurs clients en leur faisant bénéficier d'un service de proximité ayant pignon sur rue, uniforme et de qualité. Ces nouveaux prescripteurs participent à l'essor de Dépanordi sur le plan national en apportant une nouvelle clientèle déçue ou désorientée par l'anonymat et la non-fiabilité des prestataires habituels.

Les FAI en recherche de prestataires fiables, les assurances et leurs offres en assistance informatique, les grandes chaînes de magasins, de nouvelles cibles pour Dépanordi et l'objectif principal pour les deux années à venir.

5. Une Politique Humaine

Outre la performance du service et son originalité, Dépanordi doit son succès à la politique de la direction sur le plan des ressources humaines.

Tout nouveau salarié est « audité » afin de dresser son profil pour tirer au mieux parti de ses qualités humaines et professionnelles. Il est formé en fonction de ses aptitudes et de sa personnalité, avec une garantie d'évolution qui ne dépend pas du temps, mais de ses propres possibilités et aspirations.



Prime annuelle d'intéressement

- **Objectif : Maintenir une qualité identique à tous les niveaux de l'entreprise**

La Direction de Dépanordi est consciente que la réussite de l'entreprise dépend de tous ses salariés, aussi bien techniques qu'administratifs. Tous, depuis le standard jusqu'à la direction, sont évalués selon leurs propres critères qualité, et une prime d'intéressement indexée sur les objectifs leur sera octroyée, pouvant représenter jusqu'à deux mois de salaire.

«Nous sommes une équipe, sans elle nous ne pouvons rien construire. Il est normal que tous bénéficient du fruit de nos efforts communs»
Sylvie et Rémy Palet, Associés fondateurs.

Une telle politique présente un avantage certain :

- Turn Over quasi inexistant
- Implication des salariés
- Climat de confiance au sein de l'entreprise
- Optimisation des résultats



6. Les Chiffres

CA 2007 : 20 % de croissance par rapport à 2006, répartis également entre la vente de matériel et les prestations de service

Capital : 258 623 €

Nombre de salariés : 15 - moyenne d'âge 27 ans

Salaire moyen des techniciens : 1500 € (20 % supérieure à la moyenne nationale)

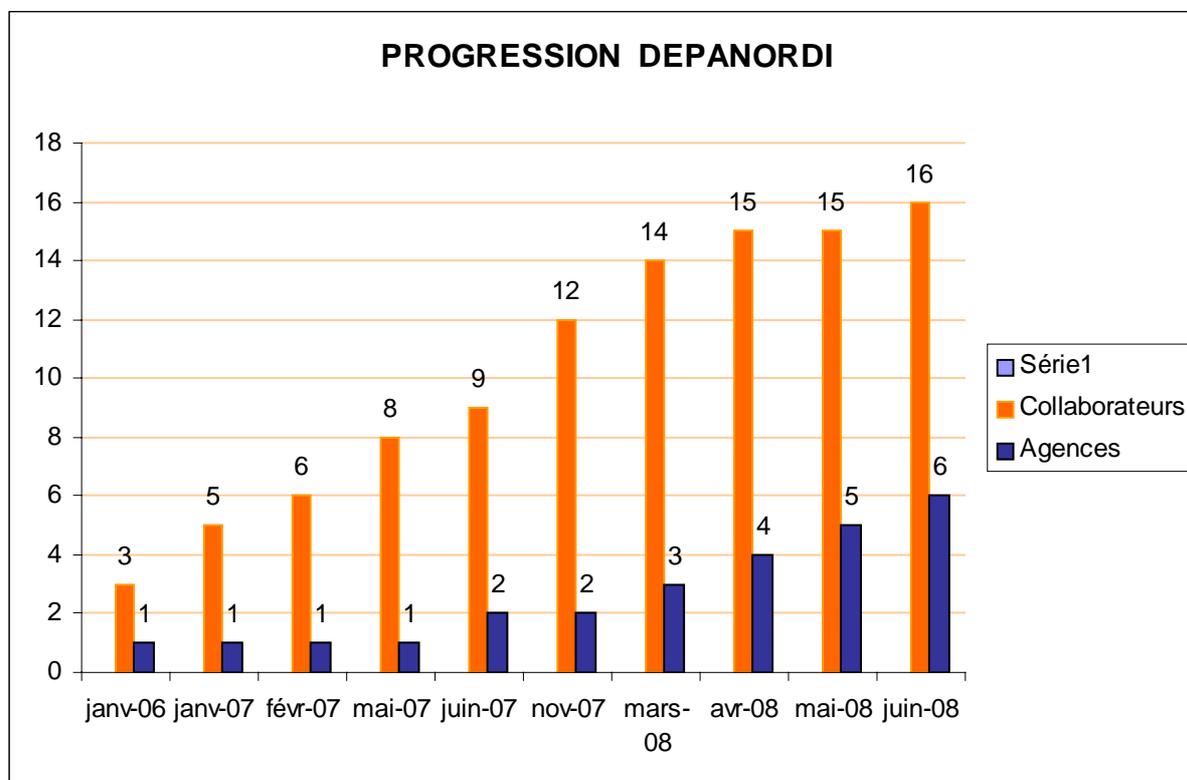
Nombre de villes couvertes en juin 2008 : 6

Ouvertures supplémentaires prévues à fin 2008 : 9

Nombre de clients : 10 000

50 % des clients « assistance » achètent ensuite leur matériel chez Dépanordi

Répartition : 20 % entreprises 80 % particuliers



7. Les Objectifs

I. Sur le plan Géographique

1. Ouverture d'une dernière agence filiale en 2008 :

- Bordeaux

2. Finalisation des dossiers franchises en cours

Nantes - Carcassonne - Pau - Perpignan
Orléans - Toulouse - Lille

3. Développement final du réseau de franchise à fin 2009

A fin 2009, le réseau devrait compter 35 franchises et 5 agences en propre, réparties sur tout le territoire.

II. Sur le plan de développement

- Mise en place de partenariats de longue durée avec les FAI, sociétés d'assurances, grandes enseignes de distribution...
- Croissance externe avec l'incorporation au réseau des petits indépendants sur tout le territoire.

III. Sur le plan des ressources humaines

Augmentation de la masse salariale de 20% par an

Avec 15 collaborateurs à ce jour, et après seulement 3 années complètes d'exploitation, Dépanordi est fière de participer au développement économique des régions, dans un secteur qui laisse envisager de très belles perspectives.

C.A. ESTIME FIN 2009 : 350 000 € / AGENCE & FRANCHISE

OBJECTIF FINAL : ALTERNEXT* FIN 2009

*Marché Boursier pour les entreprises récentes à forte croissance

www.depanordi.fr

0811 65 65 12

8. L'organigramme

MARSEILLE - Siège

81, rue Dragon
13006 Marseille

Rémy PALET

Associé fondateur
Directeur Général

Sylvie PALET

Associée fondatrice
Marketing & Communication

Corinne SANSONETTI

Associée fondatrice
Administration & finances

Christian TAMBURINI

Directeur technique

Geoffroy de LASTEYRIE

Développement des Franchises

PARIS BOULOGNE

34, rue Yves Kermen
92100 BOULOGNE

Paul Albert BEAUMONT

Associé
Directeur Site Paris Région parisienne

LYON

47, rue Cuvier
69006 LYON

Guillaume DUBANT

Responsable d'agence

STRASBOURG

163, route des Romains
67200 Strasbourg

Alain ZACHAYUS

Responsable d'agence

TOULON

42, rue Jean Jaurès
83 000 Toulon

Arnaud SAUVAGEOT

Franchisé

MEUDON

8, rue de Paris
92 190 Meudon

Patrick MASSON

Franchisé