

INFORMATIQUE Etablie à Neuchâtel, la société Tesweb SA est spécialisée dans la récupération d'informations perdues ou illisibles. Elle traite 700 cas par an, de clients privés ou professionnels.

Au secours des données en détresse

FRANÇOISE KUENZI

Un ordinateur qui chute dans les escaliers, un smartphone qui tombe dans les toilettes, une clé USB défectueuse ou un disque dur rendu illisible par une usure due à l'âge: il a vu de tout, Stéphane Chapuis, qui est depuis 14 ans à la tête de Tesweb SA et de son service Data Recovery. Cette petite entreprise neuchâteloise – trois collaborateurs – s'est spécialisée dans la récupération de données informatiques, tant pour des particuliers que pour des entreprises.

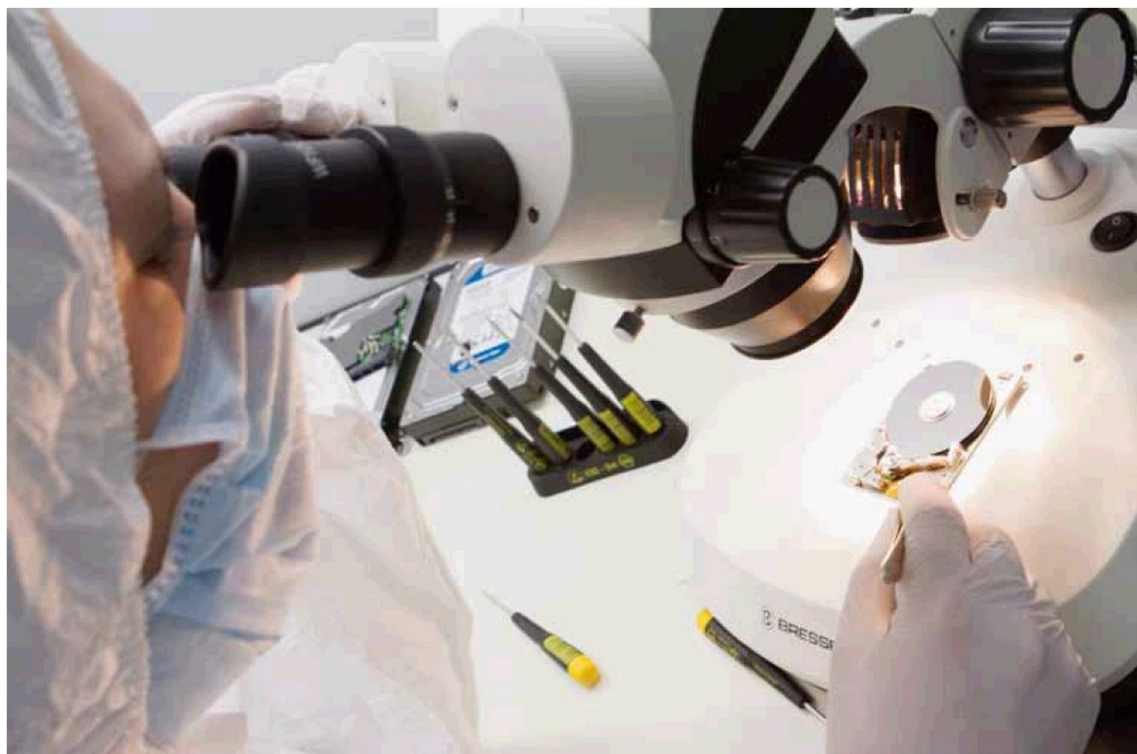
Clés USB d'étudiants

Avec des compétences semble-t-il uniques en Suisse: elle a aménagé son propre laboratoire où, en salle blanche, elle dissèque des disques durs, remplace des têtes de lecture et va jusqu'à souder des composants fins comme un cheveu sur des puces de clés USB illisibles. «Nous en recevons régulièrement en période d'examens», explique Stéphane Chapuis: «Des étudiants nous appellent au secours parce qu'ils n'arrivent plus à ouvrir leurs travaux de fin d'études...»

IPhones: ça craint

Bonne nouvelle: les données d'une clé USB se récupèrent «presque toujours». C'est par contre moins le cas pour les smartphones, dont les données sont aujourd'hui de plus en plus souvent cryptées, comme chez Apple. Là, mieux vaut faire des sauvegardes dans le «cloud» ou sur son ordinateur pour éviter qu'un plongeon de l'appareil ne signe la mort définitive de ses selfies avec George Clooney...

«On voit d'ailleurs arriver de plus en plus de téléphones», constate Stéphane Chapuis, qui traite avec son équipe quelque 700 cas par année – moitié de privés, moitié de professionnels. Diplômé de l'Esniq, l'Ecole supérieure neuchâteloise d'informatique de gestion, il s'est formé sur le tas à cette spécialité qui ne s'apprend pas, mais où chaque nouveau cas à résoudre renforce les connais-



Au binoculaire et en salle blanche, le remplacement d'une tête de lecture sur le disque dur d'une caméra vidéo. SP

ces de la société, même en cas d'échec. Ce qui n'est pas si fréquent: dans le cas des serveurs d'entreprises, «on est quasi à 100% de récupération». Quand la tête de lecture d'un disque dur est abîmée, le taux est plus proche de 50 à 60%. C'est d'ailleurs l'une des tâches les plus délicates de l'activité de la société, qui s'est équipée d'une salle blanche avec un flux laminaire et zéro poussière, ceci dans le but de remplacer une tête de lecture et de récupérer les données du disque dur.

Comme un médecin

Une opération manuelle qui se fait au binoculaire, nécessitant une précision et une concentration de tous les instants. «On n'a pas le droit à l'erreur: si on touche le disque dur, il est irrécupérable.»

Un peu comme un médecin avec son patient, l'informaticien s'intéresse d'abord aux symptômes. Il s'agit donc de fournir un

MULTIPLIEZ VOS SAUVEGARDES!

«Back up, back up, back up!» C'est le conseil que martèle Stéphane Chapuis pour éviter de perdre ses photos, vidéos et précieux documents. «Quel que soit le support, l'important, c'est de multiplier les sauvegardes», insiste-t-il. D'autant qu'il constate que des supports de stockage de dernière génération arrivent déjà dans ses bureaux. Sont-ils de moins bonne qualité? «Je ne dirais pas cela, c'est plutôt l'augmentation de la densité de l'information qui pose problème. Et les gens stockent toujours davantage!»

maximum d'informations sur ce qui est arrivé au périphérique. Le «médecin» peut alors poser un diagnostic et entamer le traitement.

Une fois les données récupérées, si elles peuvent l'être, elles sont copiées sur un support neuf et remises au client. «Elles ne nous appartiennent pas, nous devons faire très attention à ce qu'elles ne puissent pas être récupérées par autrui», précisé Stéphane Chapuis. Du coup, les disques durs sont enfermés dans des coffres-forts

avant d'être remis à leur propriétaire. Et Data Recovery les conserve 14 jours pour être certains que tout a bien été récupéré avant de les détruire.

Le job réserve souvent des surprises: parfois, après deux semaines de travail acharné, les spécialistes doivent s'avouer vaincus. Et parfois, quatre heures suffisent pour réussir «alors qu'on croyait que c'était mort.» Impossible, du coup, de faire payer un tarif horaire: «Nous travaillons au forfait». Pour un disque dur aux don-

nées récupérées avec succès, il faut compter entre 1450 et 2450 francs. Et au maximum 700 francs pour un support mobile, téléphone ou clé USB. Des particuliers sont-ils prêts à mettre ce qui peut sembler une somme élevée? «Les photos ou les vidéos privées, c'est ce qu'il y a de plus précieux. Alors oui, nos clients hésitent rarement», répond l'informaticien.

Vers l'Afrique

Tesweb SA est active dans toute la Suisse, un peu en France ou en Belgique, et elle souhaite s'internationaliser davantage, notamment vers l'Afrique. En Suisse, elle travaille avec quelque 400 partenaires, notamment des commerces spécialisés, qui lui envoient des produits qu'elles n'arrivent pas à réparer. «Attention: nous, on ne répare pas l'appareil. On récupère ses données, c'est différent.»