

# Récupération après 'crash' disque : le scénario InVirtuel, ChronoDisk, Kroll Ontrack...

Tout le monde le sait... Les unités disques sont très fiables, les incidents en cascade n'arrivent qu'aux autres... Or, un beau jour, c'est le 'crash' disque. Et ce jour-là, comme un fait exprès, pas de sauvegarde réellement à jour. Pourtant, en bon utilisateur nomade, vous prenez toujours soin de son PC portable: jamais heurté, toujours soigneusement rangé dans sa housse, elle-même protégée dans un sac ou une valise rembourrée. Donc, l'accident du disque, à d'autres! A fortiori pour les PC fixes, toujours correctement éteints, paisiblement à l'abri dans un bureau tranquille et régulièrement sauvegardés. Seulement, voilà, l'enchaînement malheureux d'incidents, ça existe, quand ce n'est pas un sinistre. Et le MTBF (\*) n'est qu'une valeur statistique...

Un beau jour, votre PC ne boote pas. Le petit feulement caractéristique du démarrage se fait entendre quelques secondes, et puis le silence. On espère une panne électrique, trois fois rien, une connexion défectueuse, un câble déplacé. Quelques vérifications... Eh non! Il faut se rendre à l'évidence: les têtes de lecture se sont écrasées (il paraît que cela peut provenir de la déformation de matériaux plastiques). Mais ce pourrait être la chute du PC dans une flaque d'eau ou une piscine...

Bref, – vous voilà contraint, faute d'une sauvegarde récente, de chercher, à tous prix, le dépanneur magique, capable de récupérer toutes les précieuses données.

## **La mésaventure du revendeur...**

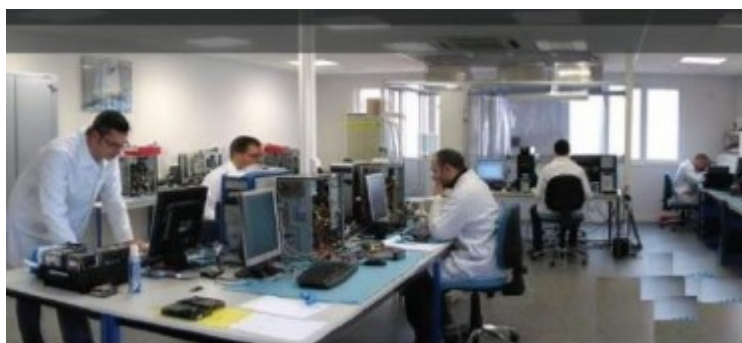
Chez votre revendeur, l'atelier SAV tente d'abord de vous rassurer : « *Pas de panique, vous explique-t-il, il existe des logiciels qui permettent de récupérer les données. Il faut juste un peu de patience, cela peut prendre deux à trois heures* ». Plutôt rassuré, vous revenez deux jours plus tard, mais là, votre boutique 'micro' (pourtant un grand distributeur parisien) vous explique que ça n'a pas marché. Le jeune technicien stagiaire, avec lequel vous avez la chance d'échanger au bout d'une heure d'attente, vous explique qu'il utilise un utilitaire, gratuit ou piraté, « *Ca n'a pas fonctionné!* ». Il est prêt à réessayer avec un autre logiciel... Mais non! Vous perdez patience. Il finit par avouer qu'il ne garantit rien du tout Et il vous tend une photocopie où figure les références d'une société, située rue Montgallet.

Le fait est qu'il existe des sociétés dont c'est le métier – comme ChronoDisk, ou plus médiatique, Kroll Ontrack, laquelle fait régulièrement sa publicité dans les journaux en racontant comment son laboratoire a réussi à récupérer, in extremis, les données d'un PC écrasé par une voiture, tombé dans un escalier ou victime d'une inondation... Autant d'exploits, qui font plus rire les spectateurs que les victimes...

## **Pas le moins cher...**

Pour notre part, nous avons été aiguillés vers une start-up française, installée à Roanne (42),

InVirtuel. C'est une start-up certes, mais déjà bien connue chez les professionnels et présente sur quelques salons spécialisés, comme InfoSecurity. Son fondateur et dirigeant, Florent Chassignol a délibérément choisi la démarche « qualité », jusqu'à la certification ISO 9001, quitte à ne pas être le moins cher du marché...



( cliché DR : InVirtuel, labo Roanne)

La procédure est simple, mais bien balisée: envoi du disque par Chronopost (en protégeant l'unité disque, même si elle est déjà en mauvaise posture, inutile d'aggraver son cas...); à réception, la société vous établit un premier diagnostic sur devis (coût: de 98 à 350 euros, selon l'urgence) et vous adresse, par e-mail, le 'mapping' des données récupérables en reconstituant exactement l'arborescence de vos répertoires. Ouf! premiers soulagements. On vous apprend que 99% des data sont restaurables. Seul un fichier pose problème -et, par chance, pas celui sur lequel vous travailliez au moment du 'crash'.

Et là, selon l'importance que revêtent les informations récupérées, vous vous dites prêt à payer le prix... y compris celui du disque de sauvegarde sur laquelle on vous propose de recopier toutes vos data. Pour les professionnels, le tarif peut osciller entre 500 euros et 1.500 euros, selon les délais demandés (5 à 10 jours, en économique, ou 24 heures) voire plus selon les délais, les volumes et la difficulté de restitution .

La société vous avertit qu'elle conserve vos données durant 15 jours. Elle vous recommande chaudement de veiller à mettre à jour votre solution de sauvegarde, vous guide pour opérer la bonne réintégration de vos e-mails, etc. Bilan: un client, réconforté, qui se plaît à remplir avec bonne humeur, la fiche de satisfaction, fiche qui clôt logiquement la procédure « qualité »...

InVirtuel, comme ses confrères spécialisés, est constitué en laboratoire « salle blanche ». Depuis quelques mois, la jeune pousse a eu la bonne idée d'élargir ses prestations au grand public (avec devis gratuit) en créant une filiale, Recovea ([www.invirtuel.fr](http://www.invirtuel.fr) et [www.recovea.com](http://www.recovea.com)).

---

**MTBF:** *meantime between failure*: temps intermédiaire entre pannes, indice publié par les constructeurs, évaluant le taux de pannes... – toujours très faible, comme chacun sait!

---

**AGENDA : conférence Web en direct**, mardi 7 juillet. IBM et la rédaction de [Silicon.fr](http://Silicon.fr) vous invitent à participer à une table ronde en ligne sur le thème : « Messagerie, conférence web et outils collaboratifs : quels

enjeux ? Quelles solutions ? Quelle alternative en 'live' ou 'SaaS ? ». Organisé autour d'un témoignage client (groupe Bayard Presse), ce « web-séminaire » de 50 mn, en direct sur Internet, débutera le mardi 7 juillet prochain, à 11H. [Renseignements, inscription ; réagissez sur le sujet, posez vos questions, cliquez ici](#)