

Publicité

Vécu

Témoignages

L'assistance à domicile à la carte

S'il y a bien un domaine où les médecins apprécient d'être aidés sans avoir à se déplacer, c'est pour tout ce qui concerne l'informatique. Surtout quand ils n'ont pas de contrat de maintenance. Au cabinet comme à la maison, les services d'assistance à domicile se font une place au soleil.



(Dr)

Entre les hotlines injoignables, pas toujours compétentes (et chères) des fournisseurs d'Internet, les attaques de virus et les plantages en tout genre, des informaticiens entrepreneurs ont trouvé un créneau : l'assistance à domicile, en mettant l'accent sur le service et l'accompagnement des clients.

« C'était un mailing que j'avais gardé sous le coude pour le cas où », se souvient le Dr Michèle Poulain-Tellier, à Saint-Germain-en-Laye. Bien lui en a pris car, quelque temps plus tard, c'est la panne. Noos et son logiciel de gestion de cabinet (dont elle a arrêté de payer la maintenance suite à une interruption de la hotline lors de la réorganisation de l'éditeur), plus rien ne marche. Elle appelle donc Ciel, mon ordi, société de service créée en 2004 par Bruno Frick, ingénieur informaticien, et une mère de famille. Sa spécificité : le dépannage à domicile chez les particuliers et les professions libérales de 8 heures à 22 heures et 7 jours sur 7. « Après un rapide diagnostic au téléphone, M. Frick est arrivé à mon cabinet à l'heure dite, il a tout remis en état et tout nettoyé. 120 euros pour deux heures, c'est mérité quand le résultat est là. Comme je ne suis pas très douée, je suis tentée par la formation à domicile qui m'est proposée. »

Pour le Dr Thierry Telphon, généraliste et enseignant, l'arrivée de M. Frick a tenu du miracle. « Le vendredi soir, revenant d'un enseignement, raconte-t-il, je passe à mon cabinet pour prendre les documents informatisés nécessaires à mon enseignement du samedi matin. L'ordinateur, qui avait montré quelques signes de ralentissement pendant la semaine, ne démarre plus. Que faire ? Je me suis souvenu d'un prospectus reçu par fax et j'ai appelé à 20 h 30 le vendredi soir. M Frick était là le samedi à 8 heures pour que je puisse être à l'heure pour donner mon cours. Je lui ai laissé mon cabinet pendant 3 heures. J'avais une douzaine de virus. Une fois les données sauvegardées, tout a été désinfecté et réinstallé. J'ai réglé 150 euros et ça les vaut. Du coup, il est aussi venu à mon domicile pour s'occuper de mon portable qu'on a reformaté avec un mot de passe. »



(Dr)

Le nom choisi par Juan Hernandez, ingénieur, pour sa société d'assistance à domicile, Deus ex Machina, souligne bien l'attente par les clients d'un « sauveur », qui peut être l'un des quatre techniciens qui interviennent entre 8 heures et 21 heures. Ils ont d'ailleurs été baptisés « IT Angels ».

C'est le bouche-à-oreille qui a conduit le Dr Serge Hesez, psychiatre, à faire appel aux « Angels » : « J'ai déjà une assistance pour la télétransmission mais quand je suis passé au système 10 sur Mac, j'avais besoin de quelqu'un pour m'aider pour la mise à jour et l'installation du nouveau matériel informatique (ndlr : la société est aussi grossiste). L'informatique devient de plus en plus complexe. J'ai pris un crédit d'heures annuel que je peux utiliser à la fois au cabinet et au domicile. » Le Dr Wladimir Mitz, qui a quatre ordinateurs au cabinet, a eu des soucis pour paramétrer son routeur Wi-Fi. « Après avoir fait appel à d'autres services qui ne m'ont pas satisfait, j'ai essayé Deus ex Machina. La personne envoyée ne m'a pas pris de haut, et était pédagogue. Elle m'a réinstallé mon antivirus. En deux mois, ils sont venus quatre fois, car