

Client léger ^[1] ou non ? Une décision à ne pas prendre à la légère !

Note destinée aux décideurs d'établissement de santé.

Contexte : La période actuelle est marquée par des bouleversements importants dans l'évolution des systèmes d'information pour gérer non seulement la partie administrative mais de plus en plus le domaine médical et paramédical. Les directions générales comme les responsables informatiques sont amenés à faire des choix plus ou moins guidés par les fournisseurs d'équipement et par les éditeurs de logiciels et solutions. Quand on parle du poste de travail et de son instrument incontournable - le poste informatique -, la vie quotidienne des personnels est en jeu. En effet, la qualité et la circulation de l'information, sans oublier l'ergonomie de dialogue avec le système sont devenus des éléments clés de la qualité des soins.

Le **point de départ** : dans le cadre d'un renouvellement de parc de postes ou de son extension, la question posée est : faut-il remplacer les PCs (Client lourd - Thick Client) par des clients légers et un serveur d'application (TSE^[2] sous Microsoft par exemple) ?

Les **arguments** les plus couramment proposés pour le choix du client léger:

- économique : TCO (CTP = Coût total de possession), réduction des coûts d'achats, de maintenance, énergétiques, ressources en personnel,...
- technologique : facilité d'implantation, réduction du déploiement des applications, ...
- sécurité : insensibilité aux attaques virales, centralisation des contrôles d'accès, ...
- ergonomique : centrage des utilisateurs sur l'application diffusée par le terminal,...

[1] Client léger : (Thin Client) On regroupe sous ce terme le descendant du terminal informatique (écran vert) autrefois relié à un ordinateur central. Aujourd'hui, l'écran s'est enrichi et son aspect graphique est semblable à celui d'un micro-ordinateur mais à la différence de ce dernier, seule la partie graphique est "fabriquée" localement mais toutes les parties applicatives sont gérées par un serveur d'application relié à un serveur de données. Le client léger n'a en quelque sorte pas de vie autonome comme le micro-ordinateur courant. Il existe en fait toute une gamme de produits selon que l'on y aura ajouté des fonctionnalités ou des outils comme des navigateurs WEB. (On rencontre ainsi les termes de Web thin client voir de "Rich Thin Client").

[2] Terminal Server Edition

Informations en quelques lignes

Quelles sont les spécificités en **établissement** de soins ?

- des personnels aux tâches variées et multiples non attachées à une table et une chaise,
- des personnels constamment en contact avec les patients et leur famille,
- des lieux multiples (au sein d'un même bâtiment, dans des antennes distantes,...)
- une tradition de communication (orale, papier) qui se structure (protocole) et se numérise petit à petit en utilisant non seulement le couple écran / clavier mais aussi toute une série de périphériques (Lecteur Code Barre, Scanner, Carte à puce, Etiquettes,...)
- interdépendance et interopérabilité étroite entre les grandes classes d'applications - administrative, médicale, chirurgicale, imagerie, laboratoire,... (avec un historique et des dates d'arrivée et d'implémentation étalées depuis plus de 10 ans ou très prochaines).
- des applications proposant des écrans très complexes (planning, monitoring, tableau évènementiel,...) ou demandant une grande interactivité avec l'utilisateur (procédure, prescription,...) donc une qualité graphico-ergonomique optimale.
- des contraintes réglementaires de plus en plus présentes (PMSI, T2A, CBU, ...)

Les bibliographies disponibles - même souvent sous forme de livre blanc - émanent de constructeurs ou d'éditeurs de solutions client légers. Comme les offreurs de services d'application à distance (ASP, plus de serveur sur place), ils sont généralement en faveur de ce type de terminaux. Mais qu'en est-il avec l'angle de vue de l'utilisateur ?

Notre expérience et une série d'enquêtes sur le terrain dans des contextes industriels ou de santé en Europe confirme que sur ce sujet, comme dans tout projet de système d'information, il est nécessaire de se concentrer sur les critères fonctionnels et organisationnels ainsi que les déplacements de coûts avant d'aborder les choix techniques. Cela évite des effets de mode dont les impacts sont durables en faveur ou au détriment du quotidien des personnels de santé.

Dès lors comment **choisir** ?

Comme la solution n'est pas univoque, il est nécessaire au préalable de prendre un peu de temps pour, méthodiquement, "mettre sur la table" de façon pondérée tous les critères (dont quelques uns ont été présentés ci-dessus). A cet effet, NélixA peut vous accompagner en renfort de vos équipes lors d'une courte mission.

Lyon, 8 novembre 2006

Michel SCRIBAN m.d.

Directeur associé