

## L'évaluation de la convivialité d'un système d'information de cabinet médical

Le choix d'un système d'information de cabinet médical (SIC) est complexe. Cet article vous présente les points à observer.

Dans ce contexte, l'évaluation de la convivialité joue un rôle essentiel. Elle détermine la mesure dans laquelle le logiciel permet au cabinet d'atteindre ses objectifs de manière efficace et satisfaisante.

### Une convivialité insuffisante entrave le plaisir d'utilisation du logiciel

Si l'interface homme-machine ne fonctionne pas bien, l'informatique peut rapidement occasionner des frustrations. Une étude d'observation réalisée auprès de 15'505 employés du secteur de la santé en témoigne. Un tiers de tous les professionnels de la santé ressent trois à cinq jours par semaine des frustrations lors de l'utilisation de l'informatique, ce qui peut, à long terme, conduire à l'épuisement psychique (Tawfik et al. 2021). L'évaluation de la convivialité revêt donc une importance particulière dans ce contexte. Mais de quels aspects faut-il tenir compte ?



### La convivialité, un indicateur de qualité fondamental

La convivialité (en anglais: usability) signifie que le logiciel est intuitif et simple à utiliser et que les tâches quotidiennes peuvent être accomplies avec facilité. Il s'agit là d'un indicateur de qualité essentiel. Plus un SIC est adapté aux exigences du quotidien et plus il s'oriente selon les besoins des utilisateurs, plus le bénéfice sera grand.

### Atteindre les objectifs du cabinet de manière efficace et satisfaisante

La norme ISO-9241-11 définit la convivialité comme «la mesure dans laquelle un logiciel peut être utilisé pour atteindre des objectifs avec efficacité, efficacité et satisfaction» (Herczeg 2018, cf. fig. 1). Un SIC (produit) présente une convivialité élevée (objectifs = résultat de l'interaction) si l'utilisateur (p. ex. le médecin, l'AM) peut pleinement (efficacité) atteindre les objectifs (documentation, communication, interaction) avec peu d'efforts (efficacité) et avec un bon résultat (satisfaction). De plus, la convivialité dépend du contexte. Elle est influencée par les conditions dans lesquelles les utilisateurs travaillent (cabinet individuel, cabinet de groupe). Elle est influencée par le type des terminaux utilisés (ordinateurs, appareils mobiles), l'environnement (salle de consultation, réception), la tâche (p. ex. documentation, laboratoire, prise de rendez-vous, facturation) et les caractéristiques des utilisateurs (motivation, expérience informatique).

### Évaluation par tous les groupes d'utilisateurs

L'influence des facteurs liés au contexte sur la convivialité des logiciels indique que l'expérience de l'utilisateur dépend fortement de l'adéquation entre les caractéristiques de l'interface (conception de l'interface utilisateur) et les caractéristiques respectives des utilisateurs dans le contexte de l'application (interaction homme-machine). L'expérience de l'utilisateur peut être différente pour un même SIC suivant les facteurs liés au contexte. Par exemple, le médecin sera très satisfait dans la situation de traitement, alors que les employés du cabinet seront confrontés à des difficultés dans la réalisation des objectifs administratifs. Il est donc essentiel que vous impliquiez tous les groupes d'utilisateurs dans le processus d'évaluation.

### Propositions concrètes pour mettre en oeuvre l'évaluation de la convivialité

Lors de l'évaluation, les personnes impliquées doivent juger les SIC sur la base de critères d'évaluation. Les critères typiques de la convivialité sont ceux de Nielsen (2003). Ils sont génériques et tiennent compte des principaux aspects de la convivialité. On peut les compléter avec d'autres critères d'acceptation qui sont particulièrement importants pour l'exploitation du cabinet. Ils peuvent facilement être déterminés au moyen du modèle cadre pour la convivialité (Usability-Framework, fig. 1). Pour ce faire, vous devez passer en revue les exigences spécifiques du travail quotidien. Demandez une démonstration dans le SIC.

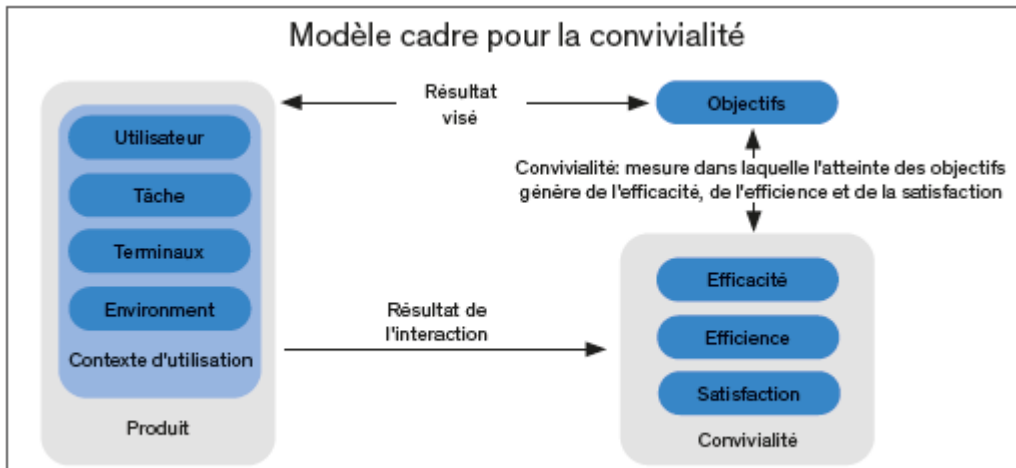


Figure 1

- Visibilité de l'état du système : le SIC indique à l'utilisateur l'état du système.
- Concordance entre système et monde réel : le SIC «parle dans la langue des utilisateurs» et n'utilise pas de termes techniques.
- Contrôle de l'utilisateur et liberté : les opérations peuvent facilement être annulées. L'état initial peut être rétabli.
- Consistance et normes : le SIC correspond aux normes professionnelles et les reproduit clairement.
- Reconnaître plutôt que récupérer : les actions routinières peuvent être exécutées efficacement et peuvent être soutenues par des flux de travail.
- Utilisation flexible et efficace : les «raccourcis», p. ex. combinaisons de touches, accélèrent l'interaction. Les vues utilisateur simplifient le travail.
- Conception esthétique et minimaliste : les vues et dialogues sont clairs et ne contiennent pas d'informations superflues.
- Reconnaître, diagnostiquer et corriger les erreurs : le SIC émet des messages d'avertissement/d'erreur formulés dans un langage simple et incluant une proposition pour résoudre le problème.
- Éviter les erreurs : une interface utilisateur intuitive empêche que des erreurs se produisent.
- Aide et documentation : une aide et documentation structurée sont disponibles.

### Analyser et tester

L'évaluation peut s'effectuer dans le cadre de la présentation par le fabricant. Mettez l'accent sur vos besoins et demandez que l'on vous présente les déroulements dans le logiciel. Fixez des priorités pour l'évaluation : de «must have» à «nice to have». Imaginez comment vous travaillez au quotidien avec le logiciel. Évaluez les critères sur une échelle de 0 à 10. Demandez à vos collaborateurs de poser des questions et de vérifier les critères pertinents pour leur travail. Demandez aussi une démonstration. Presque tous les logiciels commerciaux intègrent aujourd'hui un paquet de démonstration ou d'évaluation. Posez des questions critiques si un fournisseur de SIC ne vous le propose pas.

### Soutien de Heureka Health AG

Si vous souhaitez bénéficier d'un soutien dans le cadre de l'évaluation du SIC, nous sommes à votre disposition avec notre processus d'évaluation SIC éprouvé, un kit méthodologique correspondant et notre vaste expérience. Contactez-nous par téléphone ou courriel.

### Sources

1. Herczeg M. (2018). Software-Ergonomie: Theorien, Modelle und Kriterien für gebrauchstaugliche interaktive Computersysteme. 4. Auflage, de Gruyter

2. Nielsen J. (2003). Usability 101: introduction to usability. 2003
3. Tawfik DS, et al. (2021). Frustration With Technology and its Relation to Emotional Exhaustion Among Health Care Workers: Cross-sectional Observational Study. J Med Internet Res. 2021 Jul 6;23(7):e26817

**A propos**

Victoria Pettypool, Head of Operations

Heureka Health AG  
Neue Jonastrasse 59  
8640 Rapperswil  
Téléphone 055 511 04 69  
[fmhservices@heureka.health](mailto:fmhservices@heureka.health)  
[www.heureka.health.ch](http://www.heureka.health.ch)