

Informatiser une clinique vétérinaire



Livre blanc
Version 2 du 10/10/2012

La dernière version de ce document est toujours
disponible en téléchargement à cette adresse :

www.VetoPartner.com

Introduction

« Investir est pour l'entreprise vétérinaire une décision à long terme [...]. Beaucoup de choix sont irréversibles car il sera difficile de céder les biens en cas d'erreur [...], de mauvais choix risquent de pénaliser l'entreprise. »

Source : Guide Pratique de gestion de la clinique vétérinaire. Yannick POUBANNE - Thierry HABRAN

Dans sa journée, un vétérinaire utilise plus souvent son fichier clients que son stéthoscope ou sa table de consultation, qu'il s'agisse de fiches papier ou informatiques !

Investir dans l'informatisation de son fichier clients doit donc être un choix TRÈS réfléchi !

Pourtant, dans sa thèse de Doctorat Vétérinaire Alexandre HUDRY constatait que « *très peu de vétérinaires semblent avoir testé avant d'acheter* » en parlant de leur logiciel de gestion de clientèle.

Il est étonnant de voir un tel comportement pour un « produit » qui va changer leur façon de travailler au quotidien...

Cela est sûrement dû au fait que les tarifs sont relativement bas par rapport à certains matériels, tels un appareil d'échographie ou de radiographie, pour lesquels les vétérinaires vont se poser les indispensables questions préalables à l'investissement.

Le bénéfice attendu d'un investissement est le moteur principal de la décision. Pourquoi en serait-il autrement pour un logiciel de gestion de clientèle qui va prendre une place prépondérante dans l'activité du vétérinaire ?

L'achat d'un logiciel de gestion de clientèle est essentiellement un « investissement de productivité » : le but est d'améliorer l'efficacité et la productivité en faisant gagner du temps et en facilitant la gestion de la structure vétérinaire sur 3 aspects :

1. Médical. C'est le cœur de métier du vétérinaire. Le logiciel doit permettre de mieux exercer la médecine vétérinaire mais aussi de matérialiser les services et fidéliser la clientèle.
2. Comptable. Toute entreprise doit faire de la comptabilité, or la taille des cabinets et cliniques vétérinaires ne permet pas d'avoir un service dédié. Le logiciel devra permettre au vétérinaire de préparer sa comptabilité, au moins les recettes.
3. Administratif. C'est un autre poste important en ressources : passation et réception de commandes, envoi des courriers de relances, management de l'équipe, etc.

Mais étonnamment, depuis 8 ans que nous commercialisons VetoPartner, pas un seul vétérinaire ne nous a dit « *je souhaite investir dans une licence VetoPartner, dans le but de gagner de l'argent* ».

Le but de ce livre blanc est donc d'amener le vétérinaire à se poser les bonnes questions et de lui apporter le plus de réponses possibles dans un domaine qu'il connaît parfois mal.

Dans quel cas de figure êtes-vous ?	6
Vous vous installez ou vous souhaitez vous informatiser	6
Vous souhaitez vous regrouper avec des cliniques voisines	7
Vous travaillez en référé	8
Découvrez comment VetoPartner répond à vos besoins	9
Vos besoins d'aujourd'hui ne sont pas vos besoins de demain	9
Vous avez besoin de gagner du temps pour la rédaction de vos ordonnances	10
Création, gestion et envoi de comptes-rendus	11
Contrat de soins, devis et facturation détaillés	12
Suivi des hospitalisés.....	13
Gestion des images, radiographies et autres fichiers numériques.....	14
Gestion d'une équipe parfois nombreuse	15
Découvrez pourquoi VetoPartner est un logiciel rentable	16
Au minimum facturer ce qui a été fait...	16
« Le temps c'est de l'argent »	16
Autres gains possibles	16
Qu'attend-t-on d'un support technique ?	17
Thèse n°26 - Année 2006 - Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon.....	17
La directive services	18
Seriez-vous d'accord pour laisser votre confrère et voisin acheter la liste de vos clients et animaux ?	18
Seriez-vous en plus d'accord pour payer 15 000 € d'amende par client ?.....	18
Offrir de nouveaux services : OUI, mais en protégeant son fichier clients !!	19
Ce que la Directive Services va changer	19
Nouveaux services et transmission de données à un tiers	19
Êtes-vous sûr que les données que vous avez transmises ne seront pas réutilisées à votre insu ?	19
Que mentionner dans le contrat ?	20
Offrir de nouveaux services, OUI, mais dans le respect du secret professionnel !	20
Rappels sur le secret professionnel.....	20
Qu'est-ce que le secret professionnel ?	20
Qui est astreint au secret professionnel ?.....	21
La Directive Services ne remet pas en cause le secret professionnel.....	21
Quelles données sont concernées par le secret professionnel ?.....	21
Dès lors, comment mettre en place un service si celui-ci nécessite le recours à un tiers ?.....	22
La clause de confidentialité n'est pas suffisante	22
L'accord de communication doit résulter d'une démarche active de nos clients.....	22

Comment obtenir cet accord ?.....	22
Gestion de clientèle, application locale ou service web?.....	23
Quels sont les risques encourus pour non respect du secret professionnel ?	23
Qui peut engager des poursuites pour non respect du secret professionnel ?	23
Offrir de nouveaux services : conclusion	23
Les équipements types.....	24
Monoposte, réseau, sites distants	24
Avoir un accès à distance gratuitement pour tous.....	24
Investir au fur et à mesure des besoins	24
Les pièges à éviter - ce qu'on ne vous dit pas :.....	25
Risquez-vous d'être otage de votre partenaire informatique ?	25
Comment le savoir ?.....	25
Vérification en 3 points	25
Les facturations abusives ?	25
Les grosses et les petites mises à jour...	25
Exemple typique de coût caché	26
Pourquoi VetoPartner est-t-il différent ?	27
La solution est simple : « OPEN-SOURCE ».....	27
Pourquoi Open Source ?	27
Attention aux logiciels à très bas coût !.....	28
Où acheter un ordinateur ?	28
Privilégier la proximité et les bonnes relations humaines.....	28
Les lieux à éviter	28
Sinon, faire appel par exemple à Dell.fr.....	29
Quel ordinateur acheter ?.....	29
Les principales marques	29
Mac ou PC ?	29
Combien coute un ordinateur ?.....	30
Ordinateur fixe	30
Ordinateur portable	30
Si je veux le moins cher possible ?.....	30
Niveau d'équipement requis au minimum	30
Les systèmes s'exploitation	30
Le concept « machine bureautique »	31
Le concept « serveur »	31
Dans quel cas utiliser un serveur dédié ?	31
Durée de vie d'un ordinateur.....	31

Quelques conseils en vrac – retour d'expériences	32
La détection des appels téléphoniques	32
Accès Internet	33
Quel est l'intérêt d'être connecté à Internet ?	33
La peur des virus	33
Antivirus payant, gratuit ?	33
Autres matériels	34
Douchette et lecteur de codes-barres, lecteur DATAMATRIX	34
Généralités : qu'est-ce qu'une douchette ou un lecteur de codes-barres ?	34
Décret Prescription-Délivrance	34
Quelles caractéristiques dois-je regarder avant d'acheter ma douchette ?	34
Quelle marque et quel distributeur ?	35
Et dans VetoPartner comment sont gérées ces douchettes ?	35
Clé USB	36
Analyseurs	37
Mon logiciel de gestion de clientèle peut-il récupérer les données issues de mes analyseurs ?	37
Comment relier des analyseurs à un ordinateur ?	37
Comment récupérer d'autres résultats d'analyses ?	39
Et VetoPartner dans tout ça ?	40
Radio numérique	41
NAS	41
A quoi correspond ce petit nom curieux ?	41
Qu'est-ce qu'un espace de stockage ?	42
Pourquoi aurais-je besoin d'espaces de stockage ?	42
Quels sont les types de données que VetoPartner peut enregistrer dans les espaces de stockage ?	42
A quoi ressemble un NAS ?	42
Onduleur (alimentation sans interruption)	42
Imprimante	43
Critères importants	43
La technologie	43
Les marques	43
Sauvegarde de données	44
Dans la clinique	44
Dans sa poche	44
Idéal : externaliser : les sauvegardes sur Internet GRATUITEMENT	44
Mes ordinateurs en réseau	45
Routeur/Switch	45
Box Internet	45
Et le Wi-Fi ?	45
Et le CPL ?	46
Mise en veille	46

Dans quel cas de figure êtes-vous ?

Vous vous installez ou vous souhaitez vous informatiser

1. Le choix de votre premier logiciel de gestion est important, car vous ne pourrez pas en changer facilement. Outre le fait de devoir prendre en main un nouveau logiciel, la récupération de données du premier logiciel est possible, mais il y a toujours un risque que certaines données ne puissent pas être récupérées. En choisissant VetoPartner dès le début, vous savez que vous pouvez disposer d'un outil complet de gestion de clientèle qui va répondre à vos besoins au fur et à mesure de ce que vous voulez faire.
2. Si dans un premier temps vous souhaitez seulement gérer votre fichier clients et faire les relances de vaccins par ordinateur, vous pouvez choisir la version gratuite de VetoPartner. Ensuite, lorsque vous voudrez utiliser l'informatique pour rédiger vos ordonnances ou faire la comptabilité, vous pourrez récupérer l'ensemble de votre fichier clients et continuer à l'utiliser dans la version complète de VetoPartner le plus simplement possible.
3. VetoPartner est un logiciel complet qui vous permet de vous concentrer sur votre cœur de métier en gérant le dossier médical, la comptabilité et l'administratif (dont la gestion des stocks) de façon parfaitement imbriquée. Néanmoins, vous pouvez commencer à votre rythme, d'abord par le fichier médical, puis le planning, un peu plus tard la comptabilité et enfin la gestion informatisée des stocks.
4. Comme la plupart des cliniques qui s'informatisent, vous voudrez peut-être commencer avec un petit nombre d'ordinateurs (1 ou 2). Votre activité augmentant, vous aurez peut-être besoin d'ordinateurs supplémentaires. VetoPartner est le seul logiciel qui vous permette d'avoir un réseau de 3 à plus de 10 ordinateurs pour le même prix. Ainsi, lorsque vous remplacerez votre ordinateur de l'accueil, vous pourrez le recycler au chenil sans que cela ne vous coûte plus que l'achat d'un nouvel ordinateur ! VetoPartner est destiné à être dans chaque salle de votre clinique afin de vous aider toujours plus.

Vous souhaitez vous regrouper avec des cliniques voisines

1. VetoPartner vous permet de travailler à distance sur la même base de données (tout en gérant plusieurs lieux de stockage pour vos médicaments). Grâce à la mise à jour automatique, gérer les mises à jour pour un parc de 15 ou 20 ordinateurs n'a jamais été aussi facile.
2. VetoPartner est doté d'un outil très puissant de communication interne : vos consignes de management, les comptes-rendus de réunions, les informations sur un référencement d'un produit, etc. sont transmis à toute l'équipe (idéal pour celui qui était en chirurgie pour une urgence et ceux qui étaient de repos !).
3. Grâce aux modèles d'ordonnances, VetoPartner permet d'homogénéiser les prescriptions d'une équipe nombreuse, par exemple pour favoriser les ventes du produit A plutôt que du produit B.
4. Communiquez d'une seule et même voix auprès de vos clients : utilisez les mêmes fiches de conseil et formulaires entre vos 3 sites.
5. Présentez votre offre de services et votre équipe à vos clients : envoi automatique par email de votre plaquette de présentation lors de la création d'un nouveau client.
6. Le suivi des hospitalisés est important dans votre activité où différents intervenants se relaient. VetoPartner vous offre le moyen d'effectuer ce suivi de façon adéquate malgré le nombre d'intervenants et en plus de ne pas oublier de facturer ce que vous avez fait. Quel autre logiciel vous permet cela ?
7. Composez facilement les plannings de garde et transmettez les encore plus simplement.
8. L'outil de sauvegarde de VetoPartner permet à votre équipe de continuer à travailler lors des sauvegardes. Pas besoin de déconnecter les 15 ordinateurs de votre réseau.

Vous travaillez en référé

1. Votre image de professionnel passe par les documents que vous éditez : factures, ordonnances, résultats d'analyses, comptes-rendus d'examen et de chirurgie. Contrairement aux autres éditeurs qui n'autorisent que l'insertion d'un « logo » qui se marie plus ou moins avec les modèles d'impression fournis, VetoPartner vous permet d'adapter tous les modèles à votre charte graphique.
2. La matérialisation du service et la communication avec le vétérinaire référent est primordiale dans votre activité. Pour vos comptes-rendus, alors que la plupart des éditeurs ont opté pour un traitement de texte basique, VetoPartner a choisi OpenOffice, une suite bureautique complète et gratuite qui vous permet une mise en page de qualité adaptée à votre charte graphique, l'insertion facile de photos et bien plus encore. Grâce à la bibliothèque de comptes-rendus, cela ne prend que quelques secondes. De plus, plutôt qu'une coûteuse impression couleur avec envoi postal, VetoPartner insère automatiquement vos comptes-rendus au format PDF dans un email type pour l'envoyer au propriétaire et au vétérinaire référent.
3. (facultatif) Si votre vétérinaire référent est aussi équipé de VetoPartner, il pourra vous envoyer la feuille de liaison avec les coordonnées du client et de son animal pour que votre ASV n'ait pas à saisir ces renseignements.
4. En tant que spécialiste, vous avez conscience de l'importance de rédiger devis et facturations détaillés pour valoriser vos actes. Mais cela pose 2 problèmes :
 - a. ceci est très consommateur de temps et on ne détaille pas aussi souvent que l'on aurait souhaité.
 - b. le risque est d'oublier de facturer certains actes ou produits, en particulier lorsque le temps presse.
5. Le suivi des hospitalisés est important dans votre activité où différents intervenants se relaient. VetoPartner vous offre le moyen de bien effectuer ce suivi malgré le nombre d'intervenants et en plus de ne pas oublier de facturer ce que vous avez fait. Quel autre logiciel vous permet cela ?
6. En tant que spécialistes, vous êtes amenés à gérer des fichiers numériques volumineux (radiographies, photos de cas cliniques, images d'échographie ou d'endoscopie, voire vos films). Contrairement aux autres éditeurs, VetoPartner vous offre un moyen efficace pour sauvegarder et relier ces fichiers au dossier médical d'un animal sans alourdir de façon démesurée votre base de données clients.
7. VetoPartner est doté d'un outil très puissant de communication interne : idéal pour manager votre équipe, mais aussi pour établir vos protocoles comme par exemple la préparation pour une «prothèse de hanche » : préparation de la salle et du matériel de chirurgie, préparation de l'animal, etc. Les nouveaux ASV prendront plus facilement leurs marques et si le Docteur A préfère tel matériel alors que le Docteur B en utilise un autre, les assistants n'auront plus de raison de se tromper.
8. Vous êtes ouvert 24h sur 24, ce qui rend difficile la fermeture de tous les postes le temps d'une sauvegarde. VetoPartner est fait pour vous : vous pouvez continuer à travailler pendant les sauvegardes.

Découvrez comment VetoPartner répond à vos besoins

Vos besoins d'aujourd'hui ne sont pas vos besoins de demain

Aujourd'hui vous avez juste besoin d'envoyer les relances de vaccin.

La version gratuite de VetoPartner est faite pour vous !

Demain vous voudrez peut-être rédiger vos ordonnances et tenir le registre des délivrances par ordinateur.

Vous pourrez alors passer à la version complète en étant certain de pouvoir récupérer tous les clients et vaccins que vous avez enregistrés dans la version gratuite.

Après demain vous voudrez peut-être utiliser l'informatique pour simplifier encore votre travail.

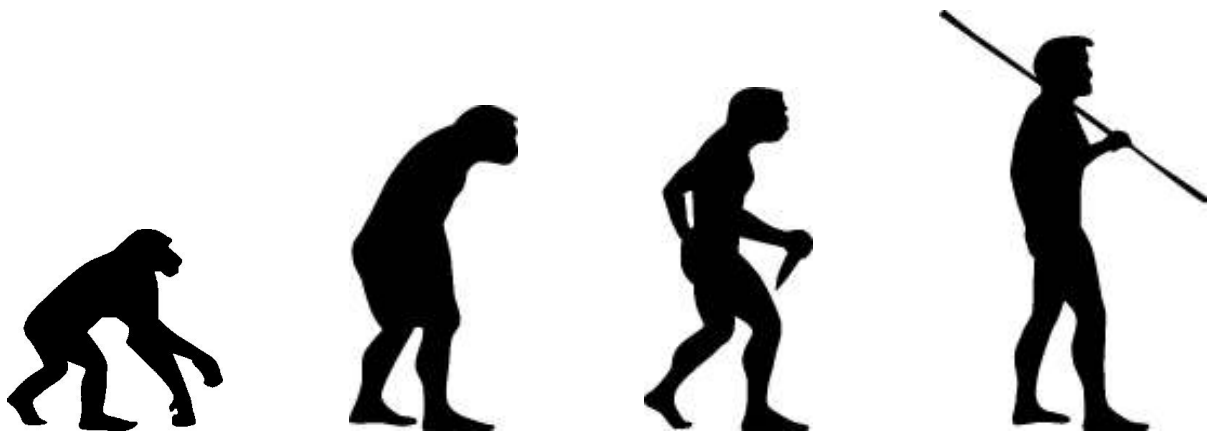
VetoPartner est complet et toutes les mises à jour sont comprises dans le support annuel. Vous êtes donc certain de pouvoir utiliser toutes les fonctionnalités sans devoir payer pour une option.

La semaine prochaine vous voudrez ajouter une fonctionnalité.

En choisissant VetoPartner, vous êtes sûrs d'être écoutés : le logiciel évolue en permanence pour répondre aux besoins des utilisateurs.

Vous avez 3 postes aujourd'hui : accueil, consultation_1 et consultation_2. Mais dans deux ans resterez-vous avec 3 postes alors que votre activité aura augmenté ?

Vous allez peut-être emménager dans des locaux neufs et vous voudrez certainement équiper chaque salle d'un ordinateur. Avec VetoPartner, vous êtes sûrs que la licence est au même prix, que vous ayez 3 ou 10 PC.



Vous avez besoin de gagner du temps pour la rédaction de vos ordonnances

Sélection du produit à ajouter dans l'ordonnance, rédaction de la posologie et inscription du numéro de lot sont chronophages

Avec VetoPartner il suffit de « biper » le code barre classique, ou le code DATAMATRIX du produit avec votre douchette :

- Le produit est ajouté à l'ordonnance
- Numéro de lot et date de péremption sont ajoutés automatiquement
- La posologie est ajoutée automatiquement en fonction de l'espèce et du poids de l'animal

Vous faites souvent les mêmes ordonnances et vous en avez assez de retaper à chaque fois les produits un par un avec leur posologie

Grâce aux modèles d'ordonnance, vous n'avez qu'à choisir l'ordonnance et les différents produits et les posologies sont ajoutées automatiquement en moins d'une seconde !

La création d'un modèle est simplissime : il suffit de rédiger une ordonnance !

Création, gestion et envoi de comptes-rendus

Vous voulez rédiger des comptes-rendus contenant du texte et des images et qui correspondent à la charte graphique de votre clinique

Avec VetoPartner, vous bénéficiez de toutes les possibilités d'un traitement de texte gratuit et puissant : OpenOffice.

Vous avez besoin de rédiger rapidement vos comptes-rendus

Avec VetoPartner vous créez un compte-rendu à partir d'une liste de comptes-rendus types. Pour une chirurgie du ligament croisé, vous n'aurez par exemple qu'à dire quel côté a été opéré.

Vous avez besoin de garder une trace de vos comptes-rendus

Le compte-rendu personnalisé est sauvegardé dans le dossier médical de l'animal.

Vous avez besoin de transmettre les comptes-rendus par email plutôt que par courrier.

VetoPartner envoie le compte-rendu par email à votre client et à son vétérinaire en seulement 3 clics.

L'esprit VetoPartner :

Vous n'avez pas le temps de rédiger vos propres modèles de compte-rendu

> Vous pouvez échanger vos comptes-rendus entre confrères

Exemple de compte-rendu d'ablation totale du conduit auditif rédigé en moins d'une minute

Contrat de soins, devis et facturation détaillés

Vous avez besoin de reporter les informations de votre client (nom, prénom, adresse, etc.) sur un contrat de soins type.

VetoPartner vous permet d'imprimer en quelques secondes un contrat de soins personnalisé à votre charte graphique qui reprend les renseignements sur le propriétaire et son animal.

Vous avez besoin de convertir simplement un devis préopératoire en facture.

VetoPartner vous permet de le faire en 2 clics tout en gardant une trace du devis original.

Vous avez besoin de rédiger rapidement un devis ou une facture détaillés sans risquer d'oublier tel ou tel élément.

VetoPartner permet de créer devis/factures types aussi détaillés que vous le souhaitez. Vous n'avez qu'à les adapter au cas par cas.

L'esprit VetoPartner :

Ne passez pas des heures à paramétrer les factures types :

1- Vous venez d'opérer une chienne de 10 kg pour une cystotomie et vous avez détaillé la note d'honoraires.

2- Enregistrez-la alors comme modèle et 3 semaines plus tard quand vous avez une nouvelle cystotomie, vous pourrez établir le devis ou la facturation en 2 secondes !

Date	Désignation	Qté	P.U. HT	Total HT
ANESTHESIE				
08/10	POSE DE CATHETER	1	6.15	6.15 €
08/10	ANESTHESIE GAZEUSE CHIEN	1	73.44	73.44 €
08/10	INJECTION ANTIBIOTIQUE	1	7.84	7.84 €
08/10	INJECTION ANTIDOULEUR	1	7.17	7.17 €
08/10	PERFUSION PERIOPERATOIRE	1	15.52	15.52 €
CHIRURGIE				
08/10	LAPAROTOMIE EXPLORATRICE (10 A 25 KG)	1	90.76	90.76 €
08/10	NEPHRECTOMIE	1	93.90	93.90 €
08/10	FRAIS DE BLOC OPERATOIRE	1	9.82	9.82 €
08/10	FRAIS D'UTILISATION DU MATERIEL CHIRURGICAL	1	7.23	7.23 €
MEDICAMENTS				
08/10	KESIUM 250 MG (BLISTER 10 CPS) (détail)	1	8.79	8.79 €
08/10	METACAM CHIEN 1,5MG/ML OR 32ML	1	25.60	25.60 €

Total HT : 346.22 €
dont actes : 311.83 €
dont produits : 34.39 €

TVA (19.6%) : 67.85 €
Total TTC : 414.07 €

n° TVA Intracomm. :

CONSULTATIONS SUR RENDEZ-VOUS **URGENCES ASSUREES**
du lundi au vendredi : 9h00 - 18h30 et le samedi : 10h00 - 16h00 sans interruption
C. Serrano - B. Buisson - SELAB, 45 Boulevard de la République - 93000 St. Denis - France
Tél : 01 49 39 39 39 - Fax : 01 49 39 39 38 - Site : www.vetopartner.com

Suivi des hospitalisés

Vous avez besoin de connaître à tout moment l'état d'un animal hospitalisé alors que différents intervenants se relaient

Le module de suivi des hospitalisés de VetoPartner vous permet de le faire et de répondre rapidement au client qui vous appelle pour prendre des nouvelles de son animal.

Vous avez besoin de refaire une prise de sang ou un examen dans une 1 heure

VetoPartner vous permet de déclencher une alarme pour éviter tout oubli.

Vous avez besoin de ne plus oublier de facturer ce qui a été effectué pendant l'hospitalisation et de savoir à tout moment à combien se montent les honoraires

VetoPartner synchronise tout simplement la facture de votre client en y ajoutant tous les actes et produits utilisés lors de l'hospitalisation.

Tableau des actes effectués pendant l'hospitalisation :

Date	Acte	Quantité	Statut
25/10/2009	POSE DE CATHETER	x 1	facturé
25/10/2009	PERFUSION	x 1	facturé
25/10/2009	HOSPITALISATION JOURNEE	x 1	facturé
25/10/2009	CLAMOXYL INJECTION	x 1	à facturer
25/10/2009	RADIOGRAPHIE	x 1	à facturer

Ecran de suivi d'hospitalisation, remarquez le bouton synchroniser qui permet de mettre à jour la note d'honoraires avec ce qui a été fait en hospitalisation

Gestion des images, radiographies et autres fichiers numériques

Vous gérez des fichiers numériques volumineux (radiographies, photos de cas cliniques, images/films d'échographie ou d'endoscopie, etc.) mais il vous est parfois difficile de les retrouver, pire vous les perdez parfois...

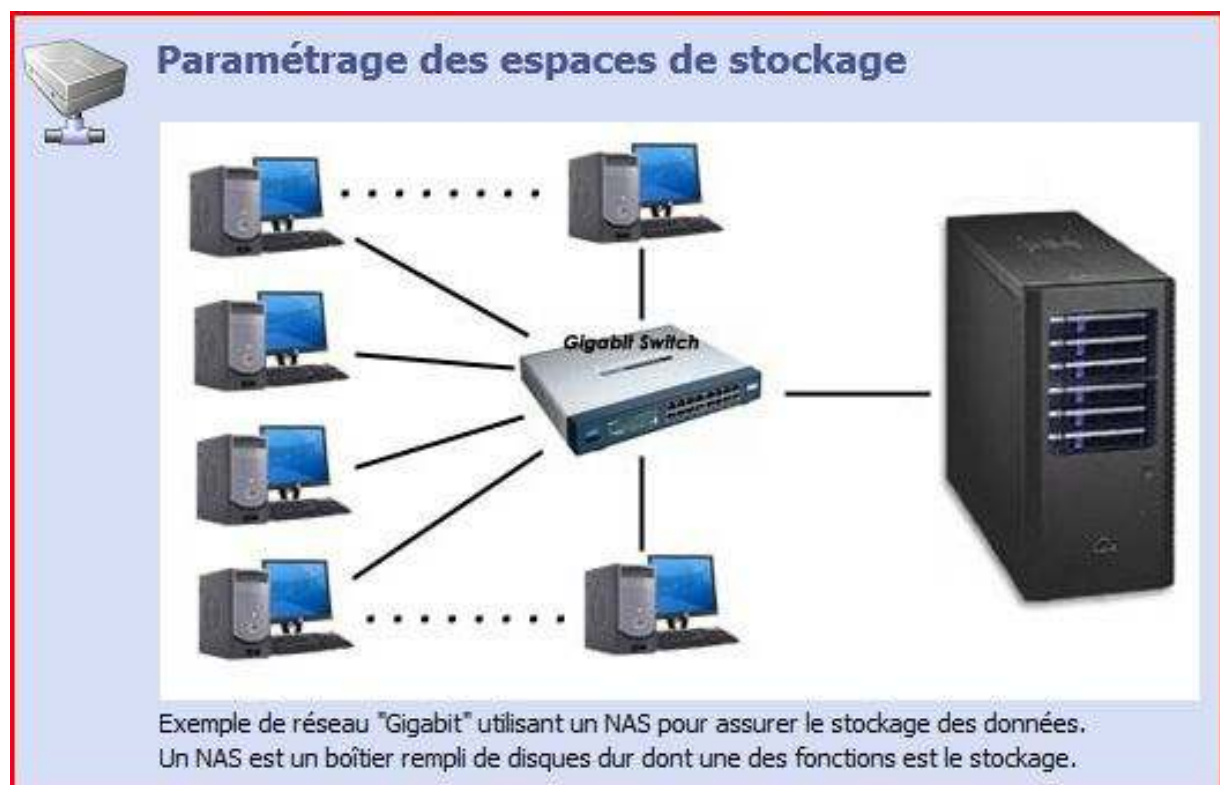
VetoPartner vous offre un moyen efficace pour sauvegarder et relier ces fichiers au dossier médical de l'animal sans alourdir de façon démesurée la base de données.

L'esprit VetoPartner :

Dans votre exercice quotidien, vous n'avez pas le temps de dire à chaque fois où enregistrer les radiographies, les échographies, etc.

Nous en avons conscience. Une fois VetoPartner paramétré, vous ne vous souciez plus de rien ! VetoPartner met tout seul les bons fichiers au bon endroit.

La sécurité n'a pas été oubliée : vous êtes avertis si le disque de stockage n'est pas accessible.



Gestion d'une équipe parfois nombreuse

Vous voulez homogénéiser le travail de votre équipe

Grâce aux modèles d'ordonnances, VetoPartner permet d'homogénéiser les prescriptions d'une équipe nombreuse, par exemple pour favoriser les ventes du produit A plutôt que du produit B.

Communiquez d'une seule et même voix auprès de vos clients : utilisez les mêmes fiches de conseil et formulaires que vous travailliez sur un ou plusieurs sites.

Vous avez besoin de gérer le planning de votre équipe

Outre la possibilité qu'offre VetoPartner de gérer facilement les présences et absences de chacun lors des heures d'ouverture, VetoPartner vous permet également de gérer et diffuser facilement le planning des gardes.



Découvrez pourquoi VetoPartner est un logiciel rentable

Au minimum facturer ce qui a été fait...

Cela vous étonne ? Un logiciel de gestion de clientèle doit permettre de tenir à jour le dossier médical de l'animal, mais aussi au vétérinaire de facturer ce qu'il a fait !

VetoPartner - comme d'autres logiciels - a un module d'hospitalisation qui permet d'ajouter au fur et à mesure ce qui est fait : pose de cathéter, prise de température, radiographie, etc. Vous connaissez ainsi parfaitement le dossier de l'animal.

Là où VetoPartner va plus loin, c'est qu'avec un bouton, vous synchronisez la facture en cours avec ce qui a été fait en hospitalisation. Mis bout à bout, cela peut représenter une somme conséquente chaque année.

Chez VetoPartner une fois la licence payée, il reste seulement le support annuel à régler.

Il suffit que notre logiciel vous rappelle de facturer 2 actes à 16€ par mois pour que cela paye le support technique annuel ! (2x16x12= 384€)

« Le temps c'est de l'argent »

Dans VetoPartner, nous vous écoutons constamment pour améliorer encore et encore notre logiciel : le vétérinaire doit en faire le moins possible, mais l'ordinateur en fait toujours plus.

Le temps ainsi libéré peut être assigné à d'autres tâches plus rémunératrices comme sourire et s'occuper pleinement de ses clients afin de les fidéliser, ou passer plus de temps en famille (vous pouvez aussi passer ce temps à faire 2 vaccins supplémentaires ☺).

Si on considère qu'une ASV (coût salarial total de 12€/h) et un vétérinaire (coût salarial de 18€/h) vont économiser chacun une heure et demie de travail par semaine, au bout d'un an le gain dépasse 2300 € $[(12+18) \times 1,5 \times 52 = 2340€]$ alors qu'un réseau de 2 postes avec 2 PC à 500€ chacun coutera environ 2400 €.

Au bout d'un an votre investissement est rentabilisé.

Autres gains possibles

Les gains peuvent être d'un autre ordre :

- gains en termes d'image perçue par le client
 - « mon vétérinaire connaît mon animal par cœur »
 - « mon vétérinaire me fait des ordonnances lisibles »
 - « il fait même des comptes-rendus de consultations »
- augmentation de la fréquentation et de l'observance

Il est plus difficile de chiffrer ces gains, mais inutile de le faire, vous avez déjà payé votre support et votre licence rien qu'en utilisant Vetopartner. Après ce n'est que du plus !!!

Qu'attend-t-on d'un support technique ?

- Assistance technique téléphonique avec le sourire
- Assistance technique par Email
- Une maintenance du logiciel
- Des mises à jour continues
- Pas de surprises de facturation abusive
- Un site d'auto-formation complet sur le logiciel
- Un programme de formation avec des vidéos pour les assistantes et les vétérinaires
- Une prise en compte des demandes d'évolutions
- Un forum des utilisateurs
- Un coût raisonnable

Thèse n°26 - Année 2006 - Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon

Sujet :

« Contribution à l'informatisation du fichier clients d'une clinique vétérinaire : Conception d'un cahier des charges à partir d'une enquête auprès des praticiens et d'un état des lieux des logiciels existants. »

Thèse soutenue par Docteur HUDRY.

Cette étude est totalement indépendante des éditeurs informatiques.

Nous sommes très heureux que cette étude indépendante existe et puisse répondre à quelques éditeurs de solutions informatiques indéliçats qui se permettent encore de diffuser des sondages et autres enquêtes de satisfaction manipulés, avec pour résultat un classement systématiquement en leur faveur...

Vous découvrirez en lisant cette thèse pourquoi VetoPartner arrive en première position parmi les logiciels testés compte tenu des critères utilisés.

La directive services

Seriez-vous d'accord pour laisser votre confrère et voisin acheter la liste de vos clients et animaux ?

Seriez-vous en plus d'accord pour payer 15 000 € d'amende par client ?

La profession vétérinaire va vivre prochainement une grande mutation avec l'arrivée de la Directive Services. Certains y voient une réelle opportunité, d'autres une dérive de notre profession. Nous sommes intimement convaincus que cette Directive sera bénéfique à notre profession car elle nous permettra de développer de nouveaux services.

La taille de nos structures nous pousse souvent à recourir à un tiers pour développer certains services dès lors que des compétences très spécifiques sont nécessaires, en particulier pour tout ce qui concerne l'internet et les services web (*).

En tant que praticien libéral et associé à un éditeur de logiciel, nous avons été amenés à réfléchir aux nouveaux services qu'il était possible de mettre en place.

Cela nous a permis d'identifier plusieurs risques majeurs pour le vétérinaire. Ils concernent la protection du fichier clients du vétérinaire et le secret professionnel. Ils nous sont apparus tellement importants que nous avons eu envie de pousser la réflexion jusqu'au bout.

Cet article synthétise cette réflexion et a pour objectif d'amener chacun à réfléchir à ces aspects.

(*) Les services web (en anglais Web Services) représentent un mécanisme de communication entre applications distantes à travers le réseau internet. L'objectif des Web Services est de simplifier les échanges de données entre entreprises.

Offrir de nouveaux services : OUI, mais en protégeant son fichier clients !!

La valeur d'une entreprise vétérinaire dépend de sa clientèle et donc de son fichier clients. Il est d'usage de parler de « vente de clientèle » lors de cession ou d'association. Or le client est libre du choix de son vétérinaire. Il faudrait donc parler de « vente de droit de présentation de clientèle ».

Quelle serait la valeur de ce « droit de présentation de clientèle » si les 2 conditions suivantes sont réunies :

1. Possibilité pour un vétérinaire ou une chaîne de cliniques d'acheter auprès d'un tiers la liste de propriétaires et animaux habituellement suivis par vous.
2. Possibilité pour ce vétérinaire ou cette chaîne de les contacter pour qu'ils viennent dans la clinique flambant neuve installée comme par hasard à 500 mètres de la vôtre.

Ce que la Directive Services va changer

Actuellement, notre code de déontologie dans son article R. 242-76 limite notre communication : le vétérinaire « peut adresser à chacun de ses clients ayant fait appel à ses services depuis moins d'une année un courrier pour l'informer de l'utilité d'une intervention de médecine préventive ou d'un traitement systématique. »

Mais l'application de la Directive Services va changer la donne : la limitation de communication ne peut pas être justifiée par "une raison impérieuse d'intérêt général" reconnue comme telle par la jurisprudence de la Cour de Justice Européenne.

La communication sur les services sera donc libre tant que l'information donnée reste véridique, loyale et non trompeuse envers le grand public.

Dès lors, si n'importe qui peut se procurer votre listing client, la valeur de votre clientèle devient presque nulle.

Nouveaux services et transmission de données à un tiers

Il peut être nécessaire, après levée du secret professionnel par le client, d'échanger des données avec un tiers pour assurer un nouveau service comme la réalisation d'un site internet ou d'une campagne de communication.

Êtes-vous sûr que les données que vous avez transmises ne seront pas réutilisées à votre insu ?

L'entreprise qui récupère ces données pourrait décider à tout moment que la revente de ces informations est plus rentable que vous garder comme client.

Il existe déjà des entreprises spécialisées dans la revente de listes de prospects aux entreprises. Demain, on pourrait acheter un listing de clients possesseurs d'animaux habitant à proximité de son lieu d'exercice.

Il est donc important de prévoir une interdiction de revente ou réutilisation de ces données par ce tiers. Il faudra aussi astreindre ce tiers à une obligation concernant la protection de vos données contre les fuites ou le piratage puisque les conséquences en seraient les mêmes.

Que mentionner dans le contrat ?

A notre avis, ne faire que mentionner cette interdiction dans le contrat de services passé avec le tiers n'est pas suffisant compte-tenu des risques que cela fait peser sur votre entreprise.

Il faut prévoir également :

1. Une obligation de destruction de l'ensemble des données collectées sur simple demande de votre part.
2. Une indemnité forfaitaire que devra vous verser ce tiers, en cas de non respect de ses obligations. Cette indemnité doit être due quelque soit le préjudice réellement subi car il sera très difficile de chiffrer le préjudice.

Selon nous, le montant de cette indemnité devra être proportionnelle voire équivalente à la valeur de votre clientèle.

Si le développement de nouveaux services est un moyen de développer l'entreprise vétérinaire, le vétérinaire devra tenir compte des risques qu'il peut faire peser sur la valeur de revente de son entreprise, d'autant plus qu'il s'expose à une double peine en cas de non respect du secret professionnel.

Offrir de nouveaux services, OUI, mais dans le respect du secret professionnel !

Rappels sur le secret professionnel

Qu'est-ce que le secret professionnel ?

C'est l'interdiction faite à certains professionnels de révéler ce qu'ils ont appris dans le cadre de leur profession. Le secret professionnel est ainsi défini dans le Nouveau Code Pénal par l'article 226-13 du 1er mars 1994.

Il a pour objectif **d'assurer la confiance qui s'impose à l'exercice de certaines professions**. La violation de la confidentialité suppose donc une trahison de la confiance que la révélation ait été écrite ou verbale.

Puisque la confiance a été trahie, la communication reste répréhensible quand bien même elle aurait été divulguée dans la stricte intimité à une seule personne, quand bien même cette personne serait astreinte au secret professionnel. **Être coupable d'une révélation**

répréhensible par la loi ne dépend ni du nombre ni de la qualité des personnes auxquelles le secret a été dévoilé.

La révélation est répréhensible parce que le secret confié qui porte sur « les informations à caractère secret » a été levé ; or **seule la personne concernée peut transmettre des informations secrètes, en particulier quand celles-ci touchent à la vie privée.**

Cette obligation de silence porte sur les secrets confiés mais aussi sur tout ce qui est appris, compris ou deviné.

Ainsi, **le secret professionnel représente une contrainte, voire une menace pour ceux qui y sont astreints.**

Qui est astreint au secret professionnel ?

Il s'agit de professionnels par état ou par profession, par mission ou par fonction.

- Par état : les médecins et ministres du culte (prêtres, pasteurs, rabbins). Cette qualité demeure même après cessation de leur activité.
- Par mission ou par fonction : les membres de la CNIL, de la CADA (commission d'accès aux documents administratifs), des aides médicales, etc.
- Par profession : il s'agit par exemple des avocats, des officiers ministériels (huissiers, notaires), des magistrats, des banquiers, des officiers de police judiciaire, des infirmiers, des sages-femmes, des kinésithérapeutes.

Pour que le secret professionnel s'applique à une profession, un texte spécifique doit prévoir l'obligation de secret.

Pour les vétérinaires, il s'agit de l'article R. 242-33 du code rural :

« *Le vétérinaire est tenu au respect du secret professionnel dans les conditions établies par la loi.* »

Le secret professionnel s'impose au vétérinaire mais aussi à l'ensemble de ses collaborateurs, y compris en cas de remplacement ponctuel.

La Directive Services ne remet pas en cause le secret professionnel

Selon nous, la Directive Services ne remettra pas en cause cette exigence de secret professionnel car elle est :

- Justifiée : pour assurer la protection des consommateurs et la loyauté des transactions commerciales qui sont reconnues comme des raisons impérieuses d'intérêt général par la Cour de Justice Européenne
- Non discriminatoire, car elle s'applique à tous les vétérinaires
- Proportionnée : puisqu'elle garantit l'objectif visé sans aller au delà de ce qui est nécessaire pour l'atteindre

Quelles données sont concernées par le secret professionnel ?

Selon la jurisprudence actuelle, la nature des informations couvertes par le secret est étendue puisque il s'agit de **l'ensemble des informations venues à la connaissance du professionnel**, ne serait-ce que le nom du client.

Dès lors, comment mettre en place un service si celui-ci nécessite le recours à un tiers ?

La clause de confidentialité n'est pas suffisante

Faire signer une obligation de confidentialité à votre prestataire n'est pas suffisant. Nos clients nous confient leurs données personnelles et à personne d'autre. Seule la personne concernée peut autoriser la transmission d'informations à un tiers.

L'accord de communication doit résulter d'une démarche active de nos clients

Un accord de facto sauf opposition ne peut pas être envisagé. Sur ce point, la jurisprudence en la matière est claire : l'acceptation par une personne doit être une démarche active.

Prenez l'exemple des abonnements à l'essai qui ont existé il y a plusieurs années : sans aucune démarche de votre part, vous receviez 3 premiers numéros gratuitement et puis si vous ne dénonciez pas l'abonnement, on considérait que vous donniez votre consentement.

Aujourd'hui, de telles pratiques sont interdites et lourdement sanctionnées.

L'argument « *c'était pourtant clairement affiché et cette personne n'a pas refusé* » n'est donc pas utilisable.

Comment obtenir cet accord ?

Cet accord peut prendre plusieurs formes :

- Orale : il est possible de passer un accord oral, mais en cas de litige il sera très difficile d'obtenir gain de cause. Plusieurs témoins devront étayer votre version des faits alors que leur présence en consultation est interdite par le secret médical...

Il faut donc éviter de recourir à cette forme de consentement.

- Écrite : dans ce cas, il faut obtenir la signature de son client, idéalement sur deux exemplaires signés par les deux parties dont l'un est remis au client et l'autre conservé à la clinique.
- Par un « clic » : c'est la fameuse case à cocher « j'ai lu et j'accepte ... » avant de valider une inscription ou un achat sur internet. Cette forme peut avoir la même valeur qu'une signature si toutes les conditions nécessaires sont réunies.

Petite anecdote d'un confrère qui travaille en chirurgie référée concernant l'accord oral :

Un vétérinaire lui réfère un chien pour une fracture. Le client est reçu en consultation et un devis oral est fait. L'intervention se déroule sans soucis et le propriétaire vient rechercher son chien. Comme d'habitude le vétérinaire reçoit le client pour lui monter le compte-rendu d'intervention, les radiographies et donner les consignes postopératoires.

Vient le moment de payer...

Le propriétaire dit alors qu'il est avocat, qu'il ne paiera pas car il n'a jamais donné son consentement et qu'il pourrait déposer plainte pour intervention non demandée...

Depuis, il fait signer devis et contrat de soins systématiquement.

Gestion de clientèle, application locale ou service web?

Nous interrogeant sur l'opportunité de faire évoluer VetoPartner vers un service web, nous en sommes arrivés à nous poser les questions suivantes.

Quels sont les risques encourus pour non respect du secret professionnel ?

La sanction est définie par le Code Pénal et identique pour toutes les professions.

Article L. 226-13 du Code Pénal : « *La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende* ».

Les sanctions pénales sont donc lourdes et n'excluent pas des sanctions disciplinaires.

Qui peut engager des poursuites pour non respect du secret professionnel ?

Nos clients

Même s'il est peu probable que vos clients eux-mêmes engagent des poursuites pour non respect du secret professionnel dans le cadre d'un nouveau service, il ne faut pas oublier que d'autres pourraient le faire.

Un Confrère ou le Conseil de l'Ordre

Le nouveau service que vous avez mis en place peut déplaire à un de vos Confrères. Le Conseil de l'Ordre lui-même pourrait s'insurger contre ce projet.

Peu importe la raison de cette opposition, il suffirait d'invoquer un non respect de l'article R242-33 alinéa V pour rupture du secret professionnel. L'Ordre pourrait alors vous demander de mettre fin à ce nouveau service tant que le respect du secret professionnel n'est pas assuré. Des sanctions disciplinaires pourraient aussi être prononcées.

Offrir de nouveaux services : conclusion

Au final, s'il est légitime de vouloir développer son activité avec de nouveaux services, le vétérinaire doit protéger son fichier clients - car il constitue l'essentiel de la valeur de son entreprise - et se prémunir d'une double sanction pour non respect du secret professionnel.

Les équipements types

Monoposte, réseau, sites distants

- 1^{er} cas : un seul poste avec une base de données
- 2^{ème} cas : plusieurs postes avec une base de données commune
- 3^{ème} cas : plusieurs cliniques en réseau distant avec une base de données commune

Avoir un accès à distance gratuitement pour tous

Dans tous les cas, vous pouvez en plus travailler à distance avec VetoPartner, quelle que soit votre situation géographique.

Exemple n°1 : je consulte le planning des rendez-vous depuis mon domicile ou depuis n'importe quel ordinateur sur la planète. Une connexion Internet est nécessaire.

Exemple n°2 : je fais ma comptabilité à tête reposée chez moi pendant que mes collaborateurs continuent à travailler à la clinique.

Des outils gratuits permettent cela. Ils sont indépendants de VetoPartner. Certaines fonctions de travail à distance nécessitent la version payante de ces outils (nous constatons environ 50€/an/poste demandés par les éditeurs de ces solutions). Exemple de fonction concernée : imprimer localement.

Investir au fur et à mesure des besoins

Pas besoin de se précipiter. Ne pas se faire attendrir par le vendeur qui vous conseille de vous équiper tout de suite en réseau alors que vous n'en avez pas besoin.

Evoluer au fur et à mesure de vos besoins :

1. Avec VetoPartner, vous achetez une fois pour toute la licence du logiciel pour équiper le premier ordinateur.
2. Lorsque vous aurez besoin d'un second ordinateur, vous achetez à prix réduit la licence pour cette machine.
3. Si vous avez besoin de plus de 2 ordinateurs, vous ajouterez une dernière fois le prix réduit d'une nouvelle licence. A partir de ce moment là, il n'y aura plus de limite sur le nombre d'ordinateurs sur lesquels vous pourrez travailler avec VetoPartner. C'est ainsi que certaines cliniques utilisent le logiciel sur plus de 15 postes. C'est fiable.

Les pièges à éviter - ce qu'on ne vous dit pas :

Risquez-vous d'être otage de votre partenaire informatique ?

Peut-être l'êtes-vous déjà ?
Peut-être avez-vous peur de le devenir ?

Comment le savoir ?

Faites-vous démontrer que vous pouvez récupérer vos données dans un format libre, ouvert (par exemple au format texte).

Ne pas se contenter d'une affirmation orale !

Vérification en 3 points

1. TOUTES vos données doivent pouvoir être exportées
2. La fonction d'exportation doit TOUJOURS être disponible, même si vous ne payez plus d'assistance technique à votre éditeur !
3. La fonction d'exportation doit EXISTER dans le logiciel. Vous devez être protégé si votre éditeur disparaît.

Les facturations abusives ?

- « Mon serveur est tombé en panne, je n'ai plus accès à rien. Comment faire ? »
- « Mon ordinateur est tombé en panne, il faut réinstaller le logiciel »
- « J'ai changé d'ordinateur, il faut installer le logiciel »
- « Mon nouvel ordinateur n'a pas le même système d'exploitation que les autres. C'est Windows 7. Comment faire ? »
- « Il faut que je mette à jour le logiciel, le moteur de base de données »

Il existe une collection d'événements qui nécessitent une intervention pour que la clinique ne soit pas perturbée dans son fonctionnement. Nous sommes toujours amusés lorsqu'on nous fait part des prix exorbitants exigés par certains éditeurs. Pourquoi pas ! Après tout, ce n'est pas notre porte monnaie.

Tout doit être inclus dans ce que nous nommons « Assistance technique ».

Pourquoi distinguer certains services et les facturer au prix fort ?

Les grosses et les petites mises à jour...

Certains éditeurs distinguent les grosses et les petites mises à jour. En un mot, ils distinguent les correctifs (erreurs de développement du logiciel) et les nouveautés apportées. Le contrat d'assistance ne prévoit pas toujours l'ensemble de ces mises à jour. Elles sont facturées indépendamment de l'assistance. C'est un choix pour l'éditeur, mais ce sont aussi de belles déconvenues pour vous.

VetoPartner est complet et toutes les mises à jour sont comprises dans le support annuel. Vous êtes donc certain de pouvoir utiliser toutes les fonctionnalités sans devoir payer pour une option.

Exemple typique de coût caché

Tous les logiciels de gestion reposent sur le même principe. Lorsqu'on achète un logiciel de gestion, ce n'est pas un, mais deux logiciels qu'on achète en réalité.

1. Le premier correspond à ce que vous voyez sur votre écran : **l'interface**.
2. Le second correspond au « **moteur de base de données** ».

L'interface ne peut pas fonctionner si le moteur de base de données n'est pas présent. Ces deux parties sont indissociables, et la complexité est plus ou moins bien masquée par les développeurs pour que vous n'ayez pas à vous soucier des aspects techniques.

Les développeurs choisissent le moteur de base de données sur lequel va reposer le logiciel de gestion.

Ce choix est très important car il conditionne la qualité du logiciel, et...la ponction de votre porte monnaie.

Pourquoi ?

Certains moteurs de base de données comme « 4D » sont soumis à redevance car ils appartiennent à des sociétés commerciales qui vivent en partie sur la vente des licences de ces moteurs.

Lorsqu'un nouveau système d'exploitation sort sur le marché, ou lorsqu'il faut mettre à jour vos ordinateurs, votre partenaire informatique vous imposera une facture dans laquelle se trouve la redevance liée à la mise à disposition ou à la mise à jour du moteur de base de données. Il redonnera une partie de cet argent à son propre éditeur.

Autrement dit : votre éditeur informatique est lui-même otage d'un éditeur bien plus gros que lui. Et c'est votre porte monnaie qui paye l'addition. Sympa, non ?

Une question légitime survient alors :

« Pourquoi un éditeur de logiciel de gestion de clinique choisit-il un moteur de base de données payant ? »

Excellente question, n'est-ce pas ?

Je n'entrerai pas dans un débat technique car un bon communicant s'amuserait à prouver le contraire. On en viendrait à un débat stérile similaire au débat « Mac ou PC ? ».

[Aparté : des cliniques équipées de Mac travaillent avec VetoPartner en réseau depuis de nombreuses années]

Certains moteurs de base de données sont étroitement liés à l'outil de développement.

Cet outil de développement est choisi parce qu'il apparaît simple de prise en main. On arrive assez vite à créer un logiciel. Même une personne qui n'est pas experte en développement y parvient. Donc on arrive rapidement à vendre une version du logiciel qu'on vient de créer.

Mais ce qu'on a gagné en rapidité de mise en place, on le perd les années suivantes en possibilités d'évolutions parce que ces outils de développement ne permettent pas de développer correctement

tout ce qu'on attend d'un logiciel de gestion. Les outils comme 4D ou Windev sont très en dessous de ce qu'il est possible de développer avec des plateformes telles que Delphi, Visual C++...

Voilà une des raisons pour laquelle certains logiciels vieillissent mal.

Pourquoi VetoPartner est-t-il différent ?

La solution est simple : « OPEN-SOURCE »

Traduction : « Source ouverte » ou « code source libre » http://fr.wikipedia.org/wiki/Open_source

Peut-être avez-vous déjà entendu ce terme ?

Sans le savoir, vous utilisez sans aucun doute des logiciels Open Source, c'est-à-dire des logiciels libres.

- Des centaines de millions d'utilisateurs vont quotidiennement sur Internet avec un navigateur Open Source : FireFox.
- Des milliers de logiciels sont Open Source : traitement de texte, dessins, jeux, traitement de photos, de vidéos.

Le plus emblématique des logiciels Open Source est le système d'exploitation « Linux » qui équipe à ce jour des millions d'ordinateurs (Windows et Mac OS sont eux aussi des systèmes d'exploitation, mais ils sont payants et protégés par des brevets).

Pourquoi Open Source ?

Pour combattre par exemple les éditeurs qui verrouillent le marché avec des solutions payantes, ou encore pour combattre l'insupportable problème du brevet des idées elles-mêmes. [Aparté : ne parlons pas du vivant].

1. Le moteur de base de données de VetoPartner est Open Source.
2. Des milliers d'autres logiciels utilisent ce même moteur de base de données.
3. Sa disparition est impossible. Sa longévité est assurée car le code source est libre.
4. Et pour vous, c'est toujours GRATUIT !

Attention aux logiciels à très bas coût !

Il faut se poser 3 questions :

Question n°1 :

Le premier poste n'est pas cher, mais :

- Combien cela me coûtera lorsque je passerai en réseau ?
- Combien cela me coûtera si j'additionne le coût des modules manquants dont j'aurai de toute façon besoin plus tard ?

Question n°2 :

Est-ce que ce logiciel à bas coût est réputé fiable lorsqu'on travaille en réseau ?
Pour répondre à cette question, il suffit d'observer les cliniques qui utilisent ce logiciel.

- Quelle est la moyenne du nombre de postes équipés avec ce logiciel dans ces cliniques ?
- Pourquoi ce chiffre est-il si faible ?
- Est-ce que ces logiciels répondent vraiment aux besoins de fiabilité et de sécurité lorsqu'on travaille à plusieurs personnes en réseau ?

Question n°3 :

Est-ce que le logiciel que je convoite va me faire gagner de l'argent ?... et en conséquence s'auto-rembourser du simple fait de son utilisation ?

Pour VetoPartner, la réponse est « OUI », et les preuves sont apportées dans un prochain chapitre.

Où acheter un ordinateur ?

Privilégier la proximité et les bonnes relations humaines

Par expérience, nous vous conseillons toujours de privilégier la proximité et les rapports humains de qualité.

Fiez-vous à votre instinct ou à la réputation d'un revendeur local. Il sera présent très rapidement en cas de panne matériel.

Les lieux à éviter

En revanche, nous ne vous conseillons pas de vous fournir dans une grande surface ou dans toute grande enseigne qui vend aussi bien des canapés, des tapis de douche que des ordinateurs...

Attention aux petits assembleurs de quartier. Certains sont admirables, d'autres beaucoup moins scrupuleux des machines qu'ils assemblent et revendent. Ce n'est pas cher et – curieusement- ça ne marche pas toujours très bien... On peut peut-être s'en contenter pour un ordinateur familial, mais certainement pas en tant que professionnel.

Certes, le prix du matériel a beaucoup baissé. On peut en changer souvent, mais il est difficilement concevable de confier ses données à du matériel bas de gamme. Une interruption de services informatiques dans votre clinique sera très dommageable.

**Vos données ont beaucoup plus de valeur que vos ordinateurs.
Le matériel doit être fiable.
Vos bons rapports avec votre revendeur local est gage de sécurité.**

Sinon, faire appel par exemple à Dell.fr

Si aucun fournisseur n'est présent près de chez vous, mais si vous avez un téléphone ☺, la solution consiste à appeler un des plus gros fournisseurs d'ordinateurs tels que Dell.fr. Leurs ordinateurs sont de bonne qualité. Ils vous seront livrés prêts à fonctionner.

Quel ordinateur acheter ?

Les principales marques

Il ne doit pas se passer une semaine sans que de nouveaux modèles ne sortent sur le marché.

Les marques d'ordinateurs que nous vous conseillons :

- Pour les ordinateurs fixes : ASUS, HP, DELL (gammes professionnelles), éviter la marque ACER
- Pour les ordinateurs portables : ASUS

Mac ou PC ?

Peu importe. Equipez-vous avec le matériel qui vous plaît.

VetoPartner a été développé pour les PC, mais des cliniques travaillent avec VetoPartner en réseau sur des Mac et en sont très satisfaites.

Ils ont simplement installé une version de Windows sur leur système Mac OS, comme n'importe quel autre logiciel. Ils bénéficient ainsi des deux environnements en même temps.

Combien coute un ordinateur ?

Ordinateur fixe

Nous ne sommes pas magiciens, mais nous pouvons par expérience affirmer que pour une machine fixe, le coût tout compris se situe entre 500 et 700 € HT.

Un peu plus pour un serveur (Attention à la notion de serveur, ce n'est que du vocabulaire. Nous en reparleront un peu plus loin).

Ordinateur portable

Pour un portable, compter au minimum 800 à 900 € HT.

Si je veux le moins cher possible ?

Pourquoi pas ? Il existe des mini-ordinateurs tels que les eeePC qui coûtent moins de 300 €.

Pourquoi si peu cher ?

Parce que les composants internes sont moins performants, parce que l'écran est moins grand (1/3 du prix de la machine), parce que... Parce que l'objectif des vendeurs est de faire tourner les stocks et de placer ensuite des abonnements ou des services supplémentaires.

Les eeePC sont mis en avant par les opérateurs de téléphonie mobile car ces machines permettent de vendre des abonnements Internet 3G à très fort revenu (pour eux...☺).

Niveau d'équipement requis au minimum

Les systèmes s'exploitation

VetoPartner fonctionne sur tout ordinateur équipé de Windows XP, Windows Vista, **Windows 7** **Windows8**, Windows Serveur 1008 et 2012 ainsi que sur des Mac sur lesquels Windows est aussi installé parallèlement à Mac OS (vous disposez ainsi des 2 systèmes en même temps. Magique !)

VetoPartner ne nécessite pas de machine particulière, mis à part la résolution écran qui doit **au minimum être de 1024x768 pixels** (toutes les machines récentes sont parfaites, à part les premiers eeePC).

Si un logiciel ne fonctionne pas assez vite à votre goût, alors il faut dans la grande majorité des cas incriminer le matériel. S'il est trop bon marché ou trop vieux, pas de mystères : tout ira moins vite...

Le concept « machine bureautique »

Les vendeurs de matériel qualifient la machine en fonction des usages auxquels l'acheteur les destinent. La qualification qui nous intéresse est « machine bureautique ».

- Nous vous conseillons le choix d'un grand écran. Votre confort de lecture sera amélioré.
- La taille des plus petits disques durs disponibles sur le marché est largement suffisante pour un logiciel de gestion de clinique vétérinaire.
- Tout ordinateur possède le nécessaire pour se connecter à un réseau.
- On néglige trop souvent le clavier. Idéalement, essayez la machine en magasin. Tapez quelques phrases pour vous rendre compte du confort. Il existe des machines très « design » qui ne sont pas du tout pratiques.
- On néglige aussi très souvent la souris : préférez une bonne souris de marque Logitech ou Microsoft.

Le concept « serveur »

Ce terme est utilisé pour différencier sur un réseau l'ordinateur qui possède la base de données. Les autres ordinateurs sont nommés « postes clients ».

- Le serveur possède une installation du logiciel + les données.
- Un poste client ne possède que l'installation du logiciel (VetoPartner).

Pour un réseau de petite taille (3 à 5 postes), le serveur est une machine comme les autres. Evidemment, plus la machine est puissante, plus vite fonctionnera le logiciel. Tous les postes clients bénéficieront de cette vitesse.

Un serveur est utilisé comme n'importe quel autre poste client de la clinique.

Dans quel cas utiliser un serveur dédié ?

Un serveur dédié est conseillé lorsque le réseau de la clinique dépasse 5 postes. Un logiciel de gestion de clinique tel que VetoPartner n'est pas en cause. C'est juste une question de bon sens. La puissance attendue et la sécurité souhaitée impliquent de mettre en place un serveur dédié.

En gros, un serveur dédié est une machine très puissante (à plusieurs niveaux : processeur, mémoire RAM, vitesse des disques durs) qui n'a pas forcément de clavier ni d'écran. Cette machine est localisée dans un lieu sécurisé.

Personne n'est sensé manipuler cet ordinateur excepté l'administrateur désigné pour son contrôle et sa maintenance régulière (celle-ci peut se faire à distance).

Rappelez-vous que ce sont vos données qui ont de la valeur. Le matériel ne vaut plus rien au regard de vos données !

Durée de vie d'un ordinateur

C'est l'évolution des logiciels qui nous font bien souvent changer de machine. Il faut considérer qu'une machine a une durée de vie de 3 ans. La garantie choisie couvre cette période. Au-delà,

vosre machine fonctionnera toujours (heureusement !), mais elle commencera à prendre un peu de retard face aux logiciels du moment, notamment en cas de souhait de changement de système d'exploitation.

Les éditeurs tels que Microsoft et Apple imposent désormais un cycle de 3 ans pour leurs systèmes d'exploitation. Toute l'industrie informatique qui dépend des ces systèmes est bien contente de ces changements ☺

Quelques conseils en vrac – retour d'expériences

Par expérience, nous constatons fréquemment que la formation « informatique » du personnel est trop souvent négligée.

- Le minimum de formation requis pour utiliser les fonctions de base d'un ordinateur n'est pas respecté. Il existe des livres d'auto-formation très faciles à lire et à comprendre (par exemple « L'informatique pour les nuls »). Plusieurs ouvrages sur les thèmes informatiques sont disponibles.
- Nous vous conseillons de ne pas utiliser une machine professionnelle comme une machine familiale.
- Nous vous conseillons de limiter les logiciels installés au strict minimum. Concernant VetoPartner, 2 logiciels uniquement sont nécessaires : VetoPartner lui-même, et le traitement de texte gratuit OpenOffice. C'est tout.

La détection des appels téléphoniques

VetoPartner permet un accueil personnalisé grâce à la détection des appels téléphoniques.

Vous savez qui vous téléphone, quels sont les noms des animaux de votre interlocuteur, quelles sont les dates de vaccins et si la personne à un compte débiteur. Vous prenez rendez-vous en un clic.

Quelque soit votre équipement en téléphonie, une solution est :

- toujours possible dans le cas d'une ligne téléphonique analogique (comme à la maison).
- possible dans 80% des cas si vous disposez d'un standard téléphonique.

Accès Internet

Quel est l'intérêt d'être connecté à Internet ?

Concernant VetoPartner :

- les mises à jour automatiques du logiciel
- les sauvegardes gratuites sur Internet
- l'accès immédiat aux vidéos d'auto-formation
- l'accès immédiat, depuis le logiciel, à toutes les explications pratiques, en ligne
- l'utilisation du thésaurus communautaire exploité par le logiciel
- l'accès au forum des utilisateurs
- la comparaison de l'activité entre cliniques
- l'accès 24/7 au kit d'installation et de mise à jour manuelle du logiciel

Concernant les centrales :

- Les commandes par Internet
- Le téléchargement du tarif

Etc.

La peur des virus

N'exagérons rien. Une machine correctement protégée par un antivirus gratuit, des règles de bon sens et vos ordinateurs ne seront pas infectés. Ce n'est pas parce que vos machines sont connectées à Internet qu'elles seront instantanément infectées. C'est absurde !!!

Il faut un vecteur de contamination pour qu'un virus informatique s'attaque à votre ordinateur. Les vecteurs sont les points d'entrées (le lecteur de CDROM, le lecteur de clé USB, Internet) et l'utilisateur lui-même.

En règle générale, c'est l'être humain qui favorise l'entrée d'un virus. Majoritairement, les virus arrivent dans le logiciel de messagerie sous forme de pièce jointe, généralement envoyée par des amis qui ne nous veulent normalement que du bien. Une vidéo, une bonne blague, une histoire drôle, et la pièce jointe cache un virus.

Antivirus payant, gratuit ?

Ne payez que si le cœur vous en dit. Sachez simplement que votre ordinateur ne sera pas mieux protégé par un antivirus payant.

Autres matériels

Douchette et lecteur de codes-barres, lecteur DATAMATRIX

Généralités : qu'est-ce qu'une douchette ou un lecteur de codes-barres ?

C'est ce qu'on appelle un "périphérique de saisie" qui va faire exactement la même chose que votre clavier : entrer une série de caractères. Ce n'est rien de plus !



Scanner ce code 123456789012 revient à taper "12345678012" sur votre clavier. Ce code est dit "1D" pour 1 dimension car il ne se lit qu'horizontalement.

Et les codes DataMatrix ?

Les codes DataMatrix sont des codes "à barres" un peu particuliers car au lieu d'avoir des barres, ils sont composés d'un nuage de points en 2 dimensions (2D : horizontale et verticale).



Exemple de code DataMatrix :

Sur les médicaments, ces codes DataMatrix permettent de noter des informations comme le numéro de lot et la date de péremption.

Décret Prescription-Délivrance

Comme le Décret Prescription-Délivrance impose désormais que soient notés les numéros de lots, la présence de ces codes DataMatrix permet d'éviter la difficile lecture du numéro de lot directement sur la boîte et de récupérer cette information facilement.

Quelles caractéristiques dois-je regarder avant d'acheter ma douchette ?

1. **2D DataMatrix** : pour pouvoir lire les DataMatrix des médicaments, il faut que le lecteur accepte le code 2D DataMatrix à la norme ECC200. Regardez bien dans les caractéristiques de la fiche constructeur, ne vous contentez pas des dires d'un vendeur ou du sigle 2D.

En effet, les lecteurs 2D d'entrée de gamme ne lisent généralement que les codes dits "PDF" : il est donc nécessaire de vérifier que la mention "DataMatrix" soit bien marquée

dans la fiche constructeur. **NB** : Une douchette DataMatrix pourra aussi lire les codes-barres classiques comme ceux présents sur les sacs d'aliments.

2. **Fonction "main libre"** : C'est une caractéristique à ne pas oublier à notre avis car vous auriez tort de vous en priver. En mode normal, il faut appuyer sur la gâchette du pistolet pour déclencher la lecture. En mode "main libre", la douchette est placée sur un support et il suffit de passer le produit devant. C'est un réel plus qui facilite grandement la vie de tous les jours. Pour le confort, il faut que la distance de lecture soit correcte (de 2 à 20 cm environ) ce qui est généralement le cas sur les douchettes DataMatrix.
3. **USB ?** Les douchettes sont souvent utilisées en environnement industriel et sont donc équipées avec un port "série" par défaut la plupart du temps. Mais la configuration est difficile alors qu'en USB, il suffit de brancher la prise et c'est tout. Vérifiez donc que le modèle que vous avez trouvé est bien livré avec un câble USB.
4. **Problèmes de lecture ?** Les douchettes sont à usage professionnel donc bien rodées et ne posent généralement pas de problème. Par contre, le problème peut venir du support à lire : il y a des exigences en matière d'impression de ces codes. Au début certains codes étaient difficiles à lire sur certains produits, mais la qualité des impressions est aujourd'hui meilleure et continue de s'améliorer.

Quelle marque et quel distributeur ?

Les marques les plus réputées sont Metrologic, Datalogic et Symbol.

Nous aimons particulièrement les douchettes de la marque "Metrologic" qui sont de construction solide et dont l'efficacité est très bonne. Elles sont simples à configurer et nous mettons à votre disposition un guide express de configuration.

Et dans VetoPartner comment sont gérées ces douchettes ?

Les douchettes DataMatrix sont relativement onéreuses, mais comme leur utilisation a vraiment été optimisée dans VetoPartner, l'investissement est rentable car vous gagnerez réellement du temps par rapport à la saisie "manuelle" du numéro de lot (si vous la faites...) lors de la prescription, mais aussi lors de la vente de tout autre produit.

Pour la rédaction des ordonnances : biper le code-barre du produit, qu'il soit classique ou DataMatrix et le produit est aussitôt ajouté à votre ordonnance, avec la posologie type. S'il s'agissait d'un code DataMatrix, le numéro de lot et la date de péremption sont aussi ajoutés à l'ordonnance.


Pour la facturation : de la même façon, biper le code-barre du produit - qu'il soit classique ou DataMatrix - et le produit s'ajoute à votre note d'honoraires.

Clé USB

Idéal pour faire des sauvegardes de vos données à emporter avec vous. Indispensable !

Conseils :



- Ne pas acheter une clé USB portant le symbole U3 : . Ces clés sont en réalité 2 clés en une seule. La première partie comporte un logiciel propriétaire, la seconde partie sert pour les données des logiciels installés sur la première partie ou pour un usage de stockage classique. Ces clés sont destinées à un usage mobile, mais sont déconseillées pour de simples sauvegardes. De plus, elles coûtent plus cher !
- Certaines clés USB portent l'indication « cryptées ». Elles sont plus chères et n'apportent pas d'intérêt dans un cadre de sauvegardes. Il est d'ailleurs possible de crypter ses données avec un logiciel gratuit si vraiment ce type de sécurité est important.

Le saviez-vous ?

Une clé USB ne se retire pas de l'ordinateur en tirant simplement dessus. La documentation est sans doute écrite en Chinois, mais la méthode pour retirer proprement la clé sans la griller y est normalement expliquée. Il faut habituellement passer par le poste de travail, faire clic-droit sur l'icône de la clé USB, puis choisir l'option qui se nomme généralement « Ejecter ».

Analyseurs

L'intérêt pour une structure vétérinaire d'avoir son propre matériel d'analyse n'est plus à démontrer et aujourd'hui, beaucoup de vétérinaires ont leur propre analyseur biochimique ou hématologique.

Il est possible d'imprimer directement les résultats issus des analyseurs sur une feuille remise au propriétaire, mais se pose alors la question de l'archivage dans le dossier médical de l'animal.

Heureusement, les analyseurs sont capables d'envoyer les résultats vers un ordinateur. Si le logiciel de gestion de clientèle le permet, les résultats peuvent alors être intégrés automatiquement dans le dossier médical.

Mon logiciel de gestion de clientèle peut-il récupérer les données issues de mes analyseurs ?

La quasi-totalité des logiciels de gestion de clientèle vétérinaire ont un module "analyses de laboratoire", mais cette seule mention est insuffisante :

- Certains ne permettent que de recopier manuellement les résultats d'analyses. Ceci consomme beaucoup de temps et les risques d'erreur de saisie sont importants.
- D'autres permettent de récupérer les résultats, mais seulement à partir d'une liste restreinte d'analyseurs. Il est donc nécessaire de demander à l'éditeur du logiciel la liste du matériel compatible.

- Il faut également se poser des questions d'ordre pratique :
 - dois-je forcément revenir à l'ordinateur du laboratoire pour connaître les résultats ?
 - dois-je faire une manipulation spéciale à chaque analyse ?
 - l'intégration dans le dossier médical de l'animal est-elle simple ?
 - pourrai-je retrouver facilement l'analyse depuis le dossier médical ?

- Il faut se poser les mêmes questions pour les analyses envoyées à un laboratoire extérieur:
 - dois-je recopier manuellement les résultats ou une intégration plus facile est-elle possible ?
 - est-ce que je peux scanner la feuille de résultats et la lier facilement au dossier médical de l'animal ?
 - est-ce que je peux importer les résultats d'analyse qui m'ont été envoyés par email ?

Comment relier des analyseurs à un ordinateur ?

Avant qu'un logiciel de gestion de clientèle vétérinaire ne puisse décoder les données issues des analyseurs, il faut déjà que les informations arrivent sur l'ordinateur.

Le protocole de transfert utilise des "ports COM" aussi appelés "port série" ou "ports RS-232".

Les analyseurs de chez IDEXX peuvent être regroupés autour de la VetLab Station qui sera reliée tout simplement à votre réseau (via un câble réseau RJ45). C'est idéal, car il n'y a plus de contraintes de distance.

L'ordinateur de type Tour

Sur les ordinateurs récents, les ports séries ont disparu au profit des ports USB, mais il est possible d'ajouter des ports séries très facilement et pour un faible coût (moins de 30€ pour une carte avec 2 ports Série). L'installation d'une carte PCI dotée de ports Série ne requiert aucune compétence particulière et ne prend que quelques minutes.

C'est LA méthode de choix : simplicité d'installation et aucun paramétrage matériel.

A quoi ressemble une prise Série ? A ça ! → [Exemple de carte série à installer en 2 minutes](#)



Attention, si vous avez une tour compacte (environ 10 cm de large) qu'on appelle aussi "Slim Tower", il faut commander une carte spéciale dite "low profile".

L'ordinateur de type Portable

S'il existe quelques rares ordinateurs portables équipés d'une prise série, la grande majorité en est dépourvue. Il faut alors utiliser des adaptateurs "Série vers USB".

→ [Exemple de convertisseur USB-Série](#)



L'inconvénient avec cette solution est que le numéro du port série attribué par l'ordinateur peut changer si la prise est débranchée accidentellement et rebranchée sur un autre port USB. L'ordinateur ne sera alors plus capable de récupérer les résultats d'analyse.

L'utilisation d'un hub USB est très fortement déconseillée : des problèmes de stabilité sont trop fréquemment rencontrés.

En conclusion, s'il est possible de se passer d'un adaptateur USB-Série, il faut mieux s'en passer.

Il n'y a pas d'ordinateur dans le laboratoire

Il n'y a parfois pas la place pour installer un ordinateur dans le laboratoire, mais vous avez un accès au réseau informatique. Dans ce cas il est possible d'utiliser des adaptateurs "Série vers RJ45".

→ Exemple de convertisseur Série-RJ45



La stabilité est très bonne avec ce type de matériel. Il est même possible pour des cliniques qui travaillent en sites distants de faire transiter les résultats d'analyse jusqu'au serveur basé dans une autre clinique. La configuration est toutefois assez spécifique. L'intervention d'un professionnel peut être utile en fonction de votre niveau en informatique.

Comment récupérer d'autres résultats d'analyses ?

Certaines analyses sont effectuées à l'extérieur et les résultats sont communiqués soit par courrier papier, soit par email.

Il faut pouvoir les intégrer au dossier médical en évitant une saisie manuelle. Cela peut se faire soit par une importation directe des résultats d'analyse envoyés par email, soit en scannant la feuille de résultats.

D'autres analyses sont effectuées en interne, mais il n'est pas possible de les intégrer automatiquement dans l'ordinateur. C'est le cas par exemple des tests FeLV-FIV, des examens microscopiques, etc.

Le logiciel de gestion de clientèle devra permettre de réintégrer ces résultats dans le dossier de l'animal.

Et VetoPartner dans tout ça ?

Ne cherchez plus. VetoPartner est encore le seul logiciel à se connecter avec autant de facilité sur tous les analyseurs classiques :

IDEXX + VetLab Station	SCILVET	MELET SCHLOESING	Ph. DIAGNOSTICS	FUJIFILM
VetTest© Chemistry Analyzer	Scil Vet ABC ©	MS4©	Rubis 18©	FDC4000©
QBC© VetAutoread™ Hematology Analyzer	Scil Reflovet© Plus	MS4-5©	LMG20	
VetLyte© Electrolyte Analyzer	Scil VetScan©	M-Scan II		
VetTest© SNAP© Reader	Scil SpotchemEZ©			
VetStat©	Scil SpotchemEL©			
LaserCyte©	Scil pochH-100iVDiff©			
VetLab UA©				
Catalyst DX ©				
SNAPShot DX ©				
Coag DX ©				



Radio numérique

Peu importe votre matériel de radio numérique. A partir du moment où les images sont disponibles sur le réseau, le logiciel de gestion de clinique doit être capable de les exploiter.

VetoPartner peut faire le lien avec ces images et conserver ces données dans le dossier médical. Couplé à un NAS (voir chapitre suivant), la solution est parfaite.

NAS

A quoi correspond ce petit nom curieux ?

Définition du mot NAS : « Network Attached Storage ». Ce terme désigne un procédé d'archivage sur un réseau, ou bien un serveur dédié au stockage.

VetoPartner peut enregistrer les données volumineuses dans sa base de données ou à l'extérieur de sa base dans des espaces de stockage répartis comme bon vous semble sur les machines de votre réseau, ou idéalement sur un NAS.

Qu'est-ce qu'un espace de stockage ?

Tout simplement un répertoire sur un disque dur. Mais ça sonne mieux quand on dit "espace de stockage"... ☺

Pourquoi aurais-je besoin d'espaces de stockage ?

Par défaut, VetoPartner enregistre les radios et autres documents volumineux dans sa base de données. Cela ne pose aucun problème si on enregistre une radio de temps en temps. Mais au bout de quelques mois, la taille de la base peut devenir très importante.

→ Les espaces de stockage permettent de mémoriser ces données à l'extérieur de la base.

Quels sont les types de données que VetoPartner peut enregistrer dans les espaces de stockage ?

- les radios
- les échographies
- les endoscopies
- les photos
- les ECG
- les résultats laboratoires
- les comptes rendus

A quoi ressemble un NAS ?



C'est tout mignon. Cela ne prend pas de place, c'est très discret et ça apporte un énorme espace de stockage pour vos données numériques.

Onduleur (alimentation sans interruption)

Le plus grave problème en informatique est la coupure de courant. Le réseau EDF peut aussi être soumis à des perturbations. Les ordinateurs n'aiment pas ça, et nous non plus...

Définition d'un onduleur (source : WikiPedia)

Le terme onduleur est un raccourci pour désigner dans le langage courant le dispositif appelé « alimentation sans interruption (ASI) » dont il constitue une partie. L'ASI permet de fournir à un système électrique ou électronique une alimentation électrique stable et dépourvue de coupure ou de micro-coupure, quoi qu'il se produise sur le réseau électrique.

Il est donc préférable de prévoir l'achat d'un onduleur. Pas besoin de disposer d'une très grande puissance, il faut simplement vous assurer de disposer d'une dizaine de minutes d'autonomie pour pouvoir fermer vos logiciels et éteindre vos ordinateurs correctement en cas de panne de courant prolongée.

Imprimante

Le choix est vaste, et les modèles se suivent sans interruption. Les constructeurs adorent renouveler leurs gammes.

Critères importants

- Si l'imprimante est à l'accueil : pouvoir passer facilement des chèques pour que VetoPartner les imprime.
- Si l'imprimante est en salle de consultation : pouvoir rapidement changer de type de feuille, pour imprimer sans délai les certificats de vaccination, les ordonnances, etc.

La technologie

A moins de vouloir absolument imprimer en couleur, choisissez l'impression laser. C'est très rapide, et « impeccable ». Le jet d'encre bave en cas de projection d'eau, et coûte très cher en consommable.

Vous pouvez envisager une imprimante 4 en 1 : imprimante, fax, scanner, photocopieuse. Les modèles de chez Brother sont très biens.

Les marques

HP, Canon, Brother, Lexmark...

Les prix : entre 230 € TTC et 380 € TTC

Sauvegarde de données

Dans la clinique

Les sauvegardes sont habituellement réalisées sur le disque dur de l'ordinateur qui possède les données. **Il faut aussi réaliser des sauvegardes depuis les autres postes afin de répartir les risques.** Il est rare que tous les disques durs de toutes les machines tombent en panne en même temps !!!

- Les sauvegardes doivent être **automatisées**.
- Les sauvegardes doivent être faites **2 fois par jour au minimum** (le disque dur d'une machine neuve est plein de vide ☺. Utilisons cet espace !).

Dans sa poche

Une bonne clé USB dans la poche, et la sauvegarde sort de la clinique avec nous. Cela apporte un niveau de sécurité supplémentaire en cas d'incendie ou de vol.

Idéal : externaliser : les sauvegardes sur Internet GRATUITEMENT

VetoPartner propose des sauvegardes sur Internet, gratuitement !!!

Ne vous laissez pas abuser par les éditeurs qui proposent des sauvegardes payantes, sous forme d'abonnement. Vous disposez déjà de suffisamment d'abonnements !

Les sauvegardes sur Internet permettent de régler les questions de vols, incendies, et crash des disques dur de nos machines.

C'est la solution complémentaire idéale pour vos sauvegardes. Les données sont externalisées et sécurisées. De plus, **l'outil de sauvegarde de VetoPartner travaille tout seul. Il suffit de lui programmer les heures de déclenchement.**

Mes ordinateurs en réseau

Une mise en réseau de ses ordinateurs est très simple, à condition de s'épargner quelques erreurs classiques de mise en œuvre.

Routeur/Switch

Lorsqu'on travaille en réseau, les ordinateurs doivent être connectés à un petit boîtier que l'on nomme "routeur" ou « Switch » selon le mode de fonctionnement adopté.

Concernant le câblage de la clinique, il faut prévoir un câble réseau qui partira depuis chaque ordinateur, en direction du routeur. Il faut compter environ 1 € par mètre de câble réseau (câble serti en RJ45, catégorie 5, blindé).

Conseil : la seule prestation que nous vous conseillons de faire réaliser par un professionnel est la mise en place de votre réseau. Un routeur à 30 € installé soi-même fonctionnera, mais vous n'obtiendrez pas un réseau de qualité. Le paramétrage de ces appareils demande de l'expérience. Il ne faut pas non plus chercher à faire une économie sur ce boîtier.

Box Internet

Tous les fournisseurs d'accès à Internet fonctionnent de la même manière. Votre abonnement à Internet comprend un matériel couramment nommé « Box » pour vous permettre de vous connecter à Internet.

Il suffit de brancher la « Box » sur le routeur ou sur le Switch pour disposer automatiquement d'un accès Internet sur toutes les machines du réseau. Il faut veiller à ce que le routeur ou le Switch dispose d'une entrée spécifique pour ce branchement.

Conseil de connexion :

Une « Box » intègre un petit routeur, ainsi qu'en général 2 ports RJ45 permettant de connecter 2 ordinateurs en réseau. Nous vous déconseillons d'utiliser la « Box » en tant que routeur :

- Le routeur interne est rarement de bonne qualité
- En cas de problème d'accès à Internet, il faudra sans doute redémarrer la Box. La connexion réseau sera alors coupée. Dommage...

Il est largement préférable de distinguer les 2 fonctions :

1. l'accès Internet (la « Box »)
2. l'interconnexion des machines (le routeur ou le Switch).

Et le Wi-Fi ?

Pourquoi pas... Cette réponse vous surprend peut-être.

Elle est motivée par le fait que la technologie Wi-Fi repose sur les ondes hertziennes : elle est donc soumise aux interférences de vos appareils électriques, de l'architecture de vos locaux, des réseaux Wi-Fi de vos voisins, etc.

Contrairement à un simple câble réseau qui ne coûte presque rien et qui demande peu de paramétrage, un réseau Wi-Fi fonctionne quand tout va bien. Pour tous les autres cas, bonne chance pour le paramétrage...

De plus, un réseau Wi-Fi est bien moins rapide qu'un câble réseau. Décidément...

Ce tableau est assez négatif. Nous comprenons que dans certains établissements il ne soit pas possible de faire passer des câbles. Mais si vous pouvez vous abstenir d'utiliser du Wi-Fi, n'hésitez pas. Les problèmes constatés depuis toutes ces années dans les cliniques se sont toujours miraculeusement réglés avec un bon câble réseau.

Et le CPL ?

Le CPL (Courant Porteur en Ligne) est une alternative aux traditionnels câbles et aux réseaux Wi-Fi. Le réseau passe par les câbles EDF.

En gros, même réponse que pour le Wi-Fi.

Mise en veille

Attention au paramétrage de la mise en veille de vos ordinateurs. La mise en veille correspond à une coupure de courant : ce n'est pas bon pour les logiciels qui utilisent une base de données et dont la connexion réseau se doit d'être persistante.

Ce qu'il ne faut pas permettre de mettre en veille :

- L'ordinateur lui-même

Ce qui peut se mettre en veille :

- L'écran
- Les disques durs

Ce paramétrage est à effectuer depuis le panneau de configuration de Windows.

Bonne informatisation !