

5 idées fausses sur la reconnaissance vocale

Nous avons tous une expérience avec la reconnaissance vocale. Nos smartphones et nos ordinateurs sont capables de retranscrire nos paroles. Dicter sa liste de courses ou demander à son smartphone quel temps il fera demain, c'est facile. Mais la rédaction d'un compte rendu médical ou la saisie d'informations cliniques complexes dans un dossier patient informatisé requiert un système de reconnaissance vocale bien plus performant.

Une enquête menée par les Echos Etudes en mai et juin 2016 pour le compte de Nuance, auprès de 200 professionnels de santé, permet de constater que la technologie de reconnaissance vocale est encore mal perçue par les médecins, en particulier ceux ayant eu une expérience il y a quelques années, et ce, bien qu'ils en perçoivent les bénéfices potentiels. En revanche, ceux qui l'utilisent aujourd'hui plébiscitent un outil innovant, véritable levier d'efficience en termes de temps médical retrouvé, relation patient, qualité des soins et conformité avec les exigences réglementaires.



« Beaucoup de médecins nous remontent leurs précédentes expériences et concluent que la reconnaissance vocale ne marche pas, que c'est un mythe ! Nous avons prouvé le contraire. La reconnaissance vocale, c'est possible et ça fonctionne. Et ce, dans des spécialités médicales très complexes »

Thomas Lechevallier,
responsable du département applications et projets de la direction
des services numériques du CHU de Nantes

Etat des lieux

Même si certains spécialistes, tels que les radiologues ou les anatomopathologistes, en sont de fervents utilisateurs historiques, la reconnaissance vocale est encore peu utilisée dans les établissements. Seulement 16% des comptes rendus médicaux sont aujourd'hui produits à l'aide de la reconnaissance vocale. Les responsables interrogés, qui utilisent la reconnaissance vocale, concluent systématiquement à des gains significatifs pour eux-mêmes, pour leurs patients et pour l'organisation de leur activité. En revanche, ceux qui en ont entendu parler ou qui l'ont utilisée dans le passé, ont souvent développé des a priori négatifs.

16%

seulement de médecins utilisent la reconnaissance vocale pour rédiger les comptes rendus médicaux, contre 63% la dictée numérique.

Les idées reçues sur la reconnaissance vocale ont la vie dure. Découvrez, 5 idées fausses et des témoignages réels sur l'usage de la reconnaissance vocale !

1

La reconnaissance vocale ne serait pas fiable

Les professionnels de santé qui n'utilisent pas la reconnaissance vocale expriment le plus d'a priori. Ils ont souvent expérimenté les anciennes technologies de reconnaissance vocale dans le passé, et cela ne leur a pas laissé une bonne impression. Pour eux, la reconnaissance vocale n'est pas perçue comme fiable, les systèmes ne seraient pas au point et les comptes rendus produits présenteraient des erreurs de saisie. « Il y avait trop de corrections à faire. Peut-être que je ne l'ai pas assez configuré. J'utilise peut-être un langage trop spécifique », explique un chirurgien exerçant en clinique privée.



La réalité : qualité de la reconnaissance, fiabilité, les termes médicaux 100% reconnus

Les professionnels de santé qui ont choisi la reconnaissance vocale ont une vision tout à fait positive de l'outil. A l'exemple du Docteur Rajzbaum, chef du service rhumatologie à l'hôpital Saint-Joseph à Paris. « Je ne reviendrais pas en arrière. La reconnaissance vocale est devenue une évidence dans ma pratique. La nouvelle génération de reconnaissance vocale m'a séduit par sa rapidité de prise en main, l'instantanéité et la qualité de la reconnaissance. »

La dernière génération de reconnaissance vocale affiche un taux de correction de 2%, ce qui équivaut aux quelques fautes d'orthographe que tout un chacun peut faire en rédigeant un document.

Pour le Docteur Jimenez, médecin expert, « La reconnaissance vocale a fait un vrai bond qualitatif ces dernières années. Elle est devenue très performante et ne commet aucune faute sur les termes médicaux, les noms des médicaments, les dispositifs médicaux, les maladies, les symptômes rares... ».

98%

C'est le taux de reconnaissance de la dernière génération de solution de reconnaissance vocale.

2

La reconnaissance vocale serait trop chère

« La reconnaissance vocale est un outil onéreux, il faut acquérir le thésaurus médical dont le coût est élevé », indique le DSI d'un centre hospitalier. Certains professionnels interrogés sont persuadés de ne jamais pouvoir disposer d'une telle solution car elle est perçue par leur établissement comme inabordable.



La réalité : un ROI rapide et démontrable

Les statistiques issues des projets réalisés montrent que la dernière génération de reconnaissance vocale Nuance permet de rendre 300 utilisateurs opérationnels en 3 mois. Le taux d'adoption est très rapide et les taux d'utilisation constatés démontrent que les médecins qui l'adoptent ne l'abandonnent pas. Dans un CHU nouvellement équipé, 9 semaines seulement ont été nécessaires aux 400 médecins concernés pour atteindre une adoption totale. La reconnaissance vocale est devenue naturelle dans leur pratique quotidienne.

Savez-vous que les médecins passent plus de 40% de leur temps¹ à produire et gérer la documentation médicale, ce qui représente 35 000 € par an et par médecin pour un établissement ? Cela donne à réfléchir quant à la mise en place de solutions permettant d'optimiser le temps des médecins.

« Nous sommes conscients qu'il faudrait se reposer la question de la reconnaissance vocale, cela ferait faire énormément d'économies à notre établissement : réduction des archives, réduction des dossiers papier, moins de personnels dédiés à la récupération des DP et à leur classement, etc. », explique un Cadre de santé exerçant au sein d'un CHU.

300

utilisateurs opérationnels en 3 mois.

1. « Les défis de la documentation médicale en France » – Nuance / Les Echos Études, Avril-Juin 2016

3

La reconnaissance vocale nécessiterait un long apprentissage avant de pouvoir l'utiliser

Les précédentes technologies de reconnaissance vocale nécessitaient, en effet, de passer par un stade d'apprentissage afin que le système affine le profil du dictant et fonctionne proprement. « D'abord, avant d'utiliser le système, le médecin doit faire son empreinte vocale. Et surtout, la façon de dicter doit être mécanique, lente. Le logiciel s'améliore au fil de l'eau. Il va reconnaître des mots que vous utilisez souvent. Mais c'est plus une contrainte qu'un bénéfice », a expliqué un médecin radiologue exerçant en CLCC.



La réalité : utilisation immédiate en quelques secondes, il n'y a plus d'apprentissage

La dernière génération de reconnaissance vocale ne nécessite plus aucun apprentissage. Le médecin crée son profil en quelques secondes, parle et le texte est immédiatement retranscrit sans erreur.

« Je m'attendais à passer du temps à dicter des listes de mots devant un micro le temps que le système reconnaisse ma voix. Avec cette génération de reconnaissance vocale, il n'y plus d'apprentissage, on démarre immédiatement », explique le Dr Rajzbaum, Chef du service rhumatologie de l'Hôpital Saint-Joseph à Paris, utilisateur de la dernière génération de reconnaissance vocale Nuance.

4

La reconnaissance vocale ferait perdre du temps aux médecins

« J'ai arrêté, ça me faisait perdre trop de temps. », explique un chirurgien dans un CLCC. Pour la plupart des professionnels interrogés, la reconnaissance vocale venait bouleverser des habitudes acquises depuis de nombreuses années, ce qui est toujours difficile à accepter. Surtout si les professionnels n'ont pas été impliqués dans le projet à son origine. Le rejet est dans ce cas assez symptomatique et la première perception des médecins est que ce nouvel outil va leur faire perdre du temps.



La réalité : 45mn gagnées par demi-journée de consultation

Tout le monde conviendra que parler est plus rapide que frapper sur un clavier même pour un utilisateur chevronné. L'utilisation de la reconnaissance vocale et de ses fonctionnalités telles que les insertions automatiques ou les commandes vocales permettent aux médecins de produire une prescription ou d'élaborer un compte rendu en quelques secondes seulement.

« La Reconnaissance Vocale a changé quelques-unes de mes habitudes. Avant je dictais mon courrier le soir ou lendemain de la consultation, puis il était tapé par ma secrétaire. Avec les allers retours pour le valider et le signer, le courrier pouvait partir plusieurs jours après la consultation. Maintenant je fais tout en temps réel et le patient ressort avec son compte rendu en mains. », raconte le Dr Razjbaum, Chef du service rhumatologie à l'Hôpital Saint-Joseph à Paris. « Le temps gagné lors de la rédaction d'une observation médicale et des ordonnances me permet de terminer la consultation dans les délais, et de faire le courrier en temps réel ».

5

La reconnaissance vocale serait trop complexe à mettre en œuvre

Pour les équipes informatiques des établissements, la reconnaissance vocale nécessitait jusqu'alors du temps et des ressources pour déployer la solution sur chaque poste client, mais également lors des mises à jour des applicatifs lorsque celle-ci y était intégrée. Pour certaines DSI dont les ressources sont réduites, cela pouvait induire des indisponibilités de service et le mécontentement des médecins.

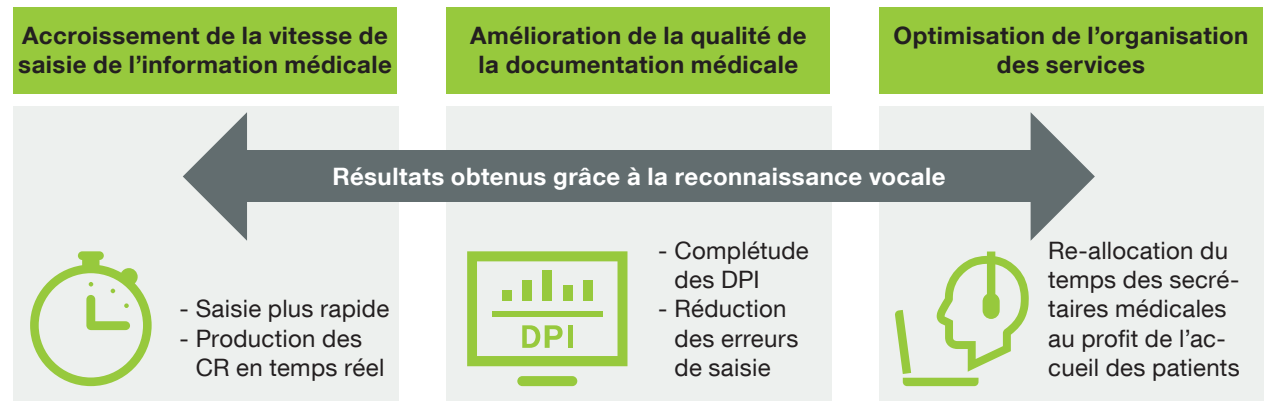


La réalité : **Zéro effort d'intégration, zéro effort de déploiement**

Avec la dernière génération de reconnaissance vocale dans le cloud, les équipes informatiques peuvent déployer aisément et rapidement la solution sur l'ensemble des postes de l'établissement. Avec la reconnaissance vocale en mode service, la DSI s'affranchit des contraintes liées aux mises à jour et à l'administration des postes.

« La centralisation des profils, la gestion simplifiée des licences et le fait de pouvoir avoir une vision sur l'utilisation de l'outil, sont des atouts majeurs. Pour les gestionnaires de projets et les responsables informatiques d'un groupement hospitalier comme le nôtre, Dragon Medical Direct est également la solution qui nous permet d'homogénéiser l'utilisation du dossier patient sur l'ensemble de nos sites en quelques minutes seulement », explique Julien De Lathouwer, Chef de projet et analyste IT au CHIREC à Bruxelles.

Les bénéfices de la reconnaissance vocale selon les responsables hospitaliers interrogés



Un impact positif sur l'organisation

- Les secrétaires médicales se recentrent sur leurs missions premières, l'accueil et l'accompagnement des patients, les enquêtes qualité patient... Elles sont par ailleurs moins sollicitées physiquement (position assise, douleurs aux poignets).
- Les médecins évoluent dans leur pratique, ils conçoivent des documents plus synthétiques, ce que les médecins de ville apprécient.
- Quand ils produisent leur compte rendu en présence du patient (en consultation), la conception du document génère des échanges avec ce dernier, ce qui transforme la relation.
- Pour tous les répondants, les comptes rendus sont plus facilement disponibles et accessibles.

« La Reconnaissance Vocale est un projet en soi, il ne s'agit pas d'une petite fonctionnalité, mais au contraire d'une technologie disruptive qui doit être déployée comme un véritable projet. »

Olivier Boussekey,
DSI de l'Hôpital Saint-Joseph à Paris.

Les facteurs clé de succès d'un projet de reconnaissance vocale

- Le succès de la mise en place de la reconnaissance vocale exige une démarche portée respectivement par les DG, DSI et les médecins
- La redéfinition en amont du poste et des missions des secrétaires médicales dont une partie du temps est libéré
- Une phase de test préalable avec des médecins impliqués et motivés
- Le déploiement progressif de l'outil par services
- Une période de formation et d'adaptation pour le médecin

La reconnaissance vocale n'est pas un mythe, la preuve avec ces retours d'expériences :



310 médecins de l'Hôpital Saint-Joseph à Paris utilisent la reconnaissance vocale Nuance, pour délivrer les lettres de liaison à J-0 [Lire le témoignage](#)



Au CHIREC à Bruxelles, la reconnaissance vocale Nuance favorise l'adoption et l'utilisation du DPI. [Lire le témoignage](#)



Le CHU de Nantes dope l'utilisation du DPI et réduit le délai de production des lettres de liaisons pour 400 médecins grâce à la reconnaissance vocale Nuance. [Lire le témoignage](#)



www.nuance.fr/sante



www.twitter.com/voice4health

A propos de Nuance Healthcare

Nuance Healthcare aide les établissements de santé et les médecins à capturer avec exactitude l'histoire du patient et à la convertir en informations médicales exploitables, en 22 langues. Aujourd'hui, plus de 10 000 établissements de santé et plus de 500 000 médecins dans le monde utilisent la technologie de reconnaissance vocale de Nuance pour offrir des soins de meilleure qualité, améliorer leur performance financière et répondre aux exigences du secteur médical.
