



## INTERVIEW ANNE-MARIE BESSA, RESPONSABLE DES VENTES NUANCE HEALTHCARE FRANCE

### Quel regard portez-vous sur la reconnaissance vocale en France ?

Ces dernières années, nous avons assisté à la démocratisation de la reconnaissance vocale. Son utilisation dans notre quotidien s'est accélérée, d'abord avec les PC et Mac, puis avec les GPS, smartphones et tablettes. Les récentes applications proposées par Nuance pour iPhone et iPad ont d'ailleurs permis de populariser la reconnaissance vocale en démontrant que la technologie est mature et efficace. Dans le domaine médical, nous bénéficions aussi de cette popularisation de la reconnaissance vocale et nous notons une adhésion plus marquée. La qualité de la reconnaissance vocale est parfaitement reconnue par les professionnels de santé.

### Qu'apporte la reconnaissance vocale plus spécifiquement aux radiologues ?

Il y a aujourd'hui un contexte en radiologie tout à fait favorable à la reconnaissance vocale. Tout d'abord, il manque plus de 1000 radiologues dans les hôpitaux publics selon le rapport 2008 de l'ONDPS (Observatoire National de la Démographie des Professions de Santé). La Haute Autorité de Santé anticipe, quant à elle, une diminution du nombre de médecins radiologues de 20 à 25 % d'ici 2015-2030. Cette situation conduit à une externalisation de la radiologie. Les hôpitaux font de plus en plus souvent appel à des plateformes techniques de proximité. Dans le même temps, le nombre d'exams, lui, ne diminue pas. On observe une nette augmentation de la cadence dans les cabinets pour tenir les tarifications et les remboursements de la sécurité sociale. Autre constat, il y a un an et demi, les établissements privés d'imagerie médicale ont eu par décret l'obligation de s'équiper d'un système PACS pour bénéficier d'une augmentation des tarifs sur les exams. Le remboursement promis du PACS a finalement été annulé. Pour nombre de ces établissements, le coût généré par l'acquisition du PACS n'est toujours pas amorti. D'où là encore, une augmentation des cadences de travail. Face à cette situation, les services de radiologie doivent réviser leurs processus en définissant clairement les zones

incompressibles et les zones compressibles. Une diminution des coûts typiquement sur la partie back office est tout à fait possible avec un outil de productivité comme la reconnaissance vocale. Cette diminution passe par trois leviers. Premièrement la mutualisation ; l'outil bénéficie à l'ensemble des radiologues. Deuxièmement l'optimisation ; l'enrichissement du profil locuteur entraîne une amélioration de la qualité de la reconnaissance vocale. Troisièmement l'automatisation ; la reconnaissance vocale embarquée dans un système d'information permet de recourir à des macros pour des exams courants d'où un gain de temps et à contrario le radiologue pourra en consacrer plus aux exams particuliers.

### Quels sont les principaux cas de figure d'utilisation en radiologie ?

La reconnaissance vocale est principalement utilisée en radiologie pour accélérer la production des comptes rendus afin qu'ils puissent être remis aux patients immédiatement après l'examen, et aussi être tout de suite consultables par les autres praticiens de l'hôpital. Un second objectif généralement exprimé est la diminution du temps de frappe des secrétaires pour qu'elles puissent se consacrer pleinement à l'accueil des patients, la prise de rendez-vous et à des tâches administratives à valeur ajoutée. Sur les grands établissements de santé, on note que les fonctions diverses et variées de la reconnaissance vocale sont utilisées, car les équipes sont plus importantes et les habitudes de travail sont protéiformes – de même que les processus de relecture sont plus poussés notamment avec les internes. Dans les cabinets de radiologie, on observe une utilisation intensive de la reconnaissance vocale. Enfin, la reconnaissance vocale participe à la standardisation des échanges grâce à l'utilisation d'une terminologie homogène. Cette standardisation est à la fois demandée par le DMP et lorsque l'on opère à un transfert de l'information vers d'autres équipes. En effet, les exams d'imagerie sont de plus en plus externalisés et les interprétations doivent être comprises sans équivoque.