

Nuance place la reconnaissance vocale dans le cloud

Dans l'exercice des professions de santé, où l'écrit s'impose avec l'obligation de fournir des comptes rendus, l'adoption d'une solution de reconnaissance vocale est le gage d'une amélioration sensible de la productivité du personnel médical. **Javier Viver**, directeur commercial Europe du Sud de Nuance, annonce d'ailleurs un retour sur investissement (ROI) de un an et demi, faisant de cette pratique, selon une étude de BearingPoint, la plus rentable au service des centres hospitaliers.

Et pourtant, le taux d'équipement des personnels de santé en reconnaissance vocale demeure faible : parmi les « *professions dictantes* », radiologie, cardiologie et psychologie, il plafonne aux alentours des 25%, tandis que pour l'ensemble des hôpitaux il ne dépasse pas les 10%. Ces chiffres sont nettement inférieurs à ceux pratiqués dans les autres pays européens ou américains ! La cause, selon Javier Viver, viendrait de la maturité tardive des solutions en langue française. « *Avec en particulier ses homophones, elle représente un niveau de complexité autrement plus élevé que sur les autres langues. Mais cette difficulté a été résolue il y a quelques années, et la reconnaissance vocale en français est aujourd'hui très efficace.* »

Son adoption, un temps retardée, demeure pourtant encore faible. La cause aujourd'hui, toujours selon Javier Viver, viendrait des médecins eux mêmes ! Leur rapport avec les nouvelles technologies n'est pas toujours simple, avec un esprit de conservation des outils même obsolètes, mais qui leur rendent les services qu'ils en attend(ai)ent et qu'ils n'envisagent pas de faire évoluer. La problématique budgétaire doit également être évoquée...

Et dans le même temps une nouvelle problématique s'impose aux personnels hospitaliers, le DMP (Dossier Médical du Patient). Si son principe est simple, un dossier personnel numérique unique est affecté à chaque individu, dans les usages il nécessite d'être systématiquement documenté à chaque acte de santé. La multiplicité des environnements qui l'alimentent – administratif, actes médicaux, ordonnances, examens, imagerie, etc. – rendent cette tâche, la création de l'information médicale dans le système d'information, complexe...

Révolutionner l'accès à la reconnaissance vocale

C'est pour tous ces motifs que Nuance Healthcare, le premier acteur mondial de la reconnaissance vocale dans le monde de la santé avec plus de 450 000 médecins utilisateurs, a fait évoluer son offre autour de trois produits. Le but est de simplifier l'accès à sa technologie reconnue au travers de trois scénarios d'usages. Cette approche pourrait même être qualifiée d'exemplaire pour de nombreux éditeurs, c'est pourquoi nous l'évoquons ici.

– L'usage individuel est proposé via **Dragon Medical**. Classiquement, cette solution de reconnaissance vocale s'installe sur un PC. Elle dispose bien évidemment d'un référentiel sémantique médical. Mais il lui faut un PC d'une génération récente pour s'exécuter, car la reconnaissance vocale est gourmande en ressources.

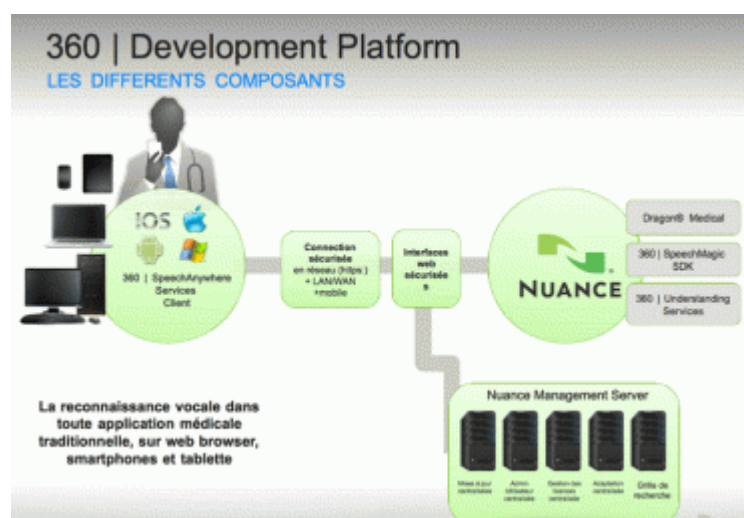
– L'usage en réseau, **Dragon Medical 360 Network Edition**, s'installe sur un serveur Microsoft IIS

et s'exécute sur une plateforme client Windows, Citrix, ou encore sur un navigateur. Prête à l'emploi, elle ne nécessite pas d'intégration et s'exécute simplement en ligne, en mode hébergé (que Nuance qualifie de « cloud privé »). C'est donc le serveur qui assure la prestation. Pour l'utilisateur, il suffit de lancer le service dans une fenêtre qui s'affiche sur le poste, le texte dicté prend place dans l'application de saisie du texte, là où est placé le curseur.

– **Dragon Medical 360 Development Platform** est la nouvelle solution de Nuance dans le nuage, qualifiée par l'éditeur de « reconnaissance vocale dans le cloud ». Cette plateforme professionnelle peut être déployée sur un cloud public ou privé (cette option devrait être retenue par les groupements de centres hospitaliers qui déploient leur propre cloud). L'utilisateur accède au service via une application client prête à l'emploi, non intégrée, mais qui s'appuie sur la solution cloud, à laquelle toutes les applications et plateformes existantes peuvent accéder. Les données échangées sont évidemment cryptées.

Intégrer la dictée dans les applications

Avec **360 SpeechMagic SDK 7.3**, les éditeurs de solutions peuvent intégrer la reconnaissance vocale dans leurs applications, qui selon le déploiement retenu peuvent s'exécuter comme un service sur un système de dictée, un PC, un portable médicalisé, un smartphone ou encore une tablette. Là aussi la reconnaissance s'exécute au niveau des serveurs, mais l'accès se fait dans le nuage, donc par exemple en mobilité, en tout lieu de l'établissement pourvu que le WiFi ait été déployé (la seule contrainte porte sur la stabilité de la ligne, et la téléphonie n'est pas encore suffisamment stable pour cet usage !).



La solution dispose également de l'outil Speech Analytics, qui indexe les informations liées à utilisation et à la performance du système, par locuteur et au niveau macro sur l'établissement. Cet outil permet aussi – éventuellement ! – de mesurer la consommation individuelle ou par service pour la refacturation.

Triple 0 pour le nuage Nuance

« 360 Development Platform a été conçu suivant le principe de zéro poids sur le client, zéro effort d'intégration, et zéro effort de déploiement », affirme **Anne-Marie Bessa**, responsable des ventes

Nuance Healthcare France. « Notre nouvelle offre signe un retour aux fondamentaux, la création d'information médicale, et si possible dictée directement dans le dossier du patient. Nous constatons l'émergence de demandes pour l'ensemble des personnels soignants. Mais si la reconnaissance vocale impose des ressources informatiques, avec le cloud, nous offrons à tous les acteurs de la santé la possibilité d'y accéder dès aujourd'hui. C'est une révolution car nous changeons l'accès à la reconnaissance vocale. Notre souhait est d'en finir définitivement avec le passé, et d'emmener les hôpitaux vers le non papier et le cloud. »