

Reconnaissance vocale et Internet, l'accord parfait

En s'appuyant sur le service DicteeOnLine de L.E.D. Engineering, le Dr Damien Coyral et ses collègues rhumatologues de Limoges ont très nettement amélioré l'efficacité du secrétariat de leur cabinet de consultation privé.

La reconnaissance vocale : valeur ajoutée ou galère assurée ? Selon les cas, la migration entre la bonne vieille cassette et le dictaphone numérique peut s'avérer coûteuse à plus d'un titre. À Limoges, le Dr Damien Coyral et ses trois confrères libéraux, réunis en cabinet de consultation privé, ont trouvé une solution particulièrement intéressante.

« Nous avions de graves problèmes de retard en secrétariat, confie-t-il, des collègues rhumatologues nous ont alors conseillé de tester la solution DicteeOnLine de L.E.D. Engineering et je dois dire que nous sommes ravis du résultat ». En combinant les technologies que sont la dictée numérique PHILIPS, Internet et SpeechMagic de NUANCE, la société cannoise réussit le tour de force de rendre la reconnaissance vocale très accessible et d'une efficacité quasi-immédiate.

Simplicité

« Cela est très simple, confirme Damien Coyral, nous disposons d'un dictaphone numérique que nous posons sur son socle relié à notre ordinateur. Il suffit de dicter le compte rendu, les données sont transférées sur le serveur DicteeOnLine qui héberge le moteur de reconnaissance vocale et, en moins de trois minutes, elles sont disponibles sur les postes des secrétaires en fichiers texte afin qu'elles effectuent les modifications ou corrections nécessaires ». L'archivage des comptes rendus peut être automatisé et toutes les données échangées passent sur des protocoles cryptés permettant de garantir une sécurité et une confidentialité optimales. Le concept est astucieux, le moteur de reconnaissance vocale étant mutualisé, l'installation ne nécessite pas d'investissement démesuré. Un dictaphone numérique pour le praticien et un casque/pédalier pour la secrétaire suffisent du point de vue matériel. Pour ce qui est de la partie logicielle, L.E.D. Engineering installe gratuitement les modules nécessaires sur les postes concernés. Il suffit alors d'une

connexion internet pour utiliser immédiatement le service. « En termes de coût, ce n'est pas trop lourd, assure Damien Coyral, L.E.D. Engineering propose des formules d'abonnement tarifées en fonction du nombre de courriers. Nous avons choisi un forfait illimité et c'est tout à fait raisonnable. Pour l'installation, tout nous a été transféré par la société, les dictaphones numériques et le matériel avec lequel ils ont l'habitude de travailler. J'avais quelques craintes pour la mise en place, mais un intervenant a pris en main mon ordinateur, il m'a tout expliqué et en un quart d'heure, c'était réglé ! ».

24h/24

Il n'est pas si fréquent de rencontrer un tel enthousiasme, d'autant qu'il est généralisé, car la solution DicteeOnLine a radicalement changé la vie des rhumatologues limougeaux en améliorant très nettement l'organisation de leur travail et en reléguant rapidement aux oubliettes leurs problèmes d'accumulation et de retard des courriers. « Avec les dictaphones numériques, nous n'avons plus le problème des cassettes qui s'usaient, pouvaient être sources d'erreurs et se perdaient même parfois. Le gros gain se situe au niveau du secrétariat. Nous sommes à jour de nos courriers alors que les retards pouvaient atteindre jusqu'à 15 jours. Maintenant les courriers mettent tout au plus une demi-journée pour être envoyés. Le service est

utilisable 24h/24. Je finis parfois mes journées vers 21 h. Il n'y a plus de secrétaires mais je peux quand même transférer mes données pour qu'elles soient traitées dès le lendemain matin ». Si les secrétaires du cabinet craignaient un peu pour leurs emplois avant l'utilisation des services DicteeOnLine, elles ont elles aussi, rapidement plébiscité la solution choisie par Damien Coyral et ses confrères. « Elles restent indispensables au bon fonctionnement du service. Leur rôle consiste à la mise en page, la formulation et la correction des courriers. Le gain de temps et d'efficacité est considérable. C'est aussi un gain pour le patient à qui elles peuvent accorder plus de temps ».

Urgences

Avec son abonnement, Damien Coyral utilise également DicteeOnLine à la clinique de Chenieux, service des urgences. « Au niveau des urgences, c'est très pratique, conclut-il, car si on veut un certificat ou que le patient puisse repartir avec le courrier, on peut le faire. Ce qui était difficile avant. J'en ai rapidement parlé à mes collègues urgentistes qui ont fait installer le même système. C'est vrai que j'ai tendance à le conseiller car c'est assez fabuleux ce qu'ils ont fait. Ce qui est assez agréable aussi, c'est qu'ils sont à l'écoute, ils ont une bonne assistance et sont toujours disponibles. Ils sont très réactifs, c'est vraiment remarquable ». ■

