

Année 2014

n° \_\_\_\_\_

**THÈSE  
POUR LE DIPLÔME D'ÉTAT  
DE  
DOCTEUR EN MÉDECINE**

PAR

**NOM : ROGHANIAN      Prénom : Chiva**  
**Date et Lieu de naissance : 30/08/1983, Paris 14e**

\_\_\_\_\_  
*Présentée et soutenue publiquement le : 17/10/2014*  
\_\_\_\_\_

**LA SALLE D'ATTENTE,  
ELEMENT DE LA PERSONNALITE DU MEDECIN  
ET OUTIL DE COMMUNICATION AVEC SES PATIENTS.**  
Etude qualitative et iconographique

Président de thèse : **Professeur PAPO Thomas**

Directeur de thèse : **Professeur GALAM Eric**

**DES MEDECINE GENERALE**

# Résumé

## Introduction :

La salle d'attente est le premier contact du patient avec son médecin. Elle représente un espace de transition directement lié à la personnalité du praticien et à l'idée qu'il se fait du dispositif d'accueil, d'attente et d'introspection offert à ses patients. Quant au bureau médical, il est un lieu d'intimité où le médecin module la distance relationnelle dans le milieu qu'il s'est créé pour exercer. Que peut-on dire de ces lieux professionnels façonnés par le soignant au fil du temps et des rencontres avec ses patients et qui expriment sa personnalité?

## Méthode :

C'est une étude qualitative iconographique et audiographique à partir de photographies et d'entretiens semi-dirigés avec le médecin généraliste. Les entretiens ont été enregistrés, retranscrits et anonymisés puis codés par analyse qualitative jusqu'à saturation des données. La population étudiée est composée de médecins généralistes d'Ile-de-France. Elle représente l'un des bras d'une étude impliquant deux thèses : l'une portant sur la salle d'attente et l'autre sur le bureau du médecin. Les photographies ont été anonymisées puis décrites par la thésarde auteure et en aveugle par l'autre thésarde. Un avis «expert» architecte sur les photos a été demandé. L'étude a été complétée par une démarche ethnographique individuelle et collective.

## Résultats :

Les données ont été collectées par les deux thésardes de novembre 2012 à janvier 2014, soit 25 entretiens et cabinets photographiés sur 50 contactés. Les éléments obtenus par notre recherche montrent que le cabinet médical est à la fois un lieu de soin, un lieu d'échange et un lieu de vie pour le médecin. Son organisation est marquée par un métabolisme au fil du temps, des événements médicaux, législatifs ou personnels. Nous avons perçu harmonie et discordances entre la salle d'attente et le bureau d'un même médecin d'une part et d'autre part entre ce qui est dit par le médecin, ce qui est vu par l'objectif photographique et ce qui est retenu par l'enquêteur.

## Conclusion

Le cadre de travail des médecins évolue au cours du temps avec les technologies, épidémies, législations et interactions avec la patientèle qui se répercutent directement ou non sur la relation médecin patient. La mutation progressive d'une relation verticale vers une relation horizontale où le médecin se met au même niveau que le patient tend vers une relation plus intimiste et moins anxiogène. La salle d'attente est un lieu de transit, un sas, où l'attente devient paisible et non craintive. Dans le bureau, le médecin instrumentalise son mobilier pour accueillir et donner différents types de messages : écoute, conseil, éducation thérapeutique, prescriptions; mais aussi distance, disponibilité, conceptions de l'outil de travail. C'est aussi un espace privé dans lequel il s'épanouit et s'adapte aux contraintes et opportunités liées au contexte socio-culturel des soins. Par delà le contexte socio-culturel, c'est le médecin qui conditionne la relation avec ses patients par l'intermédiaire des outils qu'il se donne pour exercer et qui représentent une part de son identité professionnelle. L'organisation spatiale et le mobilier cristallisent la complexité de la relation de soin. Le fait d'en expliciter les modalités et enjeux peut aider à rendre le travail plus agréable pour le médecin et les consultations plus performantes pour les patients.

## Mots-clefs

Relation médecin-patient / Salle d'attente / Bureau / Personnalité professionnelle

# PERMIS D'IMPRIMER

VU :

Le Président de thèse  
Université Paris 7  
Le Professeur Papo

VU :

Le Doyen de la Faculté de Médecine  
Université Paris Diderot - Paris 7  
Professeur Benoît Schlemmer

Date

*VU ET PERMIS D'IMPRIMER*  
Pour le Président de l'Université Paris Diderot - Paris 7  
et par délégation

Le Doyen

Benoît SCHLEMMER