

ACTUALITÉS

Ce qui se dit à l'accueil reste à l'accueil

23 juillet 2026, Tobias Engl



Le comptoir d'un cabinet de médecine générale est un lieu public. Carte d'assuré, date de naissance, motif de la consultation : la plupart de ces informations sont prononcées à voix haute, tandis que huit chaises sont occupées derrière. Un cabinet de médecine interne en groupe a été confronté à ce problème précis et l'a résolu sans avoir à réaménager la réception.

Le contexte. Le comptoir donnait directement sur la salle d'attente, sans même quatre mètres d'espace entre les deux. Ceux qui le voulaient pouvaient écouter. La plupart du temps, personne ne le voulait, mais tout le monde en entendait quand même un peu. Dans la pratique, c'était plus que désagréable. Les données de santé font partie de la catégorie la plus sensible prévue par la législation sur la protection des données, et le secret professionnel ne s'arrête pas au bord du comptoir. L'installation d'une cloison ou d'un deuxième guichet s'est heurtée à un manque de place et aux contraintes liées au classement de ce bâtiment ancien.

L'intervention. Au-dessus de la réception était déjà accroché un écran (ScreenWay) qui affichait les numéros d'attente et des informations. Son haut-parleur remplissait désormais une deuxième fonction. Il diffuse désormais un fond sonore discret à large bande, réglé précisément sur la bande de fréquences dans laquelle la parole devient intelligible. Juste au

comptoir, on comprend chaque mot. Trois mètres plus loin, la phrase se transforme en un murmure dont on ne peut plus extraire aucune information. L'installation a été réalisée en une matinée, sans matériel supplémentaire, sans câbles traversant le bâtiment ancien.

Le résultat. Les conversations à l'accueil sont restées là où elles doivent être. Depuis, les personnes assises dans la salle d'attente entendent un bruit de fond régulier et discret, que la plupart ne remarquent même plus au bout de quelques minutes. La responsable du cabinet indique que les demandes de plus de discrétion ont cessé et que le délégué à la protection des données a retiré la réception de sa liste des lacunes.

La discrétion à l'accueil n'est pas une question d'architecture. C'est une question de la façon dont l'espace traite le son. Un écran, qui est de toute façon accroché au mur, peut s'en charger.