

Analyse Sociolinguistique de la Communication dans le Domaine des Soins Infirmiers au Maroc : Fracture Linguistique et Perspectives d'Amélioration

Professeur Ali Ouassou

Professeur de L'enseignement supérieur

Faculté de Lettres, des Langues et des Arts

Université Ibn Tofail, Kénitra

Asma Ait Ali

Doctorante-chercheur, Laboratoire : Langage et Société

Faculté de Lettres, des Langues et des Arts

Université Ibn Tofail, Kénitra

Résumé :

La communication dans le domaine des soins infirmiers au Maroc est confrontée à des défis linguistiques significatifs, notamment une fracture entre la langue enseignée pendant la formation et celle utilisée dans la pratique quotidienne. L'étude, menée au centre hospitalier provincial de Kenitra, révèle que bien que le français soit la langue dominante dans la formation, les infirmiers se heurtent à des difficultés de communication, en particulier avec les patients. Cette enquête met en lumière le recours au technolecte comme moyen potentiel pour surmonter ces obstacles, soulignant l'importance d'adapter le langage professionnel à la diversité linguistique des patients. Les résultats indiquent également une volonté du personnel infirmier de trouver des solutions, telles que la vulgarisation du vocabulaire et la traduction, pour améliorer la compréhension. L'article propose des initiatives visant à sensibiliser les acteurs du domaine de la santé, à favoriser l'échange d'expériences entre les établissements de soins, et à intégrer la question du technolecte dans la formation continue. Ces recommandations visent à atténuer les défis linguistiques et à renforcer la communication efficace entre les infirmiers et les patients.

Mots clés : Communication, Soins infirmier Défis linguistiques, Langue enseignée, Pratique quotidienne, Français, Technolecte, Vulgarisation du vocabulaire

Abstract :

The communication in the field of nursing in Morocco faces significant linguistic challenges, particularly a gap between the language taught during training and that used in daily practice. The study, conducted at the provincial hospital center of Kenitra, reveals that despite French being the dominant language in training, nurses encounter communication difficulties, especially with patients. This inquiry highlights the use of technolect as a potential means to overcome these obstacles, emphasizing the importance of adapting professional language to the linguistic diversity of patients. The results also indicate a willingness among nursing staff to find solutions, such as simplifying vocabulary and translation, to enhance understanding. The article proposes initiatives aimed at raising awareness among healthcare professionals, promoting the exchange of experiences between healthcare institutions, and integrating the issue of technolect into ongoing training. These recommendations aim to alleviate linguistic challenges and strengthen effective communication between nurses and patients.

Keywords: Communication, Nursing, Linguistic challenges, Language taught, Daily practice, French, Technolect, Simplification of vocabulary.

Introduction :

Dans l'exercice de leur métier, les infirmiers sont confrontés à la complexité inhérente des situations de soins, aux différents contextes et à la dimension humaine. Les décisions qu'ils prennent ont des conséquences directes sur la santé des patients et de leurs familles. Il est crucial que les infirmiers basent leurs choix et actions sur une base de connaissances solide. Cependant, il est observé que les connaissances acquises pendant la formation initiale restent relativement adaptées à la pratique, bien que les langues utilisées dans le domaine professionnel diffèrent considérablement des systèmes linguistiques enseignés dans les établissements tels que les Facultés de médecine et de pharmacie ainsi que les instituts supérieurs de professions infirmières et techniques.

Dans ces établissements, les connaissances sont transmises à travers des langues académiques, principalement le français, tandis que sur le terrain, les langues de travail sont principalement les variations de l'Amazigh et/ou la Darija, utilisées par la majorité écrasante des citoyens marocains. Cela soulève des questions de recherche importantes, notamment sur l'impact de

l'écart linguistique entre la formation et la pratique sur la communication entre le personnel paramédical et les patients, ainsi que sur la justification du recours aux technolèctes pour établir des diagnostics précis et dispenser les meilleurs soins.

Les objectifs de la recherche visent à démontrer que cet écart linguistique entrave la communication entre le personnel médical/paramédical et les patients, compromettant ainsi la qualité des diagnostics. De plus, l'étude cherche à mettre en lumière le rôle essentiel des technolèctes tant dans la formation que dans la pratique, soulignant leur efficacité pour optimiser la communication entre le personnel médical/paramédical et les patients. Cette optimisation de la communication est considérée comme une condition préalable indispensable à l'établissement de diagnostics précis, qui, à leur tour, garantissent la prestation de soins de qualité.

La méthodologie adoptée repose sur une approche quantitative, impliquant l'utilisation d'un instrument d'investigation sous la forme d'un questionnaire semi-dirigé soumis au personnel infirmier.

Indéniablement, le rôle essentiel des infirmiers dans le domaine de la santé à l'échelle mondiale ne peut être sous-estimé. La pandémie actuelle qui touche presque tous les pays a mis en évidence le travail colossal accompli par les infirmiers et les médecins, qui font preuve de sacrifices incessants pour sauver la vie de millions de personnes infectées par le virus.

Les difficultés que nous avons rencontrées au cours de nos dix dernières années de travail dans les dispensaires, ainsi que nos observations quotidiennes dans les hôpitaux, nous ont motivés à entreprendre la présente recherche que nous avons intitulée : « L'usage du français entre la théorie et la pratique dans les soins infirmiers ».

Notre étude examinera la problématique suivante : même si le personnel médical et paramédical possède un savoir adéquat en ce qui concerne l'exercice de leur métier, les langues utilisées dans la pratique restent très éloignées des systèmes linguistiques enseignés au sein des différentes institutions, telles que les Facultés de médecine et de pharmacie ainsi que les ISPITS. Dans ces établissements, les connaissances et compétences sont transmises à travers des langues académiques, principalement le français, tandis que sur le terrain, les langues de travail sont principalement les variantes de l'Amazigh et/ou la Darija, utilisées par la majorité écrasante des citoyens marocains.

À travers cet article, nous nous sommes fixés deux objectifs majeurs :

1. Montrer que l'écart entre les langues utilisées dans la formation médicale/paramédicale et celles pratiquées sur le terrain entrave la communication entre le personnel médical/paramédical et les patients, compromettant ainsi la possibilité d'établir un diagnostic adéquat.
2. Mettre en évidence le rôle essentiel que peuvent jouer les technocrates, tant en amont (pendant la formation) qu'en aval (sur le terrain pratique), pour optimiser le processus communicationnel entre le personnel médical/paramédical et les patients à chaque interaction. La réussite de ce processus est considérée comme la condition sine qua non pour établir des diagnostics précis, garantissant ainsi la prestation de soins de qualité.

Pour répondre à ces objectifs, nous devons explorer les questions de recherche suivantes :

1. En quoi l'écart entre les langues de formation et celles de l'exercice du métier entrave-t-il la communication entre le personnel médical/paramédical et les patients, compromettant l'établissement d'un diagnostic adéquat ?
2. Quelles sont les justifications du recours aux technocrates pour établir des diagnostics précis et dispenser les meilleurs soins ?

Dans le cadre de cette recherche, il serait également pertinent de confirmer ou d'infirmer deux grandes hypothèses :

1. L'écart entre les langues de formation et celles de l'exercice du métier entrave la communication entre le personnel médical/paramédical et les patients, compromettant la possibilité d'établir un diagnostic adéquat.
2. Les technocrates jouent un rôle efficace aussi bien en amont (pendant la formation) qu'en aval (sur le terrain pratique) pour optimiser le processus communicationnel entre le personnel médical/paramédical et les patients. La réussite de ce processus est essentielle pour établir un bon diagnostic et assurer des soins de qualité.

Le présent article s'attache à explorer les nuances linguistiques au sein des Instituts Supérieurs Professionnels de l'Enseignement Technique et de la Formation Professionnelle (ISPITS), mettant en lumière les pratiques linguistiques des infirmiers de la santé publique. Menée dans le cadre d'un Projet de Fin d'Études du master, cette recherche intitulée "Les langues utilisées en tant que langues d'enseignement et les langues utilisées dans la pratique, au niveau des ISPITS" a pour objectif d'analyser la corrélation entre les langues enseignées pendant la formation et celles effectivement utilisées dans le contexte professionnel.

Contexte de la Recherche :

Le contexte de cette recherche est particulièrement significatif à l'heure où la diversité linguistique et culturelle joue un rôle essentiel dans le domaine de la santé. Comprendre comment les infirmiers naviguent à travers différentes langues dans leur pratique quotidienne peut apporter des éclairages cruciaux pour améliorer la communication, la qualité des soins, et la satisfaction des patients.

Méthodologie :

La méthodologie adoptée repose sur un questionnaire semi-dirigé soigneusement conçu. Ce questionnaire, adressé aux infirmiers de la santé publique, couvre des aspects tels que le profil personnel, les langues utilisées dans l'exercice professionnel, la formation linguistique, et l'impact de l'écart linguistique sur le métier.

Sections du Questionnaire :

1. **Profil Personnel :** Cette section explore des éléments tels que le sexe, l'âge, le niveau d'instruction, l'ancienneté, et les origines géographiques des participants.
2. **Langues Utilisées dans l'Exercice Professionnel :** Interroge sur les langues utilisées au travail, en mettant l'accent sur la possibilité d'utilisation simultanée de plusieurs langues.
3. **Formation Linguistique :** Investigue les langues à travers lesquelles les infirmiers ont été formés.
4. **Impact de l'Écart Linguistique :** Explore si l'écart entre la langue de formation et celle de la pratique a des répercussions négatives sur le métier.
5. **Divers Aspects Linguistiques :** Examine divers aspects tels que les difficultés de communication avec les patients, l'utilisation du vocabulaire spécifique au métier, l'importance de ce vocabulaire, et l'utilité d'une formation linguistique.

Engagement des Participants :

L'engagement des participants est sollicité dans un cadre où l'anonymat est assuré, et la confidentialité des réponses est garantie. La franchise des participants est cruciale pour le succès de cette étude.

Objectifs et Implications :

Les résultats escomptés de cette recherche visent à mieux comprendre comment les infirmiers naviguent à travers les langues dans leur pratique quotidienne, avec des implications

potentielles pour l'amélioration des protocoles de communication et de formation linguistique dans le secteur de la santé publique.

Ce travail aspire à contribuer de manière significative à la connaissance des dynamiques linguistiques dans le contexte professionnel des ISPITS, offrant des pistes pour des améliorations concrètes et des évolutions positives dans le domaine de la santé.

L'évolution constante des pratiques infirmières soulève des questions cruciales sur l'usage des langues, en particulier du français, dans le continuum entre la formation théorique et la mise en pratique des soins infirmiers. Cette étude se plonge dans cette dynamique linguistique au sein du Centre Hospitalier Provincial de Kenitra, adoptant une approche méthodologique rigoureuse pour dévoiler les perceptions et les réalités des professionnels de la santé.

La section "Matériel & Méthodes" qui suit offre un aperçu détaillé de la structure de cette recherche. Elle détaille les choix stratégiques tels que le type d'étude, le lieu de l'étude, la population cible, et la méthodologie de collecte des données. L'objectif est d'apporter une clarté méthodologique tout en soulignant l'importance de chaque élément dans la construction d'une compréhension approfondie de l'usage du français dans le domaine des soins infirmiers.

Cette investigation revêt une pertinence particulière dans le contexte actuel de la profession infirmière, où la communication fluide entre théorie et pratique est cruciale. Les résultats de cette étude peuvent offrir des perspectives éclairantes, ouvrant la voie à des améliorations significatives dans la formation et la pratique des infirmiers. La méthodologie adoptée vise à garantir une collecte de données rigoureuse et éthique, permettant une analyse approfondie des dynamiques linguistiques qui façonnent le paysage des soins infirmiers au Centre Hospitalier Provincial de Kenitra.

I. Matériel & Méthodes

Cette section détaille l'approche méthodologique utilisée pour répondre à la question de recherche, couvrant la population cible, l'échantillonnage, la collecte de données, les instruments de mesure, l'analyse des données, le déroulement de l'étude, et les considérations éthiques.

1. Type d'étude : Il s'agit d'une étude transversale, employant une approche mixte quantitative, centrée sur "l'usage du français entre la théorie et la pratique dans les soins infirmiers".

2. Lieu d'étude : L'étude est menée au centre hospitalier provincial de Kenitra. Le choix de cet hôpital est justifié par sa diversité en termes de filières infirmières et par la commodité, étant le lieu d'exercice des chercheurs.

3. Population cible et échantillonnage : La population cible est le personnel paramédical, avec une attention particulière portée aux infirmiers. L'échantillon est constitué de 20 individus.

4. Instrument de collecte de données : Le questionnaire semi-dirigé a été choisi pour sa facilité d'exploitation. Adapté à la situation de confinement due à la COVID-19 et au délai court de l'étude, il inclut des cases d'option (vrai ou faux) et des questions à choix multiples.

5. Questionnaire : Le questionnaire a été administré directement au personnel. Il comporte des questions diversifiées pour obtenir des informations approfondies.

6. Déroulement de la collecte des données : La collecte s'est déroulée en contactant directement la population cible, en partageant le questionnaire avec eux et en expliquant toutes les questions pour éviter toute ambiguïté. Les réseaux sociaux ont été utilisés pour gagner du temps et faciliter l'engagement du personnel.

7. Analyse des données : L'analyse se base sur la description des fréquences et pourcentages des différentes catégories. Les résultats sont présentés sous forme d'histogrammes et de camemberts pour une visualisation claire.

8. Considération éthique : Le respect de la liberté de participation, l'anonymat, et la confidentialité ont été des principes clés. Ces dispositions éthiques ont été communiquées préalablement à toutes les parties impliquées dans l'étude pour assurer une conduite éthique de la recherche.

II- Résultat et Discussion :

Question n°1 : quelle est votre statut et vos informations personnelles ?

Résultat : Il est remarqué que la grande partie du personnel interrogé est constituée de femmes (60%)

Le constat issu de la première question du questionnaire, portant sur le statut et les informations personnelles des participants, met en lumière une tendance marquée dans la composition du personnel interrogé. En effet, les résultats démontrent une prédominance significative de femmes, représentant une majorité notable de 60%. Cette observation initiale suggère une féminisation marquée au sein de la population étudiée.

Cette répartition générée au sein du personnel pourrait avoir des implications potentielles sur divers aspects de la pratique infirmière. La diversité des genres dans le milieu de la santé est une composante essentielle pour répondre aux besoins variés des patients. Dans le contexte des

soins infirmiers, la prédominance des femmes pourrait refléter des tendances historiques, des préférences professionnelles ou encore des stéréotypes de genre associés à cette profession.

Question 2 : quel est votre âge ?

Résultat : Le domaine des infirmiers embauche une tranche d'âge assez jeune. (66%) des personnes interrogées ont moins de 40 ans.

Cette observation sur la jeunesse relative du personnel infirmier révèle une dynamique intéressante au sein du Centre Hospitalier Provincial de Kenitra. La majorité des infirmiers se situent dans la tranche d'âge inférieure à 40 ans, suggérant une profession qui attire principalement une population jeune.

Cette caractéristique démographique peut être interprétée de plusieurs manières. D'un côté, cela peut refléter un attrait particulier pour la profession chez les individus en début de carrière, peut-être en raison de la demande croissante dans le secteur de la santé. D'un autre côté, cela souligne peut-être une tendance générationnelle, avec une plus grande représentation des générations plus jeunes au sein de la profession infirmière.

Les implications de cette distribution d'âge peuvent être variées, touchant des aspects tels que la dynamique d'équipe, la gestion des ressources humaines, et l'adaptabilité aux nouvelles méthodes et technologies de soins. Une compréhension approfondie de la structure d'âge du personnel infirmier peut contribuer à des stratégies de gestion plus efficaces et à une meilleure anticipation des besoins de formation et de développement professionnel.

Question n° 4 : Quelle est votre langue(s) maternelle(s) ou première(s) ?

Résultat : Nombreux sont les infirmiers interrogés dont la langue maternelle est l'arabe dialectal (89%) par contre ceux dont la langue première est le français représentent seulement 44%.

Série 1	
AMAZIGH	11%
ARABE DIALECTAL	89%



Cette question révèle une divergence intéressante entre la langue maternelle et la première langue des infirmiers interrogés au Centre Hospitalier Provincial de Kenitra.

La prédominance élevée de l'arabe dialectal en tant que langue maternelle (89%) indique un fort enracinement culturel au sein de la population infirmière. Cependant, la dissonance avec le nombre moins élevé (44%) de ceux dont la première langue est le français peut s'expliquer par plusieurs facteurs. Certains infirmiers peuvent avoir acquis le français comme première langue plus tard dans leur vie, peut-être à travers le système éducatif ou des formations professionnelles.

Cette nuance entre langue maternelle et première langue souligne la complexité linguistique du personnel infirmier et met en lumière la diversité des parcours éducatifs et linguistiques au sein de la profession. Cette observation est cruciale pour concevoir des programmes de formation linguistique et assurer une communication efficace, tenant compte de cette diversité linguistique au sein du personnel infirmier.

Question n°5 : Si plusieurs langues, les avez-vous acquises?

Résultat : Parmi le personnel avec qui nous avons travaillé, on remarque que 67% ont acquis plusieurs langues, l'une après l'autre, mais seulement 33% les ont acquises simultanément.

Cette question met en évidence des informations précieuses sur les modalités d'acquisition des langues chez le personnel infirmier du Centre Hospitalier Provincial de Kenitra.

Le fait que 67% des répondants aient acquis plusieurs langues successivement suggère une séquence temporelle dans l'apprentissage des langues. Cela pourrait être le résultat d'une expérience éducative, professionnelle, ou même d'une mobilité géographique qui a conduit à l'acquisition successive de différentes langues. Cette séquence d'acquisition peut avoir des

implications sur la maîtrise et l'usage des langues dans des contextes spécifiques, tels que les interactions avec les patients ou les collègues.

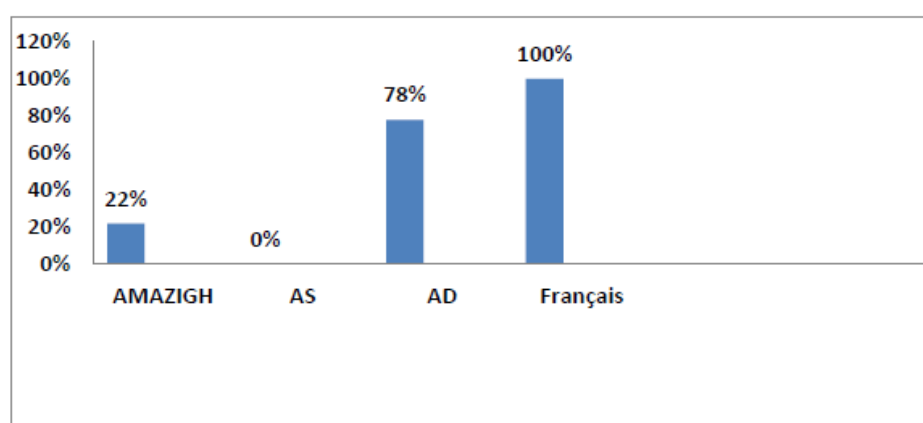
D'autre part, la minorité de 33% qui a acquis simultanément plusieurs langues indique une compétence multilingue développée dès le plus jeune âge. Cette caractéristique peut être liée à des contextes familiaux ou sociaux favorables à l'exposition à plusieurs langues dès l'enfance.

Cette diversité dans les modalités d'acquisition linguistique souligne l'importance de prendre en compte les différentes trajectoires linguistiques des infirmiers dans la conception des programmes de formation linguistique. Cela contribue également à la compréhension des compétences linguistiques et de la manière dont elles peuvent être mobilisées dans le contexte spécifique des soins de santé.

Question n° 6 : Dans l'exercice de votre métier quelle langue utilisez-vous ?

Résultat : Nous remarquons que la totalité des infirmiers utilisent le français dans l'exercice de leur métier car selon eux, cela est plus pratique. Cependant une grande partie d'eux recourent à l'arabe dialectal, qui est le dialecte le plus parlé dans notre pays. L'arabe classique ou standard n'est jamais utilisé. L'amazigh est plus utilisé (22%).

	Série 1
AMAZIGH	22%
AS	0%
AD	78%
Français	100%



Les réponses à cette question dévoilent un paysage linguistique complexe dans la pratique quotidienne des infirmiers du Centre Hospitalier Provincial de Kenitra.

La constatation que la totalité des infirmiers utilisent le français dans leur exercice professionnel témoigne de la prévalence de cette langue dans le domaine des soins de santé. La justification de cette utilisation par sa praticité suggère que le français est perçu comme une langue efficace pour la communication au sein du milieu hospitalier, probablement en raison de normes médicales ou de protocoles professionnels établis en français.

L'usage fréquent de l'arabe dialectal, le dialecte le plus parlé dans le pays, souligne la nécessité de répondre aux besoins linguistiques spécifiques de la population locale. La non-utilisation de l'arabe classique ou standard peut refléter une adaptation à la langue prédominante au niveau local.

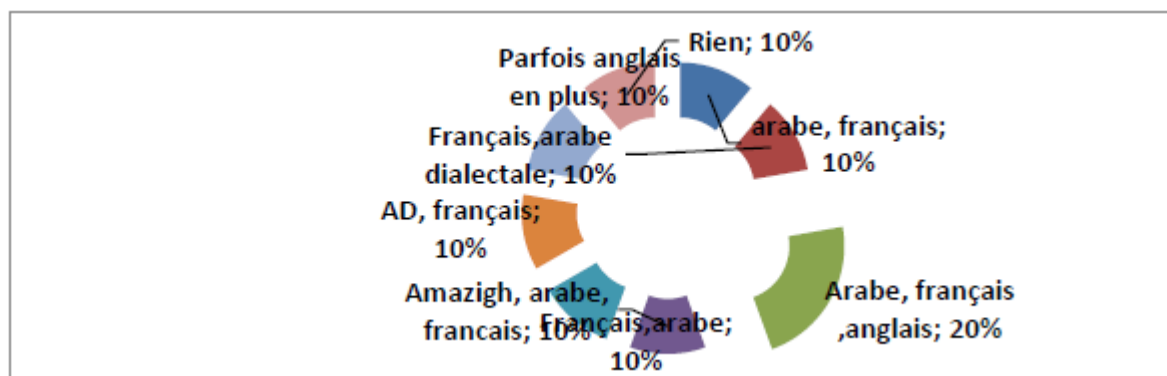
La mention de l'amazigh comme une langue utilisée par 22% des infirmiers met en lumière la richesse de la diversité linguistique au sein du personnel. Cela souligne également l'importance de prendre en compte cette diversité dans la prestation des soins de santé, afin d'assurer une communication efficace avec une variété de patients.

Cette diversité linguistique dans l'exercice professionnel souligne la nécessité de politiques linguistiques inclusives et de formations adaptées pour garantir une communication efficace et respectueuse dans le domaine des soins de santé.

Question n° 7 : Si Plusieurs à la fois, lesquelles ?

Résultat : Des fois, plusieurs langues sont utilisées, là on remarque la prédominance de l'arabe, français et anglais avec un pourcentage de 20%, ceci est peut-être dû à ce que le domaine médical comprend plus des mots d'origine latin de la grecque.

	Série
arabe, français	10%
Français, arabe dialectale	10%
Arabe, français ,anglais	20%
Amazigh, arabe, français	10%
Français, arabe	10%
AD, français	10%
Parfois anglais en plus	10%
Rien	10%



L'observation selon laquelle plusieurs langues sont parfois utilisées dans le domaine médical offre un aperçu fascinant de la complexité linguistique au sein du personnel infirmier.

La prédominance de l'arabe, du français et de l'anglais dans ces situations reflète une adaptation à la diversité linguistique des termes médicaux. La présence significative de l'anglais peut être attribuée à l'influence des termes médicaux d'origine latine et grecque, souvent intégrés dans la nomenclature médicale internationale. La maîtrise de ces langues peut faciliter la communication précise des concepts médicaux entre professionnels de la santé.

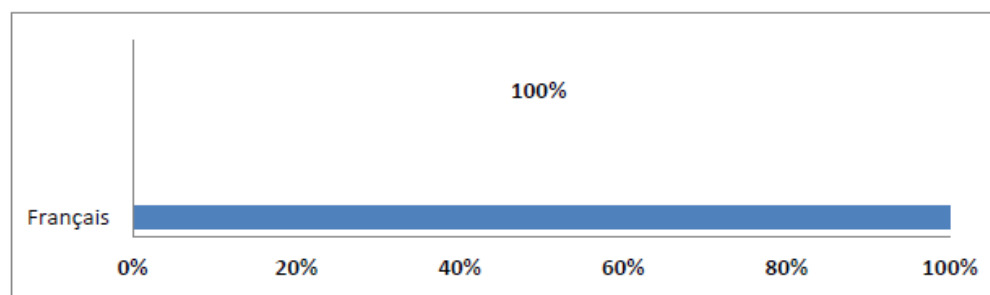
Cela souligne également la nécessité pour le personnel infirmier d'avoir une compétence multilingue étendue pour naviguer efficacement dans le domaine médical moderne. La diversité des langues utilisées témoigne de l'adaptabilité et de la flexibilité des infirmiers pour assurer une communication claire et précise dans des contextes médicaux variés.

Cette observation renforce l'idée que les compétences linguistiques dans le domaine médical vont au-delà de la simple communication avec les patients, englobant également la compréhension et l'utilisation appropriée des termes techniques dans un contexte professionnel spécifique. Cette adaptabilité linguistique est cruciale pour une prestation de soins de santé efficace et interconnectée dans un environnement médical globalisé.

Question n° 8 : Quelle(s) est/sont la/les langue(s) par le biais desquelles vous avez été formé(e)?

Résultat : 100% en français.

	Série 1
Français	100%



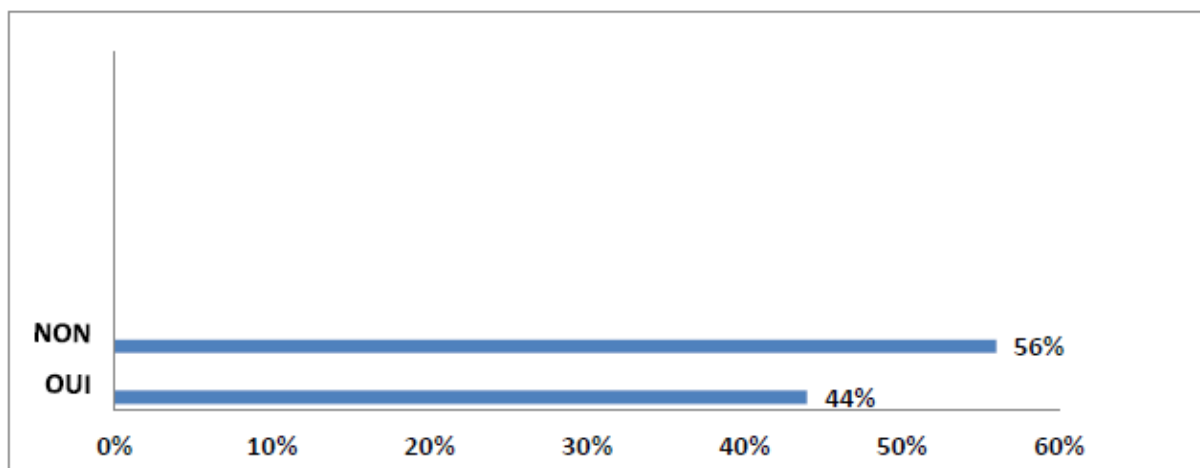
L'uniformité des réponses indiquant que 100% des infirmiers ont été formés en français met en évidence une caractéristique notable de la formation professionnelle dans le domaine des soins infirmiers au Centre Hospitalier Provincial de Kenitra.

Cette homogénéité linguistique dans le processus de formation souligne l'influence prépondérante du français dans l'éducation infirmière. Cela peut résulter de politiques éducatives nationales, de programmes de formation standardisés ou encore de l'importance attribuée au français dans les domaines médicaux et paramédicaux.

L'impact de cette uniformité linguistique mérite d'être exploré plus en détail, notamment en ce qui concerne l'efficacité de la formation, la compréhension des concepts médicaux, et la préparation des infirmiers à une pratique professionnelle diversifiée. Il pourrait également être intéressant d'évaluer comment cette uniformité linguistique influence la transition entre la formation théorique et la pratique quotidienne des soins infirmiers.

Question n° 9 : L'écart entre la/les langue(s) de formation et celle (s) de l'exercice du métier a-t-il un impact négatif sur votre métier?

	Série 1
OUI	44%
NON	56%



Les réponses à cette question mettent en évidence une diversité d'opinions au sein du personnel infirmier du Centre Hospitalier Provincial de Kenitra concernant l'impact de l'écart entre les langues de formation et celles utilisées dans la pratique professionnelle.

Le constat que 44% des infirmiers estiment que cet écart a un impact négatif sur leur métier suggère des défis potentiels associés à la transition entre la formation et la pratique. Ces défis pourraient inclure des difficultés de communication, des malentendus, ou des obstacles dans la prestation des soins en raison de différences linguistiques.

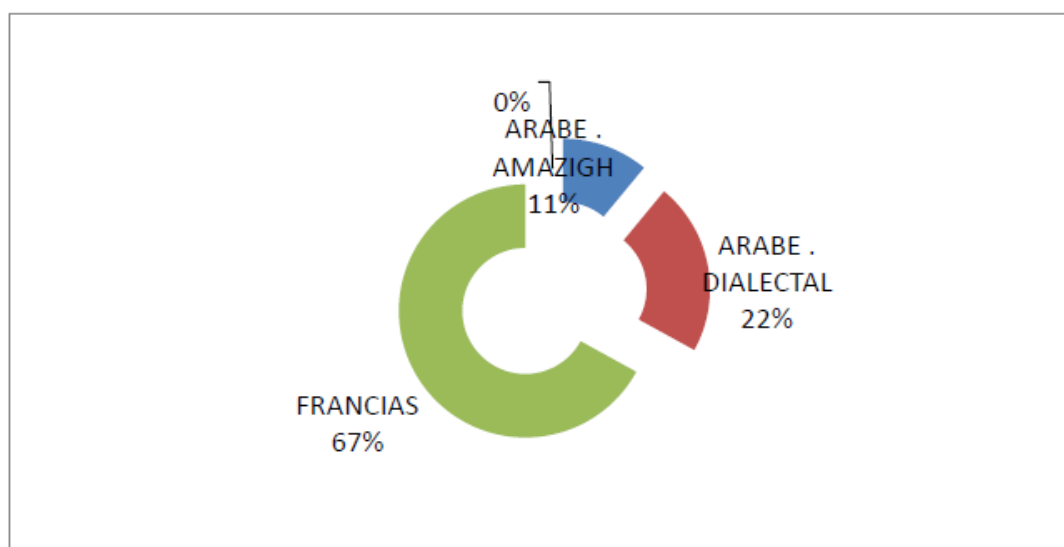
D'un autre côté, la majorité de 56% affirmant ne pas ressentir un impact négatif indique une résilience ou une adaptation réussie à cette divergence linguistique. Cela peut refléter une capacité à surmonter les barrières linguistiques grâce à des compétences de communication efficaces, une familiarité avec le vocabulaire médical, ou d'autres stratégies.

Cette diversité d'opinions souligne l'importance de prendre en compte les besoins individuels et les expériences professionnelles variées dans la conception de programmes de formation continue et de soutien linguistique. L'identification des facteurs qui contribuent à la perception de l'impact (ou de l'absence d'impact) peut également guider les efforts visant à optimiser la transition entre la formation et la pratique dans le domaine infirmier.

Question n° 10 : Quelle(s) est/sont la/les langue(s) qui vous facilite(nt), Le diagnostic ?

Résultat : À la question qui porte sur la langue qui facilite le diagnostic, 67% ont affirmé que c'est le français. Cela paraît normal vu qu'ils ont fait leur formation dans cette langue et ont l'habitude de l'employer quotidiennement.

	Série
ARABE . AMAZIGH	11%
ARABE . DIALECTAL	22%
FRANCIAS	67%



Les résultats de cette question mettent en évidence le rôle significatif du français dans la facilitation du diagnostic chez les infirmiers du Centre Hospitalier Provincial de Kenitra.

La prédominance du français à hauteur de 67% en tant que langue facilitant le diagnostic souligne l'importance de cette langue dans le processus d'évaluation médicale. Cette préférence peut être attribuée à la familiarité des infirmiers avec le vocabulaire médical spécifique acquis lors de leur formation en français.

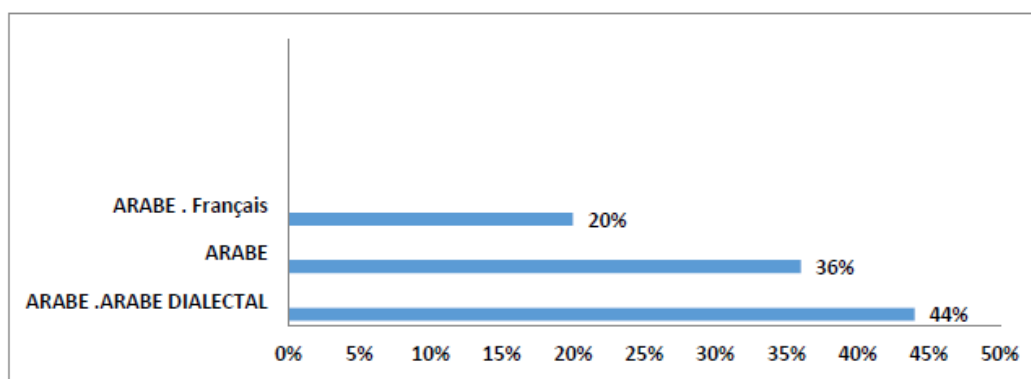
L'habitude quotidienne d'utiliser le français dans la pratique professionnelle renforce cette préférence pour le diagnostic. Cela suggère que la continuité linguistique entre la formation et la pratique quotidienne peut jouer un rôle crucial dans l'efficacité des infirmiers lors de l'établissement des diagnostics.

Cette observation souligne l'importance d'une formation linguistique solide pour les infirmiers, en mettant l'accent sur le vocabulaire médical spécifique dans la langue dans laquelle ils exercent couramment. Cela peut contribuer à améliorer la précision et la fluidité des diagnostics, optimisant ainsi la qualité des soins de santé dispensés.

Question n° 11 : Par quelle langue vous communiquez avec le patient ?

Résultat : Quant à la communication avec le patient, il est constaté que l'arabe dialectal est le dialecte employé. C'est une réalité car cette langue est la langue maternelle des Marocains.

	Série 1
ARABE .ARABE DIALECTAL	44%
ARABE	36%
ARABE . Français	20%



Les résultats de cette question mettent en lumière une correspondance significative entre la langue utilisée pour communiquer avec les patients et la langue maternelle des Marocains au Centre Hospitalier Provincial de Kenitra.

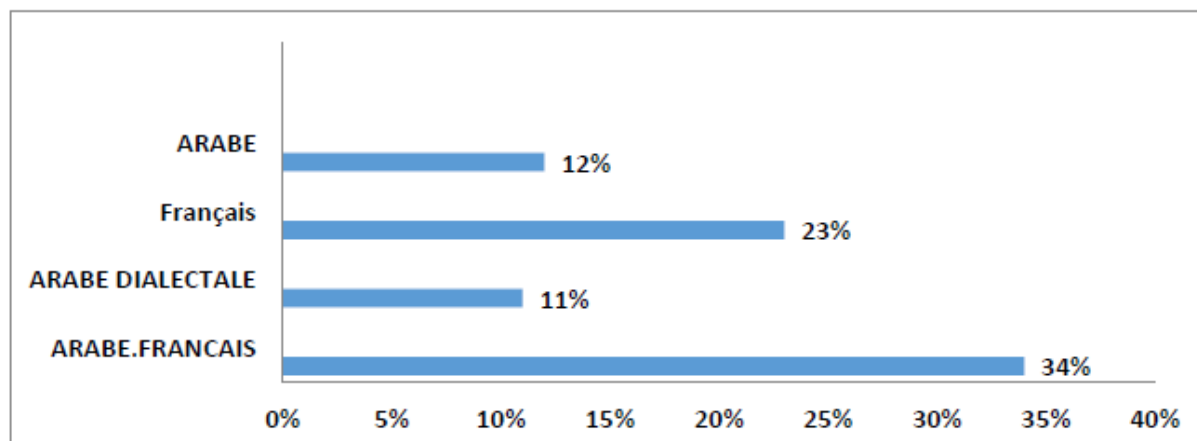
L'utilisation prédominante de l'arabe dialectal pour la communication avec les patients (la langue maternelle des Marocains) souligne la pertinence culturelle de cette pratique. Utiliser la langue maternelle des patients contribue à établir une connexion plus personnelle et à garantir une compréhension claire des informations médicales, ce qui est essentiel pour la prestation de soins de santé efficace.

Cependant, il serait également intéressant d'explorer comment d'autres langues, comme le français, peuvent être intégrées dans la communication avec les patients, surtout dans le contexte d'une diversité linguistique au sein du personnel et de la population desservie. Une communication multilingue peut s'avérer cruciale pour répondre aux besoins variés des patients et assurer une prestation de soins centrée sur le patient.

Question n° 12 : Par quelle langue vous communiquez avec les collègues ?

Résultat : Quant à la communication avec les collègues, l'usage de l'arabe/français prédomine car les mots techniques relatifs au domaine médical ne peuvent pas être traduits en arabe.

	Série 1
ARABE.FRANCAIS	34%
ARABE DIALECTALE	11%
Français	23%
ARABE	12%



Les réponses à la question sur la langue utilisée pour la communication avec les collègues mettent en évidence une prédominance de l'usage de l'arabe/français au sein du personnel infirmier du Centre Hospitalier Provincial de Kenitra.

La justification selon laquelle les mots techniques liés au domaine médical ne peuvent pas être traduits en arabe souligne une contrainte spécifique dans le contexte médical. Cette contrainte peut être liée à la complexité et à la précision des termes médicaux, qui peuvent ne pas avoir d'équivalents exacts dans d'autres langues. Cette observation souligne la nécessité d'une communication précise et univoque entre les professionnels de la santé, justifiant ainsi l'utilisation de langues spécifiques.

L'analyse globale des résultats confirme l'hypothèse selon laquelle la langue française joue un rôle prépondérant dans la communication professionnelle des infirmiers, avec 100% d'entre eux ayant été formés en français. Cependant, la diversité linguistique est également présente, avec l'amazigh et l'arabe dialectal mentionnés comme des langues facilitant le diagnostic.

L'interprétation souligne la nécessité d'un équilibre dans l'utilisation des langues au sein du personnel infirmier, en reconnaissant le contexte plurilingue du Maroc. Il est recommandé d'adapter la communication en fonction des besoins spécifiques des patients, en intégrant les langues parlées par la majorité des citoyens marocains, comme l'amazigh et l'arabe dialectal, pour une communication plus inclusive et efficace.

Difficulté à communiquer avec les patients et l'utilisation d'un vocabulaire spécifique en métier :

Hypothèses :

Nous sommes parties des hypothèses suivantes :

1. Les infirmiers ne trouveraient pas des difficultés à communiquer avec les patients.
2. Ils utiliseraient un vocabulaire spécifique que les patients comprendraient.

Analyse :

Les résultats obtenus contredisent partiellement les hypothèses formulées. En effet, les réponses à certaines questions indiquent que des difficultés de communication peuvent survenir.

Par exemple, à la question 6, "Est-ce que vous trouvez des difficultés à communiquer avec votre patient ?", une partie des répondants (non précisée dans les données fournies) indique rencontrer des difficultés. Il serait pertinent d'explorer plus en détail ces difficultés spécifiques pour identifier les domaines où des améliorations pourraient être apportées.

La question 11, concernant la traduction des termes spécifiques au domaine, suggère que les infirmiers font face à un défi en matière de traduction, ce qui pourrait contribuer aux difficultés de communication. Il pourrait être bénéfique d'explorer les solutions possibles pour surmonter ces barrières, peut-être en fournissant des supports de communication multilingues ou en renforçant les compétences linguistiques du personnel.

Réajustement des hypothèses :

1. Certains infirmiers pourraient rencontrer des difficultés à communiquer avec les patients, nécessitant une attention particulière pour comprendre les causes spécifiques de ces obstacles.
2. L'utilisation d'un vocabulaire spécifique en métier peut être un défi, en particulier lors de la communication avec les patients. Une évaluation plus approfondie de la compréhension des patients par rapport à ce vocabulaire pourrait être nécessaire.

Implications :

Les résultats soulignent l'importance de prendre en compte les besoins de communication spécifiques dans la formation continue du personnel infirmier. L'identification des domaines où des difficultés surviennent peut guider le développement de programmes de formation adaptés pour améliorer la communication avec les patients. L'intégration de supports linguistiques et de ressources éducatives ciblées peut également contribuer à surmonter ces défis.

Question n° 13 : Est-ce que vous trouvez des difficultés à communiquer avec votre patient ?

Résultat : Il est fort remarqué que le personnel soignant trouve des difficultés à communiquer avec le patient (60%). Le problème de la langue utilisée s'impose alors.

Les résultats de cette question indiquent que la majorité du personnel soignant (60%) rencontre des difficultés à communiquer avec les patients. La corrélation établie avec le problème de la langue souligne une connexion potentielle entre les obstacles de communication et la diversité linguistique au sein du personnel et des patients.

Cette constatation souligne la nécessité de mettre en œuvre des solutions visant à surmonter les barrières linguistiques. Cela pourrait inclure des programmes de formation linguistique, la mise à disposition de supports de communication multilingues, ou encore des initiatives visant à renforcer la compétence linguistique du personnel pour améliorer la communication avec les patients.

En comprenant mieux la nature spécifique des difficultés rencontrées, il devient possible d'adapter les stratégies de formation et les interventions pour garantir une communication plus efficace et centrée sur le patient. Les résultats mettent en lumière l'importance de prendre en compte la diversité linguistique pour optimiser la prestation de soins de santé.

Question n° 14 : Si oui, précisez quels types de difficultés ?

Résultat : Les types de difficultés à communiquer avec le patient sont divers (échange, traduction, langue, amazigh...)

Les réponses indiquent une variété de types de difficultés rencontrées lors de la communication avec les patients. Ces difficultés comprennent des problèmes d'échange, de traduction, de langue, et la mention spécifique de l'amazigh.

- **Problèmes d'échange :** Cela pourrait faire référence à des difficultés dans la transmission d'informations entre le personnel soignant et le patient, peut-être en raison de différences de compréhension ou de styles de communication.
- **Problèmes de traduction :** La présence de ce type de difficulté suggère que la traduction de termes médicaux ou de concepts spécifiques peut être une source de confusion.
- **Problèmes de langue :** Cela peut inclure des difficultés liées à l'utilisation de la langue française, mentionnée précédemment comme prédominante dans la communication professionnelle, ainsi que d'autres langues.

- **Amazigh** : La mention spécifique de l'amazigh souligne l'importance de tenir compte des langues régionales dans la communication avec les patients, reconnaissant ainsi la diversité linguistique au sein de la population.

Ces résultats soulignent la nécessité d'une approche holistique pour résoudre ces problèmes. Cela pourrait impliquer des efforts pour améliorer la compétence linguistique du personnel soignant dans diverses langues, des formations sur la communication interculturelle, et des outils de traduction adaptés pour surmonter les obstacles spécifiques identifiés. Une compréhension approfondie de ces difficultés permettra de mettre en place des solutions adaptées, contribuant ainsi à une communication plus efficace et respectueuse avec les patients.

Question n° 15 : Quel type de langage utilisez-vous dans l'exercice de votre métier ?

Résultat : Les infirmiers, dans leur majorité, utilisent un vocabulaire spécifique à leur métier (technolecte) (89%), mais ils utilisent également une langue générale que tout le monde connaît.

Les résultats mettent en évidence une tendance significative parmi les infirmiers à utiliser un langage spécifique à leur métier, également appelé technolecte, dans leur pratique quotidienne. Cette utilisation prédominante du vocabulaire technique (89%) est cohérente avec les attentes professionnelles dans le domaine de la santé, où une terminologie précise est essentielle pour une communication claire et précise entre les membres de l'équipe médicale.

Cependant, la mention que les infirmiers utilisent également une langue générale que tout le monde connaît souligne une approche équilibrée dans la communication. Cette dualité de langage peut être cruciale pour assurer une communication efficace avec les collègues et les patients qui peuvent ne pas être familiers avec le jargon médical.

Cette flexibilité dans l'utilisation du langage indique une adaptation réussie des infirmiers pour répondre aux besoins de différents publics. Cela peut contribuer à établir des relations de confiance avec les patients en utilisant une langue plus accessible tout en maintenant la précision et la spécificité requises dans le contexte médical.

L'analyse globale suggère que la capacité à naviguer entre le langage spécialisé et le langage général est une compétence essentielle pour les infirmiers, renforçant ainsi la qualité de la communication interne au sein de l'équipe médicale et externe avec les patients.

Question n°16: Lorsque vous communiquez, vous utilisez : - Avec vos collègues

Résultat : La moitié des infirmiers interrogés utilise un vocabulaire spécifique à leur métier, ce qui facilite la communication entre les membres du personnel soignant, l'autre moitié utilise des mots compris par tout le monde.

Les résultats indiquent une division notable parmi le personnel infirmier en ce qui concerne le choix du langage lors de la communication avec les collègues.

- **Vocabulaire spécifique à leur métier :** La moitié des infirmiers préfère utiliser un vocabulaire spécifique à leur métier lorsqu'ils communiquent avec leurs collègues. Cela suggère une préférence pour la précision et la clarté, en utilisant un langage technique qui peut être mieux compris par les membres du personnel soignant partageant une formation similaire.
- **Mots compris par tout le monde :** L'autre moitié opte pour l'utilisation de mots compris par tout le monde. Cette approche semble viser à faciliter la compréhension et la communication au sein de l'équipe, en particulier si celle-ci est composée de membres ayant des formations linguistiques diverses.

Cette diversité d'approches souligne l'importance de la flexibilité dans la communication interne au sein de l'équipe médicale. Les deux stratégies ont leurs avantages, avec le vocabulaire spécifique permettant une communication technique et spécialisée, tandis que l'utilisation de mots compris par tous favorise une communication plus inclusive.

Cette constatation peut avoir des implications importantes pour la formation et le développement professionnel, mettant en évidence la nécessité de sensibiliser le personnel infirmier à l'importance de choisir le langage en fonction du contexte, favorisant ainsi une communication efficace et collaborative au sein de l'équipe.

III. DISCUSSION:

La section de discussion se concentre sur l'interprétation des principaux résultats de l'étude, mettant en lumière les conclusions, les implications et les considérations liées à la fracture linguistique dans le domaine des soins infirmiers.

1. Caractéristiques de la Population Étudiée: La démographie de la population infirmière étudiée révèle une majorité de femmes (66%), en accord avec la tendance de féminisation observée dans le secteur des soins de santé. La diversité linguistique est également notée, avec des infirmiers ayant l'arabe (89%) ou l'amazigh (11%) comme langue maternelle ou première.

2. Formation et Usage du Français: La totalité du personnel infirmier a été formée en français langue étrangère (100%). Cette prédominance du français dans la formation se traduit par son utilisation fréquente dans le milieu professionnel, notamment pour des tâches telles que la rédaction d'ordonnances et d'analyses médicales. Cependant, une partie significative (78%) utilise également l'arabe dialectal pour garantir la compréhension des patients.

3. Utilisation du Technolecte: L'utilisation du technolecte, un vocabulaire technique spécifique au domaine des soins de santé, est soulignée comme essentielle. Les résultats montrent que le français facilite des aspects tels que le diagnostic, mais l'adaptation au contexte linguistique du patient est cruciale. L'analyse met en évidence la nécessité d'un ajustement linguistique pour réduire les écarts dans la communication entre le personnel soignant et les patients parlant différentes langues nationales.

4. Solutions pour Surmonter les Barrières Linguistiques: Le personnel infirmier évoque plusieurs solutions pour surmonter les difficultés linguistiques, notamment la reformulation, la vulgarisation du vocabulaire, la traduction, l'écoute et l'accompagnement. Ces stratégies visent à assurer une communication claire et précise tout en adaptant le discours aux compétences linguistiques du patient.

5. Importance du Technolecte dans la Communication Professionnelle: La discussion souligne l'importance cruciale du technolecte dans la communication professionnelle en milieu médical. Les professionnels de la santé doivent maîtriser cet usage spécifique du langage pour atteindre leurs objectifs de manière efficace. Le technolecte est considéré comme un moyen efficient pour établir une communication réussie entre le soignant et le soigné, offrant des glossaires et des supports spécifiques pour faciliter la compréhension.

6. Conclusions et Perspectives Futures: En résumé, l'étude confirme l'existence d'une fracture linguistique entre la théorie enseignée en français et la pratique des soins infirmiers. L'ajustement linguistique, en particulier l'utilisation adaptée du technolecte, émerge comme une solution potentielle pour surmonter ces barrières. Les résultats soulignent la nécessité d'une sensibilisation continue et de mesures éducatives visant à renforcer les compétences linguistiques des professionnels de la santé, favorisant ainsi une communication plus inclusive et efficace.

Perspectives futures : Les travaux futurs pourraient explorer davantage les effets de la fracture linguistique sur la qualité des soins, examiner l'impact de la diversité linguistique sur la relation patient-infirmier, et proposer des recommandations pour intégrer efficacement le technolecte dans les formations en soins de santé.

Cette discussion met en lumière les nuances complexes de la communication linguistique dans le domaine des soins infirmiers, soulignant l'importance d'une approche diversifiée pour répondre aux besoins d'une société plurilingue.

IV. Propositions pour pallier le problème de communication entre les infirmiers et les patients :

1. Organisation d'Événements de Sensibilisation :

- Mettre en place des conférences et des débats au sein des hôpitaux sur le thème de "L'importance d'une communication favorable entre les soignants et les patients". Ces événements visent à sensibiliser le personnel soignant et les patients aux enjeux linguistiques et socioculturels.

2. Implication des Patients dans les Activités Culturelles :

- Encourager la participation des patients aux activités culturelles organisées dans les établissements de santé. Ces événements favoriseront une meilleure compréhension mutuelle et renforceront le lien entre le personnel soignant et les patients.

3. Échange d'Expérience entre Établissements de Santé :

- Faciliter les échanges d'expérience entre hôpitaux à travers des projets médicaux et des jumelages. Ces initiatives offriront des opportunités pour approfondir les discussions sur l'utilisation du technolecte dans l'exercice du métier d'infirmier.

4. Communication Visuelle dans les Locaux des Hôpitaux :

- Afficher des pancartes, slogans, affiches et articles de presse traitant de la thématique linguistique dans le milieu médical. Cela contribuera à sensibiliser le personnel et les patients de manière continue.

5. Intégration de la Question du Technolecte dans la Formation Continue :

- Introduire la question du technolecte dans les sessions de formation continue destinées au personnel soignant. Cela permettra de renforcer les compétences linguistiques des professionnels de la santé et d'améliorer la communication interne.

6. Création et Distribution de Dépliants sur le Technolecte :

- Concevoir et distribuer des dépliants contenant les mots du technolecte les plus utilisés. Ces documents aideront les patients à se familiariser avec les termes techniques couramment utilisés par les infirmiers, favorisant ainsi une meilleure compréhension.

7. Initiation des Jeunes Stagiaires aux Interviews avec les Patients :

- Encourager les jeunes stagiaires à réaliser des interviews avec les patients pour recueillir des témoignages et des informations sur les contraintes qui entravent

la compréhension du technolecte. Ces retours d'expérience seront précieux pour adapter les pratiques de communication.

© GSJ