

République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
Scientifique
Université Kasdi Merbah Ouargla

Faculté des Lettres et des Langues

Département de Lettres et Langue Française



Mémoire présenté pour l'obtention du diplôme de Master de Français
Option : Sciences du langage

Difficulté(s) de la communication scripturale dans le milieu médical

Cas : les ordonnances et les lettres
d'orientation médical

Présenté et soutenu publiquement par

MALIM Lamia
TEGUIA Ikram

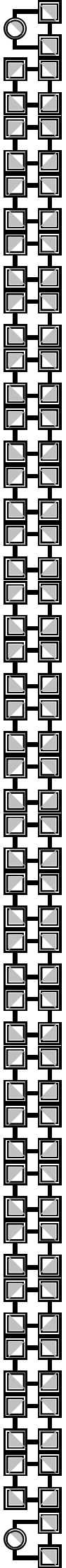
Directeur de mémoire

Mme, DJILAH Chafika

Jury

GOUAL Fatima	Dr.université kasdi Marbeh ouargla	Président
MOUDIR Sabrina	MCB.université kasdi Marbeh ouargla	Examineur
KHENNOUR Salah	Professeur.universié kasdi Marbeh ouargla	Rapporteur

Année universitaire
2021/2022





Dédicace

Je dédie ce travail accompagné d'un profond amour

Au bon Dieu Le tout puissant Qui m'a inspiré
Qui m'a guidé dans le bon chemin Je vous dois
ce que Je suis devenu Louanges et
remerciements Pour votre clé-mence et
miséricorde

A mes parents Mohamed et Djamilia Qui n'ont
jamais cessé de formuler des prières à mon
égard, de me soutenir et de m'épauler pour que
je puisse atteindre mes objectifs.

À mon frère (Hocine), à mes sœurs (Hanane,
Dounia,

Yamina, Selma et Saida)

Mes neveux (Louai, Abdeljalil et Ahmed Yacine)
et ma nièce (Malek) et toute ma famille

Et à tous qui mon soutenue de près ou de loin

Et je n'oublie pas mon binôme Ikram



Dédicace

À la plus belle créature que Dieu a créé sur terre,

À cette source de tendresse, de patience et de générosité,

Ma mère !

A l'être unique et magnifique, mon guide et mon plus fort repère,

Mon père !

À l'homme de ma vie, le souffle de mon âme et la

Lumière de mon chemin mon très cher fiancé

Adel !

À mes frères ; Sofiane, Abdelatif. À mes sœurs : Asma, Imane, Wafa, Siham, Rayane. Ainsi que mes neveux : Ri-tadje, Mohamed Saleh, Abdelmoaiz.

À tous mes amis et collègues

Et je n'oublie pas mon binôme Lamia



Remerciements

Nous tenons à remercier Chaleureusement DIEU le Tout Puissant et Miséricordieux qui nous a accordé la force et la patience d'accomplir ce modeste travail, et qui nous a offert aussi toute la santé, le pouvoir pour accomplir nos tâche.

Nous adressons tout d'abord nos remerciements les plus sincères à notre encadreur "Mme Djilah Chafika " qui a, très volontiers, accepté d'être notre encadreur. Son aide, sa patience, son encouragement et ses orientations durant toute la période du travail.

Nous remercions Pr. SALAH KHANOUR qui nous a fait confiance et nous a apporté aide et conseils et sans lui la réalisation de ce projet aurait été impossible.

NOS vifs remerciements vont également aux membres du jury pour l'intérêt qu'ils ont porté à notre recherche en acceptant d'examiner notre travail et de l'enrichir par leurs propositions.

Et à tous ceux qui nous ont apporté leur aide ne serait-ce que par un simple mot d'encouragement.

Table des matières

Table des matières	VI
Introduction	8
CHAPITRE-I. Théorique	12
I.1. La Communication	13
I.1.1. Définition De La Communication :.....	13
I.1.2. Les composantes de la communication :.....	14
I.1.3. Les types de communication :	15
I.1.4. Les formes de la communication :.....	17
I.2. La communication dans la santé :	17
I.2.1. La communication dans les établissements hospitaliers :	18
I.2.2. Les Types De La Communication Dans La Santé :	19
I.3. L'ordonnance Et La Lettre D'orientation Médicale.....	19
I.3.1. L'ordonnance :	19
I.3.1.1. L'histoire De L'ordonnance	19
I.3.1.2. L'ordonnance médicale	21
I.3.2. La lettre d'orientation médicale.....	22
I.3.2.1. Modèle de lettre d'orientation	23
CHAPITRE-II. Pratique	24
II.1. Présentation de corpus :	25
II.2. Présentation De La Méthode D'enquête.....	28
II.2.1. Présentation De L'enquête	28
II.2.2. Public de l'enquête :.....	29
II.2.3. Description Du Questionnaire :	29

II.2.4. Les Objectifs Du Questionnaire :29

II.2.5. Les Résultats De Discussion:29

Conclusion39

Références bibliographiques.....42

Annexes.....45

Liste Des tableaux.....54



Introduction

« On ne peut pas ne pas communiquer »

Paul WATZLAWICK (Ecole de Palo Alto/ Californie)

La communication est au centre de notre vie. En fait, il n'y aurait pas de vie sans communication. Elle est présente dans notre vie quotidienne et professionnelle, elle constitue le remède qui apporte une solution à tout problème. On ne peut pas vivre dans une société sans communication, on doit communiquer pour satisfaire nos besoins.

«La communication joue un rôle important dans les relations humaines. Chaque comportement de l'être humain exerce une influence sur les autres dans le monde, la communication constitue un enjeu important. Elle touche les dirigeants, les responsables, ...etc. »¹

La communication est présente dans tous les domaines de la vie quotidienne : éducation, politique, linguistique, sociologie, philosophie et la santé ...etc.

*« La communication est présente partout. C'est un processus complexe de transmission d'informations entre personnes qui visent toujours des objectifs qui leur sont propres. »*²

Par ailleurs, elle est présente dans le domaine de la santé et elle joue un rôle essentiel dans le parcours de soins des patients. Les praticiens de la santé utilisent les deux types de communication (orale, écrite). La communication écrite entre le personnel de la santé présente un problème de compréhension, d'ailleurs l'Institut médical de Washington a déclaré que l'écriture manuscrite des médecins cause la mort de sept mille Américains chaque année en raison du manque de clarté de la prescription médicale.

1 Polycope-1-Français, Introduction Générale A La Communication,

2 Doussy Madeleine Et Autres, "Information Et Communication", Edition Bréal, 2005, p.47

A partir de ce constat et de cette problématique, nous avons choisi de travailler sur la communication scripturale entre les praticiens médicaux afin de résoudre ou apporter un élément de réponse à cette problématique.

Notre intérêt serait porté sur la difficulté de compréhension entre les praticiens médicaux.

Ceci dit, notre problématique de travail serait donc : Dans quelle mesure la communication permette-elle une compréhension entre les praticiens de la santé ? Jusqu'à quel point la communication écrite entre eux est réussie ?

Comme réponses éventuelles à ces questions, nous proposons les hypothèses suivantes :

-La qualité d'écriture détermine la compréhension.

-Il existe un dysfonctionnement de l'écriture entre les praticiens médicaux.

A travers ce travail, nous nous fixons pour objectif de vérifier la fonction des pratiques scripturales et dévoiler les problèmes et les difficultés de compréhension rencontrées par le personnel médical, comme nous souhaitons proposer des solutions afin de remédier à cette situation.

Le choix de ce thème se justifie par des motifs d'ordre : objectif né d'un constat observable et exprimé dans le milieu dans lequel nous travaillons tant que des infirmières ; et subjectif vu la difficulté de communication avec le personnel avec qui nous travaillons.

Pour une recherche pertinente, nous avons opté pour la méthode expérimentale, le questionnaire comme outil de recherche et les lettres et les ordonnances médicaux comme un corpus pour atteindre l'objectif de cette recherche.

La nature du travail exige que le travail soit subdivisé en deux chapitres :

Le premier chapitre se tache de retracer le cadre théorique pour résoudre les questionnements soulevés de la recherche. Nous parlerons dans le premier titre de la communication. Après on

mettra l'accent sur la communication dans le secteur de la santé. Nous finirons par l'ordonnance et la lettre d'orientation médicale.

Le deuxième chapitre sera consacré à la pratique de la recherche où nous commençons par une enquête de terrain en expliquant la méthode utilisée.

Ensuite à une analyse des données et l'interprétation des résultats obtenus, nous terminons par une conclusion générale où nous proposons des solutions afin de remédier au problème.



CHAPITRE-I. Théorique

I.1. La Communication

I.1.1. Définition De La Communication :

« *La communication est le processus de transmission d'information.* »¹

La communication est un acte d'information dans toute communication, il y a nécessairement transmission d'information(s)

La communication peut se définir comme un processus dynamique par lequel un individu établit une relation avec quelqu'un pour transmettre ou échanger des idées, des connaissances, des émotions, aussi bien par la langue orale ou écrite que par un autre système de signes geste, mimique, dessins, etc. La communication établit le lien qui permet aux sociétés d'exister et de fonctionner.

La communication peut se dérouler en face à face ou à travers un media, elle peut avoir lieu entre deux personnes, entre une personne et un groupe ou entre deux groupes.

- *Selon la discipline de psychologie sociale elle définit la communication comme : la communication est un système complexe qui prend en compte tout ce qui se passe lorsque des individus entrent en interaction (échange réciproque d'informations). La communication permet la réalisation d'interactions au sein d'un groupe donné.*²
- *Selon la discipline de la linguistique : la communication est l'ensemble des phénomènes qui peuvent intervenir lorsqu'un individu transmet une information un ou plusieurs autres*

¹ Jäggi Sussane, « Communication Et Information, Compétences De Base En Leadership », Zurich, 2011, P.9.

² Richard Arcand. Nicole Bourbeau, La Communication Efficace De L'intention Aux Moyens D'expression Adaptation Européenne Par Maude Jezierski , De Boeck Université. P13.

*individus à l'aide du langage articulé ou d'autres codes (ton de la voix, gestuelle, regard, respiration...).*¹

- *Selon discipline de la sociologie : La communication est l'action de communiquer, de transmettre des informations ou des connaissances à quelqu'un ou, s'il y a échange, de les mettre en commun (ex : le dialogue).*
- *Selon la définition de la santé : La communication pour la santé se définit comme l'étude et l'utilisation de stratégies de communications interpersonnelles, organisationnelles et médiatiques visant à informer et à influencer les décisions individuelles et collectives propices à l'amélioration de la santé.*²
- *Selon la discipline de la philosophie : La communication est un processus complexe orienté vers l'action d'information, générant la compréhension dans la contrepartie et induisant un certain type de réponse de la part du récepteur.*³

La communication est un processus pour les hommes à échanger des idées et les informations à plusieurs façons (face à face, à distance, avec ou non les sources de média)

I.1.2. Les composantes de la communication⁴ :

Selon le maître de la linguistique Roman Jakobson (le schéma de la communication 1960) toute situation de communication doit comporter des éléments nécessaires pour une communication efficace.

¹ Pierre Joliot, *Toupictionnaire : Le Dictionnaire De Politique. Communication*, [Http://Www.Toupie.Org/Dictionnaire/Communication.2001](http://www.toupie.org/dictionnaire/communication.2001).

² Lise Renaud, Carmen Rico De Sotelo, *Communication Et Santé :Des Pradigmes Concurrents*, Mise En Ligne Sur Cairn.Info Article [Https://Doi.Org/10.3917/Spub.071.0031](https://doi.org/10.3917/spub.071.0031), Page 31 , Le 01/01/2008 .

³ Louis-Marie Morfaux, Jean Lefranc, Armand-Colin, *Communication, Nouveau Vocabulaire De La Philosophie Et Des Sciences Humaines*.2005.

⁴ Christiane Mnotecot. *Thechnique De Communication Ecrite*. Chihab-Eyrolles. P3/4/5/6.

- *L'émetteur : est celui ou celle dont l'intention de communication est l'origine du message, ce peut être un individu ou un groupe.*
- *Le Récepteur : est la personne ou le groupe qui reçoit le message, à qui le message est destiné.*
- *Le code est un système constitué de signes et des règles de combinaison de ces signes il est destiné à représenter et à transmettre de l'information.*
- *Le Message : est une information dont le sens provient d'un judicieux assemblage d'éléments empruntés à un ou plusieurs codes.*
- *Le Canal : désigne un support matériel permettant la transmission du message.*
- *Le Référent : est la personne ou l'objet désigné par le message, ce à quoi le message renvoie.*

I.1.3. Les types de communication:

Dans la communication il y a plusieurs types sont :

- *A. La communication verbale: ¹*

La communication verbale désigne toute forme de compréhension linguistique utilisée par deux personnes ou plus. Elle couvre aussi bien les expressions orales, les messages écrits et la langue des signes que l'ensemble des informations codées renvoyant à un système linguistique défini. Elle a de deux aspects:

- *La communication orale :*

« Elle s'effectue entre deux personnes ou dans un petit groupe. Elle sera la plus importante et la plus efficace, car les interlocuteurs étant en face l'un de l'autre, l'émetteur obtient une rétroaction immédiate du destinataire, soit en l'interrogeant, soit en observant ses gestes et l'expression de son visage ou sa manière en mimique.

Par ailleurs, le langage verbal permet {l'émetteur et au destinataire d'échanger leurs idées et leurs points de vue. »²

¹ Article La Communication Verbal : La Clé De La Compréhension Mutuelle
22/6/2020 Startup Guide Inos

² Mémoire De Fin D'étude. La Communication Entre L Equipe Soignante
Paramédicale Promotion 2012-2015.

— *La Communication Ecrite :*

« Elle constitue un moyen efficace pour transmettre une information, elle l'emporte sur l'expression orale par la précision et le manque d'allusion. On y a recours lorsque des initiatives peuvent être prises ultérieurement, ainsi que pour diffuser des renseignements de nature générale. »

— *B. La communication para-verbale :¹*

La communication para-verbale est tout ce qui constitue l'à côté du langage verbale.

Il ne s'agit pas des expressions ou de la gestuelles, qui constituent le langage non verbal, ni du langage en lui-même qui est verbal.

Le para-verbale : c'est tout ce qui fait au travers de la voix que l'on perçoit un message tiers, traduisant l'état d'esprit d'une personne au-delà de ses simples propos.

Exemple :

- Ton de la voix
- Débit et volume de la voix- Articulation des mots
- Rythme, intonation et accent mis sur les mots

— *C. La communication non verbale :*

Dans les communications les échanges se font non seulement par des mots, mais aussi par un ensemble de signes non verbaux (regards, mimiques, gestes...) appelés paralangage.

Ces aspects du comportement de l'individu sont indissociables du langage verbal.

On peut donc utiliser efficacement la communication non verbale, pour renforcer le message oral que l'on veut transmettre.

¹ William Moreau, Améliorer Sa Communication Para Verbale, <https://www.youtube.com/watch?v=P-Q3unkt8q8> Le Processus De Communication.29/04/2019.

Pour ce type de communication, on peut communiquer sans parole, accentuer le discours, communiquer sans avis l'autre ou encore s'informer sur son interlocuteur.

I.1.4. Les formes de la communication :¹

On peut distinguer trois formes de communication :

- *La communication interpersonnelle qui met en relation deux individus.*

Exemple : deux amis discutent du dernier film sorti au cinéma.

- *La communication de groupe qui met en relation plusieurs individus.*

Exemple : le professeur annonce à ses élèves la date du prochain devoir.

- *La communication de masse qui est un ensemble de techniques qui permettent à un acteur de s'adresser à un public nombreux.*

Exemple : les diverses publicités des entreprises.

(Les principaux moyens de communication de masse sont la télévision, la radio, la presse, l'affichage, le cinéma, Internet).

I.2. La communication dans la santé :

«La communication dans le secteur de la santé est le transfert d'informations des experts dans les domaines de la médecine et de la santé publique aux patients et au public, c'est également l'étude et l'utilisation de stratégies de communication pour informer et influencer les décisions individuelles et communautaires qui améliorent la santé .»²

¹ Les Types, Les Composantes Et Les Enjeux De La Communication, <https://www.maxicours.com/se/cours/les-types-les-composantes-et-les-enjeux-de-la-communication/article>

² Sur national communication association, https://fr.wikipedia.org/wiki/Communication_en_sant%C3%A9,26_avril_2016

I.2.1. La communication dans les établissements hospitaliers :

Dans les établissements hospitaliers la communication se fait par deux aspects :

— *La communication interne :*

Action de communication à l'intérieur de l'établissement. Elle se déroule en trois façons :

La communication ascendante entre les collaborateurs et manager

La communication descendante entre le manager et les collaborateurs

La communication transversale entre les collaborateurs.

Exemple : la communication entre l'administration et les personnels médicaux, entre les médecins et l'équipes soignants. Et les supports de cette communication sont : papiers, tableau d'affichage, dossier médicale.

— *La communication externe :*

L'action de communication de l'établissement vers l'établissement extérieur.

La communication externe concerne l'ensemble des techniques et des prescriptions médicaux en dehors de l'établissement (entre le personnel médicale de autres établissement de la santé) destiné à orienter les malades et communiquer les praticiens médicaux sur les informations et le traitement de patient en vue de faciliter la transmission des informations médicales afin de traiter les patients. Exemple : entre les médecins des hôpitaux (EPH) et les médecins des cliniques (EPSP), entre deux hôpitaux, entre les médecins et les pharmaciens.

Les supports de cette communication sont : les lettres d'orientations les ordonnances, la lisibilité de l'écriture de ces supports sont importants pour éviter de poser des obstacles dans le travail et le problème de compréhension ce qui influe sur la qualité de la communication.

I.2.2. Les Types De La Communication Dans La Santé :

— *La Communication Orale :*

Ce type est consiste de faire passer les informations par la voix exemple : consultation de médecin, les interactions entre les praticiens médicaux.

— *La Communication Ecrite :*

C'est l'action de communiquer à l'aide d'un support papier. Exemple : les prescriptions et les ordonnances médicales, les lettres d'orientation, dossier médical. Nous nous intéressons dans notre travail à la communication écrite et focalise sur la communication externe.

I.3. L'ordonnance Et La Lettre D'orientation Médicale

I.3.1. L'ordonnance :¹

Selon dictionnaire de LE PETIT LAROUSSE ordonnance : Nom féminin (D'ordonner)

Action de disposer, d'arranger selon un ordre ; disposition des éléments d'un ensemble : L'ordonnance des mots dans une phrase. L'ordonnance d'un re-pas.

Prescription d'un médecin ; document sur lequel elle est portée.

I.3.1.1. L'histoire De L'ordonnance²

Au début nous avons détaillé la réglementation de l'ordonnance, il est intéressant de retracer brièvement son histoire.

— *Definition : Le mot «ordonnance» apparaît au XII siècle. Il est initialement utilisé pour désigner les textes législatifs émanant du roi. Par la suite son emploi s'est étendu aux décisions policières, judiciaires et enfin médicales.*

Aujourd'hui, dans le domaine médical, c'est l'écrit qui contient les prescriptions du médecin . «Prescription» (du latin praescriptio

¹ Dictionnaire Le Petit Larousse, Edition Anniversaire De La Semeuse 1890-2010.

² <https://www.Techno-Science.Net/Glossaire-Definition/Ordonnance-Medicale-En-France>

«écrire en tête») est, au XVI^e siècle, un ordre expressément formulé et ce n'est que vers 1750 qu'il est couramment utilisé pour désigner les recommandations qu'un médecin peut faire à son malade verbalement ou par écrit. En anglais, prescription désigne à la fois l'ordonnance (support) et la prescription (contenu). En Europe jusqu'au X^e siècle celui qui exerçait l'acte médical était contraint de cultiver, récolter, préparer et administrer les plantes médicinales qui constituaient l'essentiel de la pharmacopée ; ce personnage était appelé « apothicaire » (du grec apotec boutique).

La séparation entre ces deux activités devint matériellement et intel-lectuellement obligatoire, une seule personne ne pouvant plus assurer ces deux fonctions du fait de la diversification des substances utilisées et du savoir nécessaire pour maîtriser convenablement l'art de guérir et l'art de préparer les médicaments.

La naissance officielle de l'ordonnance en France se situe en 1322 où un nouvel édit royal interdit aux apothicaires de vendre ou donner des laxatifs, toxiques ou abortifs sans l'ordonnance d'un médecin qu'il leur est interdit de renouveler La loi du 21 germinal an XI (21 avril 1803) réaffirme l'obligation de présentation d'une ordonnance cette fois pour tous les médicaments :

Les pharmaciens ne pourront livrer et débiter des préparations médicinales ou drogues composées quelconques que d'après la prescription qui en sera faite par un docteur en médecine ou en chirurgie, ou par des officiers de santé, et sur leur signature.

L'ordonnance royale du 19 juillet 1845 indique pour la première fois les mentions obligatoires sur une ordonnance de substances vénéneuses.

La prescription doit être signée, datée, énoncée en toutes lettres en ce qui concerne la dose desdites substances, ainsi que le mode d'administration du médicament.

Jusqu'au XX^e siècle rare sont les informations sur les règles légales encadrant l'ordonnance, les autorités ayant pour principal souci le

contrôle des substances vénéneuses, en particulier depuis l'affaire des poisons de Louis XIV.

De plus, la pharmacopée réellement active était limitée, ce n'est qu'à partir de la Seconde Guerre mondiale que les médicaments modernes sont apparus et avec eux un cadre légal plus rigoureux.

I.3.1.2. L'ordonnance médicale

L'ordonnance médicale est un document papier représente l'ensemble des prescriptions d'un professionnel de santé, ce document permet au patient de connaître les détails de son traitements et au pharmacien de délivrer les médicaments correspondants.

Les informations de l'ordonnance médicale:

- Le nom et la fonction du prescripteur.
- L'identification du service ou de l'unité hospitalière.
- La date.
- Nom et prénom du patient.
- Date de naissance du patient.
- Taille et poids (notamment chez les enfants et les personnes âgées).
- Le nom du médicament.
- La forme galénique (se dit la forme d'un médicament présentée en pharmacie).
- La posologie.
- La quantité de médicament à délivrer et la durée de traitement.
- La signature du prescripteur.

La griffe du prescripteur.

I.3.2. La lettre d'orientation médicale

La lettre d'orientation médicale est un outil d'échange et d'information entre les professionnels de santé. En effet, l'échange d'informations entre les professionnels est au cœur de la notion de parcours, de continuité des soins et de sécurité des prises en charge ¹

La lettre d'orientation est adressée au médecin de l'établissement par messagerie sécurisée ou tout autre moyen garantissant la confidentialité des informations.²

¹ Article, La Lettre De Liaison Ville-Hôpital, Www.Ars.Sante.Fr/La-Lettre-De-Liaison, 20 Février 2018.

² Article, Ce Qui Savoir Sur La Lettre D'orientation, Medium.Com/Doctolib/Tout-Ce-Quil-Faut-Savoir-Sur-La-Lettre.

I.3.2.1. Modèle de lettre d'orientation¹

Etablissement public la santé hospitalière	
N°	
Le.....	
اسم المريض	العمر
Nom de malade.....	
Age.....	
Ordonnance	
Cher confrère, (cher ami) (cher maître)	
<p>permettez-moi de vous adresser le(la) patient(e) sous-nommé(e)....., âgé(e) de, aux Antcd de, qui s'est présenté ce jour pour (motif de consultation), dont l'examen clinique retrouve (signe positif et négatif), avec (résultats des examens para clinique: ASP, écho, biologie...).</p>	
Je vous le confie pour une meilleure prise en charge.	
Respectueusement (amicalement) (confraternellement).	
signature	
النظافة شرط اساسي للصحة	

¹ Modèles De Lettre D'orientation,
<https://Medecine7dz.Blogspot.Com/Lettres -D'Orientation.Html/2018>



CHAPITRE-II. Pratique

II.1. Présentation de corpus :

Notre étude porte sur deux types de documents écrits par le personnel médical concerne la qualité d'écriture :

Le premier document est l'ordonnance : Nous avons choisi 05 ordonnances.

Document 01 (Ordonnance 01) :

C'est une ordonnance comporte de 05 médicaments écrit par un médecin généraliste destiné à la pharmacie.

- Le numéro de l'ordonnance
- Le nom, prénom et l'âge du patient
- La date prescription
- Le cachet du médecin
- Une expression est : la propreté est la condition fondamentale de la santé

Document 02 (Ordonnance 02) :

C'est une ordonnance comporte de 07 médicaments écrit par un médecin généraliste destiné à la pharmacie.

- Le numéro de l'ordonnance
- Le nom, prénom et l'âge du patient
- La date de prescription
- Le cachet du médecin
- Une expression est : la propreté est la condition fondamentale de la santé

Document 03(ordonnance 03)

C'est une ordonnance comporte de 05 médicaments écrit par un médecin généraliste destiné à la pharmacie.

- Le numéro de l'ordonnance
- Le nom, prénom et l'âge du patient
- La date prescription
- Le cachet du médecin
- Une expression est : la propreté est la condition fondamentale de la santé

Document 04(Ordonnance 04)

C'est une ordonnance comporte de 05 médicaments écrit par un médecin spécialiste en cardiologie destiné à la pharmacie.

- Le nom et prénom et l'âge du patient
- La date prescription
- Le nom et la spécialité de médecin
- Le cachet du médecin
- Le numéro et l'adresse de la clinique

Document 05 (Ordonnance 05)

C'est une ordonnance contient 03 médicaments écrit par un médecin spécialiste en ORL (maladies et chirurgie du nez – gorge – oreilles-tête et cou allergologie respiratoire audiometre prothèse auditive) destiné à la pharmacie.

- Le nom et prénom et l'âge du patient
- La date prescription
- Le nom et la spécialité de médecin
- Le numéro et l'adresse de la clinique
- Le cachet du médecin

Le deuxième document est la lettre d'orientation : Nous avons choisi 05 lettres.

Document 06 (lettre d'orientation01) :

C'est un texte contient 08 lignes écrit par un médecin spécialiste (chirurgie orthopédique) destiné au médecin radiologue écrit dans un modèle de lettre d'orientation.

- Le nom, prénom et l'âge du patient
- La date prescription
- Le cachet du médecin.

Document 07 (lettre d'orientation02) :

C'est un texte contient de 16 lignes écrit dans une ordonnance par un médecin spécialiste (chirurgie nez - gorge oreilles -face et cou - allergologie) destiné au médecin radiologue.

- La date prescription
- Le numéro et fax de la clinique de médecin
- Le nom et la spécialité du médecin
- Le lieu et l'adresse de la clinique

Document 08(Lettre D'orientation03)

C'est un texte contient 06 lignes écrit dans un ordonnance par un médecin spécialiste (neurologue) destiné au médecin radiologue.

- Le nom, prénom et l'âge du patient
- La date prescription
- Le cachet du médecin.

Document 09 (Lettre D'orientation 04)

C'est un texte contient 16 lignes écrit dans une ordonnance par un médecin spécialiste en gynécologie (gynécologue) destiné au médecin radiologue.

- Le nom, prénom et l'âge du patient
- La date prescription
- Le cachet du médecin.

Document 10 (lettre d'orientation 05)

C'est un texte contient 06 lignes écrit par un médecin spécialiste (neurologue).

- Le nom, prénom et l'âge du patient
- La date prescription
- Le numéro, e-mail, et fax de la clinique
- Le nom et la spécialité de médecin
- Le cachet du médecin.

II.2. Présentation De La Méthode D'enquête

II.2.1. Présentation De L'enquête

Notre étude porte sur la dysfonction des pratiques scripturales entre les praticiens médicaux. De ce point nous avons opté pour une enquête de terrain dans les établissements de la santé et les pharmacies de Ouargla dans l'objectif de dévoiler les problèmes et difficultés de compréhension rencontrées par les personnelles médicaux. Avant de commencer notre enquête, nous avons présenté auprès du personnelles de la santé et nous les avons expliqué l'objectif de notre travail afin qu'ils puissent nous accordons leurs autorisation.

Quand l'autorisation est obtenue nous avons présenté auprès des médecins et des pharmaciens où nous avons effectué un questionnaire afin de pouvoir réaliser notre enquête.

II.2.2. Public de l'enquête :

La population d'étude concerne le personnel médical dans les établissements de la santé publique et les pharmacies de OUARGLA (les médecins et les pharmaciens.) qui sont nombre 63 personnes.

II.2.3. Description Du Questionnaire :

Notre questionnaire contient 11 questions fermées avec des ordonnances et des lettres. Nous avons collecté le corpus dans les établissements de la santé et les pharmacies d'Ouargla.

II.2.4. Les Objectifs Du Questionnaire :

- *L'influence des pratiques scripturales dans la communication efficaces*
- *Dévoiler les difficultés de compréhension rencontrées par les praticiens de la santé.*

II.2.5. Les Résultats De Discussion:

Notre analyse porte sur les informations recueillies suit au questionnaire destiné aux personnels médicaux. Nous avons réuni les réponses de 63 Praticiens.

Identification :

1- Le Sexe :

Représentation Tabulaire

Sexe	Effectifs	Pourcentage
Homme	24	38.1%
Femme	39	61.9%
Total	63	100%

Tableau N°1

Commentaire :

D'après le tableau nous constatons que 38.1% des praticiens sont des hommes et 61.9% des praticiens sont des femmes

La plupart des praticiens qu'ont répondu au questionnaire sont des femmes

2- La Profession :

Représentation Tabulaire :

la profession	effectifs	pourcentage
médecin	26	41.3%
pharmacien	27	42.8%
vendeur en pharmacie	10	15.9%
Total	63	100%

Tableau N°2

Commentaire :

D'après le tableau nous constatons que 41.3% des praticiens sont des médecins et 42.8 % des praticiens sont des pharmaciens et 15.9% des praticiens sont des vendeurs en pharmacie. Alors on trouve que la majorité des praticiens qui ont répondu au questionnaire sont des pharmaciens.

3- L'ancienneté :

Représentation Tabulaire :

Age	Effectifs	Pourcentage
Moins 5 Ans	55	87.3%
6 A10 Ans	02	3.17%
11 Ans En Plus	6	9.53%
Total	63	100%

Tableau N°3

Commentaire :

D'après le tableau nous constatons que presque la totalité des praticiens ont une ancienneté moins de 5 ans 3.17% des praticiens ont une ancienneté entre 6 à 10 ans et 9.53% des praticiens ont une ancienneté plus de 11 ans. Alors on trouve que la majorité des praticiens qui ont répondu au questionnaire ont des expériences professionnelles de "moins de 5 ans".

4- *Question* : Quel est le type des moyens de communication que vous utilisez avec les praticiens médicaux dans votre cadre de travail ?

Représentation Tabulaire :

Question	Effectifs	Pourcentage
Ecrit	50	79.4%
Orale	13	20.6%
Total	63	100%

Tableau N°4

Commentaire :

D'après le tableau nous constatons que plus de la moitié des praticiens ont répondu écrit et 20.6% des praticiens ont répondu orale.

-si, il est écrit :

Représentation Tabulaire :

	Effectifs	Pourcentage
Manuscrite	43	86%
Electronique	07	14%
Total	50	100%

Tableau N°5

Commentaire :

D'après le tableau nous constatons que presque la totalité des praticiens ont répondu manuscrite et la minorité ont répondu électronique.

5- *Question* : Quels sont les documents envoyé/reçu dans votre travail ?

Représentation Tabulaire :

	Effectifs	Pourcentage
Ordonnance	37	58.7%
Lettre	26	41.3%
Total	63	100%

Tableau N°6

Commentaire :

Quand nous avons les interrogés sur les documents envoyé/reçu dans leur travail nous avons remarqué que 58.7% de documents sont des ordonnances et 41.3% de documents sont des lettres d'orientation

1- Question : Est-ce que le personnel avec lequel vous communiquez partage votre moyen de communication ?

Représentation tabulaire :

	Effectifs	Pourcentage
Oui	42	66.7%
Non	21	33.3%
Total	63	100%

Tableau N°7

Commentaire :

Lorsque nous avons les interrogés s'ils partagent même moyen de communication avec le personnel médical nous avons relevé que 66.7% des praticiens ont répondu que ils partagent même moyen de communication, alors que 33.3% des praticiens ont répondu par non

2- Question : - Est ce que tous les médecines ont-ils une écriture lisible ?

Représentation Tabulaire :

	Effectifs	Pourcentage
Oui	07	11.1%
Non	56	88.9%
Total	63	100%

Tableau N°8

Commentaire :

D'après le tableau nous constatons que presque la plupart des répondants disent que les médecins ont-ils une écriture illisible et la minorité des répondants disent le contraire.

3- Question : Est-ce que les moyens qui vous avez envoyé/reçu ya des problèmes de compréhension ?

Représentation Tabulaire :

	Effectifs	Pourcentage
Oui	10	15.9%
Non	04	6.4%
Parfois	49	77.7%
Total	63	100%

Tableau N°9

Commentaire :

Lorsque nous avons les questionnés s'ils ont des problèmes de compréhension 77.7% des praticiens ont répondu par parfois et 15.9 % des praticiens ont répondu par oui et 6.4% des praticiens ont répondu par non

-si oui ou parfois, quel type de document ?

Représentation Tabulaire :

	Effectifs	Pourcentage
Ordonnance	36	61.1%
Lettre D'orientation	23	38.9%
Total	59	100%

Tableau N°10

Commentaire :

61.1% de documents sont des ordonnances et 38.9% de documents sont des lettres d'orientation

4- Question : Est-ce que l'écriture illisible de médecin vous pose des obstacles dans votre travail ?

Représentation Tabulaire :

	Effectifs	Pourcentage
Oui	55	87.3%
Non	08	12.7%
Total	63	100%

Tableau N°11

Commentaire :

Quand nous avons les questionnés si l'écriture illisible de médecin pose des obstacles dans leur travail 87.3% des praticiens ont répondu oui et 12.7% des praticiens ont répondu non.

5- Question : A votre avis quelle sont les causes de l'écriture illisible des médecins ?*

Représentation tabulaire :

	Effectifs	Pourcentage
Raisons Personnelles	17	27%
La Rapidité De L'enseignant Pendant Leurs Formations	13	20.6%
La Surcharge Du Travail	33	52.4%
Total	63	100%

Tableau N°12

Commentaire :

20.6% des praticiens montrent que les causes de l'écriture illisible des médecins reviennent à la rapidité de l'enseignant pendant leurs formations et 27% ont répondu raisons personnelles et 52.4% disent que les causes ont une relation avec la surcharge de travail

*D'après l'article d'aljazeera .net. Mauvaise écriture des médecins ... Réputation de savoir ou réputation d'ignorance ?! 28/12/2019

6- Question : On a un ensemble de document (ordonnance et lettre d'orientation médicale), est ce que vous comprenez le contenu de ces documents ?

Représentation tabulaire :

	Effectifs	Pourcentage
Total	05	7.9%
Partiel	40	63.5%
Rien	18	28.6%
Total	63	100%

Tableau N°13

Commentaire :

D'après le tableau nous constatons que plus de la moitié des praticiens ont répondu Partiel et 28.6% des praticiens ne comprennent rien et la minorité disent que ils comprennent Total

D'après l'analyse des réponses au questionnaire, nous avons constaté que les praticiens de la santé des établissements publics de la santé et les pharmacies d'Ouargla échangent plusieurs documents médicaux dont les ordonnances et les lettres d'orientation.

L'objectif de la communication dans ce cas est un objectif communicationnel et fonctionnel.

Dans notre enquête nous avons fait appel l'anonymat pour éviter de fournir des informations concernant la spécialité et la maladie avec le contenu de document. L'opération s'est déroulée dans de bonnes conditions, d'après les réponses de questionnaire, la majorité des répondants affirment qu'il existe des difficultés de communication. En revanche, une minorité s'abstient de reprendre pour des raisons d'après eux éthiques.

Aussi, nous avons remarqué que l'écriture des médecins est illisible ce pose des problèmes de compréhension et influe sur la communication entre les praticiens.

Parmi les obstacles rencontrés par les praticiens de la santé, une lettre envoyée par un autre hôpital hors willaya à l'hôpital de Ouargla, cette lettre était incompréhensible, ce qui a obligé le médecin à la renvoyée sans traiter le patient. Les pharmaciens rencontrent également ce problème dans les ordonnances qu'ils reçoivent et ils ont renvoyée le patient vers le médecin traitant pour qui lui refasse.

Ces obstacles influents sur le processus de la communication donc sur la qualité des soins, alors la clarté et la lisibilité de l'écriture sont très importantes dans la transmission des informations entre le personnel médical.

De plus, nous avons constaté aussi que la majorité des praticiens qui répondu au questionnaire ont une expérience professionnelle moins de 5 ans ce qui entrave la compréhension. Le domaine de la santé est l'un des domaines dans lesquels l'expérience joue un rôle important dans la prise en charge des malades.

Le personnel médical suit certains stratégies base sur l'intelligence pour éviter ce problème de compréhension comme :

- Interroger le patient sur son cas (diagnostique)
- Rapprocher et déchiffrer le document selon la spécialité d'émetteur.

Les réponses recueillies à cerner les causes qui rendent difficile la communication dans le milieu hospitalier : La surcharge de travail, les raisons personnelles, le rythme rapide de la formation.

Nous pouvons dire que la cause la plus fréquente est celle de la surcharge de travail, d'autre ajoutent que la réécriture permanente des mêmes médicaments contribue à l'illisibilité de l'écriture. Par ailleurs, certains des répondants ont dit qu'il n'y avait aucune raison réelle qui les empêche d'écrire clairement parce que ils ya des médecins qui travaillent dans des mêmes conditions mais leur écritures est lisible et très belle.

Le volume de temps est la cause principale qui influe sur la qualité de l'écriture.

Nous avons enregistré une tendance chez certains praticiens de saisir en police informatique (les ordonnances et les lettres d'orientation électroniques).C'est une pratique que nous partageons et que nous croyons être outil très pratique et il bien apparaissait par les personelles de la santé.



Conclusion

Dans notre travail de recherche, nous avons mis l'accent sur les difficultés de communication scripturale chez les praticiens médicaux. Notre objectif est de dévoiler les problèmes scripturaux et les difficultés de compréhension rencontrées par le personnel et de proposer quelques solutions afin de remédier et dépasser ce problème.

La communication scripturale est très importante entre les praticiens des établissements de la santé publique, elle sert à transmettre les informations entre eux ; l'usage de cette communication rencontre énormément de problèmes ce qui contribue à l'échec de l'opération de la communication

Notre partie pratique est axée sur une enquête de terrain réalisée auprès des praticiens médicaux dans les établissements de la santé publique et les pharmacies de Ouargla dont leurs spécialités et leurs expériences professionnelles diffèrent les uns des autres, elle comprend essentiellement un questionnaire (destinés aux personnels médicaux) comme outil de recherche.

Les résultats obtenus, nous permettent de constater que les praticiens médicaux échouent au niveau de la compréhension des documents (corpus) que nous leur avons distribués où ils étaient incapables de comprendre le contenu de la plupart des documents.

Le groupe interrogé affirme que les médecins ont une écriture illisible et les causes sont liées à la surcharge de travail qui conduit à un travail plus rapide et qui influe sur l'écriture. Le questionnaire que nous avons effectué nous amène à affirmer nos hypothèses :

-La question N°7 affirme l'hypothèse N° 01

-La question N° 09 affirme l'hypothèse N° 02

-La question N° 11 affirme l'hypothèse N°02

Pour résoudre ce problème, nous proposons quelques solutions plus pratiques. Cela veut dire que le personnel médical doit s'imposer une règle, un principe pour assurer une communication écrite réussie, les documents doivent être lisibles.

Nous proposons un moyen simple et plus pratique d'utiliser les ordonnances et les lettres d'orientation écrits en police informatique. Cette méthode est suivie par certains praticiens et a été bien accueillie dans le domaine de la santé.

En guise de conclusion, bien que les efforts ont été fournis aussi bien sur les niveaux de la description et de l'analyse des différentes composantes de

la recherche, que nous sommes arrivées à notre objectif pour éclairer notre problématique, dû à la mauvaise compréhension des documents écrits entre les praticiens médicaux. Ce travail n'est qu'une petite initiation au début du développement de la communication scripturale dans le domaine de la santé.

Aussi, nous espérons qu'il y aurait d'autres recherches dans ce domaine sur ce thème pour inspirer les futures études qui s'inscrivent dans le même cadre.



Références bibliographiques

Les Ouvrages :

1. Doussy Madelaine Et Autres, "Information Et Communication", Edition Bréal, 2005.
2. Jäggi Sussane, « Communication Et Information, Compétences De Base En Leadership », Zurich, 2011.
3. Richard Arcand. Nicole Bourbeau, La Communication Efficace De L'intention Aux Moyens D'expression Adaptation Européenne Par Maude Jezierski , De Boeck Université.
4. Louis-Marie Morfaux, Jean Lefranc, Armand-Colin, Communication, Nouveau Vocabulaire De La Philosophie Et Des Sciences Humaines. 2005.
5. Christiane Mnotecot. Thechnique De Communication Ecrite. Chihab- Eyrolles.

Dictionnaire :

1. *Dictionnaire Le Petit Larousse, Edition Anniversaire De La Semeuse 1890-2010.*

Mémoire :

1. HEMIDI Abdelmalek, KERROUCHE Anfel Mémoire De Fin D'étude. La Communication Entre L'Equipe Soignante Paramédicale Promotion 2012-2015.

Articles :

1. Article, Lise Renaud, Carmen Rico De Sotelo, Communication Et Santé : Des Paradigmes Concurrents, Mise En Ligne Sur Cairn. Info
2. <https://doi.org/10.3917/Spub.071.0031>, Page 31, Le 01/01/2008.
3. Article, La Communication Verbal : La Clé De La Compréhension Mutuelle 22/6/2020 Startup Guide Ions
4. Article, La Lettre De Liaison Ville-Hopital, www.ars.sante.fr/la-lettre-de-liaison, 20 Février 2018.

5. Article, Ce Qui Savoir Sur La Lettre D'orientation, [Medium.Com/Doctolib/Tout-Ce-Quil-Faut-Savoir-Sur-La-Lettre](https://medium.com/doctolib/tout-ce-qu'il-faut-savoir-sur-la-lettre)

6. Article, Les Types, Les Composantes Et Les Enjeux De La Communication, [Https://Www.Maxicours.Com/Se/Cours/Les-Types-Les-Composantes-Et-Les-Enjeux-De-La-Communication/.](https://www.maxicours.com/se/cours/les-types-les-composantes-et-les-enjeux-de-la-communication/)

Les Sites :

1. Polycopie-1-Français, Introduction Générale A La Communication, [Https://Fsic.Univ-Alger3.Dz/Wp-Content/Uploads/2020/04/Polycope-1 Fran%C3%A7ais-2eme-Ann%C3%A9e-G-10.Pdf](https://fsic.univ-alger3.dz/wp-content/uploads/2020/04/Polycope-1-Fran%C3%A7ais-2eme-Ann%C3%A9e-G-10.Pdf)

2. Pierre Joliot, Toupictionnaire : Le Dictionnaire De Politique. Communication, [Http://Www.Toupie.Org/Dictionnaire/Communication.2001.](http://www.toupie.org/dictionnaire/communication.2001)

3. William Moreau, Améliorer Sa Communication Para Verbale, [Https ://Www.Youtube.Com/Watch?V=P-Q3unkt8q8](https://www.youtube.com/watch?v=P-Q3unkt8q8) Le Processus De Communication.29/04/2019.

4. Sur National Communication Association, [Https ://Fr.Wikipedia.Org/Wiki/Communication En Sant%C3%A9](https://fr.wikipedia.org/wiki/Communication_en_sant%C3%A9) ,26 Avril 2016.

5. [Https://Www.Techno-Science.Net/Glossaire-Definition/Ordonnance-Medicale-En-France.](https://www.techno-science.net/glossaire-definition/ordonnance-medicale-en-france)

Modèles De Lettre D'orientation, [Https://Medecine7dz.Blogspot.Com/ Lettres-D-Orientation.Html/2018.](https://medecine7dz.blogspot.com/lettres-d-orientation.html)

Annexes

Annexes

Questionnaire De La Recherche

Dans le cadre de la préparation du mémoire de fin d'étude, pour l'obtention de diplôme master en sciences du langage en français, nous avons élaboré le présent questionnaire portant sur le sujet du mémoire dans le thème* (Etude expérimental des ordonnances et de lettre d'orientation entre les praticiens médicaux).

A-Identification

1) Sexe :

-Homme -femme

2) Grade :

-Médecin -Pharmacie -Vendeur en pharm

3) L'ancienneté :

-0 à 5 ans-6 à10 ans- 11 ans en plu

4-Quel est le type des moyens de communication que vous utilisez avec les praticiens médicaux dans votre cadre de travail ?

Ecrit Orale

-Si, il est écrit

Électronique

Manuelle

5- Quels sont les documents envoyé/reçu dans votre travail ?

Les ordonnances

Lettre orientati

6- Est ce que les personelles avec lesquelles vous communiquez partage votre moyen de communication ?

Oui

Non

7- Est ce que tous les médecines ont-il une écriture lisible ?

Oui

Non

8- Est ce que les moyens qui vous avez envoyé/reçu ya des problème compréhension ?

Oui

Non

Parfois

-Si oui /parfois, quelle type de document ?

Les ordonnanc

Lettre orientati

9- Est ce que l'écriture illisible de médecin vous pose des obstacles dans votre travail ?

Oui

Non

10- A votre avis quelle sont les causes de l'écriture illisible des médecins ?

Des raisons persona

La rapidité de l'enseignant pendant leurs formations

La surcharge de travail

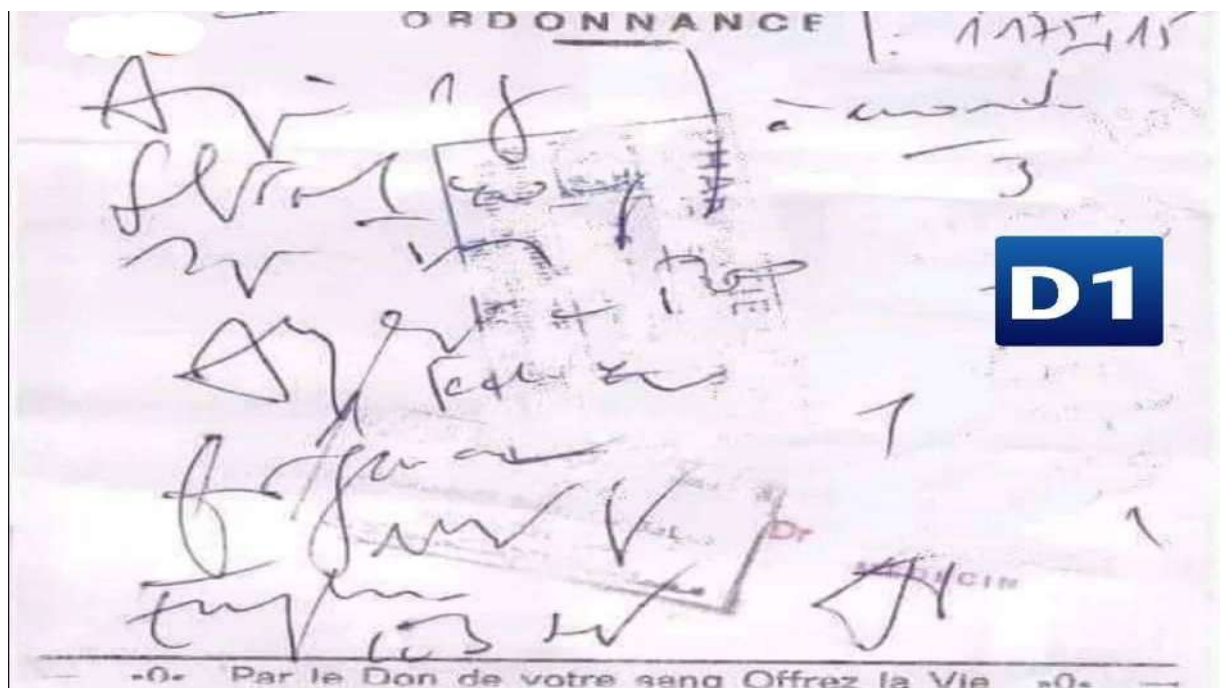
11-On a un ensemble des documents (ordonnance et lettre d'orientation médical), est ce que vous comprenez le contenu de ces documents ?

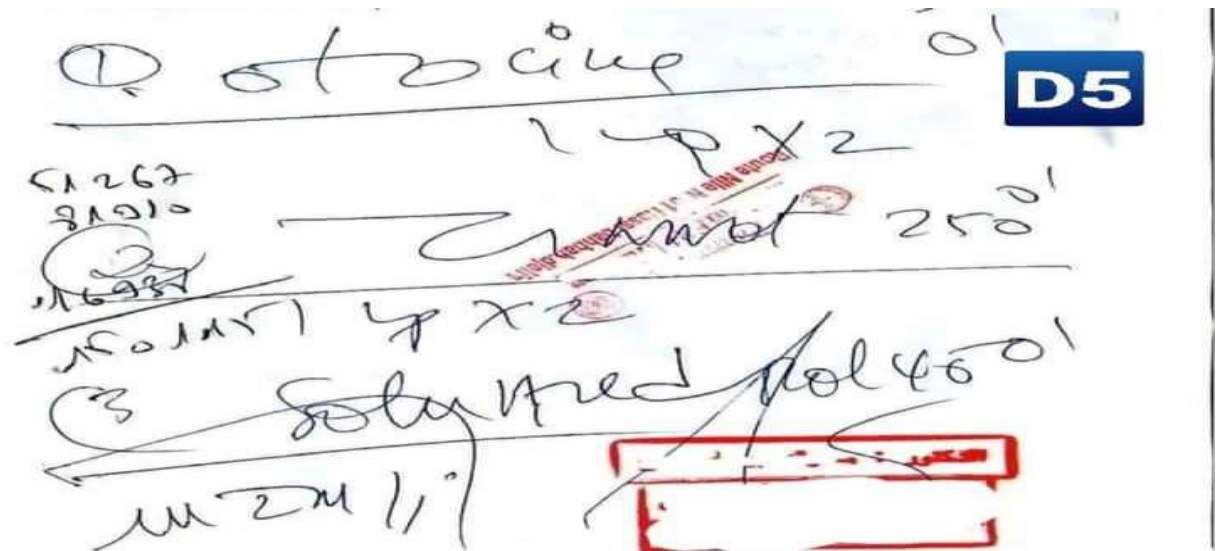
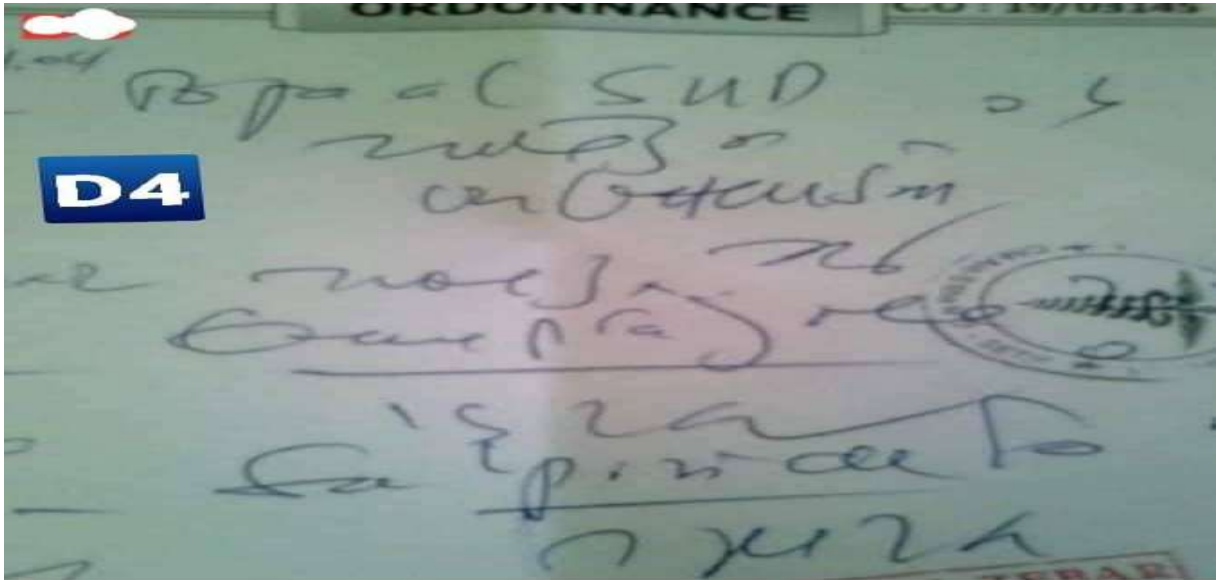
Total

Partiel

Rien

Les Ordonnances





Les Lettres D'orientation

Permettez-moi de vous adresser le(la) patient(e), sus-nommé(e), aux
antécédents

D1 RA S

Qui présente Goutte chronique depuis plus
de dix ans sans post-traitement
(accidents sportifs) et le traitement
comme envisagé du bien être
de ce patiente s'élève à l'état
Pour faire, genre névralgie (+)
tous les jours (+)

Je ras le copie pour [blacked out]
GEM.

...appellement
...probabilis

Tél / FAX 029 23 71 11
Mob 0664 72 25 22


D2

Je souhaite copier ce qui se
trouve dans le dossier de
M. NALMI - Khemi 61446 qui
présente une otite aiguë chronique
de l'oreille droite évoluant par
poussées depuis plusieurs années
Le traitement inclut la prise de
1000 mg de Neo-hydropain pour
la prise de son de l'oreille, actuellement
il est traité par un antibiotique
de l'oreille moyenne et un surjet
de l'oreille moyenne.

Je me la copie pour
S. S. Le Rocher - agent
M. M. les lésions et les lésions
de la corde et de la chaîne
sympathique et de la chaîne
et de la chaîne de l'oreille

D3

général m. d. G. n. ch. y
 le p. h. u. m. s. m. s. y
 4 (m. s. et m. s.)
 m. s. s. y. m. s. y. m. s. y
 s. m. s. y. m. s. y. m. s. y
 s. m. s. y. m. s. y. m. s. y



1000

d4

Cher eufu

33 ans
79 Kg

Permettez moi de vous adresser le présent
 en votre en tête au ATCD d'Arthrose de l'épaule
 qui provient de la lésion de la tête de l'os
 scapulaire avec sub-luxation partielle
 des qui l'exerce chez vous et vous
 l'os de l'épaule. Sans s'effort inutile
 Je vous le adresse par l'HM en radi C.S.

D4 Electroencephalogramme = Myoclonie conjuguée de la source laryngée ou alvéolaire en mode asynchrone. Ligne de base normale. Pas de séquel.

Se nous se confie pour l'ensemble IPR pulmonaire (suspension de l'admission trop tôt de la pneumonie.)

RTM 13/0/21
7:30
D. KENNEDY
(10)

06.97.78.11.18
06.97.78.11.18

d5 Cher Confesseur

Permettez-moi de vous en remercier. Angio IPR. C'est normal à l'âge. Attention que l'absence de pneumonie, une épilepsie génétiquement déterminée sans antécédents particuliers (pas de lésion) de l'axe cérébro-vasculaire et

le TIA 14/08



Liste Des tableaux

Liste Des Tableaux

Tableau 01	Le Pourcentage Des Praticiens Selon Le Sexe
Tableau 02	Le Pourcentage Des Praticiens Selon La Profession
Tableau 03	Le Pourcentage Des Praticiens Selon L'ancienneté
Tableau 04	Type De Moyen De Communication
Tableau 05	Type D'écriture
Tableau 06	Les Moyens De Communication
Tableau 07	Le Pourcentage De Partage Des Moyens De Communication
Tableau 08	Le Pourcentage De La Lisibilité De L'écriture Des Médecins
Tableau 09	Les Problèmes De Compréhension
Tableau 10	Le Type De Document
Tableau 11	Le Pourcentage Des Problèmes Liés A L'écriture Illisible Dans Le Travail
Tableau 12	Les Causes De L'écriture Illisible
Tableau 13	Le Pourcentage De La Compréhension Des Documents

Résumé :

Le dysfonctionnement de communication scriptural entre les praticiens médicaux est un phénomène qui entraîne un problème de compréhension dû à l'écriture illisible des médecins.

Dans ce travail, nous essayons, à travers les résultats d'une enquête adressée au personnel médical des établissements de la santé de Ouargla, de vérifier le dysfonctionnement de ces pratiques et de dévoiler les problèmes et les difficultés de compréhension rencontrées par le personnel médical et de proposer des solutions possibles afin de remédier à cette problématique et de dépasser les obstacles en communication écrite.

**Les mots clés :* Communication scriptural, écriture illisible, le praticien médical

Abstract :

The scriptural communication dysfunction between medical practitioners is a phenomenon comprehension problem due to doctor's illegible handwriting.

In this work, we try through the results of inquiry addressed to the medical personnel of the health establishment of Ouargla to verify the dysfunction handwriting practices to unweile the problems and the difficulties of understanding faced by the medical personnel and to offer adequate solutions to remedy this problem and to exceed their obstacles.

**key words:* scriptural communication, illegible handwriting, the medical practitioners.

ملخص:

يُعد خلل التواصل الكتابي بين المتعاملين الطبيين ظاهرة شائعة، وذلك نتيجة الكتابة غير الواضحة من طرف الأطباء.

حاولنا في هذا العمل الكشف عن المشاكل والعراقيل التي يعاني منها المتعاملين معهم، وذلك من خلال البحث الذي أجريناه مع المختصين الطبيين في المؤسسات الصحية العمومية والصيدليات بورقلة، ثم قمنا باقتراح حلول مناسبة من أجل معالجة مختلف المشاكل وتجاوز العراقيل في عملية التواصل الكتابي.

**الكلمات المفتاحية :* التواصل الكتابي، الكتابة غير الواضحة، المختصين الطبيين.