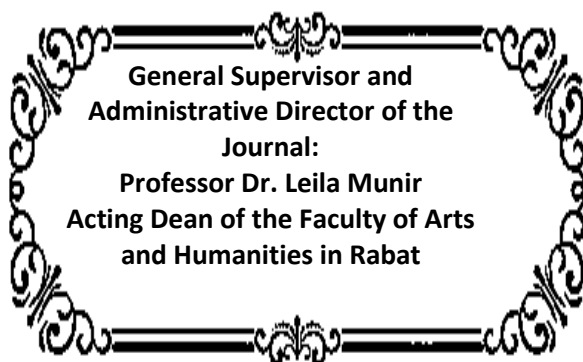


**Published annually by the Faculty of Arts and
Humanities at Mohammed V University in Rabat,
Kingdom of Morocco**

**Doctoral Journal:
Research Horizons in the Structures of Humanities and Social
Sciences**

**An International Peer-Reviewed Journal
First Issue: Year 2025**

Issue Editor: Othman Ahmyani



General Coordination Team:

Leila Munir - Bouthaina Ghalbzouri - Otman Ahmyani

Editor-in-Chief of the Journal:

Professor Othman Ahmyani

Scientific Committee:

- Hafid Errih
- Hassan Slimani
- Hamid Daghouj
- Hanane Bouktab
- Salim Rami
- Sufian Azouagh
- Soumia Mandili
- Abdelrahim Bidak
- Abdelkarim Alaoui
- Otman Ahmiani
- Azzedine Tahiri
- Aziz Qmisho
- Karima Belghiti
- Leila Ahmiani
- Mohamed Akhris
- Mohamed Said Mortaji
- El Moad Khras
- El Manouar Boubker
- Nadia Mechhour

Advisory Scientific Board:

- Prof. Dr. Leila Munir
- Prof. Dr. Bouthaina
Ghalbzouri
- Prof. Dr. Mohamed Dahbi
- Prof. Dr. Mohamed Taqi
- Prof. Dr. Ahmed Boukili
- Prof. Dr. Karima Bouamri
- Prof. Dr. Mohamed Adrghal
- Prof. Dr. Nadia Mechhour
- Prof. Dr. Adel Hajjami
- Prof. Dr. Mohamed Bendahan
- Prof. Dr. Abdelghani Moundib
- Prof. Dr. Ouchlah Maria
- Prof. Dr. El Jalali Adnani
- Prof. Dr. Benmansour
Houda
- Prof. Dr. Hassan Belhiah
- Prof. Dr. Zakaria Boudhim
- Prof. Dr. Otman Ahmiani

Dépôt Légal:

ISSN:

**For more details, please visit the
journal's website:**

Documents Required with Research Submissions for Publication in :



Research Abstract:

- An abstract in Arabic and English. If the research is written in a language other than Arabic or English, a third abstract in the language of the research must be included. Each abstract should not exceed 300 words.

Keywords:

- A list of keywords that reflect the content of the research at the end of each abstract.

Researcher's CV:

- A brief CV in Arabic and English, with each not exceeding 200 words.
- Proof of enrollment in a doctoral program.

Publication Procedures:



Submission Acknowledgment:

The journal commits to notifying the researcher immediately upon receipt of their submission.

Notification of Acceptance for Peer Review:

The journal commits to notifying the researcher within a maximum period of one month from the date of submission if the research is accepted for peer review, provided it meets the journal's publication requirements.

Sending the Research for Blind Peer Review:

Research papers that meet the publication criteria are sent to reviewers confidentially.

Notifying the Researcher of Review Results:

The researcher is notified of the review results (acceptance or required revisions) within a maximum period of three months from the date of notification that the research

meets formal requirements and the peer review process has begun.

Cases of Rejection:

If the research is rejected, the journal is not obligated to inform the researcher of the reasons for rejection.

Required Revisions:

If reviewers request revisions, the researcher is notified and must adhere to the specified timeline for making the revisions.

Researcher's Commitment to Editing and Proofreading:

The researcher must ensure the research is edited and proofread according to the international standards adopted by scientific journals.

Republishing Rights:

The journal reserves the right to republish the research in any format it deems appropriate.

Prohibition of Prior Publication:

The research may not be published elsewhere after final acceptance and notification to the researcher, except in cases where the journal fails to publish within the specified timeframe.

Financial Compensation:

The journal does not offer any financial compensation for publishing research, nor does it charge researchers any fees for publication, in accordance with standard practices in scientific journals.

**The published research reflects the opinions of its author(s).
All materials should be sent to the journal's email address.**

Contributors to the Issue:



An international peer-reviewed journal, published annually by the Faculty of Arts and Humanities at Mohammed V University in Rabat, Kingdom of Morocco. The journal publishes rigorous and distinguished academic articles by doctoral researchers in the fields of languages, literature, humanities, and social sciences. Participants in the international conference organized by the Faculty of Arts and Humanities in coordination with the Center for Doctoral Studies.

The Journal's Mission



- Providing a rigorous academic platform for publishing outstanding research by doctoral students and researchers.
- Encouraging innovative scientific research in the fields of languages, literature, humanities, and social sciences.
- Supporting academic dialogue among researchers and specialists in the humanities and social sciences.
- Focusing on research presented at the international conference organized by the Faculty of Arts and Humanities at Mohammed V University in Rabat.
- Enriching scientific knowledge by publishing peer-reviewed works that contribute new insights.
- Advancing humanities and social sciences by offering innovative solutions to contemporary challenges.
- Enhancing the role of scientific research as an effective tool for understanding and analyzing human and social issues.

The Journal's Distinctiveness



The journal "*Research Horizons in the Structures of Humanities and Social Sciences*" stands out from other scientific journals in the following ways:

- It serves as a voice for doctoral students in the fields of languages, literature, humanities, and social sciences, providing them with an opportunity to publish their research. This makes it an important academic reference in these disciplines.
- The journal publishes peer-reviewed scientific research adhering to strict academic standards, ensuring the quality and integrity of the published content.
- The journal aims for international indexing, enhancing its academic standing and increasing global recognition of its research.
- It accepts research in all languages used in doctoral programs without discrimination, reflecting its openness to cultural and linguistic diversity.
- The journal publishes research presented at the international conference organized by the Faculty of Arts and Humanities at Mohammed V University in Rabat, giving it a unique character linked to tangible academic events.
- The journal operates in coordination with the Center for Doctoral Studies, reflecting the integration between scientific research and academic programs. Thus, the journal is part of an educational and research system that supports researchers and enhances the quality of advanced scientific research.
- It receives publication submissions from researchers around the world, fostering scientific dialogue across cultures.
- The journal is published once annually at this stage, allowing for careful selection of research and ensuring the quality of published content.
- It encourages research that offers new perspectives and innovative solutions to contemporary challenges in the humanities and social sciences.
- The journal demonstrates great openness to all languages used in scientific research, without discrimination.
- All sub-disciplines within the humanities and social sciences are treated with equal importance.

Summary

Najate Es Sadeqy	04
La Traduzione Nell'era Dell'intelligenza Artificiale: Analisi Delle Capacità Di Chatgpt Nella Traduzione Tra Italiano E Darija - Un Caso Di Studio Sul Racconto Popolare Marocchino "Hayna"	
Najate Es Sadeqy	19
Communication empathique et prise en charge des patients réfugiés Subsahariens hospitalisés au Centre Hospitalo universitaire Ibn Sina	
Laarach Fatiha	28
Empathetic Communication and Care for Hospitalized Sub-Saharan Refugee Patients at the Ibn Sina University Hospital Center	
Moqaddem laila	60
Étude de l'Image de Destination Touristique du Maroc : Une analyse netnographique des sources d'information et de communication touristique	
BELMEJDAL Ayoub	84
Unveiling the Tactics: Moroccan Journalists' Approach to News Reporting and Data Authentication during Breaking News	

La Traduzione Nell'era Dell'intelligenza Artificiale: Analisi Delle Capacità Di Chatgpt Nella Traduzione Tra Italiano e Darija - Un Caso Di Studio Sul Racconto Popolare Marocchino “Hayna”

الترجمة في عصر الذكاء الاصطناعي:
تحليل قدرات ChatGPT في الترجمة من الدارجة إلى الإيطالية - الحكاية الشعبية
المغربية “هاينا” نموذجاً

Dottoranda: Najate Es-Sadeqy

najate_essadeqy@um5.ac.ma

Relatrice: Pr. Laila Mounir

lailazyad@gmail.com

Facoltà di Lettere e Scienze Umane

Università Mohammed V di Rabat

Esperta in Traduzione Arabo-Italiano: dott.ssa Angelika Palmegiani

palmegianiangelika@gmail.com

Facoltà di Lettere e Scienze Umanistiche

Università Mohammed V di Rabat

Riassunto:

La traduzione automatica ha conosciuto un'evoluzione notevole grazie ai recenti sviluppi tecnologici, particolarmente all'introduzione e alla diffusione della traduzione automatica neurale (NMT). Tuttavia, questa evoluzione solleva interrogativi cruciali riguardo al futuro del ruolo del traduttore umano: l'intelligenza artificiale potrà davvero sostituirlo? Sebbene una sostituzione totale sembri improbabile, è innegabile che i recenti sviluppi stiano

trasformando profondamente il panorama della traduzione, influenzando le modalità operative e richiedendo un'evoluzione delle competenze professionali. In questo nuovo contesto, il traduttore dovrà adattarsi e integrare le tecnologie emergenti nel proprio lavoro, evolvendo verso un ruolo più strategico. Il presente contributo si propone di analizzare l'efficacia di ChatGPT nella traduzione, esaminando gli output generati per alcuni estratti del racconto marocchino "Hayna", traducendoli dall'arabo marocchino (darija) all'italiano. L'obiettivo è valutare come lo strumento IA affronti questa lingua recentemente in esso integrata e le sfide associate alla traduzione, contribuendo a una comprensione più approfondita delle potenzialità e dei limiti dell'intelligenza artificiale in questo ambito.

Parole chiavi: Traduzione automatica neurale, post-editing, intelligenza artificiale.

Abstract:

Machine translation has undergone remarkable evolution thanks to recent technological advancements, particularly with the introduction and widespread adoption of neural machine translation (NMT). However, this evolution raises crucial questions about the future role of human translators: can artificial intelligence truly replace them? While a complete replacement seems unlikely, it is undeniable that recent developments are profoundly transforming the translation landscape, influencing operational practices and necessitating the evolution of professional skills. In this new context, translators must adapt and integrate emerging technologies into their work, evolving toward a more strategic role. This study aims to analyze the effectiveness of ChatGPT in translation by examining the outputs generated for selected excerpts from the Moroccan short story "Hayna", translating them from Moroccan Arabic (Darija) into Italian. The goal is to assess how the AI tool handles this recently integrated language and the challenges associated with its translation, contributing to a deeper understanding of the potential and limitations of artificial intelligence in this field.

Keywords: Neural machine translation, post-editing, artificial intelligence.

الملخص:

شهدت الترجمة الآلية تطورًا ملحوظًا بفضل الابتكارات التكنولوجية الحديثة، ولا سيما مع ظهور الترجمة العصبية. غير أن هذا التقدم يطرح إشكاليات جوهرية، أبرزها دور المترجم البشري في عصر الذكاء الاصطناعي. فعلى الرغم من الإنجازات الهامة التي حققتها تقنيات الترجمة الآلية في الآونة الأخيرة، يظل استبدال المترجمين البشر بالكامل أمرًا مستبعدًا نظرًا لتعقيدات اللغة وتشابك أبعادها الثقافية، مما يستدعي فهمًا دقيقًا للسياق وتدخلًا بشريًا واعيًا، خاصة عند التعامل مع البنى النحوية المعقدة والحمولة الدلالية للنصوص. بناءً على ذلك، أصبح من الضروري أن يواكب المترجمون التطورات التقنية الراهنة ويطوروا مهاراتهم بما يتيح لهم دمج هذه الأدوات بفعالية في ممارساتهم المهنية، مما يعزز دورهم الإبداعي ويرفع من كفاءتهم في سوق الترجمة المعاصر.

في هذا السياق، تسعى هذه الورقة البحثية إلى تحليل فعالية ChatGPT في الترجمة، من خلال دراسة لبعض مقتطفات من الحكاية المغربية "هينا"، وترجمتها من الدارجة المغربية إلى اللغة الإيطالية.

الكلمات المفتاحية: الترجمة الآلية العصبية، التحرير اللاحق، الذكاء الاصطناعي.

Introduzione:

Italo Calvino, nel suo saggio "L'antilingua", sembra anticipare il contesto attuale della comunicazione linguistica. Egli afferma che:

La nostra epoca è caratterizzata da questa contraddizione: da una parte abbiamo bisogno che tutto quel che viene detto sia immediatamente traducibile in altre lingue; dall'altra abbiamo la coscienza che ogni lingua è un sistema di pensiero a sé stante, intraducibile per definizione. Le mie previsioni sono queste: ogni lingua si concentrerà attorno a due poli: un polo di immediata traducibilità nelle altre lingue con cui sarà indispensabile comunicare, tendente ad avvicinarsi a una sorta di interlingua mondiale ad alto livello; e un polo in cui si distillerà l'essenza più peculiare e segreta della lingua, intraducibile per eccellenza, e di cui saranno investiti istituti diversi come l'argot popolare e la creatività poetica della letteratura. (Calvino, 1980, p. 158)

Da questo passaggio si può dedurre che, il dualismo sollevato dall'autore possa riflettere le attuali dinamiche della traduzione automatica: sebbene questi strumenti possano semplificare la comunicazione, si ritiene che non siano in grado di catturare appieno la ricchezza e la complessità del pensiero umano espresso nelle diverse lingue. In effetti, il dibattito sulle tecnologie applicate alla traduzione è spesso influenzato da opinioni soggettive e stereotipi. Superando questa visione ristretta, il presente contributo si propone di esaminare le opportunità attuali offerte dalla traduzione automatica, con particolare attenzione alla traduzione di testi creativi e a lingue parlate come il dialetto marocchino (la darija).

Nel presente studio, si intende effettuare un'analisi critica degli output di traduzione automatica del racconto popolare marocchino "Hayna". Sono stati selezionati diversi passaggi significativi del testo originale, tradotti automaticamente e poi esaminati per identificare errori e incongruenze. L'analisi si è concentrata su aspetti qu

ali la correttezza lessicale, la coerenza sintattica e la capacità di mantenere il significato culturale del racconto, evidenziando problematiche come la mancanza di sensibilità al contesto e l'incapacità di rendere espressioni idiomatiche. Questa metodologia ha fornito una visione approfondita delle capacità e delle limitazioni della traduzione automatica nel contesto della narrativa popolare marocchina. Riconosco che questa rappresenta una sfida estremamente complessa, anche per un traduttore umano che non ha avuto l'opportunità di immergersi nella cultura e nel contesto linguistico in questione. Tuttavia, considero utile intraprendere questo esperimento, poiché potrebbe fornire spunti significativi per comprendere le potenzialità e i limiti della traduzione automatica nell'era dell'intelligenza artificiale, specialmente in contesti linguistici specifici. Il presente studio si propone di rispondere alla seguente domanda di ricerca: in quale misura ChatGPT è in grado di generare traduzioni accurate e culturalmente rilevanti di testi creativi dalla darija all'italiano? Per fornire risposte pertinenti a tale interrogativo, sarà necessario affrontare anche le seguenti sottodomande:

1. Quali sono i limiti e le potenzialità dei software di traduzione basati sull'intelligenza artificiale?
2. In che modo le traduzioni generate da software automatici vengono migliorate e revisionate attraverso il processo di post-editing?
3. In che modo i traduttori umani possono sfruttare questi strumenti per aumentare la loro produttività e accelerare il processo di traduzione?

0. Verso la traduzione automatica neurale:

I software attualmente conosciuti e utilizzati dagli utenti, come Google Translate e Microsoft Translator, appartengono all'ultima generazione di sistemi di traduzione automatica¹, nota come traduzione automatica neurale (NMT). A differenza dei modelli precedenti, che si basavano su dizionari,

¹ La Traduzione Automatica (TA), conosciuta in inglese come Machine Translation (MT), è un campo della linguistica computazionale dedicato all'analisi e allo sviluppo di sistemi informatici in grado di generare traduzioni tra lingue naturali. Questi sistemi possono operare con o senza l'intervento umano, offrendo soluzioni per facilitare la comunicazione tra diverse lingue. (Hutchins & Somers, 1992)

banche dati e memorie di traduzione statiche, i sistemi NMT sono in grado di "imparare" e migliorare autonomamente le proprie prestazioni nel tempo. Grazie all'uso di reti neurali artificiali, ispirate al funzionamento del cervello umano, questi sistemi possono acquisire esperienza e perfezionare la qualità delle traduzioni man mano che vengono utilizzati (Riediger & Galati, 2021). Di conseguenza, anche le modalità operative e la professione dei traduttori, come comunemente concepite, necessitano di una trasformazione per evitare di diventare obsolete a causa di questi progressi tecnologici.

Nel 2015, un sistema di traduzione automatica neurale sviluppato dall'Università di Stanford ha segnato un punto di svolta nel settore della traduzione automatica, superando le prestazioni di vari sistemi di traduzione automatica statistica². Questo progresso è stato evidenziato da uno studio che ha analizzato la complessa coppia linguistica inglese-tedesco, rivelando l'efficacia della NMT in questo contesto difficile (Bentivogli et al., 2016, come citato in Kenny, 2022). Il sistema ha ottenuto un notevole successo e ha dato origine a ciò che Bentivogli et al. (2016) descrive come "la nuova era della NMT" (Kenny, 2022). Grazie all'approccio neurale, le traduzioni generate appaiono più fluide e naturali, simili a quelle prodotte da traduttori umani. Questa innovazione ha portato alcuni ricercatori a dichiarare che la NMT avesse raggiunto una sorta di "parità umana" nella traduzione automatica (ibidem). Inoltre, Marking (2016, come citato in Kenny, 2022) ha sostenuto che la traduzione neurale fosse capace di apprendere e riprodurre non solo espressioni idiomatiche e metafore, ma anche di adattare il contenuto al contesto culturale della lingua di destinazione, piuttosto che limitarsi a una traduzione letterale.

² La traduzione automatica statistica (Statistical Machine Translation, SMT) rappresenta un modello precedente rispetto alla traduzione automatica neurale e si basa su principi probabilistici. Questo approccio utilizza algoritmi che analizzano grandi volumi di dati di traduzione esistenti per calcolare la probabilità che determinate combinazioni di parole in una lingua corrispondano a specifiche combinazioni in un'altra lingua. Prima dell'adozione della SMT, esistevano modelli di traduzione basati su regole, che si fondavano su regole grammaticali e dizionari per effettuare le traduzioni. (Costa-jussa et al. 2012, p. 250-251)

Un'altra caratteristica di questi sistemi di traduzione è lo "zero shot learning" che consente a un sistema di tradurre tra lingue diverse senza aver ricevuto dati paralleli specifici per ogni coppia linguistica. Ad esempio, un modello può essere addestrato a tradurre dalla lingua A alla C, dalla A alla D e dalla B alla C. Questo stesso sistema è in grado di effettuare traduzioni anche dalla lingua B alla D, il che rappresenta un vantaggio significativo quando non sono disponibili corpora paralleli per la coppia B-D (Bentivogli et al., 2016, come citato in Kenny, 2022).

In tal contesto, uno studio condotto dalla studiosa Paola Burrasca, intitolato "La traduzione automatica-UN PO' DI STORIA: SUCCESSI E QUALCHE RIFLESSIONE", ha messo alla prova tre motori di traduzione neurale - DeepL, Google Translator e Neural MT – nella traduzione di un testo di ambito scientifico evidenziando una buona qualità delle traduzioni prodotte, sia dal punto di vista formale che semantico affermando quanto segue:

Davvero notevole. Certo, occorre sottolineare che il testo appartiene al dominio sovrano per il sistema ed è articolato in modo lineare ed esplicativo, tipico della scrittura scientifica anglosassone, il che facilita il compito. Tuttavia, malgrado un grado piuttosto alto di ripetitività ricalcato presumibilmente sul testo fonte, non si può ignorare la correttezza sia formale sia di significato, a parte un errore in tutte e tre le versioni, e un secondo in pure Neural MT. (Brusasco, 2018)

In particolare, le tre versioni tradotte richiedevano solo un minimo intervento di post-editing; fatta eccezione per un errore presente in tutte e tre le traduzioni. Questi risultati hanno dimostrato l'efficacia della tecnologia NMT anche nella traduzione di testi specialistici, caratterizzati da una struttura argomentativa lineare e da un linguaggio tecnico-scientifico.

I servizi di traduzione disponibili online oggi, offrono un processo apparentemente semplice per la traduzione di testi. Generalmente, l'utente deve aprire il sito web del servizio, incollare il testo da tradurre, selezionare le lingue di partenza e di arrivo, e infine richiedere la traduzione automatica. I vari strumenti disponibili consentono di tradurre parole singole o brevi testi e,

alcuni di essi, riescono anche a tradurre interi file: documenti formati da diverse pagine in formato pdf. Tuttavia, la qualità della traduzione può variare a seconda della complessità del testo, delle lingue coinvolte e delle capacità del motore di traduzione automatica utilizzato.

Oltre ai software progettati specificamente per la traduzione neurale, quest'ultima costituisce anche una delle componenti fondamentali delle moderne tecnologie per l'elaborazione del linguaggio naturale, come ChatGPT. Questo strumento introdotto nel mercato nel novembre 2022, ha avuto un impatto notevole su diversi aspetti delle professioni linguistiche. Grazie alle potenzialità dell'intelligenza artificiale, ChatGPT è capace di eseguire una vasta gamma di funzioni: può interagire in conversazioni, porre domande, richiedere informazioni, tradurre e riassumere testi, e molto altro. Utilizzando dei prompt, ossia comandi forniti dall'utente, ChatGPT è anche in grado di redigere ricette, generare immagini, scrivere codice e produrre vari contenuti testuali. (Osservatorio Artificial Intelligence, 2023)

1. Un nuovo mestiere: Il post-editor

Questi cambiamenti tecnologici nel settore della traduzione hanno portato a un significativo aumento anche della richiesta di servizi di post-editing (Monti, 2020). Il post-editing della traduzione automatica è il processo in cui un traduttore, dopo aver ricevuto il testo generato da un sistema di traduzione automatica, corregge eventuali errori o incongruenze presenti nel contenuto prodotto dalla macchina, al fine di fornire una traduzione finale corretta e accettabile. Una delle differenze principali tra post-editing e revisione è che sia il traduttore umano che il revisore condividono un bagaglio comune di conoscenze culturali, linguistiche e testuali, che non è accessibile ai sistemi di traduzione automatica. Il revisore ha il compito di identificare omissioni e fraintendimenti involontari da parte del traduttore umano, derivanti da una comprensione errata del testo originale. Al contrario, i sistemi di traduzione automatica tendono a generare errori più localizzati, riguardanti specifiche parole o strutture grammaticali tradotte in modo impreciso (Koponen, 2012).

Dunque, il post-editing (PE) dovrebbe essere considerato principalmente come una forma specializzata di traduzione piuttosto che come una semplice revisione. Se il PE fosse paragonabile a una revisione, ci si aspetterebbe che l'output della traduzione automatica fosse quasi perfetto e completo.

Il post-editing può essere suddiviso in due categorie, a seconda del numero di interventi necessari per la revisione da parte del traduttore. Il light post-editing, consiste in una revisione limitata, questo approccio si concentra principalmente sulla correzione di errori lessicali, grammaticali e sintattici che potrebbero ostacolare la comprensione del contenuto originale, senza modificare la fluidità del testo finale. Al contrario, il full post-editing, prevede un intervento più approfondito da parte del revisore. In questo caso, non solo vengono corretti gli errori grammaticali e sintattici, ma si cerca anche di rendere il testo tradotto il più simile possibile a una traduzione umana, tenendo conto di aspetti quali lo stile, il registro linguistico e l'accettabilità culturale nella lingua di destinazione.(Hu & Cadwell, 2016)

2. La traduzione automatica tramite Chatgpt:

Negli ultimi anni, l'adozione di strumenti (assistenti virtuali) di intelligenza artificiale (AI) ha subito un'accelerazione significativa. Questi software sono progettati per comprendere e rispondere a richieste in linguaggio naturale, utilizzando tecniche avanzate di elaborazione. A differenza dei sistemi di traduzione automatica puri, gli assistenti virtuali possono gestire conversazioni più complesse e contestualizzate, offrendo supporto in tempo reale in diverse lingue, sia in formato scritto che orale. Un esempio emblematico di questi assistenti virtuali è ChatGPT, il quale ha guadagnato popolarità a livello internazionale negli ultimi anni. L'articolo di Mohammed Fizazi, pubblicato il 16 marzo 2023, discute le novità introdotte con ChatGPT-4, la nuova versione di questo modello di linguaggio naturale sviluppato da OpenAI. Una delle caratteristiche più significative per il pubblico marocchino è la capacità di ChatGPT-4 di elaborare richieste in amazigh e in darija³. Questa versione offre

³ Il Marocco è un paese con una ricca varietà di lingue che si utilizzano in diversi contesti. Oltre all'arabo e all'amazigh, che sono le lingue ufficiali, si parlano anche l'arabo marocchino (darija), varie forme di amazigh, il francese e, in minor

prestazioni superiori rispetto al suo predecessore, ChatGPT-3, grazie a un'architettura migliorata che consente una maggiore capacità di elaborazione dei dati. Secondo la stessa fonte ciò si traduce in risposte più precise e pertinenti alle richieste degli utenti. L'autore afferma che ChatGPT-4 è progettato per apprendere da dati multilingue, permettendo anche agli utenti marocchini di interagire in darija utilizzando diverse scritture, tra cui l'alfabeto latino, arabo e tifinagh. Questo sviluppo rappresenta un passo significativo verso l'inclusione delle lingue parlate nelle tecnologie di intelligenza artificiale, in particolare per la darija, che, pur essendo parlata da milioni di persone, ha storicamente ricevuto poca attenzione nel panorama digitale. Un altro articolo pubblicato il 4 ottobre 2024 dalla stessa fonte evidenzia le sfide linguistiche che i modelli di traduzione automatica affrontano con la darija, sottolineando come la sua natura colloquiale e le variazioni regionali possano compromettere la precisione delle traduzioni. Inoltre, con questa nuova versione è stata inclusa la darija, anche nel nuovo assistente vocale. Questo sviluppo rappresenta un'importante innovazione, poiché consente a milioni di parlanti darija di interagire con la tecnologia in una lingua che rispecchia le loro realtà culturali e linguistiche.(2M,2024).

In occasione di questa recente integrazione, si è deciso di condurre nel presente studio un esperimento traduttivo per valutare le competenze di ChatGPT nella combinazione linguistica italiano-arabo darija. Questo studio mira a esplorare l'efficacia dell'intelligenza artificiale nel gestire traduzioni tra due lingue con strutture grammaticali e culturali molto diverse. L'esperimento si propone di valutare non solo la correttezza linguistica delle traduzioni generate da ChatGPT, ma anche la capacità del modello di mantenere l'essenza culturale dei testi originali.

3. Presentazione del caso di studio:

L'analisi della traduzione fornita da ChatGPT del racconto marocchino *Hayna* si concentrerà su un suo estratto introduttivo proveniente da una pagina

misura, lo spagnolo, frutto dell'eredità coloniale. Ogni lingua ha una sua storia e un ruolo specifico nella società. (Boukous, 2021 :120)

virtuale sui canali social dedicata ai racconti chiamata: "Hikayat min al-turath al-sha'bi al-maghribi"⁴ un'importante risorsa per la preservazione e la diffusione del patrimonio culturale. Questo racconto, noto e raccontato da generazioni, è un elemento fondamentale della cultura marocchina e rappresenta un patrimonio narrativo condiviso, spesso trasmesso oralmente dalle nonne ai bambini.

La scelta di questo estratto è motivata dalla volontà di esplorare la capacità dell'intelligenza artificiale di adattarsi a contesti linguistici specifici, come la darija. Il testo selezionato presenta notevoli difficoltà traduttive, che possono risultare complesse anche per un traduttore umano. La narrazione è caratterizzata da uno stile poetico e musicale, ricco di riferimenti culturali legati alla lingua originale. Questi elementi rendono difficile il trasferimento del significato e della bellezza stilistica del racconto in un'altra lingua, come l'italiano. Inoltre, la traduzione di testi poetici presenta notevoli sfide intrinseche, che rendono il processo particolarmente complesso. A tal proposito, nel suo articolo "Problems in Translation: Onegin in English", Vladimir Nabokov sostiene che ogni traduzione poetica è una forma di mistificazione e suggerisce che sia preferibile concentrarsi sul significato generale, optando per traduzioni letterali o persino in prosa. Nel caso specifico di Hayna, ci si trova ad affrontare due lingue con strutture grammaticali molto diverse: l'arabo e l'italiano. Le differenze nella sintassi, come l'ordine soggetto-verbo-oggetto, complicano ulteriormente il processo traduttivo.

⁴ Traduzione : Racconti del patrimonio popolare marocchino

4. Risultati del test :

Originale (in Darija)	Traduzione in italiano effettuata con Chatgpt
بسم الله من تاني حكايتي بديت	Inizio la mia storia, invocando il nome di Dio
بديتها بالصلاة على النبي العدنان محمد عليه الصلاة والسلام	e aprendo con una benedizione al Profeta prediletto, Muhammad, pace e benedizioni su di lui,
الي من الصلاة والسلام عليه ما مليت	per il quale non mi stanco mai di pregare.
بلا شك حكاية مول الزين والكلام الحلو سالت	Indubbiamente, la storia del Signore della bellezza e delle dolci parole è ormai finita,
ومن البال سطورها تمحات	e le sue righe si sono cancellate dalla memoria,
واللواح الي فيها تزمات مع واد الحكايات المنسية مشات	le pagine che la contenevano sono andate via, trascinate nel fiume delle storie dimenticate.
ومن وراها جات ومشات شلى هي من حكايات	Dopo di essa sono venute e andate molte altre storie,
من بين الحكايات الي يامها تقادات	storie che hanno attraversato il tempo,
وكانو العجوزات الشارفات الهارفات	raccontate dalle anziane sagge,
للصبيان الصغار يعاودوها ليهم في سكون الليل في الفراشات	a giovani e piccoli, nella calma della notte, nei letti.
حكاية هايينة والغول	La storia di Hayna e dell'Ogre,
وشكون فينا الي ما غمضو عينيه في صباه وصغرو حتى سمعها	e chi di noi non ha chiuso gli occhi da bambino ascoltandola?
ايوا نقولو بسم الله	Dunque diciamo in nome di Dio:

حكاية هايينة والغول حداثها كيف حداث حكاية مول الزين واللسان الحلو بدات	La storia di Hayna e dell'Ogre, che iniziò come quella del Signore della bellezza e della dolce lingua,
ولييني من غير صدفة ولا كدبات	ma senza coincidenze né menzogne.
من بعد ما طول قلب هايينة في السبات	Dopo un lungo sonno, il cuore di Hayna si destò,
الغول خلاه يحيي من بعد ما وقفو فيه الدقات	l'Ogre gli restituì il battito,

5. Discussione:

La scelta di tradurre *al-Ghūl* con *Ogre* nella traduzione merita un'analisi approfondita. Questa decisione può essere giustificata da vari fattori legati al contesto culturale e al tono narrativo.

Scelta 1:

Originale in Darija	Traduzione con ChatGpt
حكاية هايينة والغول	La storia di Hayna e dell'Ogre,

In molte culture del nord Africa, il termine *al-Ghūl* rappresenta una creatura misteriosa e temuta, simile a un mostro mitologico. In italiano, *Ogre* cattura efficacemente questa immagine, evocando l'idea di un essere grande e inquietante, ma non necessariamente malvagio.

Il termine *Ogre* contribuisce anche a mantenere l'atmosfera fantastica e fiabesca della storia. In effetti, in tal contesto è importante trovare un equilibrio tra l'idea di *mostro* e quella di un personaggio complesso e umano, riflettendo così le sfumature presenti nel testo originale.

Un'alternativa avrebbe potuto essere mantenere il termine *al-Ghūl* per introdurre questa figura al pubblico occidentale. Tuttavia, è fondamentale tenere in considerazione l'adattamento al pubblico di destinazione. Se i lettori non sono familiari con questo termine, l'uso di *Ogre* rende la narrazione più accessibile e immediatamente riconoscibile.

Scelta 2:

Originale in Darija	Traduzione con ChatGpt
واللواح اللي فيها تزمات مع واد الحكايات المنسية مشات	le pagine che la contenevano sono andate via, trascinate nel fiume delle storie dimenticate.

Un'altra osservazione riguarda l'uso del termine *pagine* per tradurre *al-Lawāḥ*. Sebbene questa traduzione possa sembrare appropriata in un contesto contemporaneo, essa non riesce a catturare appieno il significato e il valore simbolico del termine originale. Il termine *al-Lawāḥ* si riferisce specificamente alle tavolette utilizzate dai bambini marocchini per apprendere il Corano, un elemento centrale nella formazione culturale e religiosa del paese particolarmente in passato. Queste tavolette, spesso realizzate in legno o altro materiale rigido, rappresentano un metodo tradizionale di insegnamento che risale a secoli fa. L'uso di *al-Lawāḥ* nel testo originale è quindi carico di significato, evocando non solo un metodo educativo, ma anche un legame profondo con la storia e le pratiche culturali marocchine. La scelta di tradurre *al-Lawāḥ* con *pagine* introduce una dimensione di modernità che potrebbe non essere in linea con l'intento narrativo dell'autore. Mentre *pagine* suggerisce una concezione più contemporanea e universale della scrittura e dell'istruzione, essa trascura l'importanza storica e culturale delle tavolette. Questa dissonanza potrebbe portare a una perdita di autenticità nel racconto. Tuttavia, questa strategia può risultare controproducente quando si tratta di opere che intendono preservare e trasmettere valori culturali specifici.

Scelta 3:

Originale	Traduzione con ChatGpt
ومن وراها جات ومشات شلى هي من حكايات	Dopo di essa sono venute e andate molte altre storie,

Questa traduzione risulta puramente letterale e, di conseguenza, compromette la bellezza e la fluidità e anche il senso del testo originale. La traduzione letterale, in questo caso non riesce a catturare le sfumature stilistiche e poetiche presenti nella lingua originale. In particolare, l'espressione originale contiene un ritmo e una musicalità che vengono persi nella versione italiana. La struttura della frase originale suggerisce un senso di continuità e di evoluzione narrativa che non è adeguatamente trasmesso dalla traduzione proposta. Per migliorare la resa stilistica, sono stati effettuati due tentativi di revisione con ChatGPT, al fine di ottenere una proposta che mantenesse la bellezza del testo. La risposta fornita ha cercato di rielaborare il contenuto in modo più evocativo e fluido:

- "Dopo di essa, molte altre storie sono arrivate e svanite, come onde che si infrangono."
- "Dopo di lei, altre storie sono nate e se ne sono andate, come sogni che svaniscono al mattino."
- "Dopo di lei, altre storie sono comparse e poi sono svanite, come nebbia al primo sole."
- "Dopo di essa, altre storie sono nate e poi si sono dissolte, come sabbia portata dal vento."

In ognuna di queste alternative, ha cercato di preservare la sensazione di fluidità e transitorietà presente nel testo originale, utilizzando però immagini concrete e facilmente evocabili in italiano introdotte con delle metafore per arricchire ulteriormente il linguaggio. L'intento è stato quello di rendere il testo vibrante e poetico tramite l'aggiunta di altri elementi.

Scelta 4:

Originale	Traduzione con Chatgpt
ايوا نقولو بسم الله	Dunque diciamo in nome di Dio

L'espressione *Aiwa nqūlu bism Allah*, tradotta come *Dunque diciamo in nome di Dio*, riflette un'importante connessione tra lingua e religione. Nella darija

marocchina, questa frase segna l'inizio di un'azione e ha radici nella tradizione islamica, dove invocare il nome di Allah è un modo per benedire ciò che si sta per fare.

Analizzando la struttura, *Aiwa* funge da connettore, mentre *nqūlu* significa *diciamo*, suggerendo un'azione immediata. L'espressione *bism Allah* ha forti connotazioni religiose e culturali, rappresentando sia un'intenzione che una richiesta di benedizione.

Il termine *بسم الله* significa letteralmente nel nome di Dio ed è usato all'inizio di molte attività quotidiane, come mangiare, viaggiare, o intraprendere un nuovo progetto.

L'espressione, è utilizzata per segnare dal narratore l'inizio dell'azione di raccontare poiché le frasi precedenti sono servite a introdurre il racconto. Sebbene la traduzione fornita da Chatgpt riesca a trasmettere il significato letterale, non cattura completamente il suo valore simbolico e rituale.

Scelta 5:

Originale	Traduzione con Chatgpt
حكاية هايينة والغول حداثها كيف حداث حكاية مول الزين واللسان الحلو بدات	La storia di Hayna e dell'Ogre, che iniziò come quella del Signore della bellezza e della dolce lingua

Inoltre, la traduzione del termine "اللسان الحلو" come "dolce lingua" invita a riflettere sulle scelte traduttive e sul loro significato culturale. Un'espressione che implica gentilezza e cortesia, spesso associata a un modo di esprimersi elegante e raffinato, tipicamente attribuito alla figura femminile. La traduzione di "اللسان الحل" come "dolce lingua" potrebbe non rendere completamente giustizia al significato originale, che suggerisce una qualità di espressione più profonda e sfumata.

Oltre a sfruttare le competenze di traduzione offerte da ChatGPT, si è esplorato anche le sue capacità di ragionamento. In diverse occasioni, sono gli sono state poste domande specifiche per comprendere le motivazioni dietro determinate scelte traduttive. Questo processo ha reso possibile approfondire la

comprensione delle decisioni traduttive adottate dal modello. Di seguito si cita un esempio significativo:

Scelta 6:

Originale	Testo
الغول خلاه يحيي من بعد ما وقفو فيه الدقات	I'Ogre gli restituì il battito,

Il ragionamento fornito da Chatgpt è il seguente:

La frase originale si può suddividere in diverse parti per meglio comprenderne il significato:

- الغول (al-ghūl) significa "l'Ogre" o "mostro mitologico", un'entità sovranaturale, spesso legata a storie di paura o leggenda.
- خلاه (khallāh) è un verbo che significa "lo fece restare" o "gli permise di rimanere" (derivato da خلا che implica una sorta di permesso o concessione).
- يحيي (yahyā) è il verbo "vivere" o "rimanere in vita", che in questo contesto si intende come "gli restituì la vita" o "lo fece rivivere".
- من بعد (min ba'd) significa "dopo" o "a seguito di".
- ما (mā) è una particella che introduce una frase subordinata negativa, qui potrebbe essere tradotto come "che" (nelle traduzioni più fluide).
- وقفو فيه (waqafū fih) significa "si fermarono su di lui", in senso figurato può indicare una sorta di arresto o fermata, come un blocco o impedimento.
- الدقات (al-daqqāt) indica "i battiti" (in senso letterale o simbolico, potrebbe riferirsi ai battiti del cuore).

In questa prima sezione, emerge con chiarezza l'abilità di ChatGPT nell'analizzare in modo approfondito i componenti delle frasi in darija,

adottando un approccio che ricorda l'analisi grammaticale tradizionale. Questo approccio analitico è fondamentale per una traduzione accurata, poiché ogni parola può assumere significati diversi a seconda del contesto in cui si trova. Un risultato notevole che sottolinea il potenziale delle tecnologie emergenti nel campo della linguistica applicata e della traduzione.

Di seguito si riporta la seconda parte della sua risposta:

2. Interpretazione della frase

Una traduzione più fedele, senza adattamenti, potrebbe essere qualcosa come:

"L'Ogre gli permise di vivere dopo che il suo battito si era fermato"...

Il riferimento ai "battiti" del cuore implica una sospensione della vita, con un ritorno alla vita stessa.

3. La scelta traduttiva in italiano

La scelta di tradurre الغول خلاله يحيى con "*L'Ogre gli restituì il battito*" è interessante, ma comporta un certo grado di adattamento creativo. La traduzione non è letterale, ma piuttosto interpretativa. Ecco alcune osservazioni:

- **Uso di "restituire il battito":** In arabo, il riferimento ai "battiti" può essere inteso sia in senso fisico (riferito al cuore) che simbolico (la vita stessa). La traduzione italiana gioca sull'idea del cuore che riprende a battere, suggerendo che l'Ogre abbia ridato la vita al personaggio. Questo non è sbagliato, ma è un'interpretazione figurata più che una traduzione precisa. Potrebbe essere una scelta per mantenere l'elemento emotivo e drammatico del testo originale...

Anche in questo caso, nella seconda spiegazione riguardante la scelta traduttiva, emerge chiaramente la logica sottesa a tale decisione. I motivi che giustificano questa scelta risultano ben argomentati (malgrado la grande ripetitività), evidenziando l'efficacia del processo traduttivo. Anche la proposta: *L'Ogre gli permise di vivere dopo che il suo battito si era fermato* si

dimostra particolarmente valida. Questa traduzione non solo comunica l'essenza della frase, ma riflette anche la complessità del linguaggio darija, rendendo il messaggio accessibile al lettore italiano.

Originale	Traduzione
اللي نقول ليك هو هذاك، حربش سير جيب فاس وبحث لا ما تلقى عا خشبة	Quello che ti dico è questo, vai a cercare Fes e cerca, se non trovi nemmeno su una tavola di legno.

La frase in darija presenta delle ambiguità che possono portare a errori di traduzione, come nel caso della traduzione automatica di ChatGPT. Qui, *Fās* è interpretato correttamente come *Fā's (ascia)* e non come Fes la città marocchina, il che è fondamentale per comprendere il contesto. L'uso del verbo *baḥatha* (cercare) suggerisce un'azione di ricerca, collegandosi al termine *ḥafara* (forare). Un'azione che si svolge particolarmente con l'uso dell'ascia. La traduzione automatica ha trascurato queste sfumature significative, portando a confusione e a una comprensione errata del messaggio originale.

Il termine *Harbash* rappresenta una parola di grande complessità e specificità culturale, la cui traduzione può risultare problematica anche per un traduttore umano non inserito in un contesto culturale e linguistico marocchino. Derivato dalla radice *ḥarb* (guerra), questo termine è utilizzato per minacciare o avvertire un individuo di non avvicinarsi a una determinata situazione. Si configura come un ammonimento informale, finalizzato a dissuadere qualcuno dall'intraprendere un'azione, manifestando frequentemente un tono scherzoso, ma talvolta anche una connotazione minacciosa. La traduzione automatica, come quella fornita da ChatGPT, non riesce a cogliere appieno il significato e il contesto culturale di questo termine, risultando in interpretazioni errate e in scarti significativi rispetto all'intento comunicativo originale.

6. Qualche riflessione:

Attraverso l'analisi condotta in questo breve elaborato e le letture effettuate su questo tema, è emerso che le tecnologie di traduzione saranno sicuramente sempre più integrate nei processi traduttivi, generando un cambiamento significativo nelle pratiche professionali e influenzando in modo profondo il ruolo del traduttore. È cruciale che i programmi di formazione in traduzione offerti dalle università tengano conto dei rapidi progressi nel campo delle tecnologie linguistiche e della traduzione, prevedendo l'inclusione di corsi teorici e pratici specificamente dedicati a tali tematiche (Monti, 2023). Ciò consentirà agli studenti di sviluppare le competenze e le abilità necessarie per affrontare le nuove sfide del settore. In particolare, considerando l'attuale predominanza della traduzione automatica neurale, è fondamentale che gli studenti siano adeguatamente informati sui vantaggi e sulle difficoltà associate a queste tecnologie, affinché possano prepararsi efficacemente per il loro futuro professionale (Riediger & Galati, 2023). Secondo Massardo e van der Meer (2017, p. 22), in futuro potrebbe non essere più necessario avere traduttori nel senso tradizionale del termine. Inoltre, risulta chiaro che la creazione di un sistema di traduzione automatica completamente automatizzato e di alta qualità per la traduzione di testi creativi è ancora lontana dall'essere realizzata. Tuttavia, i risultati ottenuti indicano che la traduzione automatica ha compiuto significativi progressi negli ultimi anni, e l'applicazione delle tecnologie di traduzione automatica nel campo della traduzione letteraria non è più un'illusione, ma rappresenta un fenomeno in rapida evoluzione. Questo scenario sottolinea l'importanza del traduttore umano, la cui sensibilità e competenza sono essenziali per garantire traduzioni di alta qualità che non solo trasmettono il significato letterale, ma preservano anche la ricchezza culturale e stilistica dei testi originali.

7. Conclusione:

L'analisi si è focalizzata sulle scelte traduttive che presentavano scarti significativi, poiché alteravano completamente il significato originale, o che suscitavano un particolare interesse e meritano di essere approfondite. Tuttavia, sarebbe utile esaminare anche le altre scelte traduttive adottate, che potrebbero offrire ulteriori spunti di riflessione. In questo studio è stata parzialmente esaminata la capacità di ChatGPT di affrontare le sfide linguistiche. Scomponendo le frasi e analizzando i significati delle parole in darija, ha portato a risultati coerenti e privi di errori grammaticali. Inoltre, quando si è trovato di fronte a complessità culturali, il modello ha dimostrato un approccio prudente, optando per traduzioni letterali che hanno rispettato l'integrità del testo originale. È importante sottolineare che, sebbene questi strumenti non possano sostituire completamente il ruolo del traduttore umano, rimangono comunque una solida e valida base che richiederà sicuramente un light o un full post-editing per garantire che le sfumature culturali e linguistiche siano completamente rispettate. Questi risultati positivi non solo rafforzano la fiducia nell'uso dell'intelligenza artificiale per la traduzione, ma pongono anche ChatGPT come un valido alleato nella promozione della comprensione interculturale. La sua applicazione nella traduzione dal darija all'italiano rappresenta un passo significativo verso l'abbattimento delle barriere linguistiche e la valorizzazione delle narrazioni culturali. In un mondo sempre più connesso, strumenti come ChatGPT possono contribuire a preservare e condividere le storie e le tradizioni di diverse culture, rendendole accessibili a un pubblico globale.

Bibliografia:

- Bentivogli, L., Bisazza, A., Cettolo, M., & Federico, M. (2016). Neural versus phrase-based machine translation quality: A case study. arXiv preprint arXiv:1608.04631. Recuperato da <https://arxiv.org/pdf/1608.04631>
- Boukous, A. (2021). Langues, utopies et idéologies: Le cas du Maroc. *Circula*, 13-14, (pp. 119–134). Recuperato da <https://doi.org/10.17118/11143/19255>
- Bowker, L. (2002). *Computer-aided translation technology: A practical introduction*. University of Ottawa Press.
- Brusasco, P. (2018). La traduzione automatica: Un po' di storia, successi e qualche riflessione. *TRADURRE*, 14(21), (pp. 1–13).
- Calvino, I. (1980). L'antilingua. In *Una pietra sopra* (p. 158). Einaudi.
- Costa-Jussà, M. R. (2012). An overview of the phrase-based statistical machine translation techniques. *The Knowledge Engineering Review*, 27(4), (pp. 413–431).
- Fizazi, M. (2023, 16 marzo). Intelligence artificielle: ChatGPT4 capable de traiter les demandes en amazigh et en darija. *SNRT News*. <https://snrtnews.com/fr/article/intelligence-artificielle-chatgpt4-capable-de-traiter-les-demandes-en-amazigh-et-en-darija>. (ultimo accesso: 01/11/2024).
- Fizazi, M. (2023). Intelligence artificielle: Quand ChatGPT parle darija. *SNRT News*. <https://snrtnews.com/fr/article/intelligence-artificielle-quand-chatgpt-parle-darija-104051>. (ultimo accesso: 01/11/2024)
- Forcada, M. L. (2010). Machine translation today. In *Handbook of translation studies* (Vol. 1, pp. 215–223).
- Galati, G., & Riediger, H. (2023). La traduzione nell'era dell'IA: Nuovi ruoli, nuove competenze, nuova formazione. *mediAzioni*, 39, (pp. A35–A54).

- Gaspari, F., & Zanchetta, E. (2011). Scrittura controllata per la traduzione automatica. In *Usare la traduzione automatica* (Scrittura/traduzione/tecnologie; 1, pp. 63–79).
- Hansen-Schirra, S., Nitzke, J., & Gutermuth, S. (2021). An intralingual parallel corpus of translations into German easy language (geasy corpus): What sentence alignments can tell us about translation strategies in intralingual translation. In *New perspectives on corpus translation studies* (pp. 281–298).
- Hutchins, J. (2007). Machine translation: A concise history. In *Computer-aided translation: Theory and practice* (pp. 29–70).
- Kenny, D. (2022). *Machine translation for everyone: Empowering users in the age of artificial intelligence*. Language Science Press.
- Melby, A. (2012). Human and machine translation quality: Definable? Achievable? Desirable? In *LACUS Forum* (Vol. 39, pp. 1–29).
- Maghress. (2023). Article sur ChatGPT et la traduction en darija. *Al Massae*. https://www.maghress.com/almassae/161153#google_vignette. (ultimo accesso: 01/11/2024)
- Monti, J. (2004). Dal sogno meccanico alla e-translation: La traduzione automatica è realtà? *Media Duemila – Mensile di cultura informatica e ICT*, 219, (pp. 60–67).
- Monti, J. (2020a). Traduzione automatica e teoria della traduzione [PowerPoint slides]. Università di Napoli L’Orientale. <http://traduttologiageneralenz.pbworks.com/w/file/140068917/2a> (ultimo accesso: 01/11/2024)
- Monti, J. (2023). Per una didattica della traduzione automatica. *mediAzioni*, 39, (pp. A55–A83).
- Nabokov, V. (2021). Problems of translation: Onegin in English. In L. Venuti (Ed.), *The translation studies reader* (pp. 143–155). Routledge.
- Osservatorio Artificial Intelligence. (2024). ChatGPT: come funziona, cosa può fare, limiti e opportunità. https://blog.osservatori.net/it_it/chatgpt-

[come-funziona-cosa-puo-fare-limiti-opportunita](#) (ultimo accesso 05/11/2024)

Riediger, H. (n.d.). Traduzione letteraria e intelligenza artificiale. Recuperato da [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/95935306/Hellmut_Riediger_Traduzione letteraria e intelligenze artificiali-libre.pdf](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/95935306/Hellmut_Riediger_Traduzione_letteraria_e_intelligenze_artificiali-libre.pdf)

Schwartz, L. (2018). The history and promise of machine translation. In *Innovation and expansion in translation process research* (p. 161).

Sitografia:

Facebook. (2013). Post di Facebook.

https://www.facebook.com/story.php?story_fbid=573035389412006&id=100063657602757&locale=ar_AR (ultimo accesso: 01/11/2024)

**Communication empathique et prise en charge des patients réfugiés
Subsahariens hospitalisés au Centre Hospitalo-universitaire Ibn Sina**

**Empathetic Communication and Care for Hospitalized Sub-Saharan Refugee
Patients at the Ibn Sina University Hospital Center**

Laarach Fatiha¹, El Ouafa Jamal²

*1-Doctorante, Faculté des Lettres et des Sciences Humaines, Université
Mohammed V de Rabat*

*²Enseignant-Chercheur, Faculté des Lettres et des Sciences Humaines,
Université Mohammed V de Rabat*

Résumé :

Cette recherche examine la perception de la communication empathique des soignants du centre hospitalier universitaire Ibn Sina par les patients réfugiés subsahariens. L'objectif est d'identifier les lacunes communicationnelles, souvent sources de conflits. Une approche qualitative a été adoptée, avec six patients réfugiés subsahariens francophones hospitalisés au moins dix jours, ainsi que six médecins résidents et six infirmiers polyvalents, pour obtenir une vue holistique des interactions en jeu.

Les entretiens semi-directifs, menés entre mai et septembre 2022, révèlent une satisfaction générale des patients quant à la prise en charge et la communication verbale, perçue de façon similaire pour les deux profils de soignants. Cependant, les patients expriment une insatisfaction concernant le manque de contact visuel, de posture adaptée, de rapprochement thérapeutique et d'empathie, des éléments essentiels pour renforcer la relation soignant/soigné et réduire les tensions génératrices d'agressions

verbales et non verbales. Les soignants expliquent ces lacunes par la pénurie de personnel et une charge de travail élevée.

Mots clés : communication empathique ; l'empathie ; la relation soignant/soigné ; prise en charge psychosociale; patients réfugiés subsahariens.

Abstract:

This research examines the perception of empathetic communication by caregivers at the Ibn Sina University Hospital Center, as perceived by Sub-Saharan refugee patients. The aim is to identify communication gaps, which are often sources of conflict. A qualitative approach was adopted, including six French-speaking Sub-Saharan refugee patients hospitalized for at least ten days, as well as six resident doctors and six polyvalent nurses, to gain a holistic view of these interactions.

Semi-structured interviews, conducted between May and September 2022, reveal general patient satisfaction with the care and verbal communication, perceived similarly across both caregiver profiles. However, patients express dissatisfaction regarding the lack of eye contact, appropriate posture, therapeutic closeness, and empathy, key elements for strengthening the caregiver-patient relationship and reducing tensions that often lead to verbal and non-verbal aggression. Caregivers attribute these gaps to staff shortages and a heavy workload.

Keywords: empathic communication; empathy; the carer/patient relationship; psychosocial care; sub-Saharan refugee patients.

Introduction

La communication interpersonnelle et les compétences communicationnelles sont essentielles dans la pratique des soins. La communication entre le soignant et le patient est un processus interactif, influencé par des variables psychologiques, sociales et cognitives. Les compétences interpersonnelles du soignant, notamment la communication empathique basée sur l'écoute active et la bienveillance, sont des qualités recherchées et participent en grande partie à la satisfaction du patient. Ces compétences déterminent la qualité de la prise en charge médicale et psychosociale (Epstein, 1993).

Dans le contexte actuel de la santé mondiale, les patients réfugiés subsahariens font face à des obstacles significatifs lors de leurs hospitalisations, en raison des traumatismes lors de leurs parcours migratoire, de leur diversité culturelle et linguistique, ainsi que des barrières structurelles et sociales auxquelles ils sont confrontés et le sentiment d'avoir subi des discriminations dans leur accès aux soins (Hamel et al., 2013). Dans le contexte marocain, en raison du manque d'information et de communication, les patients immigrés en générale et les réfugiés subsahariens en particulier, sont souvent pris dans des conflits à cause des malentendus dus à l'ignorance du circuit sanitaire marocain, et des formalités administratives que les patients subsahariens réfugiés se considèrent être mal- traités dans les services de soins marocains, alors que les soignants marocains trouvent que ces derniers sont reçus et pris en charge comme les marocains sans aucune dévalorisation sociale. Ces malentendus apparaissent souvent par faute d'information et de communication, et afin d'écarter ces sentiments négatifs, les établissements sanitaires marocaines ont organisé des séances de formations pour le personnel soignant afin d'informer et mieux expliquer aux immigrés le fonctionnement des services publics, en particulier médicaux, dans tous ces différents niveaux afin que ces derniers ne considèrent pas que les difficultés qu'ils rencontrent ne leurs sont pas systématiquement spécifiques (Linard, 2017).

En effet, le règlement intérieur des hôpitaux de 2010 déclare dans son article 57 pour les ressortissants étrangers que les patients ou blessés non marocains

sont admis, quels que soient leurs statuts, dans les mêmes conditions que les nationaux (arrêté du ministère de la Santé 465-11 (2 Rajab 1431; 6 juillet 2010)). Ce règlement exige à tous les usagers le respect de la filière de soins, c'est une organisation verticale lors de la prise en charge qui commence par le réseau des établissements de soins primaires avant d'accéder au niveau supérieur dont le dernier niveau est représenté par le Centre hospitalo-universitaire Ibn Sina (CHUIS) qui fournit les soins tertiaires. S'agissant des contraintes administratives, il y a principalement la présentation des documents attestant le droit à la gratuité et une fiche de référence des ayants droits de l'Association Marocaine de Planification Familiale (AMPF) référent du Haut-commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés (UNHCR), ce dernier a signé une convention avec le CHUIS le 25 juillet 2018 pour la prise en charge financière et administrative des réfugiés et les demandeurs d'asile. D'après les statistiques enregistrées par Haut Commissariat au Plan, le Maroc comme pays d'accueil et de transit a reçu 8 138 réfugiés et 5 395 demandeurs d'asile soit un total de 13533 personnes originaires de plus de 45 pays dont de nombreux pays d'origine subsahariens (HCP, 2020).

Actuellement, l'accent mis sur la qualité des soins de santé dans toutes les formations médicales a montré qu'en plus de l'aspect scientifique et technique, il est nécessaire de s'occuper de l'aspect relationnel et communicationnel, comme activité générique liée aux soins. Une activité qui influence directement la satisfaction des patients (Akhiyat et al.,2021). Ces éléments sont aussi des indicateurs d'évaluation qui différencieront un bon soignant d'un soignant moins considéré (Epstein,1993).

Dans le cas du CHUIS les soignants, soit médecin résident ou infirmier, sont formés, et sont plus expérimentés et habitués à être en interaction quotidienne avec la diversité socioculturelle. Ce savoir-faire leur permet d'appréhender de manière générale et spéciale la prise en charge du patient avec les déterminants de la multiculturalité et de la vulnérabilité psychosociale. Un savoir qui leur permet aussi de prendre soin de leur façon de communiquer avec les patients étrangers en tenant compte de leurs

cultures variées tout en s'appuyant sur des normes tracées par la stratégie sanitaire, et des valeurs et des représentations diverses (Lehmann & Gailly, 1991). En dépit de ce savoir des malentendus relatifs à des lacunes de communication apparaissent de temps en temps sans connaître la cause.

Dans ce travail, nous visons à déterminer la perception des patients subsahariens réfugiés de certaines qualités relationnelles et communicationnelles, en l'occurrence la communication empathique, pendant leurs hospitalisations au CHUIS. Cette perception est un indicateur clé dans l'évaluation de la qualité de la prise en charge (PEC) des patients dans les établissements de soins tertiaires au Maroc, et un outil de détermination des lacunes de communication dans ces établissements. Elle permet en plus de connaître l'avis des soignants sur les difficultés qui entravent la communication empathique pendant l'exercice du soin.

1. Assise théorique et conceptuelle

Dans notre recherche, nous avons adopté une approche humaniste axée sur la communication empathique. Cette méthode met en avant la reconnaissance de la valeur induite de chaque individu, accompagnée d'une volonté sincère de comprendre et de répondre à ses besoins, ses émotions et ses expériences. Développée initialement par le psychologue humaniste Carl Rogers, et poursuivie par Marshall Rosenberg, cette approche vise à améliorer la compréhension et l'empathie mutuelle. Elle est appliquée dans des domaines tels que la psychothérapie, le conseil, la résolution de conflits, et même dans les interactions quotidiennes, afin d'enrichir les relations interpersonnelles. Les principes fondamentaux de cette approche incluent l'attention, la bienveillance, l'empathie, l'authenticité, l'écoute active, l'absence de jugement et l'acceptation positive (Levinson, 2017).

Pour approfondir cette approche, il est essentiel d'explorer les concepts clés qui sous-tendent notre recherche avec quelques aperçus sur leur signification : la communication empathique, l'empathie, la relation soignant/soigné, la prise en charge, les réfugiés.

1.1 La communication empathique : La communication empathique est un mode de communication efficace, basée sur le respect de chaque personne. Elle repose sur la gestion de ses propres émotions, afin d'exprimer clairement ses attentes et de collaborer à la recherche d'une solution commune. La communication empathique également appelée communication non violente, est un processus mis au point par Marshall Rosenberg dans les années 1970 et qui s'est développé depuis au niveau mondial, dans des domaines très variés dont la santé, l'éducation, les entreprises..., visant à établir des relations fondées sur l'authenticité et l'empathie permettant ainsi d'améliorer le bien-être des personnes et d'apporter plus d'harmonie aux systèmes auxquels elles appartiennent. Il a conçu ce processus pour favoriser des relations harmonieuses et résoudre les conflits dans un esprit de bienveillance (Rosenberg, 2016). Dans le domaine de soins, la communication empathique aide les soignants à comprendre et à respecter ces limites personnelles. Cette approche empathique permet d'instaurer un climat de confiance où le patient se sent envoyé en sécurité, limitant les résistances et améliorant l'ouverture au dialogue (Rogers, 1951).

1.2 L'empathie : L'empathie est : «La capacité de détecter, comprendre et répondre aux émotions des autres» (Goleman & Piélat, 1999, p. 150). Selon Goleman, c'est une question de conscience de soi, car plus nous sommes sensibles à nos propres émotions, plus nous pouvons comprendre les émotions des autres. Il la définit comme suit : «Comprendre les sentiments et les inquiétudes des autres, adopter leurs points de vue et apprécier les différences dans leur façon de voir les choses» (Goleman & Piélat, 1999, p. 150).

Dans le domaine de soins l'empathie prend plusieurs formes : émotionnelle se concentre sur le partage immédiat des émotions ; l'empathie cognitive sur la compréhension des émotions sans partage et l'empathie mature combinent ces deux dimensions pour une action constructive. Elle requiert à la fois le

ressenti et la compréhension d'autrui, tout en impliquant une attitude proactive pour offrir un soutien efficace (Gerdes & Segal, 2011).

1.3 La relation soignant/soigné : C'est une rencontre singulière et unique, elle met en lumière l'existence et la présence d'un autre être. Chercher à nuancer le lien avec les autres est une préoccupation éthique qui incombe à chaque soignant. Tout soin, parce qu'il s'adresse à une personne ou à un groupe, comporte une dimension relationnelle qui peut s'exprimer dans différents aspects de la relation (Sala, 2018).

1.4 La prise en charge : Selon le dictionnaire médical L'internaute : « la prise en charge est le fait d'assumer une responsabilité. Celle-ci peut concerner les personnes, les objets ou les situations ».

Cette prise en charge comprend deux volets :

Le premier : la prise en charge médicale

Il s'agit de l'ensemble des activités et mesures de soins prises en relation avec le patient, dès son arrivée dans l'établissement de soins, et en cas d'hospitalisation, lui assurant une prise en charge permanente ainsi qu'un hébergement. Le patient est accueilli et fait l'objet de soins 24h/24, d'une permanence médicale et de soins soignants (RHONE, 2008).

Au sens strict, la prise en charge est un ensemble de processus et de stratégies qu'un individu ou une institution utilise pour répondre aux besoins d'une personne ou d'un groupe.

Le deuxième : la prise en charge psychosociale

C'est l'accompagnement du patient au niveau psychosocial dans le processus de traitement.

Elle implique des actions guidées par des valeurs et des compétences pour atteindre des objectifs spécifiques ; elle prend en compte le concept d'intervention sociale et de potentialisation.

Jules Perron définit l'intervention sociale comme une action organisée à l'aide de méthodes et d'approches développées par le service social qui vise à changer la nature des interactions entre les personnes et les environnements.

Focus sur les relations interpersonnelles, personnelles et collectives (Béliveau & Lajeunesse, 1987).

La potentialisation: « est un processus d'augmentation des capacités personnelles, interpersonnelles ou politiques afin que les individus, les familles et les communautés puissent prendre des mesures pour améliorer leur situation »(Couralet, 2022, p. 43).

De manière générale, la prise en charge psychologique est un processus assez long, fournissant un soutien ou une thérapie aux personnes touchées par un traumatisme suite aux différentes situations affectant les côtés psychologiques, émotionnelles, physiques et sociales, ou il faut une prise en charge holistique.

1.5 Les réfugiés : Les réfugiés en général sont des personnes qui sont à la fuite des conflits armés, des guerres et des persécutions. Leur situation est périlleuse et intolérable au point de prendre le risque de traverser des frontières internationales afin de se sentir stable et en sécurité dans d'autres pays. Les réfugiés sont par conséquent reconnus internationalement et bénéficient de l'aide des États, du haut-commissariat aux réfugiés et d'autres associations et organisations internationales. Ne pas reconnaître ces personnes autant que réfugiés aurait des conséquences dangereuses voire mortelles, car le retour dans leurs pays met leur vie en péril, et ils ont besoin d'un refuge ailleurs (Edwards, 2015).

2. Méthode et matériel de recherche

Notre recherche est une recherche descriptive transversale avec une approche qualitative utilisant des questions semi-directives structurées et validées destinées pour deux échantillons : le premier composé de six patients subsahariens réfugiés francophones de différents pays, choisis d'une manière aléatoire ; le deuxième composé de six médecins résidents et six infirmiers polyvalents, afin d'avoir une vue holistique.

Dans la phase exploratoire nous nous sommes basés sur l'analyse documentaire, l'observation directe et participante. L'accueil des réponses a

été réalisé au cours d'un entretien personnel avec six patients subsahariens réfugiés à l'AMPF, le temps moyen de ces entretiens est de 40 min. Le guide d'entretien élaboré pour recueillir les perceptions des patients subsahariens réfugiés sur les éléments suivants : La qualité de la communication entre le soignant/soigné; la nature de cette relation; les moyens de communication; les raisons empêchant les patients subsahariens réfugiés de communiquer avec les soignants; la relation avec le soignant; la communication empathique dans la PEC psychologique et sociale; influence de la communication sur l'état de santé et la prise en charge psychosociale; la disponibilité des soignants; les raisons des conflits avec les soignants; les moyens utilisés en cas de conflit avec les soignants.

En parallèle, nous avons élaboré un autre guide d'entretien destiné au personnel soignant comprenant les mêmes thèmes. Les entretiens ont été effectués dans les salles de repos, la durée moyenne de chaque entretien est de 30 min.

3. Validation du guide d'entretien

Chacun de ces éléments a fait l'objet d'une question semi-directive qui a été développée plusieurs fois et a été soumise, avant son utilisation, à un processus de validation consistant à vérifier sa validité consensuelle et sa validité logique, ainsi que l'adéquation des questions aux objectifs visés, en s'assurant que celles-ci étaient comprises par les répondants. La taille de notre échantillon patient réfugié subsaharien était limitée par plusieurs causes : les patients réfugiés subsahariens exclus de notre recherche présentant une altération des capacités cognitives, une démence, un trouble psychologique aigu ou chronique, ou toute pathologie psychiatrique empêchant la compréhension correcte de chacune des questions. Tandis que la taille des soignants était choisie selon la durée d'expérience de soins avec ces patients. Pour respecter l'éthique et la déontologie de la recherche, nous avons attribué à chaque participant un nom fictif, garantissant ainsi l'anonymat.

4. Présentations du 1^{er} échantillon : Patients réfugiés subsahariens

Tableau1 : caractéristiques sociodémographiques des patients réfugiés subsahariens

Participants	Sexe		Age	Situation familiale		Pays d'origine
	M	F		Marié	Célibataire	
Bonga		X	26		X	Sénégal
Roussaly		X	31	X		Guinée
Sicillba		X	29	X		Congo
Mamadou	X		24		X	Cameroun
Konaté	X		25		X	Côte-d'Ivoire
Kokandou		X	45		X	Congo

Parmi les six patients, le nombre de femmes dépasse celui des hommes. De plus, nous constatons que le nombre de célibataires est plus élevé que celui des mariés. La tranche d'âge des patients se situe entre 24 et 45 ans, et leurs pays d'origine incluent le Sénégal, la Guinée, le Congo, le Cameroun et la Côte d'Ivoire.

Tableau 2: La répartition selon les établissements et durée d'hospitalisation

Participants	Service d'hospitalisation	Durée d'hospitalisation
Bonga	Pneumologie (HIS)	10 jours
Roussaly	Médecine interne (HIS)	15 jours
Sicillba	Endocrinologie (HIS)	12jours
Mamadou	Phtisiologie (HMY)	16 jours
Konaté	Pneumologie (HMY)	12 jours
Kokandou	service oncologie médicale (INO)	17 jours

A noter que ces informations ont été extraites à partir des entretiens. Afin d'éliminer toute sorte d'influence sur les réponses de patients, nous avons choisi de les questionner au siège de l'AMPF. Nous avons aussi éliminé le mot satisfaction dans nos questions, puisque nous savons que les éléments qui englobent ce guide sont directement liés à la satisfaction du patient (Akhiyat et al., 2021), et détermine la qualité communicationnelle et relationnelle entre le personnel soignant et le malade, facteur favorisant la qualité de vie des patients et de leurs familles (Delvaux et al., 2019).

5. présentation du 2^{ème} échantillon : les soignants du CHUIS

Tableau 3 : caractéristiques sociodémographiques des médecins résidents

Participants médecins	Sexe		Age	Situation familiale		Année de spécialité	Nombre des Patients subsahariens réfugiés soignés
	M	F		Marié	Célibataire		
Meliani		X	29		X	03	02
Dioufi		X	31	X		04	03
Sayihi		X	29	X		02	02
Begnane		X	26		X	01	01
Fadili	X		30	X		04	02
Louzati	X		39	X		03	01

Tableau 4 : caractéristiques sociodémographiques des infirmiers polyvalents

Participants infirmiers	Sexe	Age	Situation familiale	ancienneté	Patients subsahariens
----------------------------	------	-----	------------------------	------------	--------------------------

				Marié	Célibataire		réfugiés soignés
	M	F					
Salihi		X	23		X	01	01
Semlani		X	31	X		08	05
Tajiri		X	29	X		07	02
Boughanbour		X	28		X	03	01
Kamil	X		30	X		09	02
Nachat	X		50	X		25	10

À noter que les entretiens des soignants sont effectués en période de repos dans leurs salles de repos, afin de garantir un environnement calme et propice à la réflexion.

Ces entretiens se sont déroulés en deux phases : la première, dont la durée est calculée, permet de recueillir des réponses générales, tandis que la deuxième, non chronométrée, a pour but d'approfondir certaines thématiques, de vérifier ou de clarifier des points spécifiques.

6. Procédure de traitement des données

Lors des entretiens, nous avons utilisé un dictaphone pour faciliter la collecte des données avec la prise de notes au besoin. Ensuite, nous avons retranscrit littéralement les enregistrements sur un document Word, ce qui représente une étape cruciale nécessitant une grande précision. Nous avons utilisé des noms fictifs des patients réfugiés subsahariens et des soignants pour garder leur anonymat, après nous avons classé et organisé les informations recueillies afin de les étudier. Cette étape constitue la première partie de l'analyse. Par la suite, nous avons tracé un tableau pour croiser les informations provenant de tous les entretiens réalisés, afin de mettre en évidence les similitudes et les différences entre les entretiens, ainsi que les différentes formes sous lesquelles les thèmes de recherche apparaissent chez les patients et les soignants interrogés.

Nous avons traité les données, question par question, en comparant les réponses entre elles. Enfin nous avons soumis les retranscriptions des

entretiens à une analyse hiérarchique descendante par thème. Pour ce faire, nous avons regroupé les réponses en thèmes relatifs à la communication empathique et la prise en charge et les éléments liés aux conflits que nous voulons évaluer tout en restant dans le cadre strict des guides d'entretiens. Dans cette optique, nous avons commenté ces analyses au fur et à mesure afin d'explorer les différentes interprétations possibles.

7. Résultats

Avant de présenter les résultats des entretiens nous présenterons d'abord nos observations sur l'interaction des malades avec le personnel soignant dans les services hospitaliers.

7.1 L'observation de l'interaction soignant/soigné :

Au niveau du médecin : Nous parlons ici de la visite du médecin, courte mais intense, dans laquelle le médecin, après avoir évalué l'évolution des soins infirmiers à travers les résultats des tests effectués, visite le patient dans sa chambre. Il est d'usage que le médecin entre dans la chambre, se présente (la première fois), demande à sa famille de sortir et reste seul avec le patient si ce dernier ne comprend pas le français le médecin sollicite un proche pour la traduction, à ce point commence l'entretien clinique et c'est là que commence le processus d'écoute active pour le médecin. Nous observons que dans tous les services d'hospitalisation plus de 90% des entretiens durent entre 5-10 minutes (moyenne : 7,2 minutes) avec un minimum de 3 minutes et un maximum de 25 minutes. La même moyenne est constatée dans les pays européens (Faymonville & Nyssen, 2014). Une fois cet entretien clinique réalisé, le médecin modifie le traitement, marque les changements et les consignes à suivre, et visitera un autre patient, le patient ne le reverra pas avant 24 heures.

Au niveau de l'infirmier : Dans les services d'hospitalisation, l'infirmier (en rotation) entretient un contact plus personnel et direct que n'importe quel autre professionnel (aides-soignants, médecins, techniciens, etc.). De façon routinière, l'infirmier, après avoir recueilli les informations du relais

précédent, procède à des techniques de soins spécifiques pour chaque cas, généralement effectuées au début du quart de travail, où le premier contact avec le patient est établi, ici déjà le processus d'« écoute active » a commencé. Par la suite, s'enchaîne des techniques permettant de maintenir cette interaction. Ainsi tout au long du quart de travail de 8h00 à 20h00, puis sur le quart de 20h00 à 8h00, le processus est similaire, ne respectant que les heures de sommeil des patients. Le temps accordé par les deux profils, médecin et infirmier, au patient est essentiel pour instaurer une relation de soins de qualité. La gestion du temps par les individus impliqués dans la relation soignant-soigné constitue un élément clé dans ce processus (Laflamme, 2017). Le médecin entre dans la chambre du patient une fois le matin et y passe entre 5 et 10 minutes en moyenne, les infirmiers le font beaucoup plus de fois et passent généralement beaucoup plus de temps avec le patient. Un constat que nous pourrions donc affirmer en notant que la relation médecin/patient et l'infirmier/patient sont dans une proportion déséquilibrée, d'où l'importance que le personnel soignant soit formé aux compétences relationnelles et communicationnelles et à utiliser l'écoute active de manière appropriée. Un autre constat que nous avons relevé après une simple question « connaissez-vous le nom de votre soignant ? », 76,4% des patients interrogés connaissaient le nom du médecin et seulement 34,7% des patients connaissaient le nom de l'infirmier, bien que nous pensons que cela est dû au fait que généralement un seul médecin traite un patient et dans le cas des soins infirmiers personnalisés, il y a pas mal d'infirmiers qui, se relayant, s'occupent du même patient.

L'interaction entre les soignants et les patients réfugiés subsahariens hospitalisés se caractérise par une communication limitée, centrée principalement sur l'évaluation de l'état de santé des patients. Les échanges se concentrent sur des questions factuelles, et il est rare de voir les soignants employer un langage plus empathique ou d'observer un rapprochement thérapeutique significatif. L'absence de contact physique visant à rassurer le

patient, tel qu'un toucher empathique, renforce une certaine distance dans la relation.

Malgré ces limites relationnelles, la prise en charge médicale demeure adéquate. Les soignants assurent une qualité de soins conforme aux protocoles, veillant à la bonne santé physique des patients. En cas de signes de réactions de détresse psychologiques marqués, le personnel soignant réagit avec attention, en mobilisant des ressources internes pour apporter un soutien ponctuel à ces patients. Toutefois, pour le soutien social, c'est le service social du CHUIS qui intervient afin de répondre aux besoins administratifs ou financiers des patients.

Par ailleurs, les interactions se déroulent dans un climat pacifique, sans tensions ni conflits apparents. La coopération des patients réfugiés subsahariens contribue également à maintenir cette harmonie, en partie par souci de respect des règles de l'établissement et de leur statut de réfugiés.

7.2 Présentation des résultats des entretiens :

Tableau 5 : Récapitulation des perceptions des patients réfugiés subsahariens sur les qualités communicationnelles et relationnelles des soignants

Thèmes	variables	médecins		Infirmiers	
		const até	Non const até	const até	Non const até
Qualité de la communication entre soignant/soigné	Simple, directe	4	2	5	1
	Adéquate, appropriée	4	2	4	2
	Complicqué, limite, technique, formel	2	4	5	1

Nature de la relation entre soignant/soigné	Limité dans le cadre du soin		2	4	3	3
	Amicales, familiales		2	4	3	3
	Sécurité (langage assertif)		4	2	4	2
	disponibilité		2	4	4	2
Moyens de communication entre soignant/soigné	Communication verbale voix/volume....etc		5	1	5	1
	Communication non verbal	Contact visuel	2	4	1	5
		posture	1	5	1	5
		Rapprochement thérapeutique	1	5	1	5
Raisons empêchant les patients de communiquer avec les soignants	Le sentiment d'infériorité par rapport aux soignants		0	6	0	6
	Niveau intellectuel (mot technique)		4	2	1	5
	L'état de santé psychologique (peur/angoisse)		3	3	1	4
Relation avec le soignant	Attitude agréable		4	2	1	5
	Proximité relationnel		1	5	2	4
	Toucher		0	6	0	6

Tableau 6 : Récapitulation de l'ensemble des perceptions sur la qualité de la PEC et la gestion de conflits

Thèmes	variables	médecins	Infirmiers
--------	-----------	----------	------------

		constat é	Non constat é	constat é	Non constat é
La communication empathique dans la PEC psychologique	Diminuer le stress et être rassurant Attitude agréable	5	1	2	4
	Soulager la souffrance et créer une relation de confiance	5	1	5	1
La communication empathique dans PEC social	Ecoute et explication	5	1	4	2
L'effet de la communication sur la santé des individus	Amélioration de la prise en charge	3	3	4	2
	Construire les liens sociaux	3	3	2	4
	Aider à la guérison	6	0	6	0
La disponibilité des soignants	Disponible/engagement	3	3	5	1
	Pas souvent	3	3	1	5
Les raisons des conflits avec les soignants	Manque de communication	2	4	5	1
	La discrimination sociale	0	6	0	6
Les moyens utilisés en cas	Communication direct (face à face)	6	0	6	0

des conflits avec les soignants	Voir un supérieur	0	6	0	6
---------------------------------------	-------------------	---	---	---	---

8. Discussion de l'analyse textuelle des entretiens

L'analyse des données mis en évidence les occurrences et les formes d'expression positives et négatives des patients réfugiés subsahariens concernant la qualité communicationnelle et relationnelle, la qualité de la prise en charge psychosociale et la gestion des conflits dans un contexte médical.

8.1 La qualité communicationnelle et relationnelle

L'importance d'une réponse appropriée dans le processus de soin mis en évidence les opinions des patients réfugiés subsahariens : Quatre patients ont exprimé leurs satisfactions quant à la qualité de la communication reçue à la fois de la part des médecins et des infirmiers. Cependant, il est à noter que deux patients ont signalé ne pas avoir reçu de réponses adéquates à leurs questions. Parmi ces patients, certains ont mentionné des difficultés à comprendre ce que les professionnels de santé disent. Par exemple, la patiente **Sicillba** a déclaré : « mon médecin parlait rapidement, parlait à un volume trop bas pour que je puisse l'entendre correctement, mais la première infirmière m'avait expliqué bien que j'avais du mal à la comprendre, surtout lorsqu'elle parlait en s'apprêtant à partir. Juste après la deuxième infirmière m'avait très bien expliqué ». La patiente **Roussaly** a rapporté que : « l'infirmier s'exprimait brièvement et lui conseillait de poser ses questions au médecin », en outre, elle a souligné que : « le médecin parlait rapidement en raison de contraintes de temps et lui conseillait de s'adresser à l'infirmière pour une meilleure explication ». En revanche les réponses des soignants sont entièrement positives d'après leurs point de vue ils expliquent mieux aux patients mais les différences du niveau culturel rend la tâche plus difficile ce qui nécessite d'après eux plus de reformulation et de répétition. Selon eux, les infirmiers expliquent mieux que les médecins en utilisant un langage clair et

simple. Les patients **Konaté** et **Kokandou** ont partagé une sensibilité similaire en déclarant : « Je comprends les mots simples, mais parfois les soignants utilisent leur propre langage étrange ». L'utilisation de termes étranges fait référence aux termes techniques qui peuvent submerger la communication entre les soignants et les patients dans les établissements hospitaliers. Certains termes techniques sont plus utilisés par les infirmiers lors de la communication avec les patients, plutôt que par les médecins qui les prescrivent. Par exemple, l'usage du terme "TDM" au lieu du terme plus familier « scanner » est répandu, mais non compris par la plupart des patients. Dans l'ensemble, bien que des efforts de reformulation soient faits, l'utilisation excessive de termes techniques demeure un obstacle à une communication claire et simple entre les soignants et les patients qui perçoivent cette communication plus formelle et compliquée, plus technique et limitée dans le cadre de soin.

En résumé, le thème met en lumière le rôle crucial d'une réponse appropriée, simple et clair dans le processus de soin, avec une majorité de patients appréciant la qualité de la communication, mais un nombre significatif signalant des difficultés de compréhension et des lacunes dans la manière dont les informations sont transmises, surtout dans les situations où la communication est rapide ou limitée.

Dans l'ensemble, la communication et les réponses appropriées dans le processus de soin sont globalement positives, mais des problèmes de compréhension et de coordination entre médecins et infirmiers sont observés pour certains patients.

D'après notre expérience professionnelle la particularité de chaque spécialité présente des difficultés pour les médecins et les infirmiers à reformuler et à résumer leurs propos en langage courant afin que ces patients comprennent mieux. Cette attitude est influencée en plus par le nombre des patients hospitalisés et le nombre des médecins et des infirmiers qui prennent en charge ces patients dans les différents établissements, et aussi quand la maladie est lourde et que le patient n'arrive pas à l'admettre.

En général, d'après les réponses de l'infirmière **Tajiri** et docteur **Louzati** qui semblaient similaire concernant les réponses appropriées: « j'ajuste mes réponses de manière appropriée aux questionnements des patients même si la culture, la personnalité et le type de la maladie diffèrent ». La classification effectuée en parallèle sur la qualité paraverbal de la communication reflète que les trois composantes (volume, vitesse, intonation) se rapprochent dans leurs classification hiérarchique descendante ce qui n'affecte pas la qualité des réponses. Le langage approprié est une qualité essentielle aux soignants pour l'explication des soins effectués aux patients, surtout si ces derniers sont de différentes cultures. Cette qualité communicationnelle permet de mettre en mot les gestes qui vont être effectués, cette compétence occupe une place majeure dans la transmission du message afin que le patient reçoive des renseignements simples à sa portée qu'il soit en mesure de les comprendre et de les accepter. Une attitude qui facilite la prise en charge. De notre point de vue, ce langage approprié dû premièrement à la maîtrise de la langue française par ces patients puisque 52,4% de l'ensemble des migrants subsahariens en parle (Haut-commissariat au plan du Maroc, 2021), et à la maîtrise parfaite du personnel soignant de cette langue ; deuxièmement parce qu'une communication adaptée ou appropriée lors d'un soin consiste en la mise en place d'une relation de confiance entre le soignant et le soigné, sans cette capacité le processus de soins serait dur.

En termes de posture du soignant qui inclut la manière dont il s'approche physiquement et émotionnellement du patient, symbole de l'empathie englobant des éléments tels que la proximité physique, le contact visuel, la posture corporelle et l'expression faciale, ces composantes contribuent à l'instauration d'une atmosphère de confiance et de sécurité pour le patient.

D'après les réponses, quatre patients réfugiés subsahariens n'étaient pas satisfaits des postures des infirmiers et les médecins. En ce qui concerne le maintien du contact visuel, les deux patientes **Kokandou** et **Roussaly** disaient : « il n'y a aucune différence, les médecins sont bien, au début mon médecin me regardait les yeux, pour écouter ce que je disais lorsque je me sentais mal

; mais avec le temps je le voyais toujours pressé ». D'après l'évaluation de ces réponses et notre observation, nous constatons que les infirmiers ont moins l'habitude de garder le contact visuel dans leurs pratiques avec le patient. Ils communiquent avec lui en même temps qu'ils effectuent des gestes de soin. Un constat qui montre que les infirmiers priorisent la concentration sur le geste de soin que sur le contact visuel, une réaction qui sans doute va être interprétée par un désintérêt total sur ce que dit le patient, mais il y a une compensation de la part des médecins. La majorité des patients ont confirmé que ces derniers maintiennent le contact visuel mais loin de la philosophie de Carl Rogers qui exige que le regard soit positif et inconditionnel reflétant l'empathie et la bienveillance. Le contact visuel étant un élément essentiel pour transmettre l'intérêt et l'empathie du médecin, composante essentielle dans la relation thérapeutique avec le patient.

Concernant les réponses obtenues à propos du gestuel approprié: la majorité des résultats indiquent qu'il n'y a aucune présence de posture appropriée, les réponses n'ont pas été à la hauteur seule une infirmière et un médecin communiquent avec des mouvements corporels. La majorité des patients réfugiés subsahariens disent que : « Le médecin ne se rapproche que pour examiner, il ne réagit pas par son corps, il ne bouge pas sa tête pour confirmer et me rassurer sur ce que je dis, quant à l'infirmière elle s'approche seulement si elle veut faire des soins, elle ne réagit non plus avec son corps et en plus avec la bavette je ne vois pas de différence sur leur visage seul sa voie me tranquillise ».

En général, un soignant qui se rapproche du patient de manière appropriée démontre une disponibilité et un intérêt pour le patient. Il peut se positionner à une distance respectueuse, établir un contact visuel, utiliser un langage corporel ouvert et adopter une attitude chaleureuse. Cela peut aider le patient à se sentir écouté, compris et pris en charge, favorisant ainsi une relation de soin plus solide.

Une question qui nous guide vers une faiblesse du développement de l'empathie du corps soignant qui s'est reflétée sur leur posture lors du contact

visuel avec le patient. D'après Carl Rogers, fondateur de l'approche centré sur le patient, l'écoute active est une philosophie plutôt qu'une technique que le soignant ou le thérapeute doit avoir. Elle se reflète par une posture empathique, une posture congruente et une considération positive inconditionnelle (Rogers, 2005). Une réaction qu'on peut dire qu'elle est relative au rythme rapide du travail, résultat plutôt négatif en comparaison avec les autres éléments de la communication verbale qui font également partie de l'écoute active (réponses adéquates, langage clair...) qui ont été positifs.

8.2 La qualité de la prise en charge psychosociale

Concernant la disponibilité qui se rapporte au temps consacré aux patients, la conséquence de la continuité de la logique de soins que nous avons déjà exposée se révèle à travers une étroite corrélation entre les résultats obtenus et les observations réalisées. Cette relation justifie les réponses positives des patients qui attestent d'un investissement plus important en temps de la part des infirmiers par rapport aux médecins. Cette disparité s'explique par la nature des activités spécifiques de chaque groupe: les infirmiers maintiennent un contact constant avec les patients et sont disponibles en permanence pour prodiguer les soins nécessaires, ainsi que pour communiquer l'état de santé du patient à son médecin traitant. L'accompagnement en temps est directement lié à l'activité de soins qui exige la présence continue des infirmiers qui compense le problème du non disponibilité des médecins. Mais sur le plan empathique la majorité des patients réfugiés subsahariens ont répondu que les médecins sont toujours pressés: « Parfois, ils semblaient pressés et peu disposés à écouter mes préoccupations émotionnelles.... ». D'après l'analyse des totalités des réponses des soignants, cette situation est due au nombre restreint de médecins non seulement au sein du CHUIS mais également dans l'ensemble du système de santé marocain. D'après les statistiques récentes du CHUIS, le personnel soignant comprend 2 421 médecins et 3 211 infirmiers (CHU Ibn Sina, 2022). Cependant, ce chiffre reste insuffisant face à l'augmentation continue du nombre de patients, ce qui met

sous pression les capacités de prise en charge et les ressources disponibles pour répondre aux besoins. Selon la réponse du docteur **Sayihi** : « impossible d’être disponible tout le temps juste pour écouter un patient qui cherche à bavarder, j’ai d’autres patients plus urgent, et d’autres engagements, mon devoir c’est de l’écouter quand il est gêné par sa maladie, écouter son récit de vie... désolé je n’ai pas le temps ! ». En parallèle nous trouvons une réponse semblable de l’infirmière **Semlani**: « des fois pour certains patients que j’ai déjà écouté, je vois qu’il pose les même questions je ne perds plus de temps avec eux, je donne plus de temps aux nouveaux malades ».

En dépit de ces réponses, les six patients réfugiés subsahariens ont exprimé leur admiration pour les efforts déployés par le personnel soignant, sur le plan engagement dans les soins en particulier les infirmiers qui se sont montrés disponibles en permanence. Cette disponibilité découle de la nature de leurs tâches ainsi que de leur implication personnelle et de leur sens de responsabilité. Bien que les réponses dénotent en général un dévouement positif du personnel soignant, les patients réfugiés subsahariens ont constaté une insuffisance de personnel lors des rotations d’équipes pendant leurs hospitalisations.

Deux patients réfugiés subsahariens ont réclamé avoir appelé l’infirmière mais elle a tardé à venir, les infirmiers ont expliqué ce retard par la charge du travail et le manque d’effectifs. Selon le point de vue des soignants (infirmiers et médecins), il devient impératif d’augmenter le nombre de personnel soignant, en particulier compte tenu de l’augmentation constante du nombre de patients. L’augmentation des effectifs permet de réduire la charge de travail, améliorant ainsi la qualité des interactions relationnelles et communicationnelles, et influençant positivement la qualité des soins médicaux (Hahn, 2009).

Un autre facteur observé est l’afflux de patients qui influence le temps dédié à chaque patient, qu’il soit marocain ou étranger, en accord avec la politique d’égalité d’accès aux soins du CHUIS (Errougani, 2018).

Concernant les réponses empathiques qui reflètent que le patient a reçu la bienveillance et de l'écoute active du soignant pendant leur hospitalisation. Les patients réfugiés subsahariens en général s'attendent à obtenir des réponses adéquates à leurs questions, qui expriment leurs inquiétudes concernant leur état de santé. La majorité des patients réfugiés subsahariens interrogés ont confirmé que les médecins répondent mieux à leurs préoccupations que les infirmiers, principalement parce que les médecins ont une meilleure connaissance des pathologies traitées. Cependant, il y a parfois des problèmes de communication entre les infirmiers et les patients en raison de ce constat. En général, les réponses des patients réfugiés subsahariens se ressemblent avec une légère différence : quatre patients réfugiés subsahariens ont exprimé leur satisfaction quant aux réponses adéquates qu'ils ont reçues, tandis que **Sicillba** et **Kokandou** n'ont pas trouvé de réponses adéquates à leurs inquiétudes. Il est important de noter que cette divergence ne s'explique pas essentiellement par un manque d'intérêt du personnel soignant, mais plutôt par des contraintes pratiques telles que le manque de temps dû au sous-effectif du personnel, surtout que certains patients demandent plus d'attention que les autres. D'après Laila Zerrouk : « Faire preuve d'empathie demande du temps et de la disponibilité » (Zerrouk, 2021, p. 62).

L'empathie se reflète aussi à travers l'attitude agréable, il est remarquable que la majorité des patients réfugiés subsahariens considèrent que les médecins ont une attitude plus agréable que les infirmiers. La patiente **Bonga** a dit : « mon médecin est très gentil, je me sens parler avec mon frère ». Cette tendance suggère que, même avec la charge du travail, les médecins maintiennent une attitude agréable dans leurs interactions avec les patients, davantage que les infirmiers.

Cette qualité peut être liée à la personnalité de chaque professionnel de la santé. Selon Vannotti, les soignants les plus agréables tendent à être plus altruistes, à poursuivre moins d'objectifs personnels tels que la carrière ou le prestige, et à faire preuve d'une plus grande empathie (Vannotti, 2002).

Néanmoins, lors de notre pré-enquête, la majorité des réponses des infirmiers argumentent que leurs comportements ne sont en aucun cas liés à leur type de personnalité mais liés plutôt à leurs croyances, ils expliquent que : « il ne faut pas être trop agréable avec les patients en général afin de maintenir le respect et de préserver une relation professionnelle ».

Quant à la qualité de la prise en charge psychosociale, les réponses sont unanimement positives. Les résultats montrent que la majorité des patients réfugiés subsahariens ont observé que les infirmiers et/ou les médecins communiquent avec un langage assertif, et rassurant ce qui met les patients à l'aise et confiants en leurs prise en charge.

Les patients réfugiés subsahariens ont été totalement satisfaits, le témoignage du patient **Konaté** le confirme: « j'ai déjà bénéficié des consultations avec un psychologue, que mon médecin avait contacté suite à une crise d'anxiété, accompagnée des troubles de sommeil ». Les médecins ont expliqué : « nous obtenons souvent les informations de ces troubles par les consignes des infirmiers si eux qui nous avisent des comportements des patients et de toutes réactions qui portent un risque sur la santé du patient ou la santé des autres ». Docteur **Fadili** précise que : « si le cas est plus compliqué nous demandons un avis spécialisé du psychiatre soit pour traitement urgent soit pour transfert à l'hôpital Errazi ».

Pour la prise en charge sociale, dans certain cas le patient réfugié subsaharien nécessite une régularisation de sa situation administrative ce qui nécessite le contacte du service social par l'infirmier chef du service. D'après la patiente **Roussaly** qui a été hospitalisée en urgence sans sa carte ni sa fiche des ayants droit nous a raconté ceci : « l'assistante sociale est venue jusqu'à mon lit elle a pris mes coordonnées et elle a contacté l'assistante de l'AMPF pour régulariser ma situation, je suis très reconnaissante ! ». Les deux profils soignants travaillent en équipe pour assurer une approche globale et intégrée de la prise en charge du patient, en veillant à ce que les différents aspects de sa santé mentale et sociale soient pris en compte. La réponse de la patiente **Kokandou** le confirme : « l'infirmière m'a sauvé la vie, j'étais trop angoissée

et je n'arrivait plus à dormir deux jour de suite, j'étais sur le point de perdre raison, je n'ai pas de famille, ma maladie s'aggrave de jour en jour ... elle a appelé mon médecin, ce dernier a contacté le psychiatre pour avis, ensuite il m'a prescrit un calmant, le matin un médecin de la psychiatrie est venu pour me consulter et pour faire le suivi.. ; aujourd'hui je me sens beaucoup mieux, ma maladie est stable grâce à eux ». Le plus remarquable dans la communication des soignants c'est l'assertivité plus que l'empathie. Depuis les années 1940, l'assertivité est considérée comme cruciale pour le bien-être relationnel et personnel. Selon Lazarus, il s'agit d'une compétence interpersonnelle et sociale, un aspect de la communication (Richard et Lussier, 2019). Norton la décrit comme l'expression appropriée d'idées, de sentiments et de limites, tout en respectant les droits des autres, en maintenant un climat positif chez l'interlocuteur et en tenant compte des conséquences potentielles de cette expression sur celui-ci. Elle représente un cadre communicationnel que le personnel soignant doit mettre en œuvre dans sa pratique quotidienne. C'est une approche interactive où l'individu adopte une attitude authentique et ferme par rapport à ses convictions, tout en étant ouvert envers l'interlocuteur dans l'objectif de maintenir une relation positive et mutuellement compréhensive tout au long du processus de soin (Pfafman, 2017).

8.3 Stratégies de gestion des conflits

En matière de conflit, la plupart des patients réfugiés subsahariens ont jugé qu'ils étaient bien pris en charge et n'ont subi ni violence verbale ni physique pendant leur hospitalisation. Les soignants respectent la particularité de ces patients et maintiennent une éthique professionnelle dans leurs pratiques. Cependant, le patient **Konaté**, a exprimé son mécontentement en raison de douleurs à l'estomac causées par son intolérance au traitement. Il expliqua : "Depuis ce matin, j'ai demandé un traitement à l'infirmière du matin pour calmer mes douleurs, puis j'ai insisté auprès de l'infirmière de l'après midi,

mais je n'ai reçu aucune réponse." Frustré, il ajouta : "Comme je n'avais toujours pas de solution, j'ai quitté mon lit et commencé à demander de l'aide à toutes les personnes en blouse blanche que je croisais. Je voulais qu'on me soulage, je n'en pouvais plus." Cette situation, bien que pouvant être source de conflit, a été rapidement gérée grâce à l'intervention de la secrétaire, qui a pris l'initiative de coordonner avec le médecin traitant pour assurer une prise en charge rapide.

Ce genre de constat met en lumière que, malgré la disponibilité des soignants, certains patients peuvent parfois se sentir non écoutés, et leurs demandes sans suite. L'écoute active, comme décrite par Gordon, est essentielle pour désamorcer les conflits. Cela implique d'écouter avec attention, de montrer des signes de compréhension, et de clarifier les questions pour bien saisir le point de vue de l'autre. La clé est de ne pas rendre les conflits personnels, mais de prendre en compte la situation médicale et les besoins spécifiques des patients. Lorsqu'un soignant prend le temps d'écouter et de comprendre, cela permet non seulement de résoudre le conflit, mais aussi d'améliorer la qualité des soins en répondant de manière plus précise aux attentes du patient (Gordon & Edwards, 1997).

Cela peut s'expliquer par le fait que certains soignants, dans l'exercice de leurs fonctions, se concentrent davantage sur les cas les plus graves, négligeant ainsi les petites demandes des patients, ce qui renforce, selon eux, le sentiment que leur souffrance n'est pas prise au sérieux. En revanche, les soignants ont également souligné que les patients réfugiés subsahariens, dans leur grande majorité, sont perçus comme étant gentils, n'ayant pas pour but de chercher le conflit. Ils ont évoqué que ces patients ont souvent déjà subi des violences ou des traumatismes dans leurs pays d'origine, ce qui justifie d'autant plus un respect particulier dans leur prise en charge.

Même si le thème englobe plusieurs éléments stratégiques pour gérer les conflits en général, d'après les réponses des soignants, ses patients ne nécessitent pas ces interventions stratégiques.

Conclusion

Des lacunes importantes en communication ont été enregistrées, notamment la non-prise en compte du langage non verbal. Selon les recherches d'Albert Mehrabian, le langage non verbal représente 55 % de la communication, tandis que les mots et les variations vocales ne comptent que pour 7 % et 38 %, respectivement (Joly, 2014, p. 20). Ainsi, la posture et les expressions faciales des soignants, souvent ignorées, peuvent être perçues comme un manque d'empathie, influençant négativement la relation soignant-soigné.

Les résultats de cette étude montrent que les patients réfugiés subsahariens, bien que satisfaits de l'écoute active et de la bienveillance des soignants, expriment des insatisfactions concernant certains aspects de la communication non verbale, tels que la posture et le contact visuel. Ces éléments, essentiels dans l'interaction soignant-soigné, ne sont pas toujours pris en compte. Cela pourrait être lié au manque de formation des soignants sur le langage corporel et à la structure même du travail, où la position debout du soignant et la position allongée du patient sont souvent interprétées comme des signes d'indifférence. Il est donc crucial que les soignants prennent conscience de l'impact de leur posture et de leur langage corporel sur la qualité de la communication, surtout dans un contexte multiculturel, ces éléments contribuent largement à la perception du patient quant à l'empathie et à l'intérêt du soignant. En plus une communication ouverte, bienveillante et attentive serait un moyen pour atténuer les conflits et augmenter, par conséquent, la satisfaction des patients en général et des patients en situation de vulnérabilité en particulier.

Pour améliorer la communication empathique dans les soins, il est recommandé de consacrer plus de temps aux patients depuis l'admission jusqu'à la sortie de l'hôpital. Une utilisation claire et simple du langage, sans termes techniques, serait bénéfique pour dissiper les doutes des patients et favoriser leur compréhension. Par ailleurs, le développement de l'empathie et l'intégration de formations sur la communication non violente ou empathique doivent devenir une priorité pour les professionnels de la santé. Ces formations pourraient inclure des techniques de gestion des émotions,

l'écoute active, la simplification des informations, ainsi que l'amélioration de la posture et du contact visuel.

Cette recherche présente plusieurs limites influençant l'étendue de ses résultats. D'abord, certains patients ont été exclus en raison de leur état de santé ou de leur refus de participer. Le refus de participation de certains soignants, souvent dû à des contraintes de temps, a limité la quantité d'informations recueillies. De plus, le manque d'expérience de certains soignants avec des patients réfugiés subsahariens a restreint la diversité des perspectives recueillies. Enfin, la durée généralement courte de la prise en charge des patients réfugiés a limité la profondeur des interactions et des observations possibles.

La communication empathique est un outil essentiel pour renforcer la relation de confiance entre le soignant et le patient, contribuant à une meilleure prise en charge. Pour la recherche future, il serait intéressant d'explorer l'impact de la communication empathique sur la guérison des patients, en particulier dans les contextes multiculturels. Des recherches comparatives entre différents établissements de santé permettront également d'analyser les facteurs contextuels qui influencent la communication, tels que la charge de travail des soignants et les ressources disponibles.

Références

- Adrian Edwards. (2015). Point de vue du HCR : « Réfugié » ou « migrant » – Quel est le mot juste ? HCR.
<https://www.unhcr.org/fr/actualites/point-de-vue-du-hcr-refugie-ou-migrant-quel-est-le-mot-juste>
- Akhiyat, N., Nordhues, B., Schmidt, T., & Nordhues, H. (2021). Improving Patient Satisfaction : Addressing Barriers To Patient-Physician Communication With Novel Empathic Communications Training. *Journal of the American College of Cardiology*, 77(18, Supplement 1), 3364. [https://doi.org/10.1016/S0735-1097\(21\)04718-5](https://doi.org/10.1016/S0735-1097(21)04718-5)
- Béliveau, G., & Lajeunesse, A. (1987). Administration sociale et services sociaux, par Jules Perron, Chicoutimi, Gaëtan Morin, 1986, 285 pages. *Service social*, 36(1), 166. <https://doi.org/10.7202/706349ar>
- Carl Rogers,. (2005). Le Développement de la personne,.
- CHU Ibn Sina. (2022). chuis—Recherche Google.
- Couralet, D. (2022). Les jeux de langage de l’empowerment : Une analyse socio-historique de ses usages dans le champ de la santé. bordeaux.
- Delvaux, N., Brédart, A., Libert, Y., Merckaert, I., Liénard, A., Delevallez, F., Hertay, A., & Razavi, D. (2019). Chapitre 12 - Communication soignant-soigné : Problématiques. In D. Razavi & N. Delvaux (Éds.), *Psycho-Oncologie de L’adulte (Deuxième Édition)* (p. 395-430). Elsevier Masson. <https://doi.org/10.1016/B978-2-294-75811-9.00012-X>
- Epstein, R. M. (1993). Perspectives on Patient-Doctor Communication. *The Journal of Family Practice*, 37(4), 12.
- Errougani, P. A. (2018). Direction et coordination : 151.
- Faymonville, M.-E., & Nyssen, A.-S. (2014). Communication soignant-soigné. *Douleur et Analgésie*, 27(4), 210-214. <https://doi.org/10.1007/s11724-014-0399-3>
- Françoise Linard, O. (2017). Rapport de l’étude sur les besoins psychosociaux des migrants et des professionnels de sante—Recherche Google (p. 11).

- Gerdes, K. E., & Segal, E. (2011). Importance of Empathy for Social Work Practice : Integrating New Science. *Social Work*, 56(2), 141-148.
<https://doi.org/10.1093/sw/56.2.141>
- Goleman, D., & Piélat, T. (1999). *L'intelligence émotionnelle : Comment transformer ses émotions en intelligence*. France loisirs.
- Gordon, T., & Edwards, W. S. (1997). *Making the Patient Your Partner : Communication Skills for Doctors and Other Caregivers*. ABC-CLIO.
- Hahn, S. R. (2009). Patient-Centered Communication to Assess and Enhance Patient Adherence to Glaucoma Medication. *Ophthalmology*, 116(11), S37-S42. <https://doi.org/10.1016/j.opthta.2009.06.023>
- Hamel, C., Moisy, M., & Paris-X, U. (2013). Immigrés et descendants d'immigrés face à la santé. *Université Paris-X, Nanterre*, 190, 5.
- HCP. (2020). *Enquête sur l'impact de Covid-19 sur la situation socioéconomique et psychologique des réfugiés au Maroc*.
- Joly, A. (2014). *Communication verbale et non verbale entre patients atteints de maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées : Étude des interactions lors d'un atelier thérapeutique et rôle de l'orthophoniste*.
- Laflamme, B. (2017). *La Temporalité Dans Les Soins. Spiritualité santé*
- Lehmann, J., & Gailly, A. (Éds.). (1991). *Thérapies interculturelles : L'interaction soignant-soigné dans un contexte multiculturel et interdisciplinaire*. De Boeck.
- Levinson, E. (2017). *Pratiques du thérapeute de l'Approche centrée sur la personne et du facilitateur stratégique de la gestion du vivant : Une comparaison enrichissante entre développement personnel et développement durable. Approche Centree sur la Personne. Pratique et recherche*, 24(2), 5-31.
- Mpr Rhone. (2008). *Critères De Prise En Charge En Médecine Physique Et De Réadaptation*
- Pfafman, T. (2017). Assertiveness. In V. Zeigler-Hill & T. K. Shackelford (Éds.), *Encyclopedia of Personality and Individual Differences* (p. 1-7).

Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-28099-8_1044-1

Richard et Lussier. (2019). Assertivité, professionnalisme et communication en santé. Researchgate, 7.

Rogers, C. R. (1951). Client-centered therapy; its current practice, implications, and theory (p. xii, 560). Houghton Mifflin.

Rosenberg, M. B. (2016). Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs) : Introduction à la communication non violente.

Sala, B. (2018). Stratégies de communication des médecins généralistes dans la relation médecin-patient. 72.

Vannotti, M. (2002). L'empathie dans la relation médecin – patient. Cahiers critiques de thérapie familiale et de pratiques de réseaux, no 29(2), 216.

zerrou, laila. (2021). Carte sanitaire au Maroc : Ces chiffres à retenir.... Aujourd'hui le Maroc, 62.

Étude de l'Image de Destination Touristique du Maroc: Une analyse netnographique des sources d'information et de communication touristique

Studying the Tourist Destination Image of Morocco: A Netnographic Analysis of Tourist Information and Communication Sources

Doctorante, MOQADDEM Laila

laila_mogaddem@um5.ac.ma

Pr. BOUTAYBA Abdelali

liboutayba@gmail.com

FLSH Rabat, Université Mohamed V, Maroc

Résumé :

L'Image de Destination Touristique est une perception globale des voyageurs influencée par les attributs de la destination et les sources d'information associées. Cette étude se concentre sur l'Image de Destination Touristique du Maroc, en explorant les sources d'information et de communication en ligne et les discours relatifs à la destination. Utilisant la technique netnographique du « mur d'images », basée sur une recherche approfondie des résultats Google et des images associées aux mots-clés "Maroc Image de destination" en 2024, l'étude analyse les perceptions et l'imagerie du Maroc. Elle se distingue par l'utilisation innovante de la netnographie et d'une approche multidisciplinaire combinant analyse de contenu, sémiotique visuelle et analyse du discours, pour comprendre comment cette image est construite, identifier les attributs et thèmes récurrents, et relever les points forts et les faiblesses de la communication touristique en ligne.

Mots clés : Image. Tourisme. Maroc. Netnographie. Perception.

Abstract:

The Tourist Destination Image is a holistic perception formed by travelers and shaped by the destination's attributes and the information sources associated with it. This study focuses on the Tourist Destination Image of Morocco, examining online information and communication channels alongside related discourses. Employing the netnographic technique of the "wall of images," the study involves an in-depth analysis of Google search results and images linked to the keywords "Morocco destination image" in 2024. It innovatively integrates netnography with a multidisciplinary approach, combining content analysis, visual semiotics, and discourse analysis. This methodology aims to understand how Morocco's destination image is constructed, identify recurring attributes and themes, and highlight the strengths and weaknesses of online tourist communication.

Keywords: Image. Tourism. Morocco. Netnography. Perception.

Introduction :

Le secteur du tourisme au Maroc est un pilier central de l'économie nationale, attirant des millions de visiteurs chaque année grâce à sa riche diversité culturelle, ses paysages variés et son patrimoine historique. Toutefois, la pandémie de COVID-19 a sévèrement impacté cette industrie, provoquant une baisse significative des arrivées touristiques et des recettes **et** imposant de nouveaux défis. À cela s'ajoute le récent séisme qui a touché la région du Marrakech, posant de nouveaux défis pour la reprise du secteur. Dans ce contexte de crise et de reconstruction, le Maroc a lancé de nombreuses campagnes de promotion touristique sous l'égide de l'Office National Marocain du Tourisme dont "Maroc, terre de lumière" au niveau international (2022) et "*Ntla9awfbladna*" au niveau national (2021), sans oublier sur le plan régional l'action des Conseils Régionaux de Tourisme comme *VisitMarrakech* ou *Chamal* , pour revitaliser l'image de destination du pays.

La problématique centrale de cette étude est de comprendre comment l'image de destination touristique du Maroc est construite et perçue dans le contexte actuel, et comment les sources d'information en ligne influencent ces perceptions. Les objectifs de cette recherche sont donc triples : Identifier les principaux attributs et thèmes récurrents associés à cette image, explorer les diverses sources d'information et de communication en ligne qui façonnent cette image, et enfin évaluer les points forts et les faiblesses de la communication touristique en ligne.

Pour atteindre ces objectifs, nous avons recours à la technique netnographique du «mur d'images », qui consiste en une recherche approfondie des résultats de Google Search et des images associées aux mots-clés "Maroc Image de destination" en 2024. Cette méthode innovante permet de capter un large éventail d'imageries et de discours partagés en ligne.

Aussi dans cette étude visant à fournir une compréhension approfondie de l'image de destination touristique du Maroc, nous présenterons tout d'abord les concepts clés relatifs à l'image de destination touristique en

mettant en lumière les facteurs influençant sa formation. Puis nous détaillerons la méthodologie utilisée pour collecter les données, ainsi que les outils analytiques adoptés avant de présenter les résultats de l'étude. Nous discuterons alors des principaux attributs et thèmes récurrents identifiés dans les perceptions et imageries du Maroc, et analyserons les sources d'information et les discours porteurs de l'IDT Maroc. Enfin nous synthétiserons les principaux enseignements de cette l'étude en formulant des recommandations concrètes pour améliorer la stratégie de communication touristique du pays.

Appréhender l'Image de Destination Touristique : définitions, dimensions et déterminants.

Définition de l'Image de Destination Touristique

L'image de destination touristique (IDT) est un concept multidimensionnel qui englobe la perception globale qu'ont les voyageurs d'une destination spécifique. Crompton (1979) a été l'un des premiers à définir l'IDT comme l'ensemble des croyances, idées et impressions qu'une personne a à propos d'un lieu. Plus tard, Echtner et Ritchie (1991) ont élargi cette définition pour inclure les aspects fonctionnels (tangibles) et psychologiques (intangibles) de la destination.

L'IDT est une perception holistique, influencée par les caractéristiques intrinsèques de la destination ainsi que par les informations disponibles à travers diverses sources. Selon Gartner (1993), l'IDT est le résultat d'un processus d'apprentissage où les individus acquièrent des connaissances à travers des expériences directes et indirectes. Cette image est cruciale car elle influence les décisions des touristes, leur satisfaction, et leur intention de revenir (Baloglu & McCleary, 1999).

Dimensions de l'Image de Destination Touristique

Les dimensions de l'IDT peuvent être classées en plusieurs catégories, souvent regroupées en dimensions fonctionnelles, psychologiques, cognitives et affectives (Baloglu & McCleary, 1999).

1. **Dimensions Fonctionnelles** : Réfèrent aux attributs tangibles et mesurables de la destination, tels que les infrastructures, les paysages, le climat et les attractions touristiques.
2. **Dimensions Psychologiques** : Concernent les perceptions subjectives et les sentiments associés à la destination, comme l'atmosphère, l'ambiance et l'accueil des habitants.
3. **Dimensions Cognitives** : Impliquent les connaissances et croyances sur la destination, basées sur des informations factuelles.
4. **Dimensions Affectives** : Se réfèrent aux sentiments et émotions que la destination évoque chez les voyageurs.

Attributs de la Destination

Les attributs de la destination sont les caractéristiques spécifiques qui contribuent à la formation de l'IDT. Selon Beerli et Martin (2004), ces attributs peuvent être regroupés en plusieurs catégories :

- **Naturels** : Paysages, plages, montagnes, parcs nationaux, climat.
- **Culturels** : Patrimoine, musées, événements culturels, cuisine locale.
- **Infrastructures** : Hébergement, transport, équipements de loisirs.
- **Sociaux** : Hospitalité des habitants, sécurité, accessibilité.
- **Expérientiels** : Qualité des services, authenticité des expériences, diversité des activités proposées.

Agents de Formation de l'Image de Destination Touristique

Les agents de formation de l'IDT sont les diverses sources d'information et d'influence qui contribuent à la construction de cette image dans l'esprit des voyageurs. La diversité et la multiplicité de ces sources font de l'IDT un construit dynamique et multidimensionnel, nécessitant une approche

analytique globale pour être pleinement comprise (Gartner, 1993 ; Tasci & Gartner, 2007).

Ces agents peuvent être classés en trois catégories principales :

1. Sources d'Information Primaires :

- **Expériences Personnelles** : Visites antérieures, recommandations de proches, expériences directes.

2. Sources d'Information Secondaires :

- **Médias Traditionnels** : Articles de journaux, magazines, émissions de télévision, publicités.
- **Publications Touristiques** : Guides de voyage, brochures, livres sur la destination.

3. Sources d'Information en Ligne :

- **Sites Web Officiels** : Sites web des offices de tourisme, portails de voyage officiels.
- **Médias Sociaux** : Plateformes comme Facebook, Instagram, Twitter où les utilisateurs partagent leurs expériences.
- **Forums et Blogs de Voyage** : Avis de voyageurs, discussions et conseils sur des plateformes comme TripAdvisor.
- **Contenus Générés par les Utilisateurs** : Photos, vidéos, commentaires et avis laissés par les utilisateurs sur des plateformes de partage.

Dans le contexte numérique actuel, les sources en ligne, telles que les plateformes de partage de contenu et les réseaux sociaux, ont gagné en importance et influencent considérablement la perception des destinations (Xiang & Gretzel, 2010).

Étudier l'Image de Destination Touristique en ligne : méthodologie netnographique et outils d'analyse.

Description de la Méthode Netnographique de Collecte et de Traitement des Données

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) jouent un rôle crucial dans le secteur du tourisme, influençant la manière dont les voyageurs planifient leurs voyages, partagent leurs expériences et forment leurs perceptions des destinations (Gretzel et al., 2006). Dans ce contexte, la netnographie, une méthode de recherche qualitative développée par Robert Kozinets, est particulièrement adaptée pour étudier les interactions et les contenus en ligne (Kozinets, 2010). Cette méthode utilise des techniques ethnographiques adaptées au contexte numérique pour collecter et analyser les données provenant de diverses sources numériques.

La technique du mur d'image ou "*image wall*" est une approche netnographique qui consiste à recueillir un large éventail d'images associées à des mots-clés pertinents sur des moteurs de recherche. Ces images sont ensuite organisées et affichées sous forme de mur pour permettre une analyse visuelle approfondie. Cette méthode permet d'identifier les thèmes visuels récurrents et les perceptions associées à l'objet d'étude (Kozinets, 2002). Pour cette étude, les mots-clés "Maroc Image de destination" ont été utilisés pour extraire des images et les contenus associés de Google Search à la date du 13 mai 2024. Cette approche permet de capturer un corpus important de représentations visuelles de la destination, fournissant une base solide pour l'analyse de l'imagerie et des perceptions associées (Kozinets, 2015).

La collecte des données numériques a consisté d'abord à extraire les résultats de la recherche avec un outil de web scrapping (Octoparse), résultats qui ont été sauvegardés et organisés sous forme de fichier Excel et de planches d'images, en respectant l'ordre des résultats de recherche. Les données collectées ont ensuite été filtrées et nettoyées pour éliminer les doublons, les contenus non pertinents et les informations incomplètes. Ce processus de

nettoyage a assuré que seules les données pertinentes et de haute qualité étaient retenues pour l'analyse.

Au terme de ce processus, nous avons donc constitué un corpus de 308 images, accompagnées de leur data, à savoir l'adresse web de l'image elle-même, l'URL de la page source dont a été extraite l'image, le nom de l'émetteur et le texte accompagnant l'image (titre, légende, etc).

Présentation de l'Approche Multidisciplinaire et des Outils d'Analyse

L'analyse de contenu des données visuelles a permis de coder et de quantifier les éléments visuels récurrents et les attributs spécifiques représentés dans les images collectées (Rose, 2016). La sémiotique visuelle, qui étudie les signes et les symboles dans les images, a été utilisée pour interpréter les significations culturelles et symboliques des éléments visuels, en se concentrant sur les signes et les codes visuels utilisés pour représenter le Maroc (Barthes, 1964 ; Kress & van Leeuwen, 2006). Cela inclut l'examen des couleurs, des compositions, des motifs et des contextes visuels, afin de comprendre comment ces éléments contribuent à la formation de l'image de destination touristique du Maroc.

Les données textuelles, quant à elles, ont été analysées à l'aide de techniques de l'analyse du discours. L'analyse du discours a permis d'examiner les structures narratives, les thèmes dominants et les intentions communicatives des textes, révélant les représentations et les perceptions projetées par les différentes sources d'information (Gee, 2011).

Analyser l'Image de Destination Touristique en ligne : attributs, agents de formation de l'IDT et discours.

Étude de l'imagerie associée à la destination Maroc

Dans un premier temps, nous proposons de présenter les résultats de l'étude issus de la sémiotique visuelle et de l'analyse de contenu, pour identifier le type d'images présents dans le corpus « Image de Destination

Touristique en ligne du Maroc », les éléments visuels prédominants dans cette imagerie, ainsi que les attributs majeurs, fonctionnels et psychologiques, du Maroc et les destinations représentées (villes ou sites).

- **Nature de l'image et éléments visuels**

90% des images du corpus sont des photographies, dont 6% de collages juxtaposant plusieurs sites ou monuments (tableau 1). Les 10% restants sont répartis entre des cartes géographiques ou touristiques du Maroc ainsi que des images mélangeant visuel et texte, comme des affiches, brochures, captures d'écran de sites institutionnels, post de réseaux sociaux numériques, voire logos. Cette nette prédominance des photographies dans la représentation de la destination touristique du Maroc souligne que les photographies sont l'outil visuel le plus utilisé pour illustrer la destination touristique du Maroc. Cela peut s'expliquer par la capacité des photographies à capturer la beauté visuelle, les paysages, les monuments, et les moments d'expérience touristique de manière authentique et engageante.

NATURE DE L'IMAGE	Nombre d'occurrences
Photographie	260
Collage	18
Carte	6
Capture d'écran	6
Affiche	5
Brochure	4
Post	4
Image vectorielle	3
Logo	2
Total général	308

Tableau 1 : Nature des images du corpus Image de Destination Touristique en ligne

Source : Données collectées par les auteurs (2024).

Les autres types d'images, tels que les collages, les cartes et autres, sont utilisés de manière beaucoup moins fréquente. Cette distribution démontre une préférence marquée pour les supports visuels capables de capturer et de transmettre des expériences et des paysages de manière directe et immersive. Néanmoins, la diversité des types d'images, bien que limitée, montre que différentes stratégies visuelles sont employées pour promouvoir la destination en fonction des objectifs spécifiques et des publics cibles. Ainsi, les collages sont utilisés pour combiner plusieurs éléments visuels en une seule image, offrant une vue d'ensemble ou une mosaïque d'éléments touristiques. Autre exemple significatif, les cartes sont utiles pour fournir une perspective géographique de la destination, aidant les touristes à visualiser la localisation des attractions principales et des itinéraires touristiques.

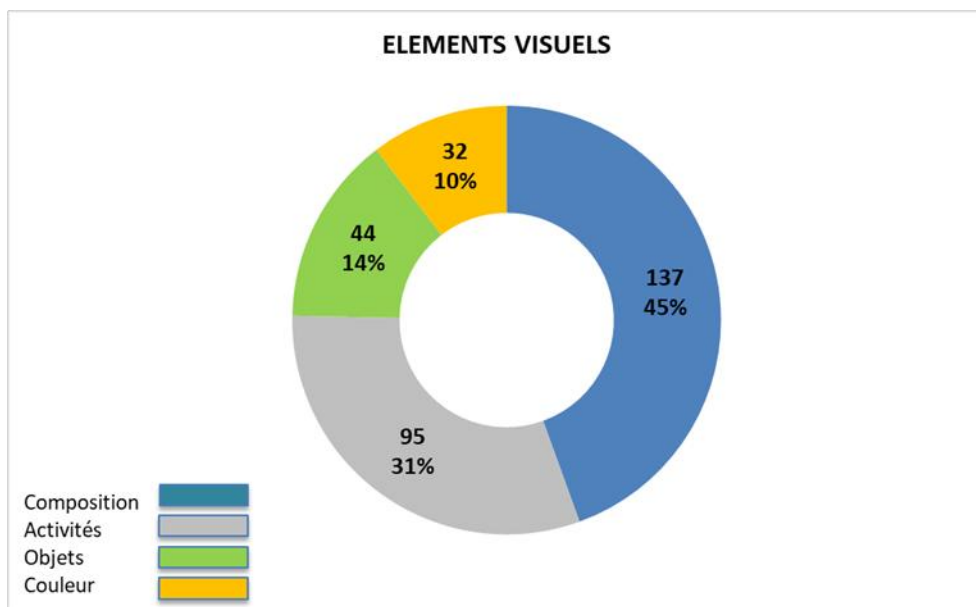


Figure 1 : Classification des éléments visuels majeurs de la destination Maroc
Source : Données collectées par les auteurs (2024).

Les catégories retenues pour l'analyse des éléments visuels présents dans l'imagerie de la destination Maroc sont la composition, la couleur, les

objets et les activités (Fig.1). La catégorie "Composition" est la plus prédominante avec 137 occurrences, représentant 45% du total. Cela indique que les images qui combinent plusieurs éléments (paysages, monuments, personnes, etc.) sont les plus couramment utilisées. La composition permet de présenter une vue d'ensemble riche et diversifiée de la destination, capturant l'essence et l'attractivité du Maroc. Les images d'activités touristiques représentent 31% du total, avec 95 occurrences. Ce pourcentage élevé montre que les activités, telles que la découverte de la médina ou les excursions en montagnes ou dans le désert, sont des aspects cruciaux de l'image touristique du Maroc. Elles attirent les voyageurs en mettant en avant les expériences uniques et immersives que l'on peut y vivre.

Les objets et les couleurs, bien que moins fréquents, jouent également un rôle important en ajoutant des touches culturelles et esthétiques spécifiques qui enrichissent l'image globale de la destination. Les objets peuvent inclure des artefacts culturels, des produits artisanaux, ou des symboles locaux, qui contribuent à la représentation de l'héritage et de l'identité culturelle du Maroc (thé marocain, babouches, céramique ...). Quant à la couleur, c'est un élément visuel puissant qui peut évoquer des émotions, des ambiances, et des particularités culturelles spécifiques. Par exemple, les couleurs vibrantes des souks, le bleu de Chefchaouen, l'ocre de Marrakech et région ou l'or du désert sont largement utilisées pour attirer visuellement les touristes.

Cette distribution montre que la stratégie visuelle adoptée pour promouvoir le Maroc en tant que destination touristique repose sur la présentation d'une variété d'expériences et de paysages, capturant ainsi l'attention d'un large éventail de touristes potentiels. En combinant différents éléments visuels, l'image de destination du Maroc devient plus attrayante, engageante et mémorable.

- **Destinations et attributs :**

Concernant les attributs de la destination Maroc (Fig.2), notre étude montre que le thème le plus fréquent, représentant environ 40% du total des attributs, est l'attribut fonctionnel « Patrimoine culturel et historique ». Cela met en évidence l'importance du patrimoine culturel et historique dans l'image de destination du Maroc. Les monuments historiques, les sites archéologiques, et les traditions culturelles sont en effet des éléments clés pour attirer les touristes. Représentant environ 25% du total, les expériences et activités touristiques sont également cruciales. Cela inclut les événements culturels, les activités de plein air, et les expériences uniques que les visiteurs peuvent vivre au Maroc. Par ailleurs, avec environ 13% des occurrences, les attraits naturels tels que le désert, les montagnes et les plages jouent un rôle significatif dans l'attraction des touristes. Pour finir, environ 7% des occurrences sont liées à l'infrastructure et à l'accessibilité, soulignant l'importance des infrastructures d'hébergement et de transport, ainsi que des autres installations touristiques comme les marinas par exemple.

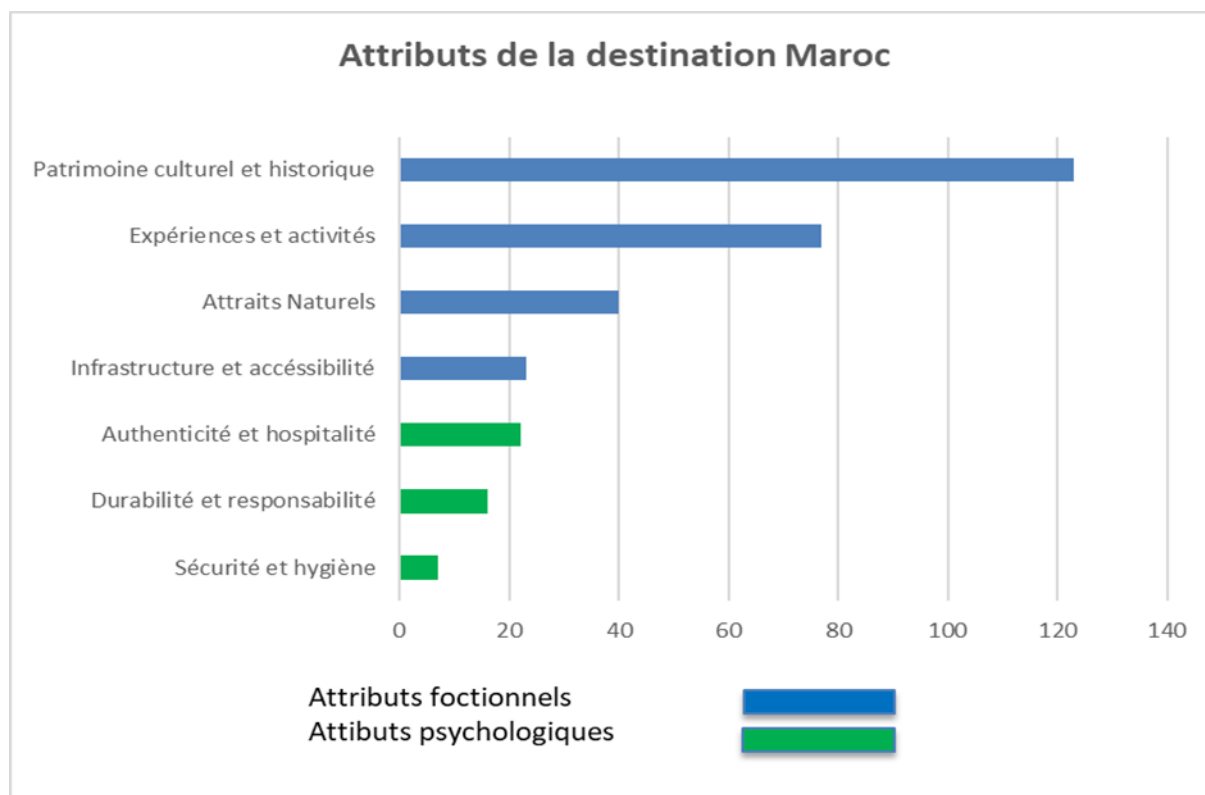


Figure 2 : *Attributs fonctionnels et psychologiques de la destination Maroc*

Source : *Données collectées par les auteurs (2024).*

Au niveau des attributs psychologiques associés à la destination Maroc, il est à noter qu'avec environ 7% des occurrences, l'authenticité et l'hospitalité des habitants du Maroc sont des éléments attractifs pour les touristes cherchant des expériences authentiques et accueillantes. Suivent le thème de la Durabilité et de la responsabilité (environ 5% du total), mettant en lumière l'importance croissante de la durabilité et des pratiques touristiques responsables puis celui de la Sécurité et hygiène, le moins fréquent (avec seulement 2% du total) mais néanmoins crucial, surtout dans le contexte post-COVID-19, où la sécurité et l'hygiène sont devenues des préoccupations essentielles pour les voyageurs.

De plus, dans cette étape de notre étude fondée sur l'analyse de contenu, et avec le recours à Google Lens, nous avons pu également identifier la majorité des sites représentés, à l'exception de certains paysages désertiques, et une occurrence montagnaise ; la catégorie générique Maroc renvoie à des collages de sites marocains variés ou aux cartes du Maroc, tandis que la catégorie Monde se rapporte soit à une action de promotion à l'international soit à une offre de voyage sous forme de collage, jumelant une image du Maroc à une image d'un pays tiers (Tableau 2).

DESTINATION	Nombre d'occurrences
Marrakech	108
Maroc	50
Chefchaouen	21
Rabat	15
Casablanca - Essaouira	13
Désert - Fès - Ouarzazate	12
Agadir	9
Monde - Tanger	7
Azilal - Cascades Ouzoud - Dakhla	4
Assilah	3
Al Hoceima - Béni Mellal - Mdiq - Saidia	2
El Jadida - Khénifra - Merzouga - Montagnes - Safi - Tinghir	1
Total général	308

Tableau 2 : Classement des destinations représentées

Source : Données collectées par les auteurs (2024).

La prédominance de certaines destinations est claire : Marrakech (avec notamment ses sites emblématiques), Maroc (indiquant une perception holistique du pays comme une destination touristique attrayante et reflétant la diversité des attractions disponibles), et Chefchaouen (qui offre une expérience visuelle et culturelle distincte) apparaissent comme les plus fréquentes, indiquant leur importance dans l'imagerie touristique du pays.

Les autres destinations ont des occurrences plus faibles. Elles offrent cependant des attractions spécifiques offrant soit une atmosphère moderne et une vie nocturne dynamique couplées avec des infrastructures bien développées (Rabat, Casablanca, Agadir, Tanger) soit au contraire des sites historiques ou des paysages naturels, et une expérience culturelle authentique (Essaouira, Fès Ouarzazate, ...).

Étude des agents de formation et des discours

A présent, nous proposons de traiter les données textuelles qui accompagnent les images du corpus « Image de Destination Touristique en ligne du Maroc », à l'aide de l'analyse du discours et de la lexicographie, pour identifier les sources d'information ou agents de formation de l'IDT, classer des informations par agents de formation de l'IDT et déterminer les tonalités des différents discours.

- **Classification des sources d'information**

En étudiant la répartition des différentes sources contribuant à la formation de l'image de destination touristique (IDT) du Maroc, nous avons abouti à un classement en quatre catégories : Médias, Acteurs, Médias spécialisés, et Touristes.

Les médias sont la source la plus prédominante, représentant une part importante de la formation de l'IDT (171 occurrences sur un total de 308). Cela inclut les journaux, les magazines, et les plateformes en ligne généralistes. Leur influence est notable car ils diffusent largement des informations et des images de la destination, façonnant les perceptions du public.

Les acteurs, totalisant quant à eux 91 occurrences, regroupent les organismes de gestion de la destination, les agences de tourisme et les entités commerciales. Ces organisations jouent un rôle crucial en projetant une image positive et contrôlée du Maroc, en organisant des campagnes publicitaires et des événements promotionnels pour attirer les visiteurs.

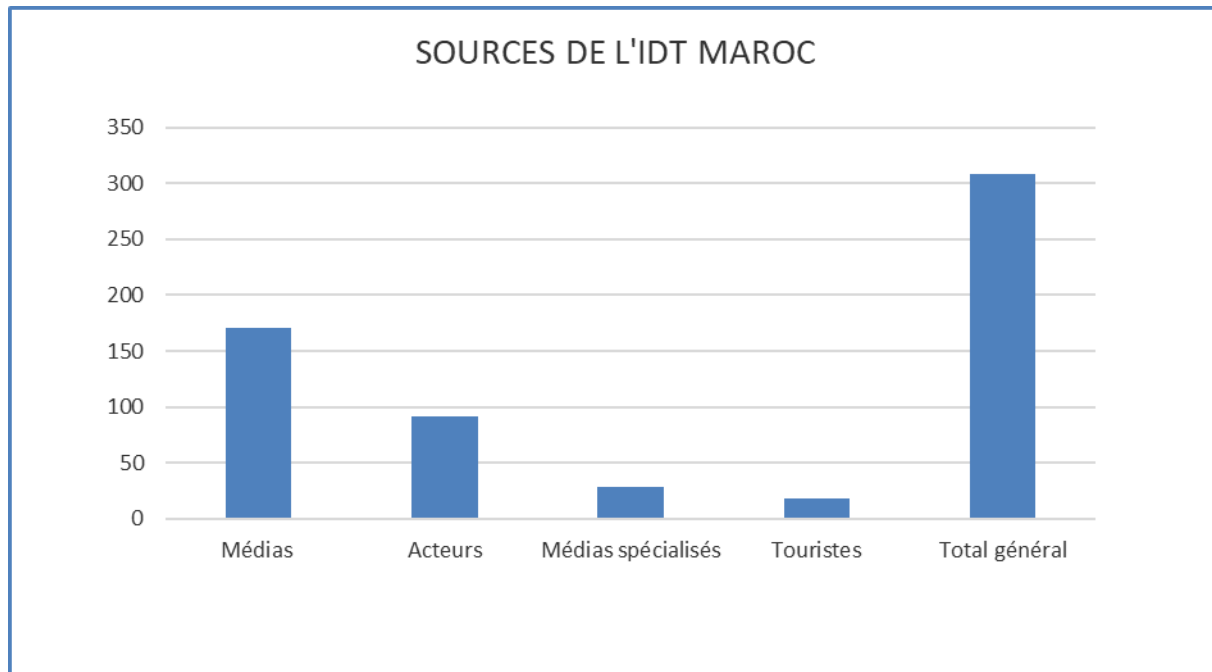


Figure 3 : Répartition des agents de formation de l'IDT

Source : Données collectées par les auteurs (2024).

Les médias spécialisés, tels que les revues de voyage, les blogs dédiés au tourisme, et les sites web de conseils de voyage, constituent une source importante mais moins dominante (28 occurrences). Ces médias fournissent des informations détaillées et des avis d'experts, aidant les touristes à prendre des décisions informées.

Les touristes eux-mêmes sont une source d'information influente, bien que moins fréquemment citée (18 occurrences). Leurs expériences partagées par le biais de critiques en ligne, de blogs, et de réseaux sociaux (eWOM) sont perçues comme des sources crédibles et authentiques, influençant les perceptions et les décisions des futurs visiteurs.

- **Tonalités des discours**

L'analyse du discours nous a également permis de classer les textes accompagnant les images du corpus étudié, en fonction de leur tonalité. Nous

avons donc réparti les textes entre les catégories de discours suivants : Positif, Neutre, Ambigu, et Négatif (Fig.4).

Une grande majorité des discours accompagnateurs (244 occurrences sur 308) sont positifs, ce qui indique que les descriptions et les narrations associées aux images de la destination touristique du Maroc mettent fortement en avant les aspects attrayants et les points forts du pays. Ces discours incluent des mentions de la beauté des paysages, de la richesse culturelle, des expériences touristiques enrichissantes, ainsi que de la performance et du dynamisme de la destination Maroc. Cette tonalité positive est essentielle pour attirer et encourager les voyageurs potentiels à choisir le Maroc comme destination.

Les discours neutres (44 occurrences) offrent des informations sans connotation émotionnelle marquée. Ces discours fournissent des descriptions factuelles et objectives, permettant aux voyageurs de prendre des décisions éclairées.

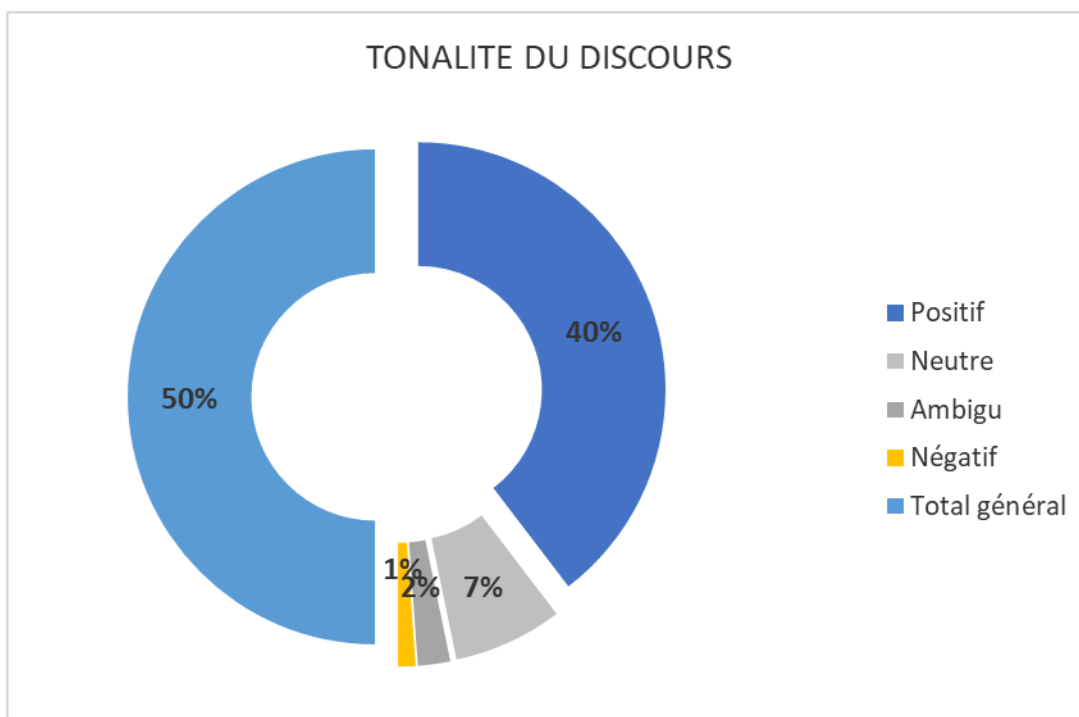


Figure 4 : Tonalité des discours

Source : Données collectées par les auteurs (2024).

Les discours ambigus, représentant 13 occurrences, contiennent des messages contradictoires ou des opinions mitigées, reflétant des expériences variées ou des perceptions personnelles différentes. Cette catégorie inclut des commentaires sur les aspects à la fois positifs et négatifs du tourisme au Maroc, notamment des craintes quant à la santé du secteur suites aux répercussions alarmantes du COVID-19.

Les discours négatifs sont les moins fréquents, avec seulement 7 occurrences. Ces discours soulignent des aspects exceptionnels mais graves, telles que des problèmes de sécurité et d'hygiène liés au récent séisme ou à la sécurité des femmes seules. Bien que minoritaires, ces discours négatifs fournissent des indications précieuses pour les autorités touristiques sur les domaines nécessitant des améliorations.

- **Classification des informations par agents de formation de l'IDT**

Pour clore l'étude, nous avons croisé les données sur les agents de formations avec les attributs de la destination, pour analyser les messages prédominants de chaque catégorie de sources.

Notons tout d'abord que les médias généralistes et les acteurs traitent dans leurs messages de l'ensemble des attributs fonctionnels et psychologiques, tandis que les médias spécialisés et les touristes ne semblent être concernés que par certains attributs (Tableau 3).

Les médias généralistes accordent une grande importance aux expériences et activités, suivies du patrimoine culturel et historique. Cette approche dynamique et expérientielle est conçue pour attirer les touristes en quête d'aventures et de découvertes culturelles.

Les acteurs (autorités touristiques locales, agences de tourisme, entités commerciales) mettent majoritairement en avant le patrimoine culturel et historique, suivi des attraits naturels et des expériences et activités. La sécurité et l'hygiène, bien que cruciales, sont les moins mentionnées, ce qui peut suggérer une zone d'amélioration pour rassurer les touristes.

Les médias spécialisés se concentrent principalement sur le patrimoine culturel et historique, avec une représentation beaucoup plus faible des autres attributs. Cela peut être dû à leur public cible, qui recherche des informations détaillées et spécialisées sur les aspects culturels.

SOURCES	ATTRIBUT	Nombre de SOURCES
Acteurs	Patrimoine culturel et historique	47
	Attraits Naturels	15
	Expériences et activités	14
	Durabilité et responsabilité	6
	Authenticité et hospitalité	5
	Infrastructure et accessibilité	3
	Sécurité et hygiène	1
Médias	Expériences et activités	58
	Patrimoine culturel et historique	51
	Attraits Naturels	20
	Infrastructure et accessibilité	18
	Authenticité et hospitalité	12
	Sécurité et hygiène	6
	Durabilité et responsabilité	6
Médias spécialisés	Patrimoine culturel et historique	16
	Expériences et activités	3
	Attraits Naturels	3

Touristes	Infrastructure et accessibilité	2
	Authenticité et hospitalité	2
	Durabilité et responsabilité	2
	Patrimoine culturel et historique	9
	Authenticité et hospitalité	3
	Expériences et activités	2
	Attraits Naturels	2
	Durabilité et responsabilité	2
Total général		308

Tableau 3 : Répartition des attributs de la destination en fonction des agents de formation

Source : Données collectées par les auteurs (2024).

Les témoignages des touristes mettent surtout en avant le patrimoine culturel et historique, ainsi que l'authenticité et l'hospitalité. Les expériences personnelles des touristes, bien qu'importantes, sont moins représentées par rapport aux autres sources.

Synthèse de l'Image de Destination Touristique en ligne du Maroc

L'analyse des images du corpus révèle une dépendance significative à l'égard des photographies pour promouvoir la destination touristique du Maroc, avec une préférence marquée pour des lieux emblématiques tels que Marrakech. La diversité des éléments visuels, particulièrement axés sur la composition et les activités proposées, suggère une approche diversifiée pour attirer les touristes. Cette utilisation variée d'images et de destinations traduit une stratégie de communication visant à capter l'intérêt de segments variés de touristes.

Par ailleurs, l'étude montre également que le patrimoine culturel et historique, ainsi que les expériences et activités, constituent les attributs les plus souvent associés à l'image de destination touristique du Maroc. Les attraits naturels, les infrastructures, et l'accessibilité jouent aussi des rôles importants. En outre, des thématiques comme l'authenticité, l'hospitalité, la durabilité, et la sécurité émergent comme des tendances conformes aux attentes des touristes modernes.

Enfin Marrakech est de loin la destination la plus populaire et la plus représentée dans l'imagerie touristique du Maroc, en raison de sa richesse culturelle, ses infrastructures bien développées, et ses nombreuses activités touristiques. Les autres villes et régions, bien que discrètes pour ne pas dire timides, contribuent également à la diversité et à l'attrait global du Maroc comme destination touristique. Une communication touristique plus dynamique ayant pour objet les destinations éclipsées par l'éclat de Marrakech serait toutefois incontestablement bienvenue et bénéfique.

S'agissant des différentes sources dans la formation de l'image touristique du Maroc, les médias généraux jouent un rôle prépondérant, suivis par les acteurs du tourisme et les médias spécialisés. Les touristes, bien que moins nombreux, contribuent de manière significative à travers leurs témoignages personnels et authentiques. Cela met en évidence la nécessité pour les autorités touristiques marocaines de collaborer étroitement avec les médias et les acteurs du tourisme pour projeter une image positive et cohérente. En parallèle, encourager les témoignages positifs des touristes peut renforcer l'authenticité et la crédibilité de l'IDT du Maroc.

D'autre part, l'analyse de la tonalité des discours montre une prédominance de descriptions positives, soutenant une image favorable du Maroc. Les discours neutres et ambigus apportent un équilibre en fournissant des informations factuelles et des perspectives variées, tandis que les discours négatifs, bien que rares, soulignent des domaines d'amélioration. Cette répartition suggère que la communication autour de la destination touristique

du Maroc est globalement efficace et bien perçue, mais qu'il reste important de gérer et d'améliorer continuellement les aspects critiqués pour maintenir et renforcer cette image positive.

Enfin, le patrimoine culturel et historique est l'attribut le plus souvent mis en avant par toutes les sources, suivi des expériences et activités. Les médias et les acteurs du tourisme jouent un rôle crucial dans la promotion de ces attributs. Les témoignages des touristes, bien qu'en nombre plus réduit, apportent une dimension authentique et personnelle à l'image de destination. Les efforts de communication devraient peut-être renforcer l'accent sur la sécurité et l'hygiène, ainsi que sur la durabilité, pour répondre aux attentes croissantes des voyageurs modernes. En combinant ces attributs, le Maroc peut continuer à renforcer son image positive et attrayante en tant que destination touristique de choix.

En conclusion, l'Image de Destination Touristique du Maroc est globalement positive et bien perçue, grâce à une promotion efficace de ses atouts culturels, naturels, et expérientiels. Le rôle des médias est central dans cette promotion, et contraste avec la surprenante quasi absence des organismes de gestion de la destination, qu'ils soient nationaux ou régionaux, et ce malgré de nombreuses initiatives en matière de communication de leurs parts. Des zones d'amélioration existent par ailleurs pour mieux répondre aux préoccupations des voyageurs modernes, soucieux de durabilité environnementale et de responsabilité sociétale.

Les résultats de cette étude netnographique sur l'image de Destination Touristique du Maroc ouvrent en outre la voie à plusieurs pistes de recherche futures, complémentaires, sur l'Image de destination en ligne, comme l'étude approfondie des sites officiels de promotion touristique d'une part, et l'analyse de l'impact des médias sociaux et des nouvelles plateformes numériques sur la perception de la destination d'autre part.

Bibliographie :

- Baloglu, S., & McCleary, K. W. (1999). A model of destination image formation. *Annals of Tourism Research*, 26(4), 868-897.
- Barthes, R. (1964). *Elements of Semiology*. Hill and Wang.
- Bazeley, P., & Jackson, K. (2013). *Qualitative Data Analysis with NVivo*. SAGE Publications.
- Beerli, A., & Martin, J. D. (2004). Factors influencing destination image. *Annals of Tourism Research*, 31(3), 657-681.
- Crompton, J. L. (1979). An assessment of the image of Mexico as a vacation destination and the influence of geographical location upon that image. *Journal of Travel Research*, 17(4), 18-23.
- Echtner, C. M., & Ritchie, J. R. B. (1991). The meaning and measurement of destination image. *Journal of Tourism Studies*, 2(2), 2-12.
- Gartner, W. C. (1993). Image formation process. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 2(2-3), 191-216.
- Gee, J. P. (2011). *How to Do Discourse Analysis: A Toolkit*. Routledge.
- Gretzel, U., Fesenmaier, D. R., Formica, S., & O'Leary, J. T. (2006). Searching for the future: Challenges faced by destination marketing organizations. *Journal of Travel Research*, 45(2), 116-126.
- Kozinets, R. V. (2002). The field behind the screen: Using netnography for marketing research in online communities. *Journal of Marketing Research*, 39(1), 61-72.
- Kozinets, R. V. (2010). *Netnography: Doing Ethnographic Research Online*. SAGE Publications.
- Kozinets, R. V. (2015). *Netnography: Redefined*. SAGE Publications.
- Kress, G., & van Leeuwen, T. (2006). *Reading Images: The Grammar of Visual Design* (2nd ed.). Routledge.
- Rose, G. (2016). *Visual Methodologies: An Introduction to Researching with Visual Materials*. SAGE Publications.

- Tasci, A. D., & Gartner, W. C. (2007). Destination image and its functional relationships. *Journal of Travel Research*, 45(4), 413-425.
- Xiang, Z., & Gretzel, U. (2010). Role of social media in online travel information search. *Tourism Management*, 31(2), 179-188.

Unveiling the Tactics: Moroccan Journalists' Approach to News Reporting and Data Authentication during Breaking News

نهج الصحفيين المغاربة في إعداد الأخبار والتحقق من البيانات خلال الأزمات

الباحث: بلمجدال أيوب

Belmejdal.ayoub@outlook.com

الأستاذ: المصطفى زنزون

كلية الآداب والعلوم الإنسانية

جامعة السلطان مولاي سليمان بني ملال

المملكة المغربية

الملخص:

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها المشهد الإعلامي المغربي، أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي عنصراً جوهرياً في نقل وتصفح الأخبار والبيانات، مما فرض على الصحفيين تحديات جديدة تتعلق بتقصي مصداقية الأخبار والتعامل مع التدفق الهائل للمعلومات غير المرشحة على وسائل التواصل الاجتماعي. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف الكيفية التي يتعامل بها الصحفيون المغاربة مع الأخبار أثناء الأزمات، مع التركيز على التحديات والفرص التي تقدمها وسائل التواصل الاجتماعي، خاصة في جمع المعلومات، والتحقق من الحقائق، ومراجعة مصادر المحتوى الإعلامي. تعتمد هذه الدراسة على نهج بحثي نوعي يركز على مقابلات مع واحد وعشرين صحفياً مغربياً ينتمون إلى مختلف وسائل الإعلام المكتوبة، الرقمية، والإذاعية. تُظهر نتائج هذه الدراسة أن الصحفيين المغاربة يعتمدون على وسائل التواصل الاجتماعي كمصدر رئيسي للمعلومات، ولكنهم في الوقت ذاته يدركون جيداً المخاطر المرتبطة بالتضليل وانتشار الأخبار الزائفة. وعلى الرغم من الإمكانيات التي توفرها منصات التواصل الحديثة في إتاحة مصادر متعددة للمعلومات وتسهيل الوصول إلى مختلف المستجندات، فإن المشاركين في هذه الدراسة يؤكدون ضرورة امتلاك مهارات نقدية وأدوات متخصصة للتحقق من صحة الأخبار، لا سيما أثناء التغطية الصحفية للأحداث الطارئة، مثل حدث زلزال الحوز التي استلزم تضافر الجهود وخلق شبكة إعلامية بين الصحفيين قصد تدقيق البيانات ومراجعتها. أبرزت هذه الدراسة كذلك أن الصحفيين المغاربة يجب أن لا يكتفوا فقط بجمع ونشر المعلومات، بل يجب أن يتبنوا أدوار جديدة مرتبطة بتصفية الأخبار والتأكد من مصداقيتها. تفتح النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة المجال أمام المزيد من النقاش حول ضرورة تعزيز أخلاقيات

مهنة الصحافة، وتطوير أدوات أكثر تطورًا لمكافحة التضليل الإعلامي في بيئة إعلامية باتت أكثر تعقيدًا من أي وقت مضى.
الكلمات المفتاحية: الصحافة الرقمية، التحقق من المعلومات، الأخبار الزائفة، الإعلام في المغرب، منصات التواصل الاجتماعي، الأزمات.

Abstract

Within this rapidly evolving media environment, social media has emerged as a central ecosystem for navigating news and information. Social media platforms such as Facebook, Twitter and YouTube hold an integral part of the global information market, revolutionising various aspects of society, including journalism. This study strives to dissect the challenges and opportunities that social media offers journalists, particularly in information-gathering, fact-checking, and content verification. With a focus on Moroccan journalists, the specific aim of this study is to explore the strategies employed by Moroccan journalists for content gathering and verification. Drawing on previous studies examining the use of online sources in news gathering and reporting, this study is based on a qualitative data collection procedure, focusing primarily on interviews with 21 Moroccan journalists to elicit their perceptions of and attitudes toward news, information gathering, and online information verification. This study reveals that Moroccan journalists express positive attitudes when it comes to using social media but they assert the importance of critical media skills when scrutinizing the reliability of data on social media. The participants acknowledge the diversity and plurality of perspectives, voices, and narratives that social media provides, but they also recognize the potential risk social media raises when it comes to manipulation and spreading misinformation.

Key Words: disinformation; information; journalism; Morocco; newsgathering; social media

Introduction

The digital age has ushered in a profound transformation in the landscape of journalism, reshaping how news is gathered, verified, and disseminated (McBrayer, 2020). Social media platforms such as Facebook, Twitter, and YouTube have become integral to the global information market, revolutionising various aspects of society, including journalism. These platforms provide valuable tools for journalists to uncover real-time stories, source quotes, and connect with diverse voices. They are widely described as central ecosystems for navigating news and information. Moroccan journalists, much like their peers worldwide, turn to digital platforms as potential sources of news and information. However, the use of social media platforms for news and information gathering raises critical questions about the credibility and reliability of available information on these platforms (Diekerhof, 2023). As social media continues to blur the lines between information and disinformation, Moroccan journalists are indebted to adopt new responsibilities of reporting news and discerning between credible and unreliable information for their audience. In this context, the primary aim of this study is to delve into the experiences, practices, and obstacles faced by Moroccan journalists as they navigate information online.

This study adopts an exploratory research design focusing on the attitudes of journalists and news reporters on news and information on social media. The first section of this study presents a background for the study, highlighting online information-gathering practices and key challenges and opportunities social media platforms present for journalists. The second section is devoted to the research methodology, describing the different procedures used in data collection. The last sections provide an overview of key findings, discussing the Moroccan media landscape and investigating the potential use of social media in journalistic practices.

1. Background of the study

The increasing influence of social media has profoundly transformed the news landscape. Journalistic practices evolve as journalists face the pressure of processing a vast amount of information from diverse sources

in real-time. The demand for immediacy, coupled with the complexity of verifying sources and managing misinformation, has reshaped traditional journalistic practices. This shift has led to a rethinking of how news is gathered, processed, and presented. Therefore, journalists, and news media in general, opt for new approaches in dealing with the constant flow of information in the digital age.

1.1. The Challenges and Responsibilities of Modern Journalism in an Era of Immediacy and Misinformation

According to the Encyclopaedias of Science, Technology, and Ethics (ESTE), "*journalism is the profession of writing, editing, and publishing high-frequency periodicals that aim to report and comment on events of public interest, commonly called news*" (Journalism Ethics, n.d.). Journalism is a profession that requires quality in dealing with events and necessitates its practitioners to employ efficient procedures for gathering, verifying, and reporting events. Researchers who study journalism agree upon the fact that journalists' basic role in society is to inform citizens by providing reliable news for them (Ainakhuagbor, Arikenbi, Ikharo, & Ekhueorohan, 2023; Diekerhof, 2023; Roger & Hirst, 2022; Winston & Winston, 2020). However, journalists have more to offer to society; Winston and Winston (2020) argue that journalists not only provide reliable news but also act as mediators in shaping public discourse and raising public awareness. On the same matter, Roger & Hirst (2022) suggest that the role of journalists extends beyond information provision; they are the watchdogs of society, holding those in power accountable for their actions.

While some researchers emphasize how journalists serve as gatekeepers, watchdogs, lapdogs, and informers of society, other researchers seem to focus more on the practical aspect of journalism, analysing how news is processed and how journalists harness technology to gather, analyse and report news. Across academia, there are several studies on how news stories are moulded in newsrooms and what obstacles journalists encounter during their information-gathering procedures (Picha Edwardsson, Al-Saqaf, & Nygren, 2023; Zhang & Li, 2020; Lecheler, Kruikemeier, de Haan, Katz, & Mays, 2019; Brandtzaeg, Følstad, & Chaparro

Domínguez, 2018). In general, news stories are formed through an editorial journey, starting with the conception of an idea or event and progressing through successive stages of data collection, and analysis. Collected data is then rigorously evaluated based on validity, reliability, and trustworthiness. It moves through an editorial process where all pieces of information are critically scrutinized and dismantled, separating facts from opinion, and information from disinformation. These journalistic practices involve rigorous research, verification, careful story framing, and consideration of legal and ethical aspects.

With new advances in technology, several journalists enhance their journalistic practices through reliance on social media and online platforms to pinpoint events, sort information and collect sufficient data. The internet enables wider access to news and information across a variety of platforms and paves the way to a new Platform Society (van Dijck, Poell, & De Waal, 2018) where new communication technologies, more importantly social media, allow journalists to interact with events as they occur, gather available information, verify sources, and report news instantaneously. These new technologies provide important information for journalists and an important space for diversifying perspectives. However, even with new advances in technology, collecting information is not always as smooth as it might appear. While social media shortcuts paths to finding news stories, it also unfolds a set of obstacles.

Journalists usually encounter obstacles and barriers during both information gathering and verification, especially when dealing with information online. Bruce Garrison (2000) is one of the first researchers who dealt with online obstacles in computer-mediated communication. Even before social media, Garrison warned that advances in technology could exacerbate existing problems in information gathering. He contends that journalists have perpetually faced barriers while collecting information, including inaccuracy, incompleteness of information, unreliability of sources, and deceptive behaviours of information providers. In his works, Garrison argues that these existing truth barriers can easily migrate into the World Wide Web or even help in creating new barriers.

While discussing the role of technology in providing information, Garrison demonstrates that gathering and verifying information online might pose a major challenge for journalists, especially those who face strict deadlines and strive to be the first to report news. Garrison believes that advancements in technology require journalists to adapt and develop new online research skills. He highly accentuated the need for continuous newsroom training to help overcome new emerging obstacles.

In today's news market, the major obstacle to news gathering is the abundance of news from various sources, perspectives, angles, and ideologies, as well as time constraints for verification and fact-checking. In a study by Brandtzaeg, Lüders, Spangenberg, Rath-Wiggins, and Følstad (2018), the researchers argue that the abundance of information online, as well as the speed with which newsrooms must function today, puts high pressure on journalistic practices. Social media facilitates information gathering but at the same time can result in confusion owing to the increasing volume of information it provides.

Similarly, Hornmoen et al. (2017) contend that today's fast-paced news publishing environment requires journalists to simultaneously monitor social media and filter information from different platforms to identify reliable content for their news stories. The researchers argue that the real challenge to journalistic information gathering today is the plurality of information and information providers. Hornmoen, et al. (op.cit) conducted interviews with 22 European journalists and observed that journalists must keep track of various social media platforms to gather information. The interviewees believe that online tracing of social interactions and social events is often problematic because social media platforms provide varying degrees of attention to events, especially during emergencies and breaking news; the interviewees emphasise the necessity of simultaneously monitoring all platforms to stay abreast of evolving events.

Additionally, Adeyemi Obalanlege (2017) argues that the abundance of information on social media platforms forces journalists to opt for new roles and practices. He argues that journalists today are not only reporting

news and informing the public of events as they happen but are also responsible for the critical task of discerning between reliable and unreliable sources for the public. The abundance of news and the time journalists need to put into discerning the reliability of sources puts huge pressure on newsrooms, especially in a news market characterised by immediacy in news reporting and the presentation of news often as a source of entertainment. In this digital age, where information travels at unprecedented speeds, journalists are under constant pressure to provide news as it unfolds. This demand for immediacy ensures that the public remains well-informed and engaged with events.

However, while immediacy serves to keep the public informed in real time, it simultaneously burdens the traditional journalistic values of accuracy and reliability (Diekerhof, 2023). In the relentless race to break news stories, news organizations often face heightened pressures to deliver information swiftly, sometimes at the expense of thorough fact-checking. The tension between the immediacy of reporting and the reliability of content has been widely discussed in the works of Els Diekerhof (2023). Diekerhof discusses that social media forces journalists to compete over who is the first to present news. But in the middle of this competition, Diekerhof argues, immediacy in reporting can increase the likelihood of errors, inaccuracies, and the dissemination of unverified information. As journalists grapple with the constant pressure to be the first to break a news story, there is a temptation to prioritize speed over precision, Diekerhof argues. This rush can lead to incomplete fact-checking, reliance on unverified sources, and even sensationalism –the presentation of stories to provoke public interest or excitement at the expense of accuracy.

While the speed of news production and reporting is vital, balancing the need for quick reporting with the duty to provide reliable and trustworthy information is an ongoing challenge that continues to shape the contemporary news landscape. To ensure immediacy and credibility in news reporting, there is a pressing need to harness technology and create innovative media tools for verification. Social media platforms and news outlets focus on creating systems dedicated to fact-checking in

collaboration with independent organizations. Among these systems are crowdsourced fact-checking tools such as FactCheck.org, FactCheckEU, Citizen Evidence Lab, First Draft, Snopes.com, PolitiFact, and online fact-checking tools and browser extensions like "NewsGuard" and "InVID WeVerify". Besides, social media platforms use algorithms and automated systems that limit misinformation speed by relying on machines and human fact-checkers. However, using new media tools greatly depends on how journalists embrace technology and use it in their daily news and information gathering.

To sum up, in discussing the implication of social media on journalism, Ahmad (2023) asserts that the surge in information flow, amplified by social media, exerts substantial pressure on journalists to discern sources and sift through misinformation. Ahmad argues that *"digital journalism demands new skills, such as mastery of technology and data analysis"* (2023, p. 24). He believes that the lack of these skills endangers the validity and reliability of information online. Ahmad's perspective highlights the dual role of journalists: embracing digital tools and online platforms to reach wider audiences while unwaveringly upholding the tenets of responsible journalism. He illustrates that *"journalists must master technology skills, be flexible in creating innovative content, and be ethically responsible in spreading the news"* (2023, p. 26). This includes rigorous fact-checking, source verification, and the preservation of a clear distinction between news and opinion.

1.2. Social Media and the Challenges of Information Overload in Morocco's News Landscape

Morocco has a rich and diverse media landscape, where different types of news outlets coexist and compete to attract the audience. The Moroccan news media landscape comprises various types of news outlets, such as newspapers, magazines, radio and television channels, and online social media platforms. These outlets cover a wide range of topics and use new communication technologies to cater to different types of people, based on accessibility, language preferences, gratification and general interests. In recent years, social media platforms have emerged as a major

source of news and information for many Moroccans, especially the young generation, who tend to spend much of their time interacting with content on these platforms.

According to a study by DataReportal, Morocco had 33.18 million internet users in January 2023, with 21.30 million social media users, 17.30 million Facebook users, 21.30 million YouTube users, and 9.27 million TikTok users (DataReportal, 2023). These figures underscore the significant role that social media plays in shaping the country's news consumption habits. Journalists in Morocco increasingly rely on platforms like Facebook, YouTube, and TikTok to engage with their audiences and stay informed about the evolving needs and interests of the public. Social media platforms provide a vast array of perspectives and sources of information, enabling journalists to track emerging stories, engage in real-time reporting, and interact directly with the public. However, these new advancements present opportunities and challenges; due to the increasing reliance on social media, newsrooms grapple with the pressure to report quickly while ensuring the accuracy and credibility of the information they disseminate. Nowadays, Moroccan journalists must adapt their practices and integrate digital tools, using them as essential resources for identifying potential news stories, monitoring trends, and offering continuous updates.

In addition, due to the availability of social media platforms to all internet users, news providers are abundant and an increasing flow of information in Moroccan society. Considering recent social and media developments in Morocco, Saad Eddine Lamzouwaq (2019) argues that advances in technology, access to the internet and national and international political upheavals allow online news outlets to expand increasingly. He believes these factors allow new news outlets to emerge on all levels: global, national and local. While this expansion appears advantageous, hence more news outlets would mean more representation of social events and more democratic participation in news production, Lamzouwaq argues that the availability and plurality of news providers consequently results in the abundance of information online and the abundance of news perspectives. This means that amidst the constant need

for information and the constant rivalry between news providers to present news, social media platforms allow information to flow in floods, which sometimes may obscure the truth and result in misinformation.

Parallel to Lamzouwaq's analysis of the news media landscape in Morocco, Benchenna and Marchetti (2021) present an overview of how news media in Morocco migrated to the web and radically shifted the news market. This issue has been previously referred to in this study as Platformization. Benchenna and Marchetti provide a comprehensive analysis of how news media outlets emerged in Morocco and express common risks and challenges faced by the Moroccan news media landscape. The researchers illustrate how digital news outlets expanded to social media and explore how digital media platforms revolutionised the dissemination of news and information in Morocco. However, while digital media continues to grow, it is important to regulate their news production patterns and adhere to ethical journalistic norms and principles.

Moving forward with this debate, the Minister of Youth, Culture, and Communication, Ben Said (2023), argues the news media market in Morocco is chaotic, with the number of Moroccan online newspapers exceeding 1200. Ben Said believes it is time to amend the Press and Publication Law of 2016 to regulate electronic media. He emphasised that new conditions must be set for establishing online newspapers and that online news media should adhere to the conditions of entrepreneurship and be recognised as journalistic enterprises. Today, the major challenge to the Moroccan news landscape is the abundance of news providers and the intrusion of non-journalists into journalism.

In conclusion, Moroccan journalism is a complex and dynamic field, where different types of news outlets coexist and compete, and where different challenges and opportunities arise and evolve. Within this rapidly changing landscape, social media has become a potential source of news and information for many Moroccans. Social media platforms offer new opportunities and benefits to news producers and consumers, as well as new challenges and risks to both. In seeking the objective of this study, it was important to discuss the Moroccan news landscape before moving into

the study's theoretical framework. New advances in technologies as well as new changes in the Moroccan media landscape, dictate journalists to opt for new strategies in data collection and verification.

2. Theoretical Framework of the Study

In investigating journalists' attitudes and perceptions concerning information gathering and verification, this study is underpinned by the Uses and Gratification Theory, Diffusion of Innovation Theory, Source Credibility Theory and the Platformization framework. Uses and Gratification theory was developed in the mid-20th century by scholars such as Katz, Blumler, and Gurevitch (1973). This theory posits that media audiences are not passive receivers of information but are engaged in selecting and consuming content to satisfy specific needs and desires. The Diffusion of Innovation Theory, also known as the Diffusion Theory, was developed by Everett M. Rogers and introduced in his 1962 book, "Diffusion of Innovations" (Rogers E. M., 1962). This theory provides insights into how new ideas, technologies, innovations, or practices spread and are adopted within a society or a social system. The source credibility theory, as propounded by Hovland, Janis and Kelly in 1963 (Umeogu, 2012), investigates how communication's persuasiveness is affected by the perceived credibility of the source of the communication. It states that a communicator's positive characteristics influence the receiver's acceptance of a message.

Additionally, Platformization (Nieborg & Poell, 2018) refers to the process by which digital platforms mediate and organise economic, social, and cultural interactions. In journalism, this concept highlights the reliance on platforms such as Facebook, Twitter, YouTube, and Instagram for disseminating content, gathering information, and engaging with audiences. These platforms serve as intermediaries, fundamentally altering the gatekeeping role historically held by traditional news organizations (van Dijck, poell, & De Waal, 2018). Their algorithms determine the visibility and prioritisation of news stories, influencing public discourse and shaping the agenda-setting function of journalism. Platformization encapsulates the increasing dependence of media industries on digital platforms for

distribution, audience engagement, and revenue generation. The shift to platform-centric journalism has implications for both the production and reception of news, challenging traditional journalistic practices and introducing new paradigms for credibility and audience interaction. Understanding these dynamics is critical for analysing how Moroccan journalists navigate the complex interplay between social media and journalistic integrity.

Extending these frameworks and theories to journalism, journalists play a dual role as creators and consumers of content and media. This study assumes that journalists' attitudes and perceptions toward information gathering and verification are shaped by their specific information-seeking motives, personal goals, and professional values. It also acknowledges that journalists' decisions about credibility and trustworthiness, besides how to verify information, and what stories to prioritise are influenced by their quest for gratification and the innovativeness of their information-gathering strategies. This framework aims to uncover the intricate interplay between the journalistic role as information gatekeepers and the journalists' trust, gratification-seeking and innovativeness, shedding light on the evolving landscape of news production and consumption in the digital age. The theories used in this framework offer a lens to understand the dynamic interplay between journalists' preferences, technological advancements, and journalistic practices.

3. Methodology

3.1. Purpose of the Study

The primary purpose of this study is to comprehensively investigate the challenges and opportunities inherent in utilising social media platforms, such as Facebook, Twitter, and YouTube, within the context of Moroccan journalism, with a particular emphasis on information gathering, fact-checking, and content verification. This study specifically focuses on Moroccan journalists and explores the strategies they employ for content gathering and verification, especially during breaking news and critical events.

3.2. Research Questions

To achieve the purpose of this study, the following research questions are addressed:

1. What do Moroccan journalists employ as the primary strategies for gathering news content on social media platforms?
2. How do Moroccan journalists verify the credibility and accuracy of information on social media?
3. What challenges and obstacles do Moroccan journalists encounter when using social media as a source of information, and how do they address these challenges?
4. To what extent does the immediacy of social media impact Moroccan journalists' news reporting practices and their ability to ensure the reliability of the information they disseminate?

These research questions aim to provide a comprehensive understanding of how Moroccan journalists navigate information on social media, shedding light on the challenges posed by social media in news reporting and the impact of immediacy on journalistic practices.

3.3. Methods

To address the research questions, this study adopts a qualitative approach, utilizing structured interviews with 21 Moroccan journalists, 11 male and 10 female with experience ranging from 1 to 13 years. Based on respondents' preferences, the interviews were presented as self-administered questionnaires for 17 participants and as phone call or video call interviews with 4 participants. For the self-administered questionnaires, respondents were presented with questions in standard Arabic and were asked to read and answer these questions using Arabic, English or French which were later on translated into English. As for the interpersonal interviews, the 4 participants were phone-called and interviewed in Moroccan Darija and their speech was transcribed and translated to English.

All respondents were asked the same questions in the same order and participants' answers were transcribed and translated to English using Clipto.AI and coded using MAXQDA software. Interview questions were first

sent to all 17 participants using LinkedIn while other participants were communicated via WhatsApp and phone numbers. Because of some privacy concerns, some participants preferred using Google Forms and requested anonymity in reporting their responses, so a Google Form link was used to suit participants' preferences. Generally, the interviews consisted of open-ended questions that aimed to elicit participants' views and experiences on the following topics:

- Attitudes toward online news gathering.
- Obstacles and challenges in news and information gathering.
- The tools and methods used to verify the accuracy and reliability of information.
- The challenges and difficulties faced in the fact-checking and verification process.
- The ethical and professional standards followed in reporting urgent and breaking news.
- The impact of misinformation and misinformation on journalistic practices.

3.4. Case Study

Interview questions include general questions on media habits, information gathering and information verification practices as well as specific questions concerning news stories that emerged in the aftermath of the Al Haouz earthquake that occurred on September 8, 2023, in Morocco. This event was chosen for this study because it triggered a wave of misleading information on social media and other platforms, posing challenges for journalists who had to report on the disaster and its aftermath. This event was urgent and required journalists to engage with different information urgently, be it fake or true, and present adequate and accurate information to people.

To elicit participants' attitudes toward this event, a list of misinformation stories was presented to the participants, comprising nine news headlines that were widely shared on social media. These news stories were directly connected to the events and are:

- [Video of Rescuing a Baby from the Rubble](#)

- [Sheltering Victims of the Earthquake in Cristiano Hotel](#)
- [Fall of an Aid Plane in Azilal](#)
- [Free Toll services](#)
- [Damage to the Kingdom's Dams due to the Earthquake](#)
- [Tsunami Waves in the Casablanca Region](#)
- [Power Outage in Al Haouz Regions](#)
- [Sending World Cup Containers by Qatar](#)
- [Preventing Aid from Reaching Earthquake Victims](#)

The participants were presented with these news items and were asked to share their attitudes toward information verification during the breaking news event. They were also asked to share their insights regarding citizens' susceptibility to misinformation in this context.

4. Results

The study sample consists of 21 Moroccan media professionals, with a nearly equal gender distribution of 11 males and 10 females. Participants work across various media platforms, including 3 in newspapers, 9 in digital news, 3 in radio, 3 in television, and 3 as freelancers, reflecting a diverse engagement with both traditional and modern forms of journalism. Participants engage with a variety of news topics, including political news, sports news, social news and celebrity news. The sample consists of both novice and experienced participants (Range 1-13 years/ Mean: 4.14 years), with the average experience leaning toward early-career professionals.

Table 1: Sample Description

Nationality	Moroccan
Number of Participants	21
Sex	Male=11, Female=10
Type of Media	Newspaper (3), Digital News (9), Radio (3), Television (3), freelance media (3)
Areas of Focus	Coverage and Reporting (9), Report Writing (6), Investigation (6)
Experience Rang	1-13 ($\bar{x}$ = 4.14)

The main findings of this study reveal that social media platforms play a vital role in information gathering and verification processes. 14

participants stated that they use social media to check the accuracy and reliability of content. All 21 participants confirmed that they use social media to debunk and verify falsity for the public when they notice misinformation. **Table 2** illustrates participants' preferences, when it comes to social media usage while **Table 3** indicates participant's media habits concerning information gathering and content verification.

Participants' speeches were thoroughly analysed to understand the nuances of their references to social media, specifically examining which platforms they emphasized and preferred when discussing every topic in the interview. This analysis aimed to uncover patterns in platform preference. It examined whether participants favoured Facebook, Instagram, or Twitter, and how these choices shaped their views and behaviours.

Table 2: Social Media Reference Frequency

Social Media Use	Number of Participants	Frequency
Facebook	15	71.42%
YouTube	8	38.09%
X	2	9.52%
Instagram	1	4,76%
TikTok	1	4,76%
No Reference to a Specific Platform	7	33,33%

The results are presented as frequencies that illustrate participants' reference to a specific social media platform while discussing social media in general. Participants in this study seem to focus more on Facebook and YouTube in news reporting and information gathering. Even though other platforms were mentioned, Facebook remains the most relied upon. The table shows that Facebook (71%) and YouTube (38%) are the primary tools for audience engagement, checking public interest, and verifying information.

Table 3: Data Collection and Verification Behaviours

Question 1	Answers	
Do you use social media platforms to collect information?	Yes	17
	Sometimes	4
	No	0
Question 2	Answers	
Do you face any problems when using social media platforms to collect information?	Yes	8
	No	13
Question 3	Answers	
Do you use any software or websites to trace events on social media platforms?	Yes	6
	No	15
Question 4	Answers	
Do you use social media platforms to investigate the credibility and accuracy of news?	Yes	14
	Sometimes	7
	No	0
Question 5	Answers	
Are you currently a member of a data audit or fact-checking group?	Yes	10
	No	11
Question 6	Answers	
Do you rely on any software or websites to verify information?	Yes	12
	Sometimes	0
	No	9
Question 7	Answers	
Do you interact with fellow journalists to verify information?	Yes	18
	Sometimes	2
	No	1
Question 8	Answers	
Do you check information for citizens when you notice misinformation?	Yes	21
	Sometimes	0
	No	0

Even though participants rely on social media in their journalistic processes, only 14 participants rely on social media platforms to check the credibility of a news story. Only 6 participants rely on additional software or websites to trace public interests on social media. 12 participants rely on software or websites to verify news stories. These websites are majorly Google Reverse Image Search, FactCheck.org, Snopes, and official state websites. As for debunking misinformation, all participants agree upon the importance of debunking misinformation for citizens during misinformation eruptions and critical events.

Additionally, participants express similar thoughts regarding existing challenges to the profession of journalism and the new obstacles social media brings about. **Table 4** indicates participants' perspectives on the challenges journalists face in the new digital age. On top of these challenges, misinformation and the intrusion of non-journalists in the news production process seem more paramount. Intrusion refers to the practice of interference, obstruction, or influence that disrupts the ability of journalists to gather, report, and disseminate trustworthy news and information. This intrusion can take various forms that are discussed further in the discussion section.

Table 4: Current Challenges to news reporting and news production

Challenges	Frequency	Number of Participants
The spread of misinformation	100%	21
Intrusion of non-journalists	42%	9
The Abundance of Information	14,2%	3
Lack of Awareness and Ignorance	14,2%	3
The continuous demand for information	4,7%	1
Time Constraints	4,7%	1

To sum up, the findings highlight the crucial role of social media in gathering and verifying information, with Facebook and YouTube being the primary platforms. Participants accentuate the importance of social media in news reporting and information verification but they believe that

information obtained from social media should not be treated as absolute truth.

5. Discussion

In the context of this study, participants widely understand the cruciality of social media platforms as potential sources of information, yet they express varying attitudes concerning news on these platforms. All participants in this study use social media to collect data and also present data but to some varying degrees. 17 journalists out of 21 use social media platforms with the direct intention of collecting information while the rest rely on social media platforms to target potential news stories. Some participants stated that social media helps distinguish newsworthy topics and analyse public interactions with information on these topics. They use platforms such as Facebook and YouTube to follow and interact with different news sources, such as professionals, social activists, volunteers, eyewitnesses, experts, celebrities, and public influencers. Considering participants' attitudes toward news on social media, some participants are circumspect when it comes to reliance on information on these platforms. They believe that most news stories that circulate on these platforms are less trustworthy and should not be considered true without checking the credibility of their sources.

In this discussion section, the key findings of this research are compared to existing literature on journalists' online data collection and data verification strategies. This section summarizes key findings from the qualitative data collection procedure while focusing primarily on these two aspects: the use of social media as a news source and data verification strategies in the age of misinformation. In the end, this study presents some misinformation case studies to understand the influence of social media on journalism in Morocco, highlighting key factors behind susceptibility to misinformation and discussing Moroccan journalists' approach to real-time reporting and data authentication during breaking news.

5.1. Participants' Data Collection and Verification Strategies during Breaking News

Data collection and data verification are crucial stages in the making of news. They are essential for maintaining the accuracy, credibility, and integrity of journalistic content. Journalists rely on a combination of data collection practices, rigorous fact-checking, and verification techniques to ensure that the information they report is accurate, credible, and reliable. As mentioned in the previous sections, data collection and data verification have been fundamentally revolutionized and platformized with new media and communication technologies. In this section, the focus is to delve into participants' data collection and data verification strategies pinpointing key journalistic practices to deal with information, as well as new emerging challenges.

Speaking of data collection, participants in this study agree upon the fact that the first stage in data collection is to understand the public perspective on what news is worthy of reporting.

Journalistic work begins with careful research to understand the event or topic to be covered. This includes gathering information from a variety of sources and verifying its credibility. Then, a thorough analysis of the collected information is done to understand the context and relationships between the different elements. (Participant 11)

Once a topic is selected, information on this topic is gathered and verified. One of the participants summarizes this process as follows:

Gathering information for news reports is based on several stages, starting with research, data analysis, and using interviews to check eyewitnesses and obtain diverse perspectives. The accuracy of information must be stressed and all information should be organized appropriately and clearly before writing the news story (participant 5).

In this study sample, participants express similar thoughts regarding data collection. Participant 3 adds that *“social media can help journalists understand what topics are newsworthy. When internet users interact with*

an issue this means that this issue can be an important news story.” Some participants integrate social media platforms into their data collection practices because they can allow them to pinpoint newsworthy stories without displacing or sending professionals to the field. Participant 3 argues, *“I just keep track on hashtags and I rely on my network of friends and coworkers to understand what issues are more important.”* However, while social media platforms simplify tracking events as they occur and allow for instant interaction with news stories, it is still important for journalists to simultaneously monitor information from various sources, online and offline, to potentially identify trustworthy information.

As for emergencies and breaking news stories, one of the participants argues that social media allows journalists to *“communicate directly with relevant authorities and specialists for additional analysis and clarification”* of information (Participant 5). However, another participant believes that *“despite the utility of social media in searching for content and gathering data, it is still important for news producers to stick to sending journalists into the field, especially during breaking news”* (participant 3).

Additionally, social media platforms today are abundant with all types of information. Participant 10 argues that *“the abundance of information and the availability of communication platforms for everyone [allows] for the possibility to publish anything”*. As mentioned earlier, much research on this issue illustrates that information inundates online platforms, particularly amid emergent news events and crises (Garrison, 2000; Hornmoen, et al., 2017; Brandtzaeg, Lüders, Spangenberg, Rath-Wiggins, & Følstad, 2018). Under critical circumstances, a fervent race ensues among journalists and media consumers alike; each media user is striving to report breaking news rapidly, as news is becoming a source of profit and revenue due to the monetisation of social media. This competition allows for news and information to spread in large quantities and from several sources; but, as a consequence, social media becomes superabundant with news about events, news that can either be either true or fake. So, with every news event, misinformation comes in bulk and circulates across a variety of platforms.

With the abundance of information and the spread of misinformation, it is much more difficult for journalists to rely solely on social media. In these situations, as one of the participants argues, it is essential to *“return to the origin of the news and the first source of any information and attach the largest number of evidence that confirms or denies any claim”* (participant 13). Diversifying sources and tracking news stories to their origin means that journalists must put much effort into their practices during breaking news and harness technology to engage more actively with online information.

As for data verification, only 9 participants in this study used tools to verify news content. Most participants prefer verifying breaking news by comparing data from multiple sources. These include official statements, press releases, eyewitness accounts, images, and videos. Checking for inconsistencies helps confirm credibility. Among the strategies that were mentioned in this study is the diversification of sources, mainly through checking multiple news sources and tracing original content. Participant 1, for example, argues that the best strategy to verify the information is *“by ascertaining three different sources that are geographically and editorially distant”* and *“relying first on official news agencies, official reports, then reliable news sites”*.

Collaborating with fellow journalists is also an important strategy for verifying information. 18 participants confirmed that they collaborate with other journalists when gathering data, and 2 participants illustrated that they sometimes collaborate while only one stated they he/she doesn't collaborate with other fellow journalists. In the case of breaking news, it is crucial to engage directly with multiple sources, including experts in the field, and try as much as possible to check the background of information providers. Based on the findings of this study, relying on social media solely during breaking news might result in the spread of misinformation even among trustworthy journalists and media experts.

Additionally, 15 participants believe that it is important to check official sources and official reports first before dealing with any other source of data. During breaking news stories, it is always important to rely on

eyewitnesses and check authorities and official reports. When participants were asked about how they balance between accuracy and immediacy during breaking news, all participants affirmed that accuracy comes first. In this regard, one of the participants argues:

My role as a journalist in reporting breaking news is to provide basic and correct information as quickly as possible. I collect information from a variety of sources, such as officials, eyewitnesses, and experts, and verify its authenticity before it is published. I use various media, such as television, radio, newspapers, websites, and social media, to convey breaking news to the public. My goal is to provide people with the necessary information to make informed decisions and raise awareness of important events that affect their lives. (Participant 13)

Journalists must not share news stories they are suspicious about. If they do, it is important to refer to that during reporting and indicate that the given information might be false. Participant 16 argues that journalists must balance between immediacy and accuracy by *“quickly checking reliable sources, using cautious terminology to avoid conveying unconfirmed information, while providing basic details and pledging to update information over time to maintain news accuracy.”* This is to say, when collecting data, especially during breaking news events, journalists must ensure to provide only reliable information and offer follow-up news stories with additional information once they verify them.

To sum up, effective data collection and data verification strategies ensure and improve the quality and credibility of the news and information that are produced by journalists and media outlets. During breaking news events, journalists must be the first to report news and provide enough information on events. When discussing the balance between immediacy and accuracy in dealing with breaking news, all participants argue that accuracy should be put first. Immediate reporting of news without fact-checking goes against the ethical principles of journalism. In essence, the findings of this study reaffirm existing research findings on journalistic roles in the new digital age. (Obalanlege, 2017; Farid, 2023).

5.2. Participants' Reaction to Misinformation Eruption During Al Haouz Earthquake

As the digital news landscape continues to evolve and the consumption of online content escalates, distinguishing between credible and deceptive information has become increasingly challenging. The spread of misinformation in society not only threatens the integrity of information but also poses profound challenges to societal harmony. Quite recently, there has been a significant amount of misinformation in Morocco, more interestingly during critical events. In critical situations, such as disasters, the dissemination of accurate and reliable information is crucial for informed decision-making and community support. However, during critical events, the spread of misinformation usually intensifies. In such times, people are more susceptible to believing and sharing unverified news stories, as they seek to make sense of their surroundings.

Morocco is not immune to the problem of misinformation. During sensitive events and breaking news situations, a huge number of misinformation proliferate, more particularly on social media. In this section, the focus is to explore participants' interaction with misinformation and breaking news regarding the event of the Al Haouz earthquake. In the wake of this event, a flurry of misleading information has surfaced, sowing confusion and triggering mass fear among Moroccans. During this event, journalists and media outlets had to verify and corroborate the authenticity, origin, and context of the news and information they came across. Unfortunately, during this disaster, a lot of journalists have also fallen prey to misinformation, especially those who were reinforced with visual evidence. While social media has been deemed tremendously useful for news reporting and informing society during this event, it is also responsible for the spreading of misinformation.

Speaking of the Al Haouz earthquake, all participants agree that *"social media was useful in informing the public about current updates and also maintaining communication with the affected people"* (participant 1). The role of social media platforms following the earthquake, or during crises in general, is assessed as highly significant by participants. These

platforms are invaluable for communicating information about the situation on the ground. They facilitated fast and instant communication with the audience, enabling viewers to receive immediate updates and share their experiences.

Social media also played a crucial role in providing data about humanitarian needs, particularly in remote areas where access was challenging; thus, social media's role in this case was to shorten the distance between aid providers and those in need. Participant 9 argues that *"it would not have been possible to see the suffering of the people in the areas affected by the earthquake without social media"*. Besides, these platforms were instrumental in raising awareness, mobilizing social support, and revealing the extent of the disaster and its impact on affected populations. However, participants acknowledged the dual nature of social media. Participant 1 argues that *"social media sites are more vulnerable to misinformation and therefore not a reliable source"* (Participant 1). Participants emphasized the need for careful verification of information due to the potential spread of rumours and false news.

The widespread spread of misinformation during the earthquake can be attributed to a multitude of factors. **Table 5** illustrates some common triggers and stimuli of misinformation during breaking events based on participants' perspectives.

Table 5: FACTORS INCREASING THE SPREAD OF MISINFORMATION DURING SENSITIVE EVENTS

Factors Fuelling the Surge of Misinformation Amid Critical Events	Number of Participants	Frequency
Emotional susceptibility	10	52,3%
Lack of awareness	7	33,3%
Insufficient media literacy	5	23,8%
Accessibility to media production tools	3	14,2%
Curiosity	3	14,2%
Dependence on social media for news	2	9,5%
Creating buzz and personal Profit	2	9,5%

The most significant factor fuelling the surge of misinformation is emotional susceptibility, this includes fear, sympathy, anger and curiosity. Speaking of the earthquake, one of the participants reasons that during critical situations:

People get scared and they get more scared when they deal with unfathomable issues. The earthquake had no prior signs, it just happened. The spread of misinformation also just happens, it happens like an earthquake that sometimes doesn't give any prior signs. Because of fear, news at that time, be it true or false was easily shared and accepted as truth.
(Participant 3)

In addition to fear and emotional susceptibility, the lack of awareness and media literacy skills also have a great influence on how misinformation spreads. When people have no prior knowledge about an issue and are less knowledgeable about how media works, it is more likely that they become susceptible and vulnerable to misinformation. Therefore, illiteracy, ignorance, and the frequent reliance on social media as news sources amplify the spread of misinformation and make people more vulnerable to it. However, illiteracy, curiosity, ignorance and emotional susceptibility are not the only factors behind spreading misinformation; there are intentional factors at play, where some individuals may spread rumours knowingly to support personal agendas, and political motives as well as to create buzz and benefit from clickbait.

Additionally, sometimes the blame for the spread of misinformation is put on social media platforms themselves. With advances in technology, media production is no longer limited to highly qualified professionals. Social media provides simplified tools that can make creating and spreading misinformation much easier. The ease of access to media production on social media platforms, coupled with people's desire to click and share, exacerbates the surge of misinformation. New features in social media today can even forge audio-visual materials of fake events with the help of artificial intelligence (AI). Algorithms can contextualize these materials and suggest them to viewers which makes them go viral. This is the case for all

misinformation stories that were suggested for analysis in this study. They have spread widely and all of them were supported with forged or decontextualized visual proofs. In dealing with such materials, journalists have to verify and corroborate the authenticity, origin, and context of these materials and share their results with their audience. During the earthquake in Al Haouz, numerous news outlets and media professionals took debunking misinformation as a priority.

In a news article entitled: “Debunking Morocco’s earthquake misinformation: Sorting fact from misinformation”, by Imane Lechheb (Lechheb, 2023), the author shows a compilation of misinformation that erupted in the aftermath of the earthquake. These misinformation articles range from False evacuation alerts that were claimed to be reported by Hespress to Fake videos of buildings collapsing and ruined ships. In this article, Lechheb debunks numerous misinformation stories that were widely spread at that time. More news outlets have engaged in this debunking of misinformation. Another example is MAP, the Moroccan Press Agency, which kept debunking misinformation stories as they appeared. MAP puts effort into sorting out the truth from the lies (MAP, 2023). The agency kept sorting various news stories and pinpointing their accuracy and origin to their audience. On social media, there have been also numerous efforts by non-journalists to debunk misinformation. It was noticed that whenever a misinformation story is proven to be false, several media pages, especially on Facebook, and individuals re-shared this news adding hashtags like misinformation, misinformation story, or misinformation SOS.

As for the study sample, during the earthquake, participants reacted to the influx of news and information by engaging directly with relevant officials, civil society associations, and trusted news sources in the field. *“Coordination has been made with local authorities and humanitarian agencies to obtain accurate information and live updates. Emphasis has been placed on providing comprehensive and objective coverage to provide the necessary information to the public”* (Participant 5). As for data collection at that time, participants contend that they diligently sought out information and contacted authorities and residents in the affected region

before sharing any news story. In the wake of the earthquake, numerous journalists were dispatched to the scene to gather information and coordinate with local authorities and officials. Discussing misinformation eruptions, several respondents indicated exposure to multiple misinformation stories. Meanwhile, participants believe that the presence of compelling visual content, such as videos, played a significant role in influencing individuals' perceptions of misinformation. 10 participants mentioned that the videos that were depicting the rescue of an infant from the rubble, appeared convincing and were challenging for them to verify.

Picture 1: the rescue of an infant from the rubble in Al Haouz after 3 days of the earthquake



(Newsline, 2023)

To sum up, the surge of misinformation poses significant challenges to Moroccan society, particularly during critical events like the Al Haouz earthquake. Despite the invaluable role of social media platforms in providing real-time updates and facilitating communication during this event, they can also contribute to the spread of false information. In addition to social media, emotional susceptibility, fuelled by fear and curiosity, emerges as a primary factor driving the proliferation of misinformation on these platforms. As for the role of journalists during this event, participants illustrate that efforts to combat misinformation during critical events necessitate collaborative debunking initiatives by media outlets and rigorous fact-checking practices by journalists and media

professionals. Participants emphasized the importance of verifying information from reliable sources, engaging with local authorities, and prioritizing accuracy over immediacy in reporting. All of these practices are essential to mitigate the impact of misinformation and ensure informed decision-making and community support during crises.

6. Conclusion

The main findings of this study reveal that social media platforms play a vital role in the information-gathering and verification process of Moroccan journalists. The 21 participants in this study illustrate that they use social media as a source of news, eyewitness accounts, images, videos, and other data that can help them report on events. They also use social media as a tool for fact-checking, cross-referencing, and contrasting the information they obtain from different sources, such as official statements, press releases, and traditional media outlets. However, this study also highlights the challenges and risks that social media entails for Moroccan journalists. These include issues of information abundance, time constraints, the continuous demand for news, intrusion of non-journalists on the field, and misinformation. Participants express their concerns about the proliferation of misinformation, rumours, propaganda, and misinformation on social media as the primary challenge to news production in this digital era. They also acknowledge the difficulties of verifying the authenticity, origin, and context of the information they find on social media because of the nature of social media that allows different news and information to spread instantaneously.

This study contributes to the existing literature on online data collection and data verification by focusing on a specific case study of the Al Haouz earthquake in Morocco, which has not been researched before. It provides insights into the perception and practices of Moroccan journalists during critical events, which are usually accompanied by a surge of misinformation. As this study shows, the role of journalists during crises is not to only inform people but also to debunk misinformation for them. Ultimately, this study emphasizes the pivotal role of journalists as

gatekeepers of accurate information, serving to empower the public with verified, credible news during times of uncertainty and crisis.

This study, however, is not without limitations. While the qualitative approach used in this study provides valuable insights into the perceptions and practices of Moroccan journalists during critical events, there are several limitations to consider. Firstly, the use of self-administered questionnaires may limit the depth of responses and the opportunity for clarification or probing by the interviewer. Direct interaction with interviewers could have provided richer data and allowed for a better understanding of respondents' perspectives. Additionally, the sample size of 21 journalists may not be fully representative of the entire population of Moroccan journalists, potentially limiting the generalizability of the findings. Moreover, while this study focuses on the specific case of the Al Haouz earthquake, the findings may not apply to other contexts or events, limiting the external validity of the research. Finally, this study does not examine the actual content and quality of the news and information that the journalists produce and disseminate on social media, nor the impact and reception of their reporting by the audience and the authorities. These are some of the areas that future research can explore and expand on.

References

- Adjin-Tetteyn, T. D. (2022). Combating fake news, disinformation, and misinformation: Experimental evidence for media literacy education. *Cogent Arts & Humanities*. Récupéré sur <https://doi.org/10.1080/23311983.2022.2037229>
- Ainakhuagbor, A., Arikenbi, P. G., Ikharo, S., & Ekhueorohan, O. T. (2023). Data Journalism and Its Changing Role in News Gathering and Writing in the 21st Century. *African Journal of Social Sciences and Humanities Research*, 6(5), 82-95. doi:10.52589/AJSSHRTQEJOZ4R
- Ben Said, M. M. (2023, May 16). "Ben Saïd: Electronic media is experiencing chaos... and it's time to change the press code." Consulté le 01 11, 2025, sur Hespress: <https://www.hespress.com/%D8%A8%D9%86%D8%B3%D8%B9%D9%8A%D8%AF-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%85-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A-%D9%8A%D8%B9%D9%8A%D8%B4-%D9%81%D9%88%D8%B6%D9%89-%D9%88-1171617.html>
- Benchenna, A., & Marchetti, D. (2021). Writing between the 'red lines': Morocco's digital media landscape. *Media, Culture and Society*, 664-681.
- Brandtzaeg, P. B., Følstad, A., & Chaparro Domínguez, M. Á. (2018). How journalists and social media users perceive online fact-checking and verification services. *Journalism practice*, 12(9), 1109-1129.
- Brandtzaeg, P. B., Lüders, M., Spangenberg, J., Rath-Wiggins, L., & Følstad, A. (2018). Emerging journalistic verification practices concerning social media. *Journalism practice* 10(3), 323-342.
- Chettah, M., & Farhi, F. (2023). The Future of the Journalism Profession from the Perspective of Professionals Following the COVID-19 Pandemic. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, (12)3.
- Curran, J., Fenton, N., & Freedman, D. (2012). *Misunderstanding the Internet*. London: Routledge.

- DataReportal. (2023). *DIGITAL 2023: MOROCCO*. Consulté le 01 12, 2025, sur [https://datareportal.com/reports/digital-2023-morocco#:~:text=There%20were%2033.18%20million%20internet%20users%20in%20Morocco%20in%20January,percent\)%20between%202022%20and%202023](https://datareportal.com/reports/digital-2023-morocco#:~:text=There%20were%2033.18%20million%20internet%20users%20in%20Morocco%20in%20January,percent)%20between%202022%20and%202023).
- Diekerhof, E. (2023). Changing journalistic information-gathering practices? Reliability in everyday information gathering in high-speed newsrooms. *Journalism Practice*, 17(3), 411-428.
- Dierickx, L., Lindén, C.-G., & Opdahl, L. O. (2023). Automated Fact-Checking to Support Professional Practices: Systematic Literature Review and Meta-Analysis. *International Journal of Communication*, 17, 21.
- Dierickx, L., Lindén, C.-G., Opdahl, A. L., Khan, S. A., & Rojas, D. C. (2023). AI in the newsroom: A data quality assessment framework for employing machine learning in journalistic workflows. *5th International Conference on Advanced Research Methods and Analytics (CARMA2023)* (pp. 217-225). Editorial Universitat Politècnica de València.
- Farid, A. S. (2023). Changing the Paradigm of Traditional Journalism to Digital Journalism: Impact on Professionalism and Journalism Credibility. *Journal International Dakwah and Communication*, 3(1), 22-32.
- Garrison, B. (2000). Journalists' perceptions of online information-gathering problems. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 77(3), 500-514.
- Hobbs, R. (2020). Propaganda in an Age of Algorithmic Personalization: Expanding Literacy Research and Practice. *Reading Research Quarterly* 55:3, 521-533.
- Hornmoen, H. B., Larsen, A. G., Högväg, J., Ausserhofer, J., Frey, E., & Reimerth, G. (2017). Crises, rumours and reposts: journalists' social media content gathering and verification practices in breaking news Situations. *Media and Communication* 5(2), 67-76.

- Journalism Ethics*. (s.d.). Récupéré sur Encyclopedia of Science, Technology, and Ethics:
<https://www.encyclopedia.com/science/encyclopedias-almanacs-transcripts-and-maps/journalism-ethics>
- Kamalipour, Y. R., & Friedrichsen, M. (2017). Introduction: Digital transformation in a global world. . Dans *Digital Transformation in Journalism and News Media: Media Management, Media Convergence and Globalization* (pp. 1-4).
- Katz, E., Blumler, J. G., & Gurevitch, M. (1973). *Uses and gratifications research. The public opinion quarterly*, 37(4), 509-523.
- Knight, M. (2011, September 8). The origin of stories: How journalists find and create news in an age of social media, competition and churnalism. *In Future of Journalism Conference*.
- Kovach, B., & Rosenstiel, T. (2010). *How to know what's true in the age of information overload*. New York: NY: Bloomsbury.
- Lamzouwaq, S. E. (2019, March 24). *Moroccan Digital Media: More Clicks, Less Respect*. Récupéré sur Morocco World News:
<https://www.moroccoworldnews.com/2019/03/268763/moroccan-digital-media-clicks>
- Lazer, D. M., Baum, M. A., Benkler, Y., Berinsky, A. J., Greenhill, K. M., Menczer, F., . . . Nyhan, B. (2018). The science of fake news: Addressing fake news requires a multidisciplinary effort. *SOCIAL SCIENCE*, 1094-1096.
- Lecheler, S., Kruikemeier, S., de Haan, Y., Katz, J. E., & Mays, K. K. (2019). The use and verification of online sources in the news production process. *Journalism and Truth in an Age of Social Media*, 167-181.
- Lechheb, I. (2023, September 10). *Debunking Morocco's earthquake misinformation: Sorting fact from fake news*. Consulté le 01 12, 2025, sur HESPRESS English – Morocco News:
<https://en.hespress.com/70710-debunking-moroccos-earthquake-misinformation-sorting-fact-from-fake-news.html>
- Manon, B. (2018). De la vérification à la discussion: les nombreuses méthodes de fact-checking. *Paris: Sciences Po – USPC*.

- MAP. (2023, September 10). *Morocco Earthquake: SOS Fake News*.
Récupéré sur MAP:
<https://www.mapnews.ma/en/actualites/general/morocco-earthquake-sos-fake-news>
- McBrayer, J. (2020). *Beyond fake news: Finding the truth in a world of misinformation*. Routledge.
- McChesney, R. (2013). *Digital disconnect: How capitalism is turning the internet against democracy*. New York: New Press.
- McWhorter, C. (2019). News media literacy: Effects of consumption. *International Journal of Communication*, 13:19.
- Mihailidis, P. (2014). The civic-social media disconnect: exploring perceptions of social media for engagement in the daily life of college students. *Information, Communication & Society*, 1-13.
- Newsline. (2023, September 12). *Watch.. the moment of rescuing a "live" baby from under the rubble after 3 days of the Morocco earthquake*.
Récupéré sur Newsline: the rescue of an infant from the rubble
- Nieborg, D. B., & Poell, T. (2018). *The platformization of cultural production: Theorizing the contingent cultural commodity*. *New Media & Society*, 20(11), 4275-4292.
<https://doi.org/10.1177/1461444818769694>.
- Obalanlege, A. (2017). Journalism Practice and New Media: An Exploratory Analysis of Journalism Culture and Practice in Nigeria. Dans *Digital Transformation in Journalism and News Media: Media Management, Media Convergence and Globalization* (pp. 351-365).
- Picha Edwardsson, M., Al-Saqaf, W., & Nygren, G. (2023). Verification of Digital Sources in Swedish Newsrooms—A Technical Issue or a Question of Newsroom Culture? *Journalism Practice*, 17(8), 1678-1695.
- Roger, P., & Hirst, M. (2022). *Journalism Ethics at the Crossroads: Democracy, Fake News, and the News Crisis*. New York: Routledge.
- Rogers, E. M. (1962). *Diffusion of Innovations*. Free Press of Glencoe.

- Rogers, E. M., Singhal, A., & Quinlan, M. M. (2014). *Diffusion of innovations. In An integrated approach to communication theory and research (pp. 432-448). Routledge.*
- Umeogu, B. (2012). Source Credibility: A Philosophical Analysis. *Open Journal of Philosophy*, 112-115.
- van Dijck, J., poell, T., & De Waal, M. (2018). *The platform society: Public values in a connective world.*
- Winston, B., & Winston, M. (2020). *The roots of fake news: Objecting to objective journalism.* Routledge.
- Zhang, X., & Li, W. (2020). From social media with news: Journalists' social media use for sourcing and verification. *Journalism Practice*, 14(10), 1193-1210.