



Rapport d'enquête

Numéro de dossier 2016-3095

Institution visée Ministère de la Justice et de la
Sécurité publique

Objet Allégations de lacunes quant à la
prestation de service en français

**Rapport distribué aux
personnes suivantes** Premier ministre
Sous-ministre de la Justice et de
la Sécurité publique
Greffière du Bureau
du Conseil exécutif
La partie plaignante

Octobre 2017



Résumé

Ce rapport d'enquête a été préparé à la suite d'une plainte visant le ministère de la Justice et de la Sécurité publique. La partie plaignante alléguait qu'elle n'avait pu obtenir un service en français lorsqu'elle a suivi le cours de conduite de Classe 6, l'autorisant à conduire une motocyclette. L'enquête du Commissariat a permis d'établir que la plainte est **fondée** et qu'il y a eu dérogation à la *Loi sur les langues officielles*. Cette conclusion s'appuie principalement sur les motifs suivants :

- l'impossibilité pour la partie plaignante de suivre un cours de conduite exigé par l'institution et d'obtenir la documentation y afférente en français;
- l'incapacité d'une instructrice désignée comme étant bilingue d'être en mesure de véritablement communiquer l'information en français;
- l'absence d'effectif bilingue dans certaines écoles de conduite qui offrent le service pour le compte de l'institution; et
- l'absence de contrat entre l'institution et les tiers qui précise les obligations linguistiques de ces derniers.

La commissaire formule les recommandations suivantes au ministère de la Justice et de la Sécurité publique :

- QUE** d'ici le 3 février 2018, l'institution adopte des mesures assorties d'un calendrier de mise en œuvre afin de respecter pleinement les obligations que lui impose l'article 30 de la *LLO*, notamment lorsque l'institution prescrit une formation qui est donnée par des tiers;
- QUE** l'institution se dote de normes en matière de qualité de formation dans les deux langues officielles et ce, tant pour la formation qu'elle donne que pour celle offerte par des tiers;
- QUE** l'institution adopte une procédure rigoureuse d'évaluation afin que les tiers retenus pour fournir une formation prescrite par l'institution aient les ressources humaines et matérielles nécessaires pour fournir un service et une formation de qualité égale dans les deux langues officielles;
- QUE** lorsque l'institution a recours à un tiers pour donner une formation prescrite par l'institution, les obligations linguistiques de l'institution et les normes en matière de formation dans les deux langues officielles soient inscrites dans le contrat qui sera établi entre l'institution et le tiers;
- QUE** l'institution adopte une procédure rigoureuse afin de vérifier régulièrement que ses tiers respectent pleinement les obligations et les normes qui sont précisées dans le contrat;
- QUE** l'institution fasse rapport au Commissariat sur l'état de mise en œuvre de ces recommandations au plus tard le 30 mars 2018.

La plainte

La partie plaignante a communiqué avec Service Nouveau-Brunswick (SNB) afin d'obtenir un permis de conduire de motocyclette (classe 6). SNB l'a alors référée auprès de l'organisme Services de sécurité NB qui offre la formation exigée par le ministère de la Justice et de la Sécurité publique (l'institution) pour l'obtention du permis de classe 6.

Au moment de son inscription à la formation donnée par Services de sécurité NB, la partie plaignante a reçu la confirmation que la session serait offerte en français. Toutefois, lors de la première session théorique le 4 août 2016, la partie plaignante a constaté que les deux instructrices étaient anglophones et que le manuel d'instruction ainsi que la vidéo étaient en anglais seulement. La partie plaignante a alors informé les instructrices qu'elle avait obtenu la confirmation que la formation serait offerte en français lors de l'inscription. Selon la partie plaignante, l'instructrice principale aurait alors indiqué que le cours serait plutôt offert en anglais, mais qu'une des instructrices du cours pratique était bilingue et serait en mesure de lui communiquer l'information en français.

Lors du cours pratique, qui avait lieu du 5 au 7 août 2016, la partie plaignante allègue que l'instructrice désignée comme étant bilingue n'était pas véritablement en mesure de communiquer l'information en français et, par conséquent, la partie plaignante n'était pas en mesure de comprendre les directives qu'elle donnait. La conjointe de la partie plaignante qui prenait également part à la formation fut dans l'obligation d'agir à titre de traductrice afin de traduire lesdites directives et explications. De surcroît, la partie plaignante indique avoir été informée par les instructrices que celles-ci n'avaient à aucun moment été avisées que des gens inscrits au cours voulaient procéder en français.

La partie plaignante estime injuste qu'une formation, imposée par le ministère de la Justice et de la Sécurité publique en vue d'obtenir un permis de conduire, soit donnée par un organisme qui n'est pas en mesure d'offrir cette formation dans les deux langues officielles.

L'enquête

Enquête en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO

Le 19 octobre 2016, conformément au paragraphe 43(13) de la *Loi sur les langues officielles (LLO)*, un préavis d'enquête a été envoyé à la sous-ministre de l'institution afin de lui faire part de l'intention du Commissariat de mener une enquête dans cette affaire.

Dans cette lettre, la commissaire a demandé à l'institution de répondre aux allégations formulées par la partie plaignante. De plus, elle a posé les questions suivantes à l'institution :

1. Veuillez confirmer le fournisseur, pour la région de Moncton, responsable d'administrer la formation obligatoire : « Gearing Up » afin d'obtenir un permis de conduire de Classe 6 permettant à son titulaire d'opérer une motocyclette au Nouveau-Brunswick.
2. Le contrat entre le ministère de la Justice et de la Sécurité publique et l'organisme sous-traitant Services de sécurité NB renferme-t-il une clause relativement à la prestation de service dans les deux langues officielles? Veuillez acheminer une copie dudit contrat.
3. L'institution a-t-elle établi un processus afin de s'assurer que la formation est disponible dans la région de Moncton, et ailleurs en province, dans les deux langues officielles? Veuillez appuyer votre réponse par la documentation pertinente.
4. L'institution a-t-elle procédé à l'évaluation du niveau de compétence en langue seconde requis¹ pour les employés considérés comme étant bilingues travaillant au sein de l'équipe « Gearing Up »? Veuillez indiquer ce niveau.
5. Quelle est la composition linguistique de l'équipe responsable d'administrer la formation « Gearing Up » pour la région de Moncton?
6. Comment l'institution s'assure-t-elle que des sessions pour la formation « Gearing Up » sont offertes dans les deux langues officielles partout en province? Par quel moyen l'institution s'assure-t-elle que le tiers, lors de cette formation, met à la disposition des membres du public les outils nécessaires à l'apprentissage dans les deux langues officielles?

¹ **Annexe A** : Échelle de compétence orale mise au point par le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail.

7. a) Votre institution, dans le dossier 2013-1815, avait affirmé ce qui suit :
- « Pour qu'un cours de formation sur la sécurité en motoneige soit offert dans une langue ou l'autre, il faut avoir au moins dix personnes inscrites.»
- Cette politique est-elle toujours en vigueur en date d'octobre 2016?
- b) Dans l'affirmative, est-ce que cette politique s'applique également à la formation « Gearing Up »?
- c) Dans l'affirmative, par quel moyen les membres du public sont-ils informés qu'ils doivent faire la demande d'être membre d'un groupe afin de pouvoir obtenir la formation en français? L'institution estime-t-elle que cette procédure correspond à la prestation d'un service équitable et de qualité dans les deux langues officielles?

Réponses détaillées de l'institution

En premier lieu, le Commissariat déplore que l'institution n'ait pas répondu à plusieurs questions qui lui ont été posées dans le préavis d'enquête et lui rappelle qu'elle a le devoir de collaborer pleinement aux enquêtes du Commissariat.

L'institution a confirmé que, le 1^{er} avril 2015, le ministère a mis en place un programme de permis de conduire progressif pour motocyclistes, selon lequel les nouveaux demandeurs doivent désormais suivre un cours de conduite de motocyclette. L'institution a affirmé qu'il existe des écoles de conduite titulaires d'un permis de la Direction des véhicules à moteur dans l'ensemble de la province. Par surcroît, la Direction approuve le programme de formation offert par les écoles et les droits qui y sont associés et délivre des permis à leurs instructeurs.

Voici la liste des écoles de conduite qui sont autorisées à offrir des cours de conduite de motocyclette au Nouveau-Brunswick pour le compte de l'institution :

- Atlantic Moto Skills Ltd - région de Moncton;
- Dornan Academy of Defensive Driving - région de Moncton;
- Motorcycle Safety Quest (MSQ) - région de Saint John;
- Services de sécurité Nouveau-Brunswick – basé à Fredericton, mais dessert toute la province;
- Sewell's Drivers Ed - région de Woodstock; et
- République Éducation Automobile enr. - région d'Edmundston.

L'institution, en réponse à la **question 1**, a confirmé que le cours Gearing Up / En piste est offert par Services de sécurité Nouveau-Brunswick; l'institution n'a toutefois pas précisé quelles autres écoles de conduite offrent ce cours, affirmant simplement que « ce n'est pas le cas de toutes les autres [écoles de conduite]. »

L'institution a indiqué aux **questions 2 et 3** qu'il n'existe aucun contrat entre les six écoles de conduite mentionnées ci-dessus et le ministère de la Justice et de la Sécurité publique; l'institution a cependant précisé qu'un processus de vérification est en place afin de veiller à ce que les écoles de conduite choisies par l'institution se conforment à toutes les normes applicables.

L'institution a omis de répondre à la **question 4**, qui portait sur le niveau de compétence en langue seconde des employés considérés bilingues et travaillant dans les écoles de conduite qui fournissent le programme En piste, mais a précisé que les écoles de conduite Sewell's Drivers Ed, de Woodstock, et Motorcycle Safety Quest (MSQ), de Saint John, n'ont aucun instructeur pouvant donner la formation en français.

En ce qui a trait à la **question 5**, l'institution a une fois de plus omis d'y répondre, mais a précisé que les trois écoles suivantes offrent un cours de conduite de Classe 6 dans la région de Moncton :

- Atlantic Mota Skills;
- Dornan Academy of Defensive Driving; et
- Services de sécurité Nouveau-Brunswick.

En réponse à la **question 6**, l'institution ne nous a pas fourni le processus de vérification qu'elle entame en vue de s'assurer que les formations pour obtenir un permis de conduire pour motocyclette sont offertes dans les deux langues officielles partout en province. L'institution a plutôt choisi de concentrer sa réponse sur la capacité de l'école Services de sécurité Nouveau-Brunswick d'offrir le programme « Gearing Up / En piste » en ajoutant que cette école offre ce cours bilingue et dispose des manuels de formation en français et en anglais.

L'institution n'a pas fourni de réponse aux **questions 7a) et b)**, portant sur la politique en matière d'un nombre minimal d'inscriptions pour qu'un cours de conduite de Classe 6 soit offert dans une langue ou dans l'autre, mais a affirmé que le cours est offert principalement dans la langue parlée par la majorité des élèves d'une région; par exemple, à Caraquet, le cours serait offert principalement en français, tandis qu'à Moncton, le cours se déroulerait dans les deux langues.

Par ailleurs, l'institution n'a pas jugé nécessaire de répondre à la **question 7c)**, qui portait sur la façon dont les membres du public sont informés qu'ils doivent faire la demande d'obtenir le cours de conduite en français.

Analyse du Commissariat

Le ministère de la Justice et de Sécurité publique (l'institution) impose une formation pour l'obtention du permis de conduire d'une motocyclette (classe 6). Bien que cette formation ne soit pas offerte par ce ministère, ce dernier la règlemente. Ainsi, l'institution approuve le programme de formation offert par les écoles de conduite, les droits qui y sont associés, et délivre des permis aux instructeurs de ces écoles. Le Commissariat juge qu'un tel encadrement fait des écoles de conduite approuvées par le Ministère des tiers au sens de l'article 30 de la *LLO*.

L'article 30 de la *LLO* impose à la province et à ses institutions de veiller à ce que les services offerts au public par des tiers pour leur compte le soient dans l'une et l'autre des langues officielles. C'est donc dire que l'institution conserve l'entière responsabilité du respect de la *LLO* par le tiers.

Lorsqu'une institution fait appel à un tiers afin qu'il fournisse un service pour son compte, elle doit s'assurer au préalable que ce tiers – les écoles de conduite dans ce cas-ci – pourra effectivement fournir un service de qualité égale aux membres des deux communautés linguistiques officielles en tout temps.

L'institution n'a pu réfuter les allégations de la partie plaignante voulant que le tiers n'ait pas offert le cours de conduite, qui comprend la session de théorie, le cours pratique ainsi que la documentation fournie aux élèves, en français. D'ailleurs, le fait que l'institution n'a pas fourni de réponses à plusieurs questions démontre qu'elle ne connaît pas la capacité réelle des écoles donnant des cours dans les deux langues officielles à fournir une formation de qualité en français et en anglais. Qui plus est, l'institution a reconnu que certaines écoles offrent une formation dans une seule langue officielle. La situation à l'origine de cette enquête pourrait donc facilement se reproduire.

L'absence d'encadrement

Bien que tout à fait déplorable, la situation décrite par la partie plaignante n'est pas surprenante. D'une part, dans sa réponse, l'institution a confirmé qu'elle n'a aucun contrat avec les écoles de conduite qu'elle a choisies pour donner une formation. Par conséquent, les obligations linguistiques qui incombent à ce tiers ne sont pas précisées. D'autre part, le respect des obligations en vertu de la *LLO* n'est pas évoqué par l'institution lorsqu'elle évoque le processus entourant la délivrance du permis aux écoles de conduite et la vérification gouvernementale des « normes applicables ». L'institution semble compter sur la bonne volonté du tiers pour offrir une formation dans les deux langues officielles. Dès lors, il est difficile de concevoir comment la prestation de cette formation pourrait être assurée en français et en anglais.

Le Commissariat est d'avis que l'institution doit prendre les mesures qui s'imposent pour garantir que les écoles de conduite qui sont autorisées par l'institution à donner une formation pour la classe 6 puissent le faire dans les deux langues officielles. Ces mesures devraient comprendre notamment une évaluation rigoureuse par l'institution des ressources humaines et matérielles de chaque école pour fournir une formation de qualité égale dans chacune des deux langues officielles. Par ailleurs, un contrat de respect des obligations en vertu de la *LLO* devrait être établi entre l'institution et chacune des écoles retenues pour fournir cette formation. De plus, l'institution devrait vérifier périodiquement la qualité des services offerts dans les deux langues. Si une école ne respecte pas les obligations linguistiques du contrat, l'institution pourrait alors mettre fin au contrat et retenir les services d'un autre tiers.

Niveau de capacité en langue seconde des employés

Dans cette affaire, la partie plaignante a rapporté que l'institutrice désignée comme étant bilingue n'était pas véritablement en mesure de communiquer l'information en français. Par conséquent, la partie plaignante n'était pas en mesure de comprendre les directives qu'elle lui donnait.

Dans sa réponse, l'institution n'a pas été en mesure de préciser le niveau de compétence en langue seconde des employés bilingues. Ce manque de rigueur a pour conséquence que l'institution a pu croire qu'un tiers pouvait offrir une formation dans les deux langues alors que ce n'était manifestement pas le cas.

Connaître le niveau de compétence en langue seconde est essentiel pour garantir la prestation d'un service de qualité dans cette langue. Le Commissariat estime donc que l'institution doit exiger de tout tiers qu'il évalue le niveau de compétence en langue seconde des employés désignés bilingues afin de garantir qu'ils seront capables de fournir une formation de qualité dans les deux langues officielles en tout temps.

Une prestation de service égal partout au Nouveau-Brunswick

La *Charte canadienne des droits et libertés* précise que les deux langues ainsi que les deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick ont un statut constitutionnel d'égalité. En vertu de ce principe, qui est d'ailleurs repris dans la *LLO*, une institution ne peut offrir, directement ou indirectement, par l'entremise d'un tiers, des services de qualité moindre aux membres d'une des deux communautés.

Dans sa réponse, l'institution a indiqué que les écoles de conduite Sewell's Drivers Ed, de Woodstock, et Motorcycle Safety Quest (MSQ), de Saint John, n'ont aucun instructeur pouvant offrir une formation en français. Par ailleurs, le Commissariat considère l'omission d'une réponse de l'institution aux questions 7a), b) et c) comme une admission de sa part que :

- la politique voulant que, pour qu'une formation sur la sécurité en motoneige soit offerte dans une langue ou dans l'autre, il faille avoir au moins dix personnes inscrites (Dossier 2013-1815) est toujours en vigueur;
- cette politique s'applique également à la formation pour la classe 6; et
- les citoyens ne sont pas informés qu'ils doivent faire la demande d'être membre d'un groupe afin de pouvoir obtenir ladite formation en français.

L'institution ne peut prétendre octroyer un service de qualité égale lorsqu'un membre du public doit se déplacer dans une autre région pour suivre un cours de conduite exigé par l'institution ou doit subir un délai important en raison du faible taux d'inscriptions à un cours de conduite offert dans sa langue de choix. Cette démarche va donc à l'encontre de la *LLO*.

Être proactif pour garantir le respect des droits linguistiques

Les enquêtes du Commissariat le démontrent : de nombreuses situations de non-conformité à la *LLO* pourraient être évitées si les institutions agissaient de façon proactive.

Une vérification périodique de la prestation de services bilingues au sein de chaque école de conduite autorisée à fournir la formation pour la classe 6 aurait sans doute permis à l'institution de prévenir la situation décrite par la partie plaignante.

La prévention représente la meilleure intervention puisqu'elle permet d'intervenir en amont plutôt qu'en aval et donc d'éviter de se retrouver en contravention de la *Loi sur les langues officielles*.

Mesures prises par l'institution

Par le biais de sa correspondance acheminée auprès du Commissariat et datée du 24 novembre 2016, l'institution nous a fait part de la mesure suivante :

La registraire adjointe par intérim rappellera aux employés de Service Nouveau-Brunswick de s'abstenir de recommander une école de conduite plus qu'une autre et de se contenter de proposer la liste des écoles autorisées à offrir ces cours aux clients, afin qu'ils puissent eux-mêmes déterminer l'école qui répond le mieux à leurs besoins.

La conclusion et les recommandations

Selon les allégations de la partie plaignante, il y aurait eu des manquements aux articles suivants de la *LLO* qui stipulent ce qui suit :

Communication avec le public

- 27** Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.
- 28** Il incombe aux institutions de veiller à ce que le public puisse communiquer avec elles et en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.
- 28.1** Il incombe aux institutions de veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix.
- 29** Tout affichage public et autres publications et communications destinés au grand public et émanant d'une institution sont publiés dans les deux langues officielles.
- 30** Si elle fait appel à un tiers afin qu'il fournisse des services pour son compte, la province ou une institution, le cas échéant, est chargée de veiller à ce qu'il honore les obligations que lui imposent les articles 27 à 29.

Après avoir considéré l'ensemble des faits, le Commissariat est en mesure d'affirmer que la plainte est **fondée** et qu'il y a eu dérogation à la *LLO*.

Le Commissariat fonde cette conclusion notamment sur les motifs suivants :

- l'impossibilité pour la partie plaignante de suivre un cours de conduite exigé par l'institution et d'obtenir la documentation y afférente en français;
- l'incapacité d'une instructrice désignée comme étant bilingue d'être en mesure de véritablement communiquer l'information en français;
- l'absence d'effectif bilingue dans certaines écoles de conduite qui offrent le service pour le compte de l'institution; et
- l'absence de contrat entre l'institution et les tiers qui précise les obligations linguistiques de ces derniers.

Le Commissariat estime que des mesures doivent être mises en œuvre afin d'assurer un service de qualité égale dans les deux langues officielles, et ce, en tout temps, tel que l'impose la *Loi sur les langues officielles*.

La commissaire formule donc les recommandations suivantes au ministère de la Justice et de la Sécurité publique :

- QUE** d'ici le 3 février 2018, l'institution adopte des mesures assorties d'un calendrier de mise en œuvre afin de respecter pleinement les obligations que lui impose l'article 30 de la *LLO*, notamment lorsque l'institution prescrit une formation qui est donnée par des tiers;
- QUE** l'institution se dote de normes en matière de qualité de formation dans les deux langues officielles et ce, tant pour la formation qu'elle donne que pour celle offerte par des tiers;
- QUE** l'institution adopte une procédure rigoureuse d'évaluation afin que les tiers retenus pour fournir une formation prescrite par l'institution aient les ressources humaines et matérielles nécessaires pour fournir un service et une formation de qualité égale dans les deux langues officielles;
- QUE** lorsque l'institution a recours à un tiers pour donner une formation prescrite par l'institution, les obligations linguistiques de l'institution et les normes en matière de formation dans les deux langues officielles soient inscrites dans le contrat qui sera établi entre l'institution et le tiers;
- QUE** l'institution adopte une procédure rigoureuse afin de vérifier régulièrement que ses tiers respectent pleinement les obligations et les normes qui sont précisées dans le contrat;
- QUE** l'institution fasse rapport au Commissariat sur l'état de la mise en œuvre de ces recommandations au plus tard le 30 mars 2018.

Rappel à l'institution

À nouveau, le Commissariat déplore que l'institution n'ait pas répondu à plusieurs questions qui lui ont été posées dans le préavis d'enquête et lui rappelle qu'elle a le devoir de collaborer pleinement aux enquêtes du Commissariat.

Conclusion

Conformément au paragraphe 43(16) de la *LLO*, nous remettons ce rapport au premier ministre, au sous-ministre de la Justice et de la Sécurité publique, à la greffière du Conseil exécutif ainsi qu'à la partie plaignante.

En vertu du paragraphe 43(18) de la *LLO*, si la partie plaignante se voit insatisfaite des conclusions émises au terme de la présente enquête, elle peut former un recours devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

Katherine d'Entremont, M.A.P.

Signé dans la Ville de Fredericton,
Province du Nouveau-Brunswick,
Le 25 octobre 2017

ANNEXE A

Échelle de l'évaluation de la compétence orale; ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail

Novice (0+) Compétence axée sur la mémoire

Capacité de satisfaire les besoins immédiats à partir de mots ou de propos appris par cœur. Le locuteur fait preuve d'autonomie d'expression, de flexibilité ou de spontanéité très restreinte. Il peut poser des questions ou formuler des énoncés avec une certaine exactitude, mais seulement à partir de formules toutes faites ou d'expressions mémorisées. Les tentatives pour amorcer une conversation se révèlent habituellement un échec.

De Base (1) Compétence de base

Capacité du locuteur de satisfaire à une courtoisie minimale et de soutenir des conversations simples en tête-à-tête sur des sujets familiers. Pour se faire comprendre, l'interlocuteur doit généralement parler lentement, répéter, paraphraser ou utiliser une combinaison de ce qui précède. Parallèlement, il doit utiliser toutes ses connaissances pour comprendre les énoncés ou les questions les plus simples du locuteur, qui possède une compétence fonctionnelle limitée. Les malentendus sont fréquents, mais le locuteur peut demander de l'aide ou vérifier sa compréhension de la langue seconde par le biais d'une interaction en personne. Il ne peut toutefois pas soutenir une conversation sauf s'il utilise du matériel mémorisé.

De Base Plus (1+) Compétence de base plus

Capacité limitée d'amorcer ou de soutenir des conversations prévisibles en personne et de satisfaire aux exigences sociales minimales. Le locuteur connaît toutefois mal les conventions qui régissent la conversation. L'interlocuteur doit habituellement faire des efforts et utiliser toutes ses connaissances pour comprendre même les propos les plus simples. Le locuteur de ce niveau hésite et change de sujets en raison de la portée et de la maîtrise limitée de ses ressources langagières. Son discours consiste en une série d'énoncés brefs et discrets.

Intermédiaire (2) Compétence limitée dans leur seconde langue de travail

Capacité du locuteur à satisfaire aux exigences sociales de tous les jours. La portée de son interaction en milieu de travail est limitée et de nature plutôt routinière. Pour ce qui est des tâches communicatives plus complexes et évoluées, le niveau de langue dérange habituellement l'interlocuteur. Sans se sentir à l'aise, le locuteur peut néanmoins aborder avec une certaine confiance la plupart des conversations courantes de haute fréquence, y compris celles à bâtons rompus sur des événements courants, le travail, la famille ou des renseignements autobiographiques. Le locuteur peut comprendre l'essentiel de la plupart des conversations courantes, mais éprouve des difficultés à comprendre les natifs dans des situations exigeant certaines connaissances spécialisées ou complexes. Les propos du locuteur comportent une cohésion minimale. La structure linguistique est habituellement très simple et partiellement maîtrisée et les erreurs sont fréquentes. En situations répétitives, le vocabulaire est approprié, mais inhabituel ou imprécis.

Intermédiaire Plus (2+) Compétence limitée dans leur seconde langue de travail

Capacité de satisfaire la plupart des exigences reliées au travail; l'utilisation de la langue est souvent acceptable et adéquate. Le locuteur démontre une certaine habileté à communiquer efficacement sur des sujets d'intérêt particulier ou dans des domaines de compétence. Le locuteur montre souvent une certaine aisance de discours, mais souvent aussi sa capacité se détériore. Règle générale, il comprend bien les natifs. Dans une conversation, le locuteur peut parfois perdre certaines nuances culturelles ou régionales, ce qui oblige souvent l'interlocuteur à ramener son discours au niveau de celui du locuteur. Les natifs perçoivent souvent dans les propos du locuteur certaines inexactitudes, tournures gauches ou erreurs reliées au temps, à l'espace ou aux personnes, parfois carrément inappropriées, voire incorrectes.

Avancé (3) Compétence professionnelle générale

Capacité de discours avec une certaine aisance de structure et de vocabulaire pour participer efficacement à la plupart des conversations formelles et familières portant sur des sujets d'ordre pratique social et professionnel. Néanmoins, en raison de ses limites, le locuteur doit habituellement restreindre ses propos à des contextes internationaux, mais fait preuve de cohésion et utilise un niveau de langue acceptable où se glissent cependant des imperfections facilement décelables. Toutefois, ces erreurs nuisent rarement à la compréhension et agacent très peu les natifs. Le locuteur peut efficacement combiner structure et vocabulaire ou bien exprimer sa pensée. Il parle spontanément et participe bien aux conversations. Lorsque les natifs maintiennent un niveau de langue et un débit normal, sa compréhension est quasi totale. Bien que les allusions culturelles, les proverbes, les nuances et les expressions idiomatiques soient parfois incompris ou partiellement captés, la personne peut facilement se débrouiller. Sa prononciation étrangère est souvent évidente. Pris individuellement, les sons peuvent être exacts, mais il est courant que l'accent, l'intonation et le ton fassent défaut.

Avancé Plus (3+) Compétence professionnelle générale plus+

Capacité fréquente d'utiliser la langue à des fins professionnelles dans un large éventail de tâches communicatives complexes et exigeantes.

Supérieur (4) Compétence professionnelle avancée

Capacité d'utiliser la langue de façon courante et exacte surtout sur les plans normalement liés au contexte professionnel. Le locuteur maîtrise bien la langue: il structure efficacement son discours, y intégrant des allusions rhétoriques qui comportent une couleur locale, et sa compréhension est étendue. Le degré de maîtrise de la langue nuit rarement aux tâches communicatives, mais on ne pense pas nécessairement que c'est la langue maternelle du locuteur. Il s'exprime toutefois sans effort, avec aisance et avec un haut degré d'efficacité, de fiabilité et de précision dans tous les contextes personnels et professionnels reliés à son expérience, à sa portée ou à sa responsabilité. Capacité de servir d'interprète dans un cadre informel et dans de nombreuses imprévisibles. Capacité de mener à terme des tâches communicatives complexes et étendues touchant de nombreux domaines d'intérêt particulier pour les natifs instruits, y compris les tâches sans incidence directe sur leurs spécialités professionnelles.

Source: Judith Liskin-Gasparro. Testing and Teaching for Oral Proficiency. Boston: Heinle and Heinle Publications. 1987.

Éducation postsecondaire, Formation et Travail, Échelle de l'évaluation de la compétence orale [En ligne] http://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/ministeres/education_postsecondaire_formation_et_travail/Competences/content/FormationDesAdultesEtAlphabetsation/echelle_de_l_evaluationdelacompetenceorale.html (juillet 2017)