



Rapport d'enquête

NUMÉRO DE DOSSIER 20-21-256

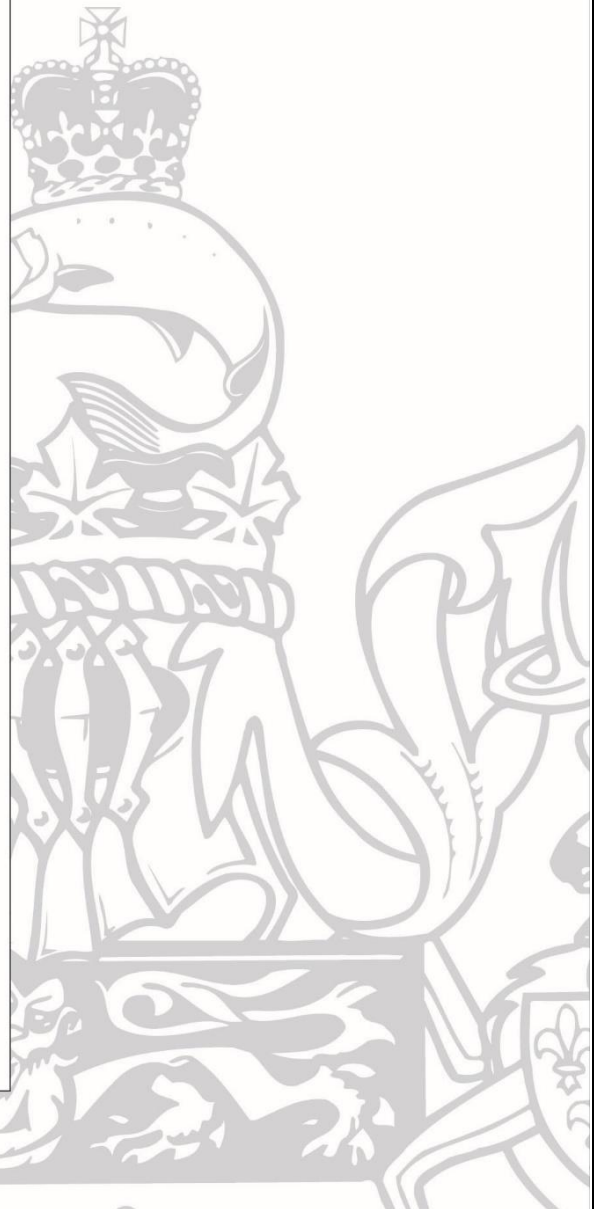
ASSOCIATION EN CAUSE Collège des massothérapeutes du
Nouveau-Brunswick

OBJET Allégations de lacunes dans la qualité de
la rédaction de l'examen en français

TABLE DES MATIÈRES Résumé : 1
Plainte : 3
Enquête : 4
Analyse : 8
Conclusion et recommandations : 20

**RAPPORT DISTRIBUÉ AUX
PERSONNES SUIVANTES** Présidente du Collège des
massothérapeutes du
Nouveau-Brunswick
Partie plaignante
Premier ministre
Greffière du Conseil exécutif

DATE DE PUBLICATION Mars 2023



Résumé

Le présent rapport a été préparé à la suite d'une enquête au sujet d'une plainte contre le Collège des massothérapeutes du Nouveau-Brunswick (CMNB) (l'Association) concernant des allégations de lacunes dans la qualité de la rédaction de l'examen à choix multiples (ECM) en français de l'Association.

L'Association est l'organisme de réglementation de la profession de massothérapeute au Nouveau-Brunswick et elle encadre ses membres en conformité avec la *Loi sur la massothérapie* (2013). Seuls les membres de l'Association peuvent se présenter comme massothérapeutes ou exercer la massothérapie au Nouveau-Brunswick. Pour être accrédités en qualité de membres de l'Association, les candidates et les candidats doivent réussir deux examens d'admission, dont l'ECM.

À l'issue de la présente enquête, le Commissariat a conclu que la plainte est **fondée** et que l'Association n'a pas respecté ses obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (LLO). La commissaire formule donc les recommandations suivantes :

1. **QUE** le Collège des massothérapeutes du Nouveau-Brunswick fasse en sorte de se doter de procédures de plainte claires, que ces procédures soient comprises par les candidates et les candidats à ses examens d'admission et qu'elles soient effectivement portées à leur attention;
2. **QUE** le Collège des massothérapeutes du Nouveau-Brunswick veille à promouvoir activement et rigoureusement aux enseignants ainsi qu'aux candidates et aux candidats que ces derniers seront testés par rapport à leurs connaissances des compétences retrouvées dans le document interprovincial des compétences de la Federation of Massage Therapy Regulatory Authorities of Canada, intitulé en français « Compétences professionnelles interprovinciales et indicateurs de performance des massothérapeutes au niveau de l'entrée dans la profession »;
3. **QUE** le Collège des massothérapeutes du Nouveau-Brunswick mette sur pied un comité de liaison composé de représentants du Collège, d'experts en la matière, d'enseignants et de membres dans le but d'étudier le vocabulaire français juste qui devra être employé dans la profession au Nouveau-Brunswick :
 - pour mener des consultations en français afin d'établir les méthodes qui permettront d'enseigner le vocabulaire à

privilégier aux experts en la matière lorsqu'ils rédigent les questions de la plateforme de l'« Examen à choix multiples »;

- **pour déterminer s'il convient de créer un lexique que tous devraient employer;**
- **s'il le juge approprié, pour créer un tel lexique;**

4. QUE le Collège des massothérapeutes du Nouveau-Brunswick embauche des traducteurs agréés qualifiés pour effectuer une révision grammaticale de toutes les questions en français de la plateforme de l'« Examen à choix multiples » et de toutes les nouvelles questions après leur ajout à la plateforme dans le cadre du processus final d'approbation.

Plainte

Voici les détails des allégations formulées contre l'Association par la partie plaignante :

[TRADUCTION] *Conformément à l'alinéa 5.3b) – Demande d'adhésion comme membre actif des Règlements administratifs opérationnels du CMNB, deux examens doivent être réussis pour obtenir l'inscription au Collège : l'Évaluation clinique objectivement structurée (ECOS), la composante pratique du processus d'examen, et l'Examen à choix multiples (ECM). L'ECM a pour objet d'évaluer les connaissances théoriques des candidates et des candidats dans divers domaines de compétence. Les deux examens sont conçus de manière que chaque candidate et candidat vive une expérience d'évaluation normalisée optimale.*

L'ECM en français contient des incohérences et des erreurs. Ces problèmes perdurent depuis la création de l'ECM en octobre 2014. Les erreurs et incohérences ont été portées à l'attention du Collège, mais le CMNB n'a pas modifié l'ECM jusqu'à maintenant.

Il est important de signaler que chaque candidate et candidat est tenu de signer une entente de confidentialité avant l'examen et est tenu de garder le secret quant au contenu de l'examen, c'est-à-dire qu'elles et ils ne sont pas autorisés à discuter de questions particulières de l'examen avec qui que ce soit.

Selon la partie plaignante, [TRADUCTION] « les questions de l'ECM sont formulées dans des termes spécifiques qui sont trompeurs et qui ne sont pas adéquatement traduits » et « les erreurs et les incohérences ne sont pas simplement attribuables à des variations dans les dialectes régionaux et les termes employés devraient être compris par tout le monde, quelle que soit la région de résidence de la candidate ou du candidat ». La partie plaignante a conclu que [TRADUCTION] « les problèmes liés à l'ECM défavorisent les candidates et candidats francophones ».

La plainte contient également une liste des noms et des coordonnées de plusieurs personnes qui avaient accepté de parler avec le Commissariat aux langues officielles à propos de cette préoccupation.

Enquête

Préavis d'enquête en vertu du paragraphe 43(13) de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick

À la suite de la réception de la plainte datée du 8 février 2021, le Commissariat aux langues officielles (le CLO) a émis un préavis d'enquête à la présidente du Collège des massothérapeutes du Nouveau-Brunswick (CMNB) (l'Association), conformément au paragraphe 43(13) de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (LLO). Dans ce préavis daté du 10 mars 2021, l'Association a été invitée :

- à exposer sa position dans cette affaire et à donner tout renseignement supplémentaire susceptible de contribuer à l'enquête au sujet de la plainte;
- à répondre à une série de cinq questions;¹
- à présenter la version la plus récente de l'épreuve anglaise, soit le « English Multiple-Choice Question » (MCQ), et de l'épreuve française, soit l'Examen à choix multiples (ECM).

Le préavis d'enquête précisait également ce qui suit :

[TRADUCTION] [I]l est essentiel que nous recevions une description détaillée de votre interprétation des procédures concernant cette affaire; vos réponses à ces questions et tout autre renseignement pertinent nous permettront de mieux comprendre les préoccupations que soulève la plainte.

Les noms et les coordonnées des personnes énumérées dans la plainte qui avaient accepté de parler au CLO au sujet de cet enjeu n'ont pas été communiqués à l'Association.

Première réponse de l'Association

Le 16 mars 2021, la commissaire s'est entretenue par téléphone avec la présidente de l'Association. La présidente lui a expliqué que l'ECM est créé en français, qu'il n'est pas une traduction et que l'examen doit être compris par l'ensemble des candidates et candidats de langue française, y compris ceux qui proviennent de l'extérieur du Nouveau-Brunswick.

Le registraire de l'Association a ensuite contacté le CLO par téléphone le 24 mars 2021 pour obtenir une garantie que l'examen, une fois fourni, serait réservé à l'usage exclusif du CLO pour les besoins de son enquête et qu'il ne serait pas porté à la connaissance des membres du public, plus particulièrement de la partie plaignante. Le registraire a également expliqué que l'examen est composé de 150 questions tirées d'une banque contenant environ 200 questions.

¹ Les questions posées à l'Association se trouvent à l'**annexe 1**.

Le CLO a garanti que les renseignements ne seraient pas rendus publics et le registraire a indiqué que toutes les questions de la banque de questions seraient fournies.

Réponse officielle de l'Association

La réponse non datée et non signée de l'Association a été transmise par courriel le 9 avril 2021.² La réponse ne contenait pas les questions d'examen.

Le 11 mai 2021, le CLO a communiqué par téléphone avec le registraire de l'Association qui lui a expliqué que l'examen informatisé est différent d'une candidate ou d'un candidat à l'autre. Seule la première question est posée à tout le monde, puis le programme de l'examen sélectionne la question suivante dans la banque de données. L'Association se trouvait donc dans l'impossibilité de fournir l'un ou l'autre des examens anglais MCQ ou des examens français ECM des trois années précédentes. Toutefois, l'Association prévoyait de fournir l'entièreté de la banque de questions au CLO si celui-ci acceptait de signer une entente de non-divulgateion. L'Association a produit une entente que le CLO a signée et a renvoyée à l'Association par courriel le lendemain.

Ni la réponse ni les commentaires de l'Association n'ont été communiqués à la partie plaignante.

Nouvelle demande du CLO

En date du 15 juin 2021, aucune autre réponse n'avait été reçue de l'Association. La commissaire a donc fait un suivi par écrit pour aviser l'Association qu'elle n'avait pas répondu du tout ou qu'elle avait répondu partiellement à certaines des questions du CLO, et elle a réitéré sa demande :

*[TRADUCTION] Je vous ai déjà informé de mon intention de faire enquête à propos de la présente plainte. Pour jouer mon rôle en qualité de commissaire aux langues officielles dans la tenue de cette enquête, j'ai établi que j'ai besoin des éléments suivants, que je vous demande de me fournir : **les examens en anglais MCQ et les examens en français ECM des trois dernières années ou l'entièreté de la banque de données contenant toutes les questions d'examen en anglais et en français ainsi qu'une description de la manière dont l'examen est administré du point de vue d'une candidate ou d'un candidat (c'est-à-dire la façon dont une candidate ou un candidat vivrait l'examen).***

La lettre contenait à nouveau la garantie selon laquelle les questions d'examen ne seraient pas communiquées à la partie plaignante et elle réitérait les obligations de la commissaire, telles qu'elles avaient été énoncées dans l'entente de non-divulgateion. L'entente elle-même, revêtue de l'original de la signature de la commissaire, était jointe en annexe.

² La réponse reçue de l'Association se trouve à l'**annexe 2**.

Le 28 juin 2021, à la demande de l'Association, la commissaire s'est entretenue au téléphone avec sa présidente qui lui a expliqué que l'Association s'était associée avec les autorités provinciales de réglementation de Terre-Neuve-et-Labrador pour la gestion de l'examen. En raison de cette décision, l'Association avait éprouvé certaines difficultés à fournir la banque de questions en anglais et en français, mais ces difficultés avaient récemment été surmontées.

Une vidéoconférence a été planifiée afin de permettre qu'une discussion à trois ait lieu entre le CLO, l'Association et le College of Massage Therapists de Terre-Neuve-et-Labrador. À l'origine, celle-ci devait avoir lieu en juillet, mais elle a été reportée. La réunion a été repoussée au 16 septembre 2021. Il a été décidé que des dispositions seraient prises pour permettre aux enquêteurs du CLO d'avoir accès à la plateforme dans laquelle tous les éléments de la banque de questions en anglais et en français avaient été mis au point et mémorisés.

Questions à l'intention de la partie plaignante

Encore une fois, les renseignements et les commentaires reçus de l'Association n'ont pas été communiqués à la partie plaignante. Toutefois, en vue de l'examen de la banque de questions d'examen de l'Association, le CLO a écrit à la partie plaignante le 5 octobre 2021 pour l'aviser de l'examen à venir et pour lui poser plusieurs questions;³ avec un peu de chance, les réponses à celles-ci auraient pu aider les enquêteurs du CLO à cibler leurs efforts.

La partie plaignante a présenté une réponse en date du 8 novembre 2021. Elle a confirmé que seules des plaintes verbales avaient été formulées et qu'elle n'avait ni vu ni compilé de plaintes par écrit. Elle s'est souvenue que [TRADUCTION] « *les plaintes ont été formulées à la suite du processus de révision pendant lequel les candidates et les candidats pouvaient donner une rétroaction par écrit au sujet de l'examen* ». En réponse aux autres questions, la partie plaignante a fait valoir qu'il serait « *plus avantageux que les réponses à celles-ci viennent directement des personnes qui ont passé l'examen ou qui ont une connaissance directe des problèmes découlant de celui-ci* ». La liste des noms et des coordonnées des personnes qui avaient accepté de parler au CLO a été fournie de nouveau.

Révision de la banque de questions

La révision de la banque qui contenait les questions en anglais et en français devait s'échelonner sur trois journées consécutives à la mi-novembre 2021. Un deuxième segment de trois jours avait été réservé à la fin novembre.

Le cabinet de psychométrie dont les services avaient été retenus par l'Association a accordé l'accès à la plateforme d'examen à deux enquêteurs du CLO de manière que chacun d'entre eux bénéficie d'un accès indépendant. Le lendemain, immédiatement avant le début de la révision, l'agent chargé de l'assurance de la qualité des examens, un employé du College of Massage Therapists de Terre-Neuve-et-Labrador, a rencontré les enquêteurs pour leur donner un aperçu

³ Les questions posées à la partie plaignante se trouvent à l'**annexe 3**.

du fonctionnement de la plateforme ainsi qu'une formation sur la façon de naviguer dans le système. L'agent chargé de l'assurance de la qualité des examens est également demeuré à leur disposition en tout temps pendant la révision, par courriel et par vidéoconférence, pour répondre à leurs questions, le cas échéant.

À mi-chemin de la révision de la banque de questions, des entrevues par téléphone ont été réalisées avec plusieurs des personnes qui avaient été identifiées par la partie plaignante. Une entrevue avec la partie plaignante a été menée une fois la révision de la banque de questions terminée.

Analyse

Les dispositions pertinentes de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (LLO) dans cette affaire sont les suivantes :

Associations professionnelles

41.1(1) Dans le présent article, « association professionnelle » s'entend d'une organisation de personnes qui, par loi provinciale, est habilitée à admettre, à suspendre ou à expulser des personnes relativement à l'exercice d'une profession ou à leur imposer des exigences à l'égard de cet exercice.

41.1(2) Lorsqu'elle exerce l'un quelconque des pouvoirs mentionnés au paragraphe (1), l'association professionnelle :

a) dispense dans les deux langues officielles les services et les communications liés à cet exercice;

b) s'agissant de son pouvoir d'imposer des exigences, s'assure que quiconque peut satisfaire à ces exigences dans la langue officielle de son choix.

41.1(3) Nul ne peut être défavorisé du fait qu'il a exercé son droit de choisir la langue officielle dans laquelle il satisfait aux exigences qu'impose l'association professionnelle.

41.1(4) L'association professionnelle offre au public ses services et ses communications dans les deux langues officielles.

Professional associations

41.1(1) In this section, "professional association" means an organization of persons that, by an Act of the Legislature, has the power to admit persons to or suspend or expel persons from the practice of a profession or occupation or impose requirements on persons with respect to the practice of a profession or occupation.

41.1(2) When a professional association exercises a power referred to in subsection (1), the professional association

(a) shall provide services and communications related to the exercise of that power in both official languages, and

(b) with respect to its power to impose requirements, shall ensure that a person is able to fulfil those requirements in the official language of his or her choice.

41.1(3) No person shall be placed at a disadvantage by reason of exercising his or her right to choose an official language in which to fulfil requirements imposed by a professional association.

41.1(4) A professional association shall offer its services and communications to members of the public in both official languages.

Comme indiqué ci-dessus, seuls les membres du Collège des massothérapeutes du Nouveau-Brunswick (CMNB) (l'Association) sont autorisés à exercer la massothérapie au Nouveau-Brunswick. Après leur formation, les candidates et les candidats qui désirent être inscrits à titre de membres de l'Association et être autorisés à exercer la profession doivent remplir deux conditions d'exercice : une évaluation pratique et une épreuve écrite connue en anglais sous le nom de *Multiple-Choice Question Exam* (MCQ), et en français sous le nom d'Examen à choix multiples (ECM).

Compte tenu de ces renseignements, il appert que l'Association est assujettie à la LLO, étant donné qu'elle :

est habilitée à admettre, à suspendre ou à expulser des personnes relativement à l'exercice d'une profession ou à leur imposer des exigences à l'égard de cet exercice.

L'Association doit donc offrir ses services dans les deux langues officielles d'une manière qui permet aux candidates et candidats désireux d'être admis à la profession de remplir les exigences d'inscription dans la langue officielle de leur choix *sans être défavorisés* par ce choix.

Portée de l'enquête

Étant donné que la plainte ne concerne pas le volet de l'évaluation pratique des conditions d'admission de l'Association, le Commissariat aux langues officielles (le CLO) a mené son enquête exclusivement dans le contexte de l'épreuve écrite de MCQ/ECM (l'examen). La plainte fait tout particulièrement état d'une préoccupation en ce qui concerne la qualité de l'examen en français et allègue qu'il est mal traduit et qu'il contient des erreurs et des incohérences qui défavorisent les candidates et candidats francophones. C'est sur cet aspect que s'est concentrée l'enquête du CLO.

Au cours de l'enquête, l'Association a fourni des renseignements très détaillés au sujet des grilles d'évaluation et des taux de réussite ainsi que de son recours à l'échelonnage des résultats de l'examen de sorte à garantir que toutes les versions de l'examen aient le même mérite sur le plan de l'évaluation, même si la plainte n'allègue aucune lacune quant à cet aspect en général. Le CLO n'aurait pas la compétence nécessaire pour enquêter sur une allégation de cette nature. Cette information a quand même été utile, dans la mesure où le CLO a pu établir que l'Association semble mettre en pratique ces notions et ces procédures d'une manière uniforme dans le cadre de l'examen en français et de l'examen en anglais. Le CLO peut uniquement apprécier le caractère équitable, en ce sens que l'examen doit être de qualité égale, peu importe la langue officielle dans laquelle il est passé.

Constatations à la suite de l'enquête

Comme l'explique l'Association, le CLO reconnaît que l'examen en français n'est pas une traduction de l'examen en anglais et que l'Association s'efforce de retenir les services d'experts

chevronnés pour produire des questions dans les deux langues officielles. Toutefois, l'enquête a révélé qu'en dépit des efforts de l'Association, la qualité de la rédaction des questions en français était inférieure. Le CLO doit donc conclure que la plainte est **fondée**, parce que les candidates et candidats qui exercent leur droit de passer l'examen en français sont défavorisés.

Les questions du CLO

Les premières questions que le CLO a posées portaient sur les ressources mises à la disposition des candidates et des candidats en préparation de l'examen, sur les procédures mises en œuvre par l'Association pour préparer et mettre à jour ou modifier l'examen, sur les étapes que suit l'Association pour s'assurer de la qualité égale des versions en anglais et en français et sur le rendement des candidates et candidats anglophones et francophones depuis la création de l'examen en 2014.

Ressources mises à la disposition des candidates et candidats

L'Association s'en remet au document intitulé *Compétences professionnelles interprovinciales et indicateurs de performance des massothérapeutes au niveau de l'entrée dans la profession* de la Federation of Massage Therapy Regulatory Authorities of Canada. Ce document sur les compétences est [TRADUCTION] « un document réglementaire commun que toutes les provinces réglementées doivent utiliser pour faire en sorte qu'elles évaluent la même matière ». Il est mis à la disposition du public sur le site Web de la Fédération et il est remis aux étudiants et aux enseignants.

Le *Manuel du candidat* est l'unique ressource d'étude fournie par l'Association. Ce manuel contient une version du document sur les compétences qui a été mise au point par l'Association de manière à être conviviale pour les étudiants en établissant plus clairement les compétences nécessaires en vue de l'examen écrit ou de l'évaluation pratique.

L'Association ne fournit pas de liste de documents de référence suggérés ni de lexique. On s'attend à ce que les enseignants informent les étudiants au sujet des documents d'étude appropriés et à ce qu'ils transmettent à l'Association une liste des documents de référence qu'ils utilisent.

L'Association ne publie ni ne recommande aucun examen fictif.

Préparation de l'examen

L'Association s'est exprimée de manière approfondie à propos de tout le processus qu'elle suit dans la préparation de l'examen et de tous les changements subséquents, le cas échéant. Le CLO remercie l'Association pour sa coopération qui a fait en sorte que le CLO comprenne comment l'examen est élaboré; nous devons faire remarquer que le présent rapport en contient seulement un aperçu très limité, avec la réponse écrite de l'Association, de manière à protéger la confidentialité des procédures et des renseignements qui ont été portés à notre connaissance.

L'Association gère l'examen en partenariat avec le College of Massage Therapists de Terre-Neuve-et-Labrador. Outre le caractère équitable, l'objectif commun consiste à produire un examen qui élimine seulement les candidates et candidats qui n'ont pas la compétence nécessaire pour exercer la profession en toute sécurité. Autrement dit, chaque candidate ou candidat qui satisfait aux critères minimaux de compétence devrait réussir l'examen et être admis à l'Association.

Pour atteindre cet objectif, on fait appel aux services d'un cabinet de psychométrie ainsi qu'à sa plateforme pour assurer la gestion globale des examens. Plus particulièrement pour les besoins de l'enquête du CLO, la plateforme comprend des composantes permettant d'élaborer des questions puis de les compiler en un examen informatisé d'un degré de difficulté comparable pour toutes les candidates et tous les candidats. La plateforme produit l'examen d'une durée de trois heures qui se compose de 150 questions, puis elle administre toutes les étapes à suivre quand la candidate ou le candidat a terminé.

Selon l'Association, étant donné que l'examen doit pouvoir supporter toute contestation judiciaire et que sa sécurité doit être protégée, chaque étape est minutieusement contrôlée et suivie.

L'Association a expliqué qu'elle fait appel à des experts en la matière pour élaborer les questions en anglais et en français. Après avoir suivi une formation dispensée par le cabinet de psychométrie, l'Association embauche et forme des experts en la matière pour concevoir la banque de questions. Ces experts sont divisés en deux groupes : ceux qui ont été formés en français et qui peuvent seulement rédiger des questions en français, et ceux qui ont été formés en anglais et qui peuvent seulement rédiger des questions en anglais. Ces personnes ne sont pas des bénévoles.

Aucune question n'est traduite. Les questions en français et en anglais sont élaborées indépendamment les unes des autres. Certaines questions peuvent sembler similaires ou même identiques, mais cela ne découle pas d'une comparaison question par question. Cette situation s'explique par le fait que les experts en la matière ont été formés de la même façon et ont appris à rédiger correctement des questions, et aussi par le fait que les questions portent sur la même matière.

Lorsqu'ils élaborent les questions, le principal outil dont se servent les rédacteurs est le document sur les compétences professionnelles interprovinciales qui contient toutes les compétences minimales que les candidates et candidats doivent posséder ainsi que la liste des documents de référence fournis par les enseignants en massothérapie. L'Association remet à ses experts en la matière le document sur les compétences en entier et tous les documents de référence dont se servent les enseignants.

Les sujets des questions sont tirés du document sur les compétences. Le document sur les compétences lie également les experts en la matière en ce qui concerne les types de questions qui peuvent être créées. Chaque question doit être jumelée, elle doit correspondre à la ou aux compétences concernées et elle doit être en adéquation avec une référence précise tirée de la documentation. Les questions ne peuvent pas être présentées pour révision et approbation avant que cela ait été fait.

Toutes les questions sont ensuite révisées avant d'être approuvées en vue de leur intégration à l'examen. En règle générale, quatre personnes participent à la rédaction et à l'approbation de chacune des questions. Un réviseur vérifie les compétences et un autre se concentre sur les références. On effectue ensuite une révision du vocabulaire de base et de l'intelligibilité. Le cabinet de psychométrie effectue aussi sa propre révision.

Lorsqu'on configure un examen, on choisit les questions de manière qu'elles soient compatibles avec le document sur les compétences, qui détermine la ventilation ou le pourcentage des questions d'examen qui doivent porter sur l'exercice de la profession, l'évaluation et le traitement. Les examens sont parallèles, en ce sens que les questions sont rédigées et assemblées de la même manière, mais pas parce qu'on peut les comparer question par question.

À titre d'exemple, imaginez une épreuve de géographie qui aurait été élaborée de cette manière et qui contiendrait la question suivante en anglais : « *What is the capital of Saskatchewan?* ». Si vous jetez un coup d'œil aux questions dans la version française de cette épreuve, vous pourriez plutôt trouver une question demandant de nommer la capitale du Manitoba. Là encore, étant donné qu'il existe un nombre limité de capitales provinciales au Canada, il se pourrait que les rédacteurs de la question en français aient en plus rédigé une question à propos de la Saskatchewan.

Chaque version de l'examen est similaire à toutes les versions courantes ou précédentes, non pas parce qu'elle contient les mêmes questions que celles-ci, mais bien en raison du fait qu'elle suit les mêmes paramètres psychométriques.

Efforts déployés par l'Association pour assurer l'égalité linguistique des questions

L'Association a signalé qu'elle sait que deux questions en français, dont l'utilisation a été approuvée dans le cadre d'un examen, contiennent des erreurs, mais elle ajoute que celles-ci n'ont pas pu être retirées avant la configuration d'un nouvel examen. L'Association a expliqué que cette situation est normale pour un examen nouvellement créé et qu'elle a « accordé » du mérite aux candidates et candidats dont l'examen contenait ces questions. Il est malheureux que cette situation ne puisse pas être portée à l'attention des candidates et candidats francophones lorsqu'ils prennent connaissance des questions, puisque cela doit sûrement constituer une source de distraction et d'insécurité pour eux.

Le CLO a confirmé que les procédures servant à traiter les questions que l'on reconnaît comme contenant des erreurs sont appliquées de la même manière, peu importe la langue de la question. Toutes les autres préoccupations portent en général sur le caractère équitable de l'examen et échappent à la portée de la présente révision.

La partie plaignante allègue que les plaintes à propos des questions d'examen en français ont été portées à l'attention de l'Association sans que celle-ci apporte quelque changement que ce soit, alors que l'Association répond qu'elle n'a reçu aucune plainte en bonne et due forme.

Dans sa réponse, l'Association précise ce qui suit : [TRADUCTION] « *Le candidat a la possibilité de rédiger une plainte à propos de l'une ou l'autre des questions de l'examen en se servant du formulaire fourni, qui est remis avec la feuille de pointage de l'examen* ». Au cours des entrevues avec la ou les parties plaignantes, il a été confirmé au CLO que des candidates et candidats avaient présenté ces formulaires pour faire part de leurs préoccupations à l'Association.

Cette contradiction a été expliquée pendant une réunion avec l'Association lorsque le CLO a appris que, même si l'Association passe réellement en revue *tous* les formulaires présentés, la rétroaction n'est pas considérée comme une plainte, à moins que la candidate ou le candidat l'ait présentée avec un numéro d'identification.

Il semble que le processus visant à porter une plainte à la connaissance de l'Association pourrait être mal compris par les candidates et les candidats. Si ce problème pouvait être réglé par des explications claires, l'Association pourrait en retour tirer avantage de la rétroaction très importante des candidates et candidats et mieux comprendre leurs préoccupations.

Recommandation n° 1 :

Le Commissariat recommande que le Collège des massothérapeutes du Nouveau-Brunswick fasse en sorte de se doter de procédures de plainte claires, que ces procédures soient comprises par les candidates et les candidats à ses examens d'admission et qu'elles soient effectivement portées à leur attention.

Performance des candidates et candidats francophones

Selon l'Association, aucun candidat francophone n'a échoué à l'examen depuis sa création en 2014.

Il ne s'agit pas nécessairement d'un indicateur prouvant que l'examen en français est de qualité égale à celle de l'examen en anglais.

Pour les motifs qui seront énoncés ci-dessous, il est important de signaler qu'il peut s'agir d'un indicateur de la qualité de l'enseignement qu'ont reçu les candidates et candidats francophones.

Vocabulaire

Des facteurs psychométriques ou des plaintes des candidates et candidats peuvent entraîner une révision globale de l'examen. L'Association a expliqué qu'elle jouit de la latitude nécessaire pour mener une révision justifiée par d'autres facteurs. En fait, l'enquête du CLO a incité l'Association à mener une révision globale des questions en français, laquelle a été réalisée par une ou un non-spécialiste, c'est-à-dire une personne qui n'est pas experte en massothérapie. Il s'agissait d'une révision linguistique, et non d'un exercice visant à passer en revue le contenu des questions.

Même si elle ne les a pas considérées comme des plaintes, l'Association a admis avoir reçu des formulaires de la part de candidates et de candidats qui suggéraient des changements, comme l'emploi de mots différents. De plus, elle a mentionné que des candidates et des candidats ont demandé aux surveillants d'examen : « *Qu'est-ce que cela signifie en anglais?* »

L'Association a insisté sur le fait qu'elle doit employer une terminologie « adéquate » et qu'elle s'efforce de le faire, étant donné que toute candidate et tout candidat francophone de l'extérieur de la province doit être capable de comprendre les questions. Elle est au courant d'autres incidents semblables à celui qui est mentionné ci-dessus et elle se demande si les étudiants ont réellement appris le vocabulaire approprié à l'exercice de la profession. L'Association a expliqué qu'elle avait reçu de la rétroaction de la part de candidates et de candidats, comme [TRADUCTION] « *À l'école, nous utilisons le mot _____* », et que de nombreux enseignants et étudiants emploient des mots qui ne sont peut-être pas justes. Au cours d'une rencontre avec le CLO, l'Association a présenté le problème comme s'il s'agissait d'une question de dialecte, comme si les étudiants ne connaissaient pas les mots et le vocabulaire justes.

Pour venir en aide aux candidates et candidats francophones qui pourraient faire face à ces enjeux, certaines questions étaient accompagnées par des mots anglais entre parenthèses.

Comme indiqué ci-dessus, une révision linguistique des questions en français a été effectuée par une personne non-spécialiste qui n'avait aucune connaissance particulière de la massothérapie et qui n'a pas révisé le contenu. Cette révision ne pouvait donc pas permettre de relever les problèmes associés au vocabulaire de la profession.

L'Association laisse le soin aux enseignants d'instruire les étudiants et de leur faire connaître la documentation pédagogique. Devenir un enseignant exige une qualification et une formation. Cette formation doit nécessairement s'appuyer sur le vocabulaire. Les enseignants francophones qui ont suivi une formation spécialisée et auxquels on a confié l'enseignement de la profession doivent nécessairement connaître le vocabulaire de celle-ci.

Pendant les entrevues avec la ou les parties plaignantes, le CLO a appris que certains étudiants francophones se sont servis d'un manuel qui était rédigé uniquement en anglais, même si les

écoles francophones dispensent tout l'enseignement et offrent toute la documentation en français.

Il a également été établi que l'Association demande en fait aux enseignants une liste de documents de référence et que les enseignants lui transmettent celle-ci à sa demande. Toutefois, le CLO a appris durant les entrevues avec la ou les parties plaignantes que l'Association ne semble pas se servir de ces renseignements.

Le CLO comprend que les candidates et les candidats ne sont pas testés au sujet du contenu des ressources didactiques choisies et/ou fournies par les enseignantes, mais qu'ils sont testés par rapport à leurs connaissances du document interprovincial des compétences de la Federation of Massage Therapy Regulatory Authorities of Canada sur lequel l'association se fie, intitulé « Compétences professionnelles interprovinciales et indicateurs de performance des massothérapeutes au niveau de l'entrée dans la profession ». Le but de demander aux enseignants de fournir leurs listes de ressources didactiques est de permettre à l'Association de citer une référence pour chacune des questions posées à l'examen.

Le CLO croit qu'il est essentiel que les enseignants ainsi que les candidates et les candidats comprennent cette distinction. Il vaut la peine de le répéter aux enseignants ainsi qu'aux candidates et candidats afin de s'assurer que cela n'a pas été négligé par les candidates ou les candidats qui peuvent recevoir beaucoup d'information en même temps de la part de l'Association.

Recommandation n° 2 :

Le Commissariat recommande que le Collège des massothérapeutes du Nouveau-Brunswick veille à promouvoir activement et rigoureusement aux enseignants ainsi qu'aux candidates et aux candidats que ces derniers seront testés par rapport à leurs connaissances des compétences retrouvées dans le document interprovincial des compétences de la Federation of Massage Therapy Regulatory Authorities of Canada, intitulé en français « Compétences professionnelles interprovinciales et indicateurs de performance des massothérapeutes au niveau de l'entrée dans la profession ».

L'Association fait valoir qu'elle veut que ses experts en la matière se servent des ressources didactiques, et elle s'assure même qu'elles sont disponibles pendant la rédaction des questions. L'Association s'assure que les références associées à chaque question sont vérifiées par une autre personne, mais il n'est pas clair que le vocabulaire employé dans une question est comparé au vocabulaire utilisé dans le matériel didactique.

Chaque personne rencontrée en entrevue a expliqué que du vocabulaire et des termes anatomiques erronés ont été employés dans les questions d'examen et elles ont donné des exemples qui recoupaient parfois les exemples mentionnés par d'autres. Plusieurs personnes interviewées ont fait mention de muscles et d'autres parties du corps ainsi que de termes

médicaux qui étaient employés de manière fautive. Plus d'une personne jugeait que les mots « test » et « technique » avaient été confondus. On a donné un exemple dans lequel le terme incorrect employé était différent du terme juste qui se trouvait dans le document sur les compétences interprovinciales sur lequel s'appuie l'Association.

Pendant une rencontre avec le CLO, l'Association a précisé que les candidates et candidats francophones étaient bien préparés. Il n'est pas déraisonnable de s'en remettre au taux de réussite établi des candidates et candidats francophones comme indicateur de la qualité de l'enseignement qu'ils ont reçu, indépendamment du fait qu'ils ont été défavorisés pendant l'examen.

Le CLO n'a pas le pouvoir de juger du « bien-fondé » de l'enseignement qui est dispensé. Toutefois, l'examen proposé doit être de qualité égale dans les deux langues officielles. On doit présumer qu'un organisme chargé de la réglementation d'une profession enseigne et emploie le vocabulaire juste dans ses méthodes d'enseignement et d'évaluation.

Si les enseignants emploient un vocabulaire incorrect en classe, l'Association pourrait s'en remettre au document sur les compétences interprovinciales qui existe déjà pour aider les enseignants à s'ajuster.

La partie plaignante propose ce qui suit :

[TRADUCTION] Si le CMNB consultait les enseignants et les [massothérapeutes accrédités] francophones dans la province et collaborait avec eux en ce qui concerne les questions d'examen, la profession en bénéficierait, tout comme la promotion des objectifs du collège. À notre avis, il s'agirait d'une étape fondamentale du processus visant à vérifier que les termes employés dans l'ECM sont compatibles avec ceux qui sont employés dans le cadre du programme d'enseignement de la massothérapie.

Le CLO comprend pourquoi l'Association ne souhaite pas consulter les enseignants et les massothérapeutes francophones ni collaborer avec ceux-ci en ce qui concerne les véritables questions d'examen. Toutefois, si l'Association estime qu'on n'enseigne pas le vocabulaire juste aux étudiants francophones ou s'il subsiste de la confusion en français à propos du vocabulaire de la profession, elle pourrait, en sa qualité d'organisme de réglementation de la profession, prendre des mesures pour abattre ces obstacles.

Recommandation n° 3 :

Le Commissariat recommande que le Collège des massothérapeutes du Nouveau-Brunswick mette sur pied un comité de liaison composé de représentants du Collège, d'experts en la matière, d'enseignants et de membres dans le but d'étudier le vocabulaire français juste qui devra être employé dans la profession au Nouveau-Brunswick :

- **pour mener des consultations en français afin d'établir les méthodes qui permettront d'enseigner le vocabulaire à privilégier aux experts en la matière lorsqu'ils rédigent les questions de la plateforme de l'« Examen à choix multiples »;**
- **pour déterminer s'il convient de créer un lexique que tous devraient employer;**
- **s'il le juge approprié, pour créer un tel lexique.**

Révision par le CLO de la banque de questions en anglais et de questions en français

Le présent rapport ne contient pas d'exemple particulier de questions étudiées pendant la révision par le CLO de la banque de questions, qui a été effectuée exclusivement pour les besoins de l'enquête et qui ne peut pas être rendue publique.

Avant de procéder à l'étude de la qualité des questions qui sont susceptibles d'être utilisées dans un examen, on s'est vite rendu compte que le nombre de questions en anglais était de loin supérieur à celui des questions en français. Le CLO accepte l'explication de l'Association, selon laquelle elle a hérité d'un volume de questions quand elle s'est associée au College of Massage Therapists de Terre-Neuve-et-Labrador. Étant donné que la LLO ne s'applique pas à Terre-Neuve-et-Labrador, cette province s'est contentée d'élaborer des questions en anglais.

Après avoir examiné la banque de questions approuvées en anglais et en français, le CLO a relevé de nombreux exemples de cas où la qualité des questions en français n'était pas équivalente à la qualité des questions en anglais.

L'impression générale qui se dégage des questions en anglais donne à penser qu'elles paraissent globalement bien rédigées pour la plupart, même si un petit nombre d'entre elles contiennent des erreurs de nature linguistique.

La même description ne s'applique pas à de nombreuses questions en français, celles-ci donnant une impression générale contraire. Le CLO a relevé de nombreux exemples de fautes d'orthographe, de grammaire et de syntaxe; d'emplois irréguliers; de mots manquants, dont des verbes; et même d'usages de mots anglais. Plusieurs questions contiennent de nombreuses erreurs et deux questions se distinguent par des erreurs particulièrement flagrantes (dans un cas, le nom de l'Association est incorrect et, dans un autre, il est écrit uniquement en anglais).

Un échantillon de 25 questions approuvées contenait 48 erreurs :

- 14 cas dans lesquels le verbe n'était pas accordé avec le sujet ou en nombre;
- 4 cas de mots omis;
- 6 erreurs de syntaxe;
- 1 question contenant des mots en anglais (pas un cas dans lequel la terminologie anglaise avait été ajoutée entre parenthèses au bénéfice des candidats);
- 13 fautes d'orthographe;
- 10 fautes de ponctuation ou autres erreurs.

Pendant les entrevues réalisées avec la ou les parties plaignantes, chacune d'entre elles s'est dite convaincue que les questions avaient été mal traduites, de toute évidence par un outil de traduction en ligne; elles ont été surprises quand on leur a dit qu'aucune des questions n'avait été traduite.

À plus d'une reprise, l'Association a employé l'expression « pouvoir supporter toute contestation judiciaire » : ses méthodes psychométriques doivent être valables en droit; elle doit offrir un examen qui est valable en droit. Pendant les rencontres, le CLO a jugé que les représentants de l'Association étaient bien conscients des obligations de l'Association et étaient très soucieux d'offrir aux candidats francophones une expérience d'examen équitable d'une qualité égale à celle que vivent les candidats anglophones.

L'Association a déployé beaucoup d'efforts pour produire un examen de qualité et pour embaucher des experts anglophones et francophones dans le but d'élaborer ses questions d'examen. Le CLO félicite l'Association d'avoir entrepris de son propre chef la révision de ses questions d'examen en français à la suite de la réception de la présente plainte. Cela étant dit, le CLO met en garde l'Association sur le fait que ses experts en la matière anglophones ou francophones ne sont pas nécessairement compétents en langues, même s'ils sont des spécialistes chevronnés en massothérapie.

Étant donné que les questions d'examen sont rédigées en anglais ou en français et qu'aucune question n'est traduite, on peut s'expliquer pourquoi l'Association a jugé qu'elle n'avait pas besoin d'ajouter un professionnel de la traduction à sa chaîne d'élaboration de questions. Toutefois, les traducteurs agréés, dont l'agrément et les titres de compétence résistent à un examen minutieux, sont très bien placés pour aider l'Association. Un traducteur qualifié possède des aptitudes éprouvées dans la langue dans laquelle il travaille, et il est donc compétent pour effectuer des révisions linguistiques. De plus, même s'il n'est pas nécessairement un expert des divers domaines et métiers dans lesquels ses services sont requis, il est un expert du vocabulaire.

Recommandation n° 4 :

Le Commissariat recommande que le Collège des massothérapeutes du Nouveau-Brunswick embauche des traducteurs agréés qualifiés pour effectuer une révision grammaticale de toutes les questions en français de la plateforme de l'« Examen à choix multiples » et de toutes les nouvelles questions après leur ajout à la plateforme dans le cadre du processus final d'approbation.

Conclusion et recommandations

Le Collège des massothérapeutes du Nouveau-Brunswick (l'Association) a bien accueilli la présente enquête qu'elle considère comme une occasion d'améliorer ses procédures et l'expérience à l'admission des candidats francophones. Le Commissariat aux langues officielles (le CLO) est convaincu que l'Association s'est engagée à offrir un examen qui soit équitable pour les deux communautés de langues officielles et il croit vraiment qu'elle y est parvenue.

Notre enquête a permis d'établir, pour les raisons énoncées dans ce rapport, que la plainte est **fondée** et que l'Association a manqué à ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (LLO).

Le CLO remercie l'Association qui a généreusement investi du temps afin de répondre à la plainte et de faciliter le déroulement de l'enquête et qui devrait collaborer à apporter les corrections nécessaires.

Compte tenu de ce qui précède, la commissaire formule les recommandations suivantes :

1. **QUE** le Collège des massothérapeutes du Nouveau-Brunswick fasse en sorte de se doter de procédures de plainte claires, que ces procédures soient comprises par les candidates et les candidats à ses examens d'admission et qu'elles soient effectivement portées à leur attention;
2. **QUE** le Collège des massothérapeutes du Nouveau-Brunswick veille à promouvoir activement et rigoureusement aux enseignants ainsi qu'aux candidates et aux candidats que ces derniers seront testés par rapport à leurs connaissances des compétences retrouvées dans le document interprovincial des compétences de la Federation of Massage Therapy Regulatory Authorities of Canada, intitulé en français « Compétences professionnelles interprovinciales et indicateurs de performance des massothérapeutes au niveau de l'entrée dans la profession »;
3. **QUE** le Collège des massothérapeutes du Nouveau-Brunswick mette sur pied un comité de liaison composé de représentants du Collège, d'experts en la matière, d'enseignants et de membres dans le but d'étudier le vocabulaire français juste qui devra être employé dans la profession au Nouveau-Brunswick :
 - pour mener des consultations en français afin d'établir les méthodes qui permettront d'enseigner le vocabulaire à

privilégier aux experts en la matière lorsqu'ils rédigent les questions de la plateforme de l'« Examen à choix multiples »;

- **pour déterminer s'il convient de créer un lexique que tous devraient employer;**
- **s'il le juge approprié, pour créer un tel lexique;**

4. QUE le Collège des massothérapeutes du Nouveau-Brunswick embauche des traducteurs agréés qualifiés pour effectuer une révision grammaticale de toutes les questions en français de la plateforme de l'« Examen à choix multiples » et de toutes les nouvelles questions après leur ajout à la plateforme dans le cadre du processus final d'approbation.

Le Commissariat remercie également la ou les parties plaignantes d'avoir porté cette question à son attention et à celle de l'Association, et d'avoir aussi pris le temps nécessaire afin d'être interviewées.

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, nous présentons respectueusement le présent rapport à la présidente de l'Association, à la partie plaignante, au premier ministre et à la greffière du Conseil exécutif.

En vertu du paragraphe 43(18) de la LLO, une partie plaignante qui n'est pas satisfaite des conclusions émises au terme d'une enquête peut former un recours devant la Cour du Banc du Roi du Nouveau-Brunswick.

Shirley C. MacLean, c.r.
Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

Signé dans la ville de Fredericton,
Province du Nouveau-Brunswick,
Le 21^e jour de mars 2023

ANNEXE 1

Questions posées par le CLO Préavis d'enquête à l'Association 10 mars 2021

1. Veuillez décrire de façon détaillée le processus que suit le Collège pour préparer les examens MCQ et ECM.
2. Veuillez préciser si on fournit aux candidates et candidats des ressources pour se préparer à l'examen MCQ/ECM; dans l'affirmative, veuillez décrire la nature de ces documents. Si aucun document préparatoire n'est fourni, veuillez décrire comment les candidates et candidats se préparent à l'examen MCQ/ECM.
3. Veuillez décrire les mesures que prend le Collège pour déterminer que les examens MCQ/ECM sont de qualité égale. Autrement dit, veuillez confirmer les méthodes que le Collège utilise pour s'assurer que les examens qu'il fait passer sont de qualité égale dans les deux langues officielles.
4. Veuillez confirmer la note de passage à l'examen MCQ/ECM et fournir des données sur les taux de réussite et d'échec aux deux examens depuis octobre 2014.
5. Lorsqu'il est nécessaire de faire des mises à jour ou des modifications aux examens MCQ et ECM, est-ce que le Collège fait preuve de rigueur de manière à ne pas compromettre la qualité de ces examens? Veuillez nous donner des précisions sur la méthode qu'emploie le Collège pour chaque examen lorsque des mises à jour ou des modifications sont nécessaires.

ANNEXE 2

Réponse de l'Association 9 avril 2021

Questions à choix multiples (ECM) en français du CMNB Révision de l'examen Rapport

Objet : Étudier les questions et les préoccupations touchant l'Épreuve à choix multiples en français (l'examen en français) formulées par le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick et y répondre.

Réponse circonstanciée

Toutes les parties de l'examen doivent respecter les procédures qui sont élaborées par nos partenaires du domaine de la psychométrie de manière que l'examen soit jugé équitable et valable en droit.

L'examen en français a été élaboré par un groupe d'experts en la matière bilingues qui ont été formés pour rédiger, formuler, référencer et documenter adéquatement des questions. Le CMNB se sert d'un logiciel pour élaborer les questions, lequel garde en mémoire tous les détails de chacune des questions. Chaque question doit faire référence et renvoyer à un manuel, elle doit porter et elle porte sur un point de compétence correspondant et elle doit être et est révisée par un autre expert en la matière avant d'être approuvée en vue de son intégration à l'examen. Absolument aucune question de l'examen en français n'a été traduite. Les questions sont conçues de manière à vérifier la compréhension de la documentation et non la capacité de lecture. Chaque question est élaborée en fonction d'un candidat minimalement compétent.

La matière des questions est déterminée par un document réglementaire commun, de sorte que toutes les provinces assujetties à une réglementation vérifient la même matière. Ce document, intitulé *Compétences professionnelles interprovinciales*, est public; il a été mis à la disposition des établissements d'enseignement, des étudiants ainsi que des candidates et candidats; et il est affiché dans notre site Web sous l'onglet Examens.

Le Manuel des candidats donne également un aperçu du contenu de l'ECM et la liste exhaustive des compétences qui sont spécifiquement abordées dans l'ECM.

12.2 Aperçu du contenu de l'ECM

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 1. Exercice de la profession | 21 tâches – 28 % (42 questions) |
| 1. Communications | |

2. *Professionalisme*
3. *Relation thérapeutique*

2. Évaluation **20 tâches – 27 % (41 questions)**

3. Traitement **33 tâches – 45 % (67 questions)**

1. *Principes de traitement*
2. *Techniques de massage*
3. *Exercices thérapeutiques*
4. *Application de chaud/froid*

Notation et principes de psychométrie : reconnaître la compétence

Le testage fondé sur des normes offre à tous les candidats compétents la possibilité de faire la démonstration de leurs capacités. Les modèles de notation traditionnels selon une « courbe en cloche » établissent arbitrairement les taux de réussite – c'est-à-dire qu'un pourcentage des candidats réussiront ou échoueront à l'examen, peu importe la manière dont ils auront effectué l'épreuve. La réussite est conditionnelle au classement des candidats sur le continuum de répartition des notes – un modèle de pointage intenable. Pour nos besoins, nous parvenons à établir la note de passage minimale à l'aide d'un niveau de performance quantifiable en nous servant de la méthode Angoff modifiée. Une note valable est accordée pour chaque question de l'épreuve en fonction des données sur les réponses des experts en la matière à la question suivante : quel pourcentage de candidats, sur cent praticiens minimalement compétents à l'entrée, seraient en mesure de répondre correctement à cette question?

En compilant les données d'Angoff pour chaque question et tâche, on peut établir une note de passage valable pour chaque examen élaboré. Lorsqu'une épreuve est élaborée à l'aide de ces principes psychométriques et qu'un modèle de notation valable en droit est utilisé, tous les candidats compétents ont la possibilité de réussir et d'exercer la profession, et l'examen fera en sorte de restreindre l'accès à la profession aux candidats qui n'ont pas réussi à faire la preuve de leur compétence.

À propos des notes graduées : faire en sorte que les comparaisons soient équitables

Les notes brutes des candidats sont converties en notes graduées de sorte à assurer leur comparabilité et leur caractère équitable. Par souci de continuité, les notes brutes sont converties en notes graduées afin que le résultat des candidats à un examen puisse être comparé à leur résultat à une autre forme du même examen. Pour pouvoir comparer les notes brutes des candidats à l'examen qui ont passé des formes plus difficiles ou plus faciles de l'examen, nous établissons une échelle commune. La note de passage à un examen est transformée en note graduée de 70 et toutes les notes brutes sont converties en une note graduée appropriée. Ce processus s'appelle l'échelonnage (note de passage = note graduée de 70).

Les candidats ne peuvent pas se servir de la note graduée qu'ils ont obtenue pour déterminer le nombre ou le pourcentage des questions portées à leur crédit. C'est-à-dire qu'une note graduée de 68 n'est pas équivalente à 68 %.

L'examen en français a été corrigé par un comité d'experts en la matière du Nouveau-Brunswick et l'examen à l'étude comportait une note graduée de 70, ce qui est considéré comme équitable selon les normes de l'industrie.

Tous les exercices de détermination des seuils sont documentés et toutes les questions à propos desquelles le groupe n'est pas en mesure de fixer une note dans une fourchette de 20 points sont supprimées de l'examen et sont révisées avant d'être utilisées dans un contexte de testage.

Une question qui est évaluée dans un examen ne peut être révisée et doit demeurer partie intégrante de l'examen, car elle peut faire fluctuer la notation de l'examen. Les révisions doivent être passées en revue par un comité et aucun changement ne peut être apporté s'il ne modifie pas réellement la question d'examen. Certaines questions de l'examen actuel sont demeurées au testage, mais en raison d'une erreur ou d'une coquille qui complique la compréhension du candidat, la question a été accordée au candidat [sic]. Dans le cas d'un examen tout récent, il est normal qu'il faille plusieurs années afin d'intégrer toutes les révisions et les corrections dans l'ensemble de la banque de questions en anglais et en français. Le prochain exercice de détermination des seuils aura pour objet l'année d'examen 2022.

En ce qui concerne l'examen en français courant, les questions accordées sont les suivantes : questions n^{os} 10 et 96.

Contexte de l'examen et plaintes

L'examen en français a lieu dans une grande salle où chaque candidat dispose d'une table ou d'un pupitre, de crayons, de gommes à effacer, d'un livret d'examen, d'une feuille de pointage, de papier vierge, d'un formulaire de plainte et d'une bouteille d'eau.

L'examen se compose de 150 questions et le candidat dispose de trois heures pour le terminer. Toutes les règles et les lignes directrices ont été expliquées aux candidats dans le manuel de l'étudiant et ont été passées en revue au cours d'une orientation qui a précédé l'examen.

Chaque candidat est tenu de signer un formulaire de confidentialité pour contribuer à sécuriser la documentation de l'examen et à protéger l'intégrité de celui-ci. Chaque candidat a la possibilité de formuler une plainte à propos de toute question de l'examen, en se servant du formulaire prévu à cet effet qui est distribué avec la feuille de pointage de l'examen.

Le personnel à l'examen comprend toujours une personne bilingue pour aider les candidats. Les membres du personnel doivent passer en revue la totalité de l'examen afin de se familiariser avec la documentation. À la demande d'un candidat, il est permis aux membres du personnel de

traduire ou de décrire tout mot afin de lui venir en aide sur le plan de la langue ou de la grammaire, mais sans l'aider à répondre à la question.

Jusqu'à maintenant, nous n'avons reçu aucune plainte en bonne et due forme de la part d'un candidat francophone qui aurait allégué avoir été incapable de comprendre les questions d'examen ou qui se serait senti défavorisé d'avoir dû passer l'examen par écrit. Toutefois, nous recevons des révisions aux questions ou des suggestions de mots différents dans les formulaires de plainte remplis par les candidats. Bon nombre de ces révisions suggérées se présentent comme suit : « à l'école, nous employons le mot... ou nous employons habituellement le mot correspondant en anglais ». Les membres de notre personnel passent en revue et documentent ces révisions.

L'examinatrice en chef a, à maintes reprises, fait savoir à tous les responsables de programme de massothérapie que toute la documentation dont ils se servent dans leur enseignement, autre que les manuels, devrait lui être transmise pour des fins de référencement.

Plaintes et enquêtes

Toute plainte en bonne et due forme qui est présentée par un candidat ou tout incident inhabituel qui se produit lors d'un examen fait l'objet d'une enquête de la part de l'agent d'assurance de la qualité de l'examen de manière à faire en sorte que toute erreur soit corrigée ou à trouver la source ou la cause de l'incident.

Une enquête a été menée à la suite d'une plainte présentée au Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick. Les questions d'examen en français ont été passées en revue par un tiers indépendant afin de déterminer si l'examen en français causait de la difficulté aux candidats francophones ou était entaché de préjugés à leur égard.

Avis professionnel à la suite de la révision indépendante :

Dans l'ensemble, l'examen est bien rédigé dans une langue correspondant au niveau d'entrée. Je ne crois pas qu'un candidat quelconque pourrait avoir de la difficulté à comprendre les questions ou serait défavorisé.

La révision indépendante a permis de relever 19 fautes de grammaire, de ponctuation ou d'orthographe dans l'examen; quatre suggestions de changement de mot; et deux questions qui ont été jugées difficiles à comprendre. Ces deux questions ont déjà été accordées aux candidats et sont mentionnées ci-dessus.

Les résultats globaux des examens écrits ont été passés en revue dans l'optique de trouver des signaux d'alarme, mais aucun n'a été relevé.

Statistiques de l'examen écrit

	Nombre total de candidats	Anglophones	Échecs – Anglophones
2016	69	52	4
2017	80	67	2
2018	107	90	5
2019	114	100	5
2020	40	29	0

Reprises – Anglophones	Anglophones de l'extérieur de la province	Francophones	Échecs – Francophones	Francophones de l'extérieur de la province
2	0	17	0	2
2	11	13	0	0
2	14	17	0	0
3	34	14	0	0
0	0	11	0	0

	Moyenne – Anglophones	Moyenne – Francophones	Moyenne globale
2016	77,56	73,84	76,61
2017	76,64	74,82	75,82
2018	77,02	77,06	77,02
2019	78,30	73,29	77,68
2020	78,79	78,30	78,79

Conclusion

L'enquête interne a permis de conclure que toutes les politiques et les procédures d'examen ont été adéquatement mises en application. Des mesures d'adaptation ont été prises dans l'intérêt de toute personne qui en avait besoin, peu importe la langue. L'examen en français a été élaboré entièrement par des experts bilingues compétents en la matière du Nouveau-Brunswick; il ne s'agit absolument pas d'un examen traduit. Les statistiques de l'examen n'indiquent pas que les candidats francophones éprouvaient de la difficulté ou étaient défavorisés, comparativement aux candidats anglophones. Comme vous pouvez le voir dans les tableaux ci-dessus, aucun candidat francophone n'a échoué à l'examen au cours des cinq dernières années.

Les révisions apportées à l'examen seront étudiées par un comité avant la prochaine date d'examen et toutes les révisions qui n'influent pas sur le pointage des questions seront effectuées.

Le CMNB tient beaucoup à régler cette plainte, car nous avons confiance en notre capacité de présenter un examen équitable et juste à tous les candidats du Nouveau-Brunswick.

ANNEXE 3

Questions posées par le CLO Correspondance à la partie plaignante 5 octobre 2021

1. Pour que nous puissions nous préparer à la révision susmentionnée et aussi mieux évaluer les questions en langue française dans le contexte de votre plainte, veuillez nous faire part de tout autre détail auquel vous pourriez penser quant aux « incohérences et erreurs dans l'ECM en français », lesquelles vont au cœur de votre plainte. Je suis au courant de votre affirmation selon laquelle tous les candidats sont tenus de signer une entente de confidentialité. Néanmoins, j'aimerais prendre connaissance de toute indication que vous pourriez fournir et qui nous aiderait à cerner toutes les préoccupations possibles en matière de langues officielles pendant que nous réalisons notre étude de la banque de questions.
2. Veuillez nous transmettre tout autre renseignement écrit qui nous permettrait de vérifier, dans la banque de questions d'examen, tout exemple particulier de vos préoccupations.
3. Dans le contexte de notre enquête en cours, veuillez également nous fournir tout renseignement dont vous disposez qui permettrait de déterminer quand et comment ces « erreurs et incohérences » ont été portées à l'attention du CMNB ainsi que toute réponse qui a suivi.
4. Si vous avez d'autres commentaires de nature générale ou d'autres renseignements que vous voudriez porter à notre attention, veuillez nous les transmettre par écrit.