

Manuel des politiques et procédures de l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa

LANGUES OFFICIELLES/SERVICES EN FRANÇAIS

Section :	Généralités	No:	1-130
Auteur :	Communications	Approuvée par :	Haute direction
Remplace :	5 mars 2021	Date d'approbation :	12 décembre 2025

I. POLITIQUE SUR LES LANGUES OFFICIELLES

1. Définitions

Langues officielles : Dans cette politique, le terme « langues officielles » désigne le français et l'anglais.

Bureau des Services en français : Sous la responsabilité du Service des communications de l'Institut de cardiologie, le Bureau a pour mandat d'assurer les services de traduction, la formation linguistique en français et la gestion de la désignation, ainsi que de promouvoir l'offre active de services en français aux patients.

Clients : Les « clients » de l'Institut de cardiologie comprennent les patients, les membres de leur famille et le public en général.

Bilingue : Dans le cadre de cette politique, « bilingue » signifie la capacité d'offrir les services dans les deux langues officielles.

2. Principes généraux

2.1 L'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa (l'Institut) est un établissement universitaire de soins de santé voué à l'étude, au traitement et à la prévention des maladies du cœur. L'Institut est dédié à offrir un environnement de soins et de services aux clients qui réduit au maximum le stress relié aux barrières linguistiques et, par conséquent, s'engage à offrir des services en anglais et en français.

2.2 L'Institut considère les clients s'exprimant dans l'une ou l'autre des langues officielles comme ayant les mêmes droits, le même statut et les mêmes priviléges. Par conséquent, ils ont tous le même droit de recevoir des services administratifs, infirmiers, professionnels, médicaux et de soutien dans la langue officielle de leur choix.

2.3 Pour réaliser sa mission, l'Institut procurera à son personnel les ressources nécessaires afin qu'il puisse offrir des soins de santé complets et de grande qualité dans la langue officielle choisie par ses clients.

2.4 On incite les clients à communiquer avec le personnel de l'Institut dans la langue officielle de leur choix.

2.5 L'Institut s'efforcera, autant que possible, d'offrir des programmes d'éducation au public dans les deux langues officielles.

3. Services dans la langue officielle préférée du patient et de sa famille

- 3.1 L’Institut possède un mécanisme pour capter et consigner l’identité linguistique de la clientèle à son dossier, dès le premier contact.
- 3.2 Il incombe au/à la gestionnaire et/ou à l’employé(e) de la santé de veiller à ce que ces clients reçoivent les services requis dans la langue officielle de leur choix.
- 3.3 Les membres du personnel qui parlent français sont clairement identifiés à l’aide d’un insigne d’identité, d’affichage bilingue dans les bureaux, de cartes professionnelles bilingues et de signature électronique bilingue, indiquant à la clientèle et aux familles leur capacité de communiquer en français.
- 3.4 Si un membre du personnel ne peut offrir les services requis en français, il demandera l’aide d’un collègue de statut équivalent pour offrir ces services en français.
- 3.5 En dernier ressort, des services d’interprétation seront offerts.

4. Plaintes

4.1 Tout client qui n'est pas servi dans la langue officielle pour laquelle il a exprimé une préférence peut déposer une plainte dans la langue officielle de son choix auprès du Bureau des relations avec les patients, qui la transmettra au Bureau des Services en français et/ou à la vice-présidence du Service des communications. Une réponse appropriée dans la langue de la communication sera alors assurée conformément à la politique de l’Institut sur la gestion des préoccupations des patients, des familles et des visiteurs.

4.2 L’Institut est responsable de faire connaître ce processus et de s’assurer que le bureau des Services en français est facilement accessible pour les patients et leur famille.

5. Communications

5.1 L’Institut doit veiller à ce que toute la signalisation soit bilingue.

5.2 Tout matériel publicitaire relié aux programmes et aux services offerts au public doit toujours être dans les deux langues officielles.

- L’Institut est tenu de veiller à ce que ses communications orales et écrites avec la population soient disponibles dans les deux langues officielles.
- Le personnel de l’Institut répond au téléphone en offrant activement les services en français.
- Le système interactif de téléphonie et la messagerie vocale sont disponibles en français.
- La réception, l'accueil ainsi que tout le continuum de soins des services désignés sont offerts activement en français.
- Des scripts de messages vocaux sont mis à la disposition du personnel.

5.3 Les communiqués de presse, les en-têtes, les pages pertinentes du site web, les dépliants, les brochures, le matériel publicitaire, éducatif, promotionnel et toute autre communication écrite et électronique liée aux programmes désignés doivent être disponibles simultanément dans les deux langues officielles.

5.4 De même, toutes les activités de collecte de fonds et autres activités organisées avec le public doivent se faire dans la langue officielle de la communauté visée.

5.5 Tout client qui envoie une communication écrite à l’Institut recevra une réponse dans la langue officielle de sa communication.

6. Services de traduction

6.1 L’Institut doit avoir accès à des services adéquats de traduction et de révision. Pour ce faire, il doit établir une politique concernant :

- l'accès général aux services;
- la révision en général ainsi que la révision des documents traduits antérieurement;
- la normalisation de la terminologie.

6.2 La traduction et la révision des documents en français est assurée par la traductrice de l’Institut.

Pour assurer un service de qualité rapide et disponible à un coût raisonnable, les services des traducteurs, réviseurs et interprètes indépendants sont aussi considérés. Une liste de fournisseurs a été compilée et est gérée par le Bureau des Services en français. Le personnel doit communiquer avec le Bureau pour ses besoins de traduction.

6.3 Les documents destinés aux patients sont admissibles aux services de traduction gratuits du Réseau de traduction du ministère de la Santé.

6.4 L’utilisation des services de traduction est encouragée et le personnel est informé au sujet des services disponibles et la politique régissant l’utilisation de ces services.

7. Responsabilité de la direction

7.1 Les membres de la haute direction de l’Institut de cardiologie, ainsi que leur équipe de direction respective, sont responsables d’assurer l’exécution de cette politique au sein de l’Institut.

7.2 Un plan annuel, mis au point par le Service des ressources humaines de l’Institut de cardiologie, identifiera les besoins concernant les services dans les deux langues officielles et recommandera des stratégies afin d’atteindre les objectifs.

7.3 Les vice-présidents et les chefs de l’Institut de cardiologie passeront en revue les stratégies approuvées en vue de combler les besoins en personnel des divers services afin d’offrir un service dans les deux langues officielles et assisteront les gestionnaires lors de la dotation en personnel selon le plan approuvé.

7.4 Les chefs de service et les gestionnaires feront tous les efforts raisonnables pour optimiser le déploiement de personnel capable de fournir un service bilingue lors de tous les quarts de travail afin de garantir l’accès aux services en français.

8. Dotation en personnel pour les postes

8.1 Les services aux clients seront disponibles dans les deux langues officielles dans les secteurs de la santé suivants :

- Admission
- Division d'anesthésie cardiaque
- Centre de diagnostic cardiaque
- Chirurgie cardiaque
- Cardiologie
- Services cliniques
- Centre des communications
- Bureau de la réception de l'accueil principal de l'ICUO de la Fondation -Bénévoles
- Cardiologie nucléaire
- Cliniques pour patients externes

- Imagerie cardiaque
- Pharmacie
- Unité de préadmission
- Centre de prévention et de réadaptation
- Triage

8.2 Pour déterminer si la capacité de dispenser les services dans les deux langues officielles est une qualité essentielle ou souhaitable, au moment de doter un poste, la haute gestion de l’Institut doit tenir compte des facteurs suivants :

- i. Les besoins des clients;
- ii. La disponibilité générale des employés au sein du service pouvant dispenser les services dans les deux langues officielles.
- iii. La nature du contact avec les patients et le public;
- iv. Le niveau de responsabilité associé au poste visé;
- v. L’identification des postes uniques.

Les services de bénévolat sont activement offerts en français. Si une personne bénévole n'a pas les compétences linguistiques requises, elle cherche de l'assistance pour répondre aux besoins de la clientèle. La personne responsable des bénévoles recrute activement des bénévoles pouvant communiquer en français.

9. Recrutement du personnel médical

9.1 En recrutant le personnel médical des secteurs offrant des services dans les deux langues officielles, tout sera mis en œuvre pour doter ces postes de médecins aptes à dispenser les services dans les deux langues officielles.

9.2 En accordant des priviléges au personnel médical, l’Institut de cardiologie et ses partenaires tiendront compte de la philosophie et des principes énoncés dans la présente politique.

9.3 Un profil linguistique identifiant les besoins de compétence en français et en anglais en relation avec la compréhension et l’expression orales et écrites sera assigné à chaque poste actuel ainsi qu’aux nouveaux postes.

10. Recrutement du personnel bilingue

10.1 Les vice-présidents et les chefs fourniront au Service des ressources humaines le nombre de postes bilingues requis dans les secteurs sous leur responsabilité.

10.2 Lorsqu'un poste deviendra vacant, chaque gestionnaire d'unité examinera le profil linguistique du personnel de ladite unité. Cet examen déterminera les exigences du poste à doter pour répondre aux besoins linguistiques de cette unité.

10.3 Lorsque la capacité à dispenser les services dans les deux langues officielles sera jugée impérative pour le poste à doter, les aptitudes linguistiques des candidat(e)s devront être vérifiées au moyen d'un test linguistique durant le processus de sélection et avant l'entrevue. Les aptitudes en français et en anglais pourront faire l'objet d'un tel test.

10.4 Le poste devra être affiché conformément à la convention collective en vigueur ou au Manuel des conditions de travail.

10.5 Si aucun(e) candidat (e) ayant les compétences recherchées et pouvant dispenser les services dans les deux langues officielles n'est trouvé(e) à l'intérieur de l'Institut, le poste sera annoncé à l'extérieur; ou

10.6 S'il n'existe aucun(e) candidat(e) pouvant dispenser les services dans les deux langues officielles, lorsque cette exigence est impérative pour le poste à doter, un(e) candidat(e) unilingue pourra être nommé(e) au poste. On pourra alors exiger que ce(tte) candidat(e) suive une formation linguistique selon les besoins et les circonstances de l'unité ou du service. Le/la gestionnaire examinera le nombre d'employé(s) bilingues au sein de son unité ou service et déterminera si le/la candidat(e) devra suivre une formation linguistique, ou encore si la capacité de dispenser les services dans les deux langues officielles devra être exigée au moment de doter le prochain poste vacant.

10.7 Pour les employés qui occupent un poste désigné bilingue pour lequel les compétences linguistiques ne sont pas rencontrées, l'Institut met à la disposition de ses employés les ressources suivantes :

- Accès à de la formation en français en dehors des heures de travail ;
- Opportunités de développement disponibles dans la communauté ;
- Information sur les possibilités de remboursement de formation linguistique, que ce soit en provenance de l'organisme même ou en provenance du gouvernement de l'Ontario.

11. Vérification des compétences linguistiques

11.1 Lorsqu'un poste devra être doté par un(e) candidat(e) pouvant dispenser les services dans les deux langues officielles, l'aptitude linguistique de ce(tte) candidat(e) devra être vérifiée avant l'entrevue et le processus de sélection. Le Service des ressources humaines coordonnera tous les tests linguistiques des candidat(e)s.

11.2 Le Service des ressources humaines évaluera les aptitudes des candidat(e)s à l'expression orale et la compréhension de la langue officielle seconde. Les aptitudes à la lecture et l'écriture de la langue officielle seconde seront aussi être évaluées si le poste comporte de telles exigences.

11.3 Dans le cas des postes pour lesquels cette exigence est impérative, le niveau fonctionnel d'expression et de compréhension orales requis est celui décrit dans le profil linguistique.

On entend par « profil linguistique » un ensemble de critères objectifs qui déterminent le niveau de compétence linguistique requis en français et en anglais pour remplir les rôles et responsabilités liés à un poste donné. Les profils linguistiques sont établis en fonction des descriptions de postes, et non en fonction des personnes offrant déjà des services dans le cadre d'un poste donné. Les profils linguistiques englobent toutes les habiletés de communication, soit l'expression orale, la compréhension orale, la compréhension de l'écrit et l'expression écrite.

11.4 Le degré d'aptitude à l'expression orale, la lecture et l'écriture dans les deux langues officielles, pour chaque poste, devra être approuvé par le/la gestionnaire du service et le vice-président visé.

11.5 On avisera le/la candidat(e) par écrit des résultats de son test linguistique. Une copie des résultats sera conservée dans le dossier du/de la candidat(e).

11.6 Tout nouvel employé devra se plier à l'examen afin d'établir son niveau de langue.

11.7 Degrés établis de compétence à l'expression orale, la lecture et l'écriture dans les deux langues officielles

11.8 Depuis octobre 2016, l'Institut fonde ses exigences sur les nouveaux degrés de compétence adoptés par le service des Ressources humaines de L'Hôpital d'Ottawa.

11.9 Les résultats des évaluations linguistiques seront valides pour une période de 5 ans et conservés dans les

dossiers des employés sauf si un employé postule un emploi qui exige un niveau supérieur ou s'il/elle a suivi une formation linguistique en français. Dans ce cas, l'employé devra être évalué à nouveau.

11.10 Les degrés de compétence sont décrits selon les aptitudes (voir les niveaux à l'annexe A).

12. Formation en langue seconde

12.1 L'Institut incite les employé(e)s à suivre des cours de langue seconde afin de maintenir ou d'accroître leur degré de compétence bilingue.

12.2 L'Institut établira clairement les fonds dépensés en formation linguistique pour les participants sélectionnés. L'Institut communiquera à tous ses employés les occasions de formation disponibles.

12.3 Les priorités ou les critères d'acceptation pour une formation linguistique comprennent :

- a) les employés qui doivent communiquer oralement avec les patients et avec leurs familles, et ce, quotidiennement.
- b) les employés ayant plus de cinq ans à travailler avant leur retraite.

12.4 L'Institut soutiendra l'initiative des employé(e)s inscrit(e)s à des cours de langue seconde en remboursant leurs frais de cours si le programme a été approuvé par l'Institut. Pour obtenir un tel remboursement, les employé(e)s devront être présent(e)s à 70% des séances et réussir entièrement le cours. Les frais d'inscription pourront être payés par un organisme extérieur, comme le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, le cas échéant, selon la disponibilité des fonds. Le financement sera accordé de façon prioritaire aux employé(e)s des secteurs décrits à l'article 13.3.

12.5 La formation en langue seconde sera suivie en dehors des heures normales de travail, à moins d'avis contraire, et selon l'approbation de son/sa gestionnaire.

12.6 L'Institut s'efforcera d'offrir la formation linguistique avec l'aide du Centre d'apprentissage du français, de l'Université d'Ottawa et tout autre fournisseur de formation linguistique reconnu.

13. Direction et administration

Le conseil d'administration de l'Institut mène ses délibérations dans les deux langues officielles. Dans cette perspective :

14. Évaluation et rapport annuel à l'intention du conseil d'administration

14.1 Les indicateurs du recrutement et de rétention du personnel pouvant dispenser les services dans les deux langues officielles feront l'objet de rapports annuels du comité de la langue française à l'intention du conseil.

14.2 Une fois par année, le comité de la langue française présentera au conseil d'administration un rapport sur l'efficacité et l'application de la Politique sur les langues officielles et de la Politique sur les services en français dans la perspective des points suivants :

- i. population de patients et satisfaction;
- ii. désignation des postes exigeant la capacité de dispenser les services dans les deux langues officielles;
- iii. pourcentage d'employé(e)s des secteurs d'intervention directe pouvant dispenser les services dans les deux langues officielles;
- iv. séances de formation linguistique offertes au personnel;
- v. pourcentage, par service, d'employé(e)s pouvant dispenser les services dans les deux langues officielles;
- vi. plaintes ou griefs touchant aux langues officielles (et leur résolution).

II. POLITIQUE SUR LES LANGUES OFFICIELLES

La présente partie s'applique aux secteurs désignés par la Loi sur les services en français.

L’Institut reconnaît qu’en vertu de la Loi sur les services en français, toute personne, dans ses relations avec le personnel de l’Institut, a le droit de communiquer et de recevoir les services disponibles en français.

1. Communication

1.1 Les entrées publiques et les aires d'accueil des patients à l’Institut doivent indiquer la disponibilité de services en français offerts par les membres du personnel désignés portant l’inscription « Je parle français » sur leur carte d’identité ou sur un macaron distinct.

1.2 Les employés bilingues en service doivent porter leur insigne indiquant leur capacité d’offrir un service dans l’une ou l’autre des deux langues officielles et doivent s’enquérir de la langue de préférence des patients qui sont sous leurs soins.

1.3 Après avoir salué un patient dans les deux langues officielles, le personnel lui demandera s’il souhaite être servi en anglais ou en français.

2. Dossiers médicaux

2.1 La consignation des données aux dossiers des patients se fera en anglais.

2.2 Tous les formulaires versés au dossier clinique et émanant de l’Institut doivent être bilingues, ou disponibles dans les deux langues.

2.3 L’Institut de cardiologie n’est pas responsable de fournir à ses patients la traduction du contenu de leur dossier médical. Les autres demandes seront traitées individuellement, selon le niveau de traduction requis.

3. Formation

3.1 L’Institut offre diverses ressources en français par l’entremise de son intranet aux membres du personnel. Les ressources offertes comprennent de l’information sur l’offre active, sur les possibilités de formation, et des outils et trucs pour se familiariser avec la langue française. De plus, toutes les nouvelles portant sur les Services en français sont partagées par l’entremise de l’infolettre hebdomadaire de l’Institut distribuée à tous les employés.

3.2 Tous les gestionnaires doivent encourager leurs employé(e)s à participer aux cours de français et, dans la mesure du possible, les aider à atteindre leur objectif.

4. Dotation

4.1 L’Institut devra indiquer clairement que les exigences linguistiques de divers postes seront satisfaites en assurant la formation des employé(e)s actuel(le)s lorsqu’ils/elles ne répondent pas aux exigences linguistiques et qu’un(e) employé(e) ne sera jamais mis(e) à pied ou ne subira jamais de baisse de salaire ou de traitement en raison de son incapacité à répondre aux exigences linguistiques.

4.2 Les employés engagés après le 1er janvier 2000 et les autres candidats externes doivent répondre aux exigences linguistiques affichées.

5. Représentation des francophones : conseil d’administration et comités de la haute gestion

5.1 Conseil d'administration

Afin d'assurer la permanence et la qualité des services offerts en français au sein de l'Institut, le conseil d'administration doit comprendre au moins deux (2) membres francophones. Avant d'effectuer toute nomination, le président doit s'assurer que le nombre minimal de membres francophones est maintenu en tout temps.

5.2 Haute direction

L'Institut devra compter au moins deux (2) francophones parmi les seize (11) membres de la haute direction.

5.3 Comités de la haute direction

L'Institut devra également répondre aux besoins de la collectivité locale en assurant la représentation adéquate des francophones au sein des comités de la haute direction. Chaque comité doit comprendre au moins un (1) francophone.

6. Responsabilité

Le président-directeur général est responsable de la permanence de la prestation de services en français de grande qualité.

ANNEXE A

DESCRIPTION DES COMPÉTENCES

Supérieur

Compréhension orale : En mesure de comprendre un discours de n'importe quelle longueur énoncé dans une langue standard et traitant d'un large éventail de sujets familiers ou non. En mesure de comprendre un certain nombre de variantes non standard de la langue, avec parfois quelques erreurs d'interprétation. En mesure de cerner facilement l'idée principale d'un discours ainsi que les détails formulés pour l'étayer dans des contextes universitaires et professionnels. La compréhension des éléments marquants dans un discours bien structuré est pratiquement toujours parfaite. En mesure de comprendre de nombreuses références culturelles. N'éprouve que rarement des difficultés à comprendre un discours énoncé à vitesse normale. La compréhension ne nécessite que peu, voire pas, de répétitions.

Compréhension de l'écrit : En mesure de comprendre la plupart des formes de langage écrit, notamment des textes abstraits et présentant une structure complexe. En mesure de cerner facilement l'idée principale d'un texte ainsi que les détails formulés pour l'étayer dans des contextes universitaires et professionnels. En mesure de comprendre un spectre élargi de vocabulaire, aussi bien rare que fréquemment utilisé. En mesure de comprendre la plupart des sujets non familiers en dépit du manque de connaissance du contexte. En mesure de comprendre de nombreuses références sociolinguistiques et culturelles. Les erreurs d'interprétation sont rares. En mesure de déduire sans se tromper la signification de mots non familiers à partir du contexte. Une deuxième lecture peut s'avérer nécessaire exclusivement dans le cas de textes extrêmement complexes ou écrits dans un langage très familier.

Expression écrite : Fait preuve d'un haut niveau de maîtrise du vocabulaire et de la grammaire. En mesure de rédiger des textes formels et informels, des rapports et d'autres correspondances sur une vaste gamme de sujets abstraits et concrets. En mesure d'adapter son style de rédaction au lecteur. En mesure de transmettre des nuances subtiles avec un certain nombre d'expressions familières. La rédaction est structurée et s'appuie sur une grande variété d'éléments assurant la cohésion du texte. Les erreurs sont rares et n'interfèrent pas avec la compréhension.

Expression orale : Fait preuve d'un haut niveau de maîtrise du vocabulaire et de la grammaire. En mesure de gérer toutes les situations familiaires et un certain nombre de situations non familiaires, formelles ou informelles, en relation avec un vaste spectre de sujets concrets et abstraits. En mesure d'adapter le style de son discours à la personne ou au public qui l'écoute. En mesure de transmettre des nuances subtiles grâce à un certain nombre d'expressions familières. Des erreurs peuvent survenir à l'occasion de l'utilisation dans le discours de structures extrêmement complexes, mais, lorsque c'est le cas, la personne est en mesure de s'autocorriger. Les pauses de longue durée et les hésitations sont rares et ne perturbent pas l'attention portée au discours. La prononciation est claire tout au long du discours. En dépit de la présence éventuelle d'un accent, le locuteur est compréhensible par la plupart des locuteurs d'origine de la langue utilisée.

Avancé

Compréhension orale : En mesure de comprendre la plupart des discours enchaînés habituels, qu'ils soient narratifs ou descriptifs, portant sur des sujets familiers. En mesure de cerner l'idée principale d'un discours et la plupart des détails qui l'étayent dans des contextes familiers ou habituels. En mesure de comprendre un certain nombre de détails essentiels dans des situations complexes ou inhabituelles avec, toutefois, des erreurs d'interprétation occasionnelles. Une compréhension optimale dans des situations inhabituelles peut exiger la répétition ou la reformulation des détails principaux et un ralentissement de la vitesse d'élocution sous la normale. En mesure de comprendre un certain nombre de références culturelles. Des répétitions occasionnelles peuvent être nécessaires.

Compréhension de l'écrit : En mesure de comprendre la plupart des textes factuels et un certain nombre de textes abstraits. En mesure de comprendre les idées principales et de nombreux détails venant les étayer dans des textes enchaînés portant sur des sujets familiers et sur certains sujets non familiers. Dispose d'un bon lexique généraliste et d'un certain nombre de lexiques techniques dans ses domaines de spécialisation. En mesure de comprendre un certain nombre de sujets non familiers en dépit du manque de connaissance du contexte. En mesure de comprendre un certain nombre de références culturelles. Des erreurs d'interprétation sont possibles en présence de sujets structurellement ou conceptuellement plus complexes ou d'idiomes peu fréquents. Une deuxième lecture des textes les plus complexes peut être nécessaire.

Expression écrite : Dispose soit d'un vocabulaire, soit d'une grammaire de haut niveau, mais pas des deux. En mesure d'écrire un ou plusieurs paragraphes sur la plupart des sujets concrets et sur certains sujets abstraits. Des tentatives pour adapter le style d'écriture au lecteur peuvent parfois s'avérer efficaces. Utilise avec pertinence un certain nombre d'expressions familières et d'idiomes répandus. L'écriture est relativement cohérente et structurée. La rédaction fait preuve d'un haut niveau de précision dans les structures simples, mais des erreurs, des formulations maladroites et des répétitions peuvent se produire dans des structures plus complexes et moins fréquemment utilisées. Les erreurs n'empêchent pas la compréhension globale du texte, mais peuvent distraire le lecteur.

Expression orale : Dispose d'une très bonne maîtrise soit du vocabulaire, soit de la grammaire, mais pas des deux. En mesure de gérer la plupart des sujets familiers et concrets ainsi qu'un certain nombre de sujets non familiers ou abstraits. Des tentatives pour adapter le style de discours au lecteur ou au public peuvent parfois s'avérer efficaces. Utilise avec pertinence un certain nombre d'expressions familières et d'idiomes répandus. L'expression orale dans des situations habituelles ne contient que rarement des erreurs de vocabulaire ou de grammaire. Fait preuve d'une formulation inappropriée, incorrecte ou maladroite à l'occasion de situations non familières ou lors d'un discours portant sur des sujets complexes ou non familiers. Les pauses de longue durée, les hésitations et les reformulations sont plus évidentes dans le contexte de sujets plus abstraits ou plus complexes. Des imprécisions de prononciation sont présentes sans toutefois empêcher la communication.

Intermédiaire

Compréhension orale : En mesure de comprendre, à l'échelle de la phrase, un discours portant sur des sujets familiers énoncé à vitesse normale. En mesure de reconnaître l'idée principale et un certain nombre des détails qui l'étayent dans des contextes très familiers, habituels ou prévisibles. En mesure de comprendre le sujet général de discours plus longs enchaînés portant sur des sujets familiers et moins familiers, sans toutefois être toujours en mesure d'en cerner l'argument principal ou les détails qui l'étayent. Les répétitions et les reformulations sont souvent nécessaires à la compréhension de discours portant sur des sujets non familiers.

Compréhension de l'écrit : En mesure de lire des phrases simples. En mesure de comprendre des textes de base concrets et enchaînés portant sur des sujets familiers. En mesure de cerner un certain nombre des idées principales et des détails qui les étayent dans des textes plus complexes. Dispose d'un vocabulaire suffisamment étendu pour comprendre des textes habituels fortement liés à un contexte. La connaissance du contexte ou de l'origine d'un texte est nécessaire à une compréhension précise. Des erreurs d'interprétation surviennent en raison d'un déficit d'acquisition ou de connaissance du vocabulaire, de la grammaire et des conventions d'écriture. Une deuxième lecture des textes peut être nécessaire.

Expression écrite : Dispose d'une certaine maîtrise des structures syntaxiques de base et des conventions d'écriture. En mesure d'écrire des phrases simples à propos de sujets familiers quotidiens. L'écriture ressemble souvent à du langage parlé. N'est pas en mesure d'adapter le style rédactionnel à des publics différents. Utilise un nombre limité d'éléments assurant la cohésion d'un texte, comme « et » et « donc » en

français ou « and » et « then » en anglais, en faisant toutefois montre d'un déficit d'organisation délibérée du texte. Des erreurs de grammaire, de choix de mots, d'orthographe ou de ponctuation sont présentes. Les erreurs peuvent distraire le lecteur, voire empêcher la compréhension.

Expression orale : Dispose d'une maîtrise limitée du vocabulaire et de la grammaire. En mesure de traiter de sujets quotidiens simples, concrets et familiers en utilisant des structures syntaxiques de base. Bien que la pertinence des structures grammaticales de base soit évidente, elle n'est pas respectée de façon permanente dans le discours spontané. Lors du discours, en mesure d'en communiquer le sens dans la plupart des situations habituelles en dépit d'erreurs grammaticales et dans le choix des mots. Dispose d'une maîtrise de la grammaire et d'un vocabulaire insuffisants pour exprimer des idées sur des sujets abstraits. Les pauses, les corrections et les reformulations sont évidentes. La prononciation est suffisamment claire pour être comprise par des interlocuteurs habitués à écouter des locuteurs de niveau intermédiaire.

Débutant

Compréhension orale : En mesure de comprendre un certain nombre d'expressions très fréquentes lorsqu'elles sont énoncées à vitesse normale, en particulier si elles sont accompagnées de gestes ou d'indices visuels. En mesure, en l'absence d'indices visuels, de comprendre un certain nombre de mots fréquents énoncés de façon isolée, sans toutefois être toujours en mesure de comprendre, à l'échelle de la phrase, un discours portant sur des sujets familiers. La compréhension s'appuie souvent sur des mots apparentés, sur des mots empruntés ou sur des indices visuels. Les gestes et les répétitions sont souvent nécessaires à la compréhension.

Compréhension de l'écrit : En mesure de comprendre un certain nombre de phrases et de mots répandus et fortement liés au contexte. S'en remet souvent à des mots apparentés et à des mots empruntés pour décoder la signification d'un texte. La compréhension est fortement liée au contexte et à la connaissance de l'origine du texte. En mesure de lire des phrases courtes et simples. Des erreurs d'interprétation surviennent fréquemment en raison d'un déficit d'acquisition ou de connaissances du vocabulaire, de la grammaire et des conventions d'écriture. Une deuxième lecture des textes est souvent nécessaire.

Expression écrite : Dispose d'une maîtrise très limitée des structures syntaxiques et des conventions d'écriture de base. En mesure d'écrire des mots simples et des phrases courtes sur des sujets familiers. N'est pas en mesure de produire un texte organisé en enchaînant plusieurs phrases. L'écriture manque de cohésion et d'organisation. Les erreurs de grammaire, de choix de mots, d'orthographe ou de ponctuation sont fréquentes. Les erreurs distraient le lecteur et entravent la compréhension du texte.

Expression orale : Dispose d'une maîtrise très limitée du vocabulaire et de la grammaire. En mesure de traiter de sujets très simples et familiers en utilisant des mots isolés et des phrases mémorisées. S'exprime la plupart du temps en utilisant des phrases courtes et incomplètes et un temps unique. Pratiquement toutes les phrases comprennent des inexactitudes phonologiques ou grammaticales. N'est pas en mesure de produire un discours organisé en enchaînant plusieurs phrases. De longues pauses, des corrections répétées et des répétitions entravent la communication. N'est que difficilement compréhensible.

Novice

Compréhension orale : N'est pas en mesure de comprendre la langue parlée. La compréhension orale n'est pas suffisante pour communiquer.

Compréhension de l'écrit : Pas de capacité à lire la langue écrite. En mesure de reconnaître les lettres de l'alphabet.

Expression écrite : Aucune compétence en expression écrite fonctionnelle. L'écriture peut être limitée aux renseignements personnels de base comme le nom.

Expression orale : Aucune maîtrise de la langue. La prononciation n'est pas compréhensible. La communication est impossible.