L'ÉVALUATION DE L'ORAL PAR TÉLÉPHONE

Dr. Roxana-Magdalena Bârlea,
roxanabirlea@yahoo.com

Abstract: The article focuses on the five criteria provided by CEFR for evaluating oral expression while explaining the features of this type of assessment: test content, evaluator profile, the most common difficulties and the importance of assessment standardization.

Keywords: assessment, oral expression, the Common European Framework of Reference for Languages, evaluation criteria, standardization.

L'évaluation des compétences orales par téléphone est devenue une pratique assez courante de nos jours. En France il existe des écoles de langues étrangères qui proposent même des cours par téléphone. Nombreuses sont les entreprises multinationales qui font appel à des spécialistes dans ce domaine, afin d'effectuer une première sélection de leurs éventuels futurs employés. A Bucarest ce sont surtout les centres internationaux d'appels, délocalisés ici, qui ont besoin de ce type de premier triage de leurs candidats à l'emploi.

La procédure est, à la première vue, assez simple. Le test de niveau de langue à l'oral étant une sorte d'étape préliminaire à la procédure d'embauche, l'évaluateur est mis en contact avec le candidat par l'entreprise bénéficiaire. Ils ont entre 11 et 15 minutes[1] pour discuter, afin que l'évaluateur puisse établir le niveau du candidat (en fonction de l'échelle du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues) ; ensuite l'évaluateur doit rédiger un bref commentaire à propos des aptitudes langagières de ce dernier.

Nous aborderons le problème de l'évaluation de l'oral conformément au CECRL et les particularités du contexte téléphonique, avec une attention particulière accordée aux cinq critères de l'oral, aux différences entre le face-à-face et le téléphone, à la structure du teste, aux aspects liés à la

[1] Cet intervalle est établi par des spécialistes en évaluation, qui considèrent que c'est le temps nécessaire et suffisant pour décider sur le niveau de compétences à l'oral d'un candidat. C'est le même que, par exemple, pour les examens de type IELTS en anglais.

BDD-A4119 © 2008 Editura Muzeul Literaturii Române
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.34 (2026-11-14 00:04:33 UTC)

nécessité de standardiser le teste, d'un côté, et de faire face à la subjectivité qui intervient, d'un autre côté, aux problèmes qui peuvent intervenir et aux solutions à adopter. Nous avons de l'expérience non seulement en tant qu'évaluateur, mais aussi comme concepteur de teste oral standardisé et comme formateur d'évaluateurs.

Nos propos ont des applications concrètes des plus variées : elles peuvent être utiles, non seulement aux évaluateurs, mais aussi aux candidats, dans un cadre universitaire, professionnel, scolaire ou de formation alternative dans des langues étrangères.

Les critères d'évaluation

Le CECRL mentionne cinq critères à prendre en compte lorsqu'on évalue l'oral, cf. p. 28, « Tableau 3 : Niveaux communs de compétences – Aspects qualitatifs de l'utilisation de la langue parlée ».

La *correction* est le critère le plus prévisible. Il s'agit des formes grammaticales, des structures linguistiques, de la syntaxe, de l'appel à la langue maternelle. En fonction des niveaux, la correction va du répertoire de structures mémorisées (A1), passe par les fautes qui ne nuisent pas à la compréhension globale du message (B1-B2) jusqu'à un niveau où il n'y a presque pas de faute (C2).

L'un des grands avantages du Cadre est qu'il inclut dans les critères d'évaluation les stratégies employées par l'apprenant dans la communication. Pour ce critère on parle d'autocorrection (à partir du niveau B2, notamment).

L'*étendue* est un autre critère. On y mentionne l'étendue du vocabulaire (des expressions mémorisées jusqu'aux plus nuancées), l'étendue des sujets abordés (des plus concrets aux plus abstraits), l'étendue de la présentation d'un point de vue. Une contribution importante que ce critère apporte à la distinction entre les niveaux B1 et B2 (à notre avis, la plus difficile distinction de niveau à établir) est le fait que jusqu'au niveau B1 on peut parler uniquement d'une justification de son point de vue chez l'évalué, tandis qu'à partir du niveau B2 on parle déjà d'une argumentation.

L'*aisance* est le critère dans le cadre duquel on apprécie les types d'énoncés (des plus courts, isolés, stéréotypés à des discours longues, spontanés), les pauses, les reformulations, les faux démarrages, les hésitations, dont la présence annonce un utilisateur élémentaire ou indépendant, tandis qu'un flot naturel et fluide du discours caractérise un utilisateur expérimenté.

BDD-A4119 © 2008 Editura Muzeul Literaturii Române
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.34 (2026-11-14 00:04:33 UTC)

La *cohérence* implique l'utilisation des connecteurs (des plus élémentaires, *et* et *mais*, jusqu'aux structures organisationnelles complexes, variées, qui supposent une gamme étendue de mots de liaison et d'autres articulateurs) et la structure du discours (simple vs. complexe)[2].

La qualité de l'*interaction* est le cinquième critère de l'évaluation de l'oral. Au niveau A, l'interaction se réduit à des questions simples et des réponses qui reprennent des parties de la question. Aux niveaux plus avancés, l'évalué doit être capable de déclencher, soutenir et clore une discussion, s'exprimer adéquatement au contexte d'interaction et bien maîtriser les tours de parole et l'intonation et même intégrer les allusions dans l'échange auquel il participe.

Certaines grilles d'évaluations prévoient l'établissement d'un niveau pour chacun de ces cinq critères, auxquels s'ajoute le niveau moyen final, car il est connu que certains candidats peuvent avoir des niveaux légèrement différents pour ces critères.

La première remarque à propos de ces critères est la prononciation n'en fait pas partie. On sait que les auteurs et les critiques du Cadre débattent encore cet aspect. Pourtant, notamment lorsqu'il s'agit d'un candidat pour un centre d'appels, sa prononciation est importante. Les deux extrêmes sont simples à identifier et à apprécier : une musicalité française du discours ou, au contraire, une production orale difficilement compréhensible sont à signaler clairement dans le commentaire qui accompagne le niveau du candidat. Pour ce qui est des niveaux intermédiaires à propos de la prononciation, si ce critère est mentionné comme important par ceux qui demandent l'évaluation, nous renvoyons à l'échelle de Harris (cf. Tagliante, 2005 : 66-67, 200).

Le discours à évaluer

Le but de l'évaluateur est de déclencher un discours chez l'évalué, ce discours constituant sa « matière première ». Cela nous amène à discuter tout d'abord les questions à poser. Il faut partir de l'idée que cette interview

[2] Ici il faut déjà faire une précision très importante, valable d'ailleurs également pour l'expression du point de vue, mentionné au critère « étendue » : l'une des tâches extrêmement difficiles de l'évaluateur est de distinguer entre le savoir et le savoir faire, entre les aspects qui relèvent de la capacité d'expression linguistique de l'évalué et sa capacité naturelle d'exprimer un point de vue, d'organiser de façon logique son discours, que ce soit dans une langue étrangère ou dans sa langue maternelle. Nous considérons que l'expérience d'enseignant et d'évaluateur nous amène à un moment donné à faire assez facilement cette distinction. C'est une des raisons pour lesquelles tout locuteur, même s'il a un excellent niveau de langue, ne peut devenir automatiquement un bon évaluateur.

BDD-A4119 © 2008 Editura Muzeul Literaturii Române
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.34 (2026-11-14 00:04:33 UTC)

n'est pas un entretien d'embauche, mais un test de diagnostique pour le niveau de langue. Donc les questions n'ont rien à faire avec celles abordées pendant un entretien d'embauche, même si elles peuvent toucher aux motivations personnelles du candidat ou à d'autres sujets apparentés ou relevant du domaine professionnel.

Les questions doivent être ouvertes et susceptible de déclencher un discours riche chez le candidat, car, pendant le temps établi de minimum 11, maximum 15 minutes on a l'intérêt que ce soit le candidat qui parle le plus. Nous revenons à cet aspect lorsque nous abordons les cas difficiles d'entretiens.

Evidemment, il faut éviter les sujets délicats, tels que la politique, la religion, etc.

A force de faire passer de testes de ce type, l'évaluateur apprend à se rendre compte assez vite si le sujet proposé au candidat l'attire ou le bloque et il doit chercher les sujets susceptibles à le faire parler le plus possible. Le Cadre propose une liste de thèmes à aborder en fonction du niveau du candidat. Ce sujet nous amène à discuter un autre aspect, qui est extrêmement important en situation de teste : la standardisation.

La standardisation de l'entretien

Il ne faut pas oublier que le CECRL est tout d'abord un moyen de standardisation et que les niveaux de compétences y définis se veulent un instrument utile à employer pour toutes les langues étrangers et quel que soit le contexte de l'évaluation.

Ainsi, les critères d'évaluation doivent être les mêmes pour tous les évaluateurs et candidats. L'une des critiques apportées au Cadre a été l'inévitable flou dans la description des critères :

B1 – étendue : « Possède *assez* de moyens linguistique et un vocabulaire *suffisant* pour s'en sortir avec *quelques* hésitations et *quelques* périphrases sur des sujets tels que la famille, les loisirs et centres d'intérêt, le travail, les voyages et l'actualité » (CECRL, p. 28).

La plupart des critères sont plus ou moins vagues ou plus ou moins subjectifs. Nous considérons que, par rapport à d'autres échelles d'évaluation[3], le CECRL est de loin le plus efficace, même avec ses *quelques* points faibles.

[3] Nous faisons référence notamment au système GALA, dans le cadre duquel on comptait les fautes que le candidat faisait dans un temps donné. De ce point de vue, le pas majeur en avant du Cadre est qu'il met l'accent sur ce que l'apprenant *peut* faire et non pas sur ce qu'il ne peut pas faire.

BDD-A4119 © 2008 Editura Muzeul Literaturii Române
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.34 (2026-11-14 00:04:33 UTC)

Il ne faut pas perdre de vue le fait que les résultas des candidats doivent être comparables et ils doivent bénéficier de chances égales : des candidats différents, évalués par des évaluateurs différents, doivent pouvoir être encadrés dans des catégories de niveau standard.

Si, pour ce qui est des critères, il est plus facile d'en avoir toujours les mêmes, en ce qui concerne le contenu du test, la situation est plus difficile.

Lorsqu'on évalue pour une même entreprise ou dans le but de constituer un groupe de mise à niveau en langue étrangère, etc., il est important que tous les évaluateurs se réunissent et qu'ils établissent ensemble une structure fixe du test. Les thèmes, la progression, le temps dédié à chaque partie du test et même les questions doivent être bien établis dès le début.

Par exemple, pour l'épreuve orale des examens IELTS en anglais, il y a trois parties très bien délimitées de 4-5 minutes, 3-4 minutes, respectivement, 4-5 minutes. On ne peut pas dépasser le temps dédié à chacune de ces trois étapes et le candidat est prévenu qu'il est possible qu'il soit interrompu à un moment donné de son discours, même s'il n'a pas fini son idée ou sa phrase. Le temps doit être respecté même si l'on identifie le niveau avant la fin de cette période, situation assez probable surtout pour les niveaux extrêmes, A1 et C2.

Les questions de base, qui doivent être similaires, même identiques, doivent être non spécialisées, d'intérêt général et organisées de façon à présenter une progression de l'entretien du simple au complexe, du concret à l'abstrait, de l'objectif au subjectif, de l'expérience directe, personnelle du candidat à l'expression d'un point de vue complexe et argumenté (si le niveau le lui permet).

Le portrait de l'évaluateur

Même s'il est presque indispensable que l'évaluateur soit enseignant, il est important qu'il oublie cette qualité et qu'il fasse de son mieux pour être objectif ; il ne doit en aucun cas corriger ou aider le candidat et il doit avoir la même attitude envers tous les candidats.

Il doit prendre des notes qui puissent l'aider par la suite à rédiger un feedback personnalisé et correspondant au profile du candidat. Pour les examens Cambridge, par exemple, pour chaque candidat il y a deux évaluateurs : un qui discute avec le candidat et un autre qui prend des notes, pour une meilleure objectivation de l'évaluation. Un bon évaluateur pratique

BDD-A4119 © 2008 Editura Muzeul Literaturii Române
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.34 (2026-11-14 00:04:33 UTC)

l'écoute active et sait la différencier des autres types d'écoute. Le mécanisme le plus fréquemment mis en œuvre lorsqu'on évalue est de formuler une hypothèse à propos du niveau du candidat, dans les premières minutes de l'interview, et, ensuite, de la vérifier / modifier et la valider.

Même pour les plus expérimentés des évaluateurs, la grille d'évaluation est un instrument à consulter en permanence, avant, pendant l'entretien et au moment de rédiger le commentaire accompagnant le niveau du candidat. Il faut toujours relire non seulement la description du niveau du candidat, mais aussi les niveaux immédiatement inférieur et supérieur, afin de pouvoir justifier clairement la moyenne accordée.

La différence entre l'entretien face-à-face et l'entretien au téléphone

Cette différence est évidente : c'est le non verbal qui manque. Le côté négatif est que l'évaluateur manque d'indices (par exemple, concernant la compréhension du sujet par le candidat) et l'évalué est privé de moyens d'expression que nous utilisons tous dans la vie courante. Si l'on peut pourtant trouver un aspect positif dans cette situation, celui-ci est que l'évaluateur peut éviter plus facilement de donner du feedback à son évalué par rapport à sa production orale ; car ce feedback, outre le fait qu'il est interdit pendant la séquence d'évaluation, il peut aussi sécuriser ou influencer négativement le candidat, à tort ou à raison.

Exemples concrets et situations difficiles

Surtout lorsque le candidat a des niveaux différents en ce qui concernent les cinq critères de l'évaluation de la production orale, nous considérons que les niveaux généraux les plus difficiles à distinguer sont B1 vs. B2 et A2 vs. B1, car le B1 est un « niveau seuil », entre le niveau « de survie » (A2) et « l'utilisateur indépendant » (B2), ces frontières n'étant pas toujours faciles à définir. Outre la distinction déjà mentionnée entre la *justification* (B1) vs. l'*argumentation* (B2), que nous trouvons très utile, on peut noter aussi que le passage de A2 à B1 est marqué par la séparation des structures apprises par cœur. Aussi, la majeure différence qualitative entre B et C réside dans la *flexibilité* du locuteur dans son discours. Les mécanismes de compensation – les paraphrases, les « astuces » utilisés pour remplir les « temps morts » pendant la communication – mais aussi les autocorrections et les reformulations, nous donnent aussi de nombreux indices sur le niveau du candidat.

BDD-A4119 © 2008 Editura Muzeul Literaturii Române
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.34 (2026-11-14 00:04:33 UTC)

D'autres situations difficiles, que nous avons rencontrées dans la pratique, peuvent être les suivantes :

- Le candidat parle trop ou il ne parle pas assez. Pour le premier cas de figure, nous avons déjà précisé le fait que les candidats doivent être prévenus qu'on peut les interrompre et que cela n'a aucun rapport avec leur production orale, mais avec le respect du temps dédié à chaque partie du teste. D'ailleurs, l'évaluateur doit être préparé à interrompre et à poser la question suivante, sans sacrifier le « matériel à évaluer ». Dans le deuxième cas de figure, il est essentiel que les questions ouvertes prévues dans le test standard comprennent également des questions supplémentaires (du type *pourquoi ? pourquoi pas ? pourriez-vous nous en donner un exemple concret ?*, etc.)
- Le candidat utilise des textes appris par cœur, car les questions sont souvent prévisibles ou il connaît un autre candidat qui a passé la même épreuve. La solution la plus subtile nous semble d'essayer de « court-circuiter » son discours, par des questions – surprise ou de changer complètement de sujet.
- Les candidats demandent souvent des reformulations des questions, parfois parce qu'ils n'en ont vraiment pas compris le sens, mais aussi pour gagner du temps. L'évaluateur doit être capable de reformuler efficacement sa question ; les pistes de réponse sont permises, car, ne l'oublions pas, le but est d'obtenir de la parole à évaluer et non pas des jugements à mesurer du point de vue de leur contenu.
- Par contre, si le candidat demande du feedback sur leur production, au niveau global, à la fin de l'entretien ou après un énoncé dont ils ne sont pas sûrs, cela est totalement interdit.
- Pour les aspects liés aux facteurs subjectifs qui interviennent (par exemple, les affinités entre le candidat et l'évaluateur), nous n'avons pas d'autres réponses à donner que celles des experts en évaluation en général…

Conclusions

L'évaluation de l'oral dans une langue étrangère n'est pas facile, même si l'évaluateur est locuteur natif. Elle s'apprend à force de lire et relire le CECRL et à force de la pratiquer. Des DVDs avec des exemples de productions orales illustrant les niveaux sont mis à la disposition des enseignants par les spécialistes qui continuent à travailler sur le Cadre (cf. la sitographie). Nous conseillons une « mise en commun » périodique de tous

BDD-A4119 © 2008 Editura Muzeul Literaturii Române
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.34 (2026-11-14 00:04:33 UTC)

les évaluateurs d'un centre d'examens, occasion avec laquelle on discute les problèmes rencontrés, mais on évalue aussi ensemble quelque cas de figure (de préférence sur la base d'enregistrements), afin de s'assurer que certains évaluateurs n'aient pas développés de systèmes plus ou moins propres d'évaluation qui s'éloignent du standard.

Le CECRL est un instrument très utile (malgré les réserves formulées) et il est périodiquement mis à jour et perfectionné.

Un bon évaluateur est tout d'abord un bon enseignant de langue ; c'est pour cette raison que nous considérons presque impossible la mission d'autres locuteurs de la langue qui veulent s'aventurer dans le labyrinthe de l'évaluation…

Il faut attirer l'attention des apprenants sur les critères de l'évaluation dès la phase d'enseignement de l'oral. Les critères mentionnés plus haut doivent constituer autant d'objectifs de l'enseignement et doivent constituer un sujet permanent de discussion entre l'enseignant et l'élève.

BIBLIOGRAPHIE

BÂRLEA, Roxana-Magdalena, 2005, « La didactique du français des affaires : Anciennes questions, nouvelles réponses », in *Buletin Stiinţific,* Nr. 2, Bucureşti: Editura ASE.

BENAVADA, 1983, *La compétence culturelle dans la compétence de communication,* biennale civilisation – communication de l'Alliance française, Buenos Aires.

BOYER H., BUTZBACH-RIVERA, M., PENDANX, M., 2001, *Nouvelle introduction à la didactique du français langue étrangère,* Paris: Clé International.

CUQ, J.-P. & GRUCA, I., 2003, *Cours de didactique du français langue étrangères et seconde,* Grenoble: PUG.

CYR, Paul, 1998, *Les stratégies d'apprentissage,* Paris: Clé International.

LEHMANN, Daniel, 1993, *Objectifs Spécifiques en langue étrangère,* Paris: Hachette-Livre.

PORCHER L. (coordonnateur), 1992, *Les auto-apprentissages,* Paris: Hachette.

BDD-A4119 © 2008 Editura Muzeul Literaturii Române
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.34 (2026-11-14 00:04:33 UTC)

ROBERT, J.-P., 2002, *Dictionnaire pratique de didactique du FLE*, Paris Ophrys.
TAGLIANTE, Christiane, 2005, *L'évaluation et le Cadre Européen commun* (nouvelle édition), Paris: Clé International.
VELTCHEFF, Caroline ; HILTON, Stanley, 2003, *L'évaluation en FLE*, Paris: Hachette Livre.
Le Cadre européen commun de référence pour les langues, 2000, Conseil de l'Europe, Didier.

www.ciep.fr
www.eurocentres.com
www.coe.int/portfolio/fr

BDD-A4119 © 2008 Editura Muzeul Literaturii Române
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.34 (2026-11-14 00:04:33 UTC)