

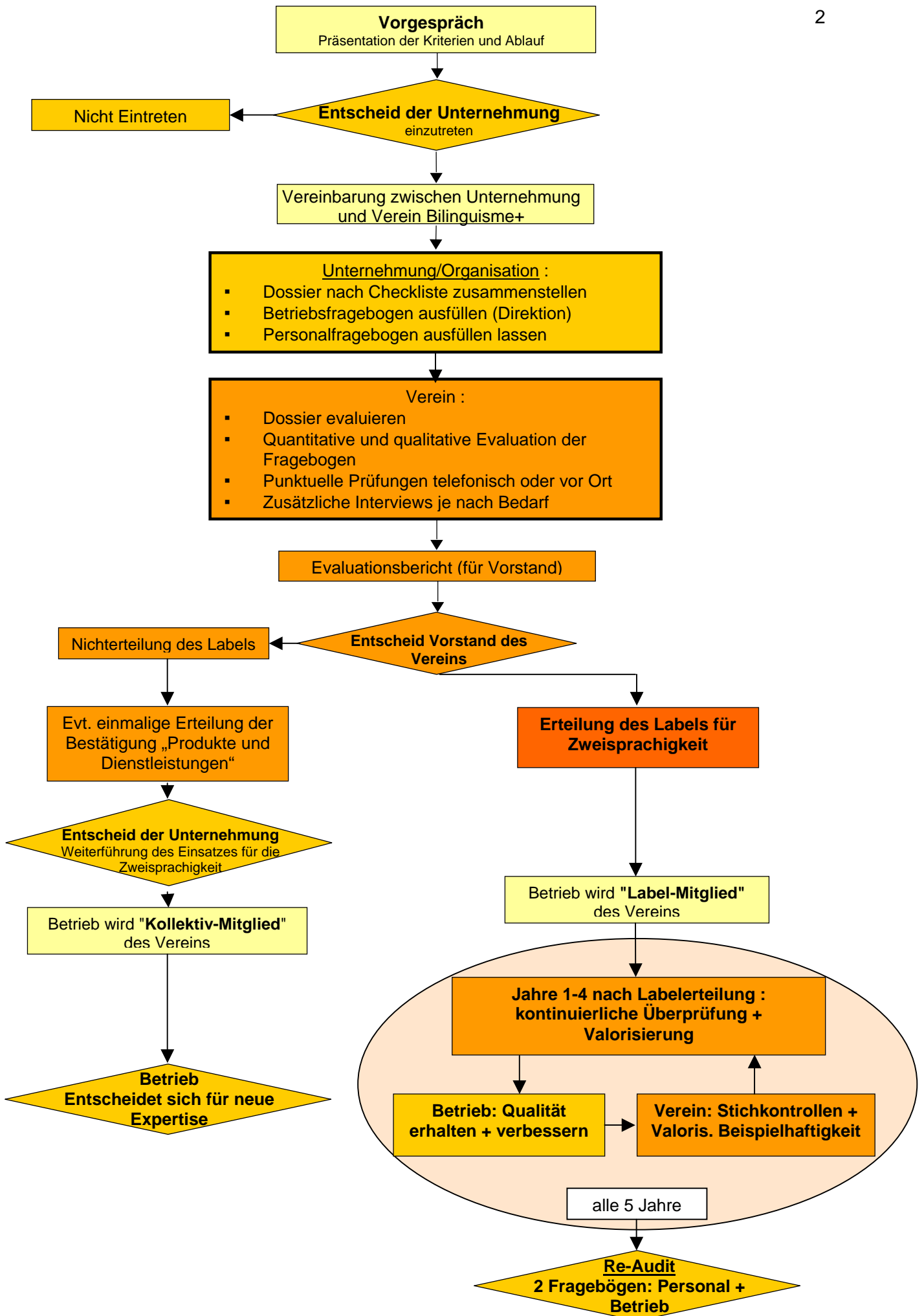


## Ablauforganisation und Verfahren zur Erteilung des Labels für die Zweisprachigkeit

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Gegenstand              | Zertifizierungsverfahren zur Erteilung des Labels für die Zweisprachigkeit   |
| Zweisprachigkeit        | Deutsch/französisch, funktional, auf den praktischen Nutzen ausgerichtet   |
| Anwendungsbereich       | Der Grundsatz der Zertifizierung kann in Unternehmungen, Verwaltungen sowie interessierten öffentlichen und privatrechtlichen Organisationen angewendet werden.  |
| Aktionsradius           | Das Zweisprachigkeitslabel, in seiner heutigen Entwicklung, ist auf zweisprachige Regionen deutsch/französisch ausgerichtet.   |
| Zielsetzung des Vereins | Die Anwendung der Zweisprachigkeit in Unternehmen <sup>1</sup> der Region Biel, Seeland und Berner Jura unterstützen und fördern sowie die Unternehmungen auf bestehende Problemkreise sensibilisieren.  |
| Beweggründe             | Zweisprachigkeit in einer zweisprachigen Region fördern bedeutet, günstige Voraussetzungen schaffen, um den Respekt der einen und der andern für die Partnersprache und die Partnerkultur zu erlangen; dies bedeutet auch, ein Gegengewicht des natürlich beherrschenden Einflusses der Mehrheit gegenüber der Minderheit herzustellen. Im Alltag wird dieser Mechanismus unterschiedlich wahrgenommen, ob man sich auf der einen oder auf der andern Seite befindet. Für Biel bedeutet indessen die Förderung der Zweisprachigkeit konkret eine Stärkung der frankophonen Kultur und eine entsprechende Sensibilisierung der deutschsprachigen Bevölkerung. |
| Kredo                   | Die Einrichtungen, welche sich für die Erteilung des Zweisprachigkeitslabels interessieren, setzen sich in ihrem institutionellen Umfeld ein, damit dieser gegenseitige Respekt und die sprachliche Ausgeglichenheit Realität und in den Strukturen und alltäglichen Kontakten umgesetzt werden; dies soll keine statische, punktuelle und einmalige Pflichtübung sein, sondern in einen Dauerprozess münden, den es zu pflegen gilt.  |
| Grundsatz               | Die Einrichtungen welche das Label für Zweisprachigkeit erlangen wollen, unterziehen sich einer <b>Expertise</b> deren Modalitäten in einer Vereinbarung und in der hier vorliegenden Ablauforganisation festgehalten ist. Diese Expertise gründet auf die vom Verein <b>bilinguisme+</b> erarbeiteten Kriterien. Diese Kriterien unterliegen einer ständigen kritischen Hinterfragung und sind folglich anpass- und verbesserbar.   |

---

<sup>1</sup> Es geht grundsätzlich darum, **den Umgang mit der Zweisprachigkeit im Privatwirtschaftsbereich** zu fördern, dessen Aktivität auf einer Unternehmenslogik gründet, sich prioritär an Marktgesetzen orientiert (Produkt-Kunde-Dienstleistungserbringer) und nicht vordringlich dem Druck der öffentlichen Meinung, welche ihrerseits in den politischen Instanzen widerhall findet und eigene Instrumente zur Verfügung hat (Reglementierung, Gesetze, Leistungsverträge, Subventionierungskriterien, usw.) um sich Gehör zu verschaffen.



## Ablauf

### Vorphase :

1. Brief, Broschüre (Labelisierung) und Statuten des Vereins **bilinguisme+**
2. Telefonat: 1. Kontaktaufnahme und Vereinbarung eines Rendez-vous
3. Vorgespräch:
  - Vorstellung Ziel und Zweck des Labels
  - Vorstellung Kriterien der Labelisierung
  - Vorstellung des Labelisierungsprozesses
  - Abgeben des gesamten Kriterienkataloges und der Fragebogen (jeweils d + f)
  - Abgeben und Durchgehen der Checkliste benötigter, einzusehender Dokumente
  - Besprechen des weiteren Vorgehens, im besonderen der Art und Weise der Personalbefragung (Anzahl Bogen, Verteilungs- und Rücklaufmodus)
4. Bei Bedarf (Grossbetriebe), Offerte erstellen
5. **Entscheid des Betriebes/der Organisation auf "Eintreten"**
6. Vereinbarung abschliessen und Rechnung stellen
7. Sobald der vereinbarte Betrag eingetroffen ist: **Start**

### Quantitative und qualitative Expertise mittels Fragebogen und Dossier-Erstellung :

8. Verteilen Personalfragebogen
9. Einfordern der vom Betrieb/der Organisation bereitgestellten Dokumente:
  - Globale Selbstevaluation: Betriebsfragebogen (ausgefüllt von verantwortlicher Bezugsperson, wenn möglich, je nach Gösse des Betriebes, von 2 Personen, je 1 deutsch und 1 französisch)
  - Individuelle Selbstevaluation: Personalfragebogen (in geschlossenen Umschlägen)
  - Dossier gem. Checkliste
10. Einlesen der Daten in SPSS (Statistik-Programm)
11. Datenverarbeitung und schriftliche Berichterstattung mit entsprechenden Fragen aus der Auswertung für die qualitative Überprüfung per Interview (zH des Vorstandes)

### Qualitative Expertise durch persönliche Kontakte :

12. Datenüberprüfung:
  - punktuelle Prüfungstelefonate deutsch / französisch durchführen
  - punktuell Besuch(e) abstaten
  - in Absprache mit Referenzperson des betreffenden Betriebes/der Organisation, an strategischen oder heiklen Orten des Betriebes/der Organisation (sich an Organigramm orientieren), einzelne Interviews mit Schlüsselpersonen zur Überprüfung der Kriterien durchführen

### Evaluation / gegenseitige Verpflichtung :

13. Bericht und Empfehlung an Vorstand des Vereines **bilinguisme+** erstellen
14. Beurteilung durch Vorstand des Vereines **bilinguisme+**
15. **Entscheid über Label-Vergebung**
  - + Art und Weise der Information an den Betrieb/die Organisation, gegebenenfalls der Zeitpunkt der Labelverleihung
16. Die Unternehmung/die Organisation wird als "Label-Mitglied" im Verein **bilinguisme+** aufgenommen.
 

Findet die Labelverleihung vor dem 31. August statt, ist der Jahresbeitrag für das laufende Jahr fällig; findet sie nach dem 31. August statt, ist der Jahresbeitrag für das laufende Jahr freiwillig
17. Mit dem ersten Jahr der Labelverleihung und den vier Folgejahren verpflichtet sich die Unternehmung/die Organisation, die Qualität in Bezug auf die Labelkriterien zu erhalten, zu pflegen und wenn möglich zu verbessern; der Verein **bilinguisme+** verpflichtet sich während dieser Zeit zu regelmässigen Kontrollen und zur öffentlichen Kommunikation und Wertschätzung der unternommenen Anstrengungen des Betriebes/der Organisation.

18. Kann einer Unternehmung/einer Organisation nach der Evaluationsphase (1. Expertise) das Label für die Zweisprachigkeit nicht verliehen werden, ist sie aber gewillt, die Zweisprachigkeit in ihrem Umfeld zu fördern, hat sie die Möglichkeit, die einmalige "Bestätigung" für zweisprachige Kunden- und Dienstleistungen zu erhalten, insofern die entsprechenden Kriterien erfüllt sind.

In diesem Fall wird der Unternehmung/der Organisation die Kollektiv-Mitgliedschaft im Verein **bilinguisme+** nahe gelegt und die Einführung einer betriebsspezifischen "Sprachen-Charta".

#### **Kommunikation / Wertschöpfung :**

19. Der Unternehmung/der Organisation wird ein Diplom "Label für die Zweisprachigkeit" anlässlich einer öffentlichen Veranstaltung verliehen.

20. Der Unternehmung/der Organisation steht das Logo "Label für die Zweisprachigkeit" zur freien Verfügung, unter Berücksichtigung der ursprünglichen grafischen Form (Proportionen, Schriftzug, Farben).

21. Der Verein **bilinguisme+** wird seine "Label-Mitglieder" in all seinen schriftlichen und andern Kommunikationsmitteln zur Geltung bringen, z.B. Internetauftritt (z.Z. auf jenem des Forums für Zweisprachigkeit) und Werbeträger (Broschüre, Faltprospekt, Plakate an öffentlichen Veranstaltungen, usw.). Die in ihrem Umfeld unternommenen Anstrengungen der "Label-Mitglieder" zur Pflege und Unterstützung der Zweisprachigkeit sollen damit zur Geltung gebracht werden.

#### **"Qualitätskontrollen" :**

22. In den vier Folgejahren nach der Labelverleihung wird der Verein **bilinguisme+** jeweils im Frühjahr Stichkontrollen durchführen. Ziel ist es, mindestens gleichbleibende Qualität festzustellen. Falls ernsthafte Indizien auf einen Qualitätsverlust hinweisen, wird die Unternehmung/Organisation kontaktiert um gemeinsam nach Verbesserungslösungen zu suchen.

23. Können die Labelkriterien nicht mehr erfüllt werden, wird der Verein **bilinguisme+**, wenn immer möglich in gegenseitigem Einvernehmen mit der betroffenen Organisation, über eine Auflösung der Vereinbarung entscheiden müssen. Dies bedeutet in letzter Konsequenz:

- Die Organisation/die Unternehmung verliert die Label-Mitgliedschaft im Verein

**bilinguisme+;**

- Die Organisation/die Unternehmung kann auf den entsprechenden medialen Plattformen (Internet-Auftritt, Broschüren, Plakate, etc.) nicht mehr als Label-Mitglied des Vereins aufgeführt werden;

- Die Organisation/die Unternehmung wird aufgefordert, zukünftig das "Zweisprachigkeits-Label-Logo" nicht mehr zu benutzen.

Allenfalls kann, nach gegenseitiger Absprache, eine Darstellung auf den Internet-Auftritt des Vereins **bilinguisme+** gesetzt werden, welche die Problematik erläutert, die zum Labelverlust geführt hat.

Insofern die entsprechenden Kriterien erfüllt sind, kann der Organisation/dem Betrieb die einmalige "Bestätigung" für zweisprachige Kunden- und Dienstleistungen verliehen werden. Den Organisationen/Betrieben, welche nach wie vor die Zweisprachigkeit in ihrem Umfeld fördern wollen, wird die Kollektiv-Mitgliedschaft im Verein **bilinguisme+** nahe gelegt sowie die Einführung einer betriebsspezifischen "Sprachen-Charta".

24. Alle 5 Jahre wird ein Re-Audit durchgeführt, in dem der umfassende Betriebsfragebogen und der Personalfragebogen zum Selbstkostenpreis neu erhoben werden.

*Vom Vorstand des Vereins **bilinguisme+** am 7. Dezember 2004 verabschiedet*