

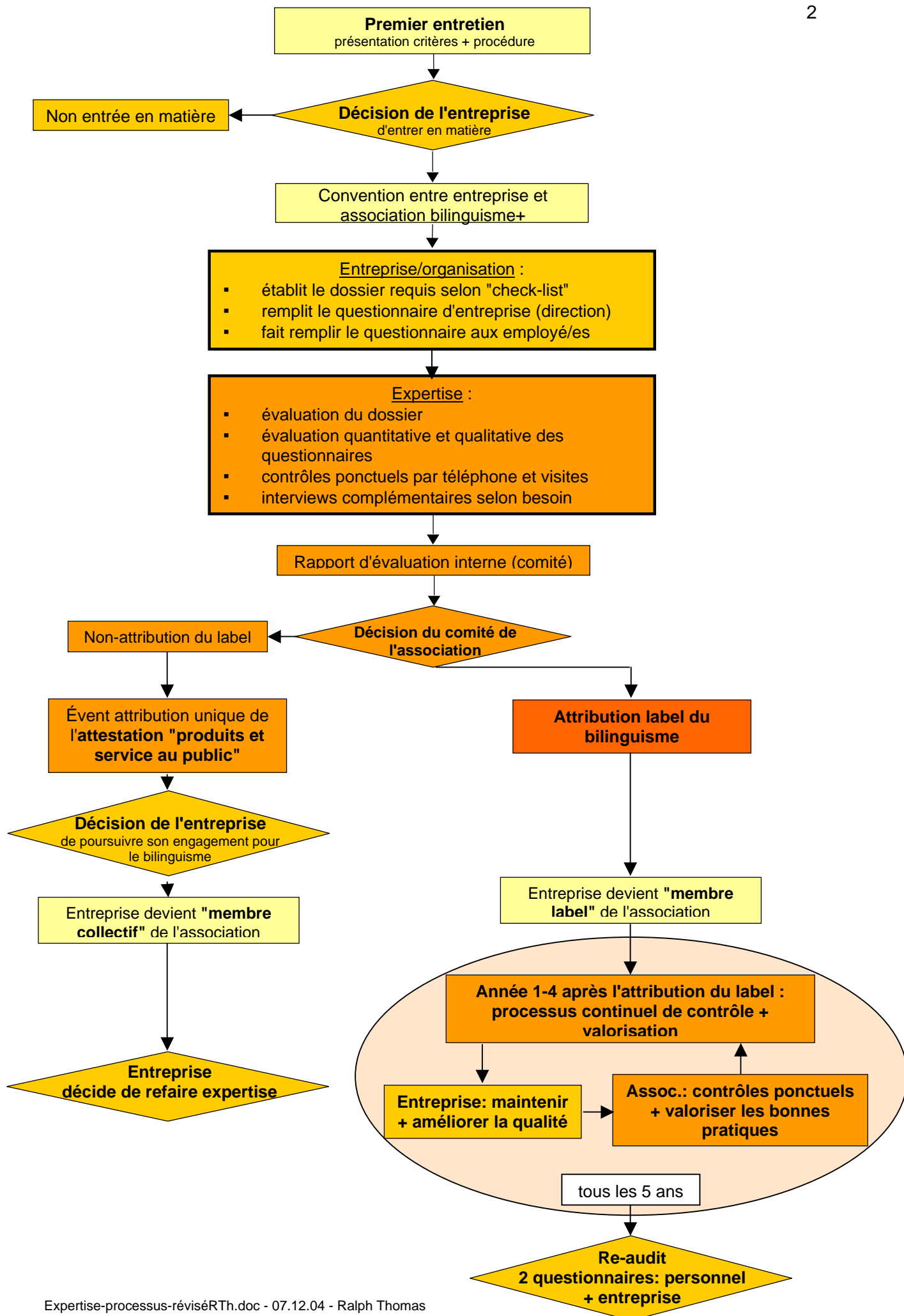


## Label du bilinguisme

### Procédure de labélisation

Objet	Processus de certification visant l'obtention du label du bilinguisme
Bilinguisme	Français/allemand, fonctionnel et utilitaire
Domaine d'application	Le principe de labélisation est applicable aux entreprises, administrations et organisations publiques et privées intéressées.
Rayon d'action	Le label du bilinguisme, dans sa conception actuelle, est destiné aux régions bilingues, français/allemand.
Objectif de l'association	Encourager et promouvoir le bilinguisme dans les entreprises <sup>1</sup> de la région de Bienne, du Seeland et du Jura bernois ainsi que sensibiliser les entreprises aux problématiques existantes.
Motivation	Promouvoir le bilinguisme dans une région bilingue, c'est favoriser le respect des uns et des autres pour la langue et la culture partenaire ; c'est donner un contre-poids à un mouvement naturel d'emprise de la majorité sur la minorité. Dans les faits, ce mécanisme est perçu différemment, selon que l'on se trouve d'un côté ou de l'autre. Pour la région de Bienne, promouvoir le bilinguisme signifie donc concrètement un renforcement de la langue et de la culture francophones et une sensibilisation correspondante de la population germanophone.
Crede	Les organismes qui s'intéressent à obtenir le label du bilinguisme s'engagent à œuvrer dans leur environnement institutionnel à ce que ce respect réciproque et cet équilibre des langues et des cultures deviennent réalité et se traduisent dans les structures et les contacts au quotidien ; ceci ne doit pas être un effort statique, ponctuel, unique, mais s'inscrire dans un processus continu qu'il faut soigner et cultiver.
Principe	Les organismes souhaitant obtenir le label du bilinguisme se soumettent à <b>une expertise</b> dont les modalités sont réglementées par une convention et par la procédure décrite ici. Cette expertise se base sur des critères définis par l'association bilinguisme+. Ces critères sont soumis à un regard critique permanent et donc susceptibles d'adaptations.

<sup>1</sup> Fondamentalement, il s'agit **d'encourager les pratiques du bilinguisme dans le secteur privé**, qui, se base sur une logique entrepreneuriale, se soumet prioritairement à des lois du marché (produit-client-prestataire de services) et non pas à la pression de l'opinion publique qui, quant à elle, peut trouver son écho à travers les instances politiques avec les instruments qui leur sont propre (réglementation, lois, contrats de prestations, critères de subventionnement, etc.)



## Procédure

### Phase préliminaire :

1. Lettre, brochure (labélisation) et statuts de l'association **bilinguisme+**
2. Contact téléphonique: 1<sup>e</sup> prise de contact; rendez-vous est pris
3. Premier entretien:
  - présentation du sens et des objectifs du label
  - présentation des critères de labélisation
  - présentation de la procédure de labélisation
  - remise du catalogue des critères et des questionnaires (d + f)
  - remise et discussion de la liste de contrôle (check-list) des documents à réunir
  - discussion des prochaines étapes de la démarche, en particulier de l'enquête auprès du personnel (nombre de questionnaires, mode de distribution et de retour)
4. En cas de besoin (grandes entreprises/organisations), établir une offre
5. **Décision de l'entreprise/organisation d'entrer en matière**
6. Conclure la convention et la facturation
7. Dès que le montant convenu est réglé: **démarrer!**

### Expertise quantitative et qualitative par questionnaires et constitution du dossier :

8. Distribuer les questionnaires
9. Recueillir les documents suivants, préparés et élaborés par l'entreprise/organisation:
  - auto-évaluation globale: questionnaire d'entreprise (rempli par la personne responsable, si possible, selon grandeur de l'entreprise/organisation, par 2 personnes, 1 francophone et 1 germanophone)
  - auto-évaluation individuelle: questionnaires du personnel (en enveloppes fermées)
  - dossier selon check-list
10. Entrée des données dans SPSS (programme statistique)
11. Traitement des informations et compte-rendu écrit interne (comité), y compris questions soulevées par l'analyse des données pour la vérification qualitative par interview

### Expertise qualitative par contacts personnels :

12. Vérification des informations reçues:
  - réaliser des téléphones ponctuels de vérification en allemand et en français
  - réaliser des visites ponctuelles
  - en accord avec la personne de référence de l'entreprise/organisation en question, réaliser des interviews ponctuels avec des personnes clé, en choisissant des endroits stratégiques ou sensibles de l'entreprise/organisation (en s'orientant à l'organigramme), afin de vérifier le degré de réalisation des critères

### Evaluation / engagement réciproque :

13. Rédiger le rapport d'évaluation et des recommandations à l'intention du comité de l'association **bilinguisme+**
14. Appréciation par le comité de l'association **bilinguisme+**
15. **Décision quant à l'attribution du label**
  - + la manière et le contexte de l'information donnée à l'entreprise/organisation, le cas échéant, le moment/la date de l'attribution du label
16. L'entreprise/organisation devient "membre label" de l'association **bilinguisme+**.  
Au cas où la labélisation a lieu avant le 31 août, la cotisation de l'année en cours sera exigible; au cas où la labélisation a lieu après le 31 août, la cotisation de l'année en cours sera facultative
17. Avec la première année de l'attribution du label et durant les quatre années consécutives, l'entreprise/organisation s'engage à maintenir, soigner et au possible améliorer la qualité relative aux critères de labélisation; l'association **bilinguisme+** s'engage durant cette même période à réaliser des contrôles ponctuels et à communiquer et valoriser publiquement les efforts entrepris par l'entreprise/organisation.

18. Au cas où, après la phase d'évaluation (1<sup>er</sup> expertise), le label du bilinguisme ne peut pas être attribué à l'entreprise/organisation en question, cette dernière étant toutefois disposée à promouvoir le bilinguisme au sein de sa structure, elle aura la possibilité d'obtenir une "attestation" unique pour prestations et services bilingues offerts à la clientèle, dans la mesure où les critères y relatifs sont satisfaits.

Dans ce cas, on suggérera à l'entreprise/organisation de devenir membre collectif de l'association **bilinguisme+** et d'introduire une "charte des langues" spécifique à celle-ci.

#### **Communication / valorisation :**

19. Une plaquette "label du bilinguisme" sera décernée à l'entreprise/organisation lors d'une manifestation publique.

20. L'entreprise/organisation est autorisée à utiliser à son gré le logo "label du bilinguisme", en respectant la forme graphique (proportions, caractère, couleurs) de son concepteur.

21. L'association **bilinguisme+** inclura les "membres label" à ses propres documents et outils de communication, soit p.ex. le site internet (actuellement sur celui du Forum du bilinguisme) et les supports publicitaires (brochures, dépliant, affiches lors de manifestations publiques, etc.). Il s'agira de valoriser les efforts entrepris par les "membres label" pour soigner et cultiver le bilinguisme au sein de leur structure.

#### **"Contrôles de qualité" :**

22. Dans les quatre années consécutives à l'attribution du label, l'association **bilinguisme+** procédera chaque année au printemps à des contrôles ponctuels. L'objectif est de constater une qualité constante (au moins égale). Au cas où des indices fondés laissent penser à une perte sérieuse de qualité, l'entreprise/organisation sera contactée afin de chercher ensemble des possibilités d'amélioration.

23. Si les critères de labélisation ne pourront plus être réalisés à satisfaction, l'association **bilinguisme+** devra décider, au possible d'un commun accord avec l'entreprise/organisation en question, de la résiliation de la convention. Cela signifie en dernier ressort:

- l'entreprise/organisation perd son statut de membre label de l'association

**bilinguisme+;**

- elle ne pourra plus figurer comme membre label de l'association sur les plates-formes médiatiques en question (présentation internet, brochures, affiches, etc.);

- l'entreprise/organisation n'aura plus à l'avenir l'autorisation de faire usage du logo "label du bilinguisme".

Toutefois, selon accord réciproque, l'on pourra faire figurer un exposé des faits sur le site internet de l'association **bilinguisme+**, qui expliquera la problématique qui a mené à la perte du label.

Dans la mesure où les critères relatifs aux prestations et services bilingues offerts à la clientèle sont satisfaits, l'entreprise/organisation en question pourra obtenir "l'attestation" unique y relatifs. On suggérera aux entreprises/organisations qui sont toujours disposées à promouvoir le bilinguisme au sein de leur structure de devenir membre collectif de l'association **bilinguisme+** et d'introduire une "charte des langues" spécifique à leur contexte.

24. Tous les 5 ans un re-audit sera réalisé au prix coûtant, comprenant le questionnaire d'entreprise complet et les questionnaires du personnel.

*Adopté par le comité de l'Association bilinguisme+ lors de sa séance du 7 décembre 2004*