

## Charte Autocollant « Ici c'est *BIELINGUE* »

En tant que détenteur-trice de l'autocollant « Ici c'est *BIELINGUE* », vous vous engagez à respecter les cinq articles listés ci-dessous :

### Préambule

Les langues officielles à Biel/Bienne sont le français et l'allemand. Elles sont traitées sur pied d'égalité.

Afin d'encourager et de soutenir la présence des deux langues officielles dans les cafés-restaurants / commerces de détail / cabinets de santé et prestataires de services (liste non exhaustive) de la Ville de Bienne et environs utilisant l'allemand et le français, le Forum du bilinguisme leur décerne l'autocollant « Ici c'est *BIELINGUE* ».

Cet autocollant peut être apposé de manière visible sur la devanture de l'entreprise / organisation détentrice. L'usage est pensé uniquement à cet effet, l'entreprise / organisation détentrice n'est pas autorisée à utiliser l'image sur d'autres supports (site web, etc).

### Article 1 : Bilinguisme fonctionnel

Le bilinguisme fonctionnel français-allemand est garanti. Par bilinguisme fonctionnel, il est entendu : « Être en mesure de comprendre et de s'exprimer dans la langue partenaire dans un contexte donné afin de servir au mieux la clientèle ». L'entreprise / organisation détentrice veille donc à la présence d'au moins une personne capable de servir sa clientèle dans l'autre langue en tout temps.

### Article 2 : Pratique linguistique

Langues d'accueil et de service : l'entreprise / organisation détentrice de l'autocollant est à même d'accueillir et de servir la clientèle en allemand et en français. Si la personne interpellée n'est pas à l'aise dans la langue de la cliente ou du client, elle s'engage à chercher de l'aide auprès d'un-e collègue pour servir la cliente ou du client dans sa langue.

### Article 3 : Langue d'affichage

L'entreprise / organisation détentrice de l'autocollant s'engage à afficher les principales informations destinées à la clientèle dans les deux langues officielles de la Ville de Biel/Bienne, ceci assurant une visibilité tant de l'allemand que du français. De cette manière, les deux communautés linguistiques se sentent les bienvenues.

#### **Article 4 : Modèles de communication**

L'entreprise / organisation détentrice de l'autocollant s'engage à adopter spontanément la langue officielle pratiquée par la cliente ou le client. Bienne étant une ville multiculturelle, un comportement tolérant et flexible envers les locutrices et locuteurs d'autres langues est de mise, en utilisant, selon le besoin, soit le dialecte, l'allemand standard ou le français.

Pour mémoire, rappelons les modèles de communication pratiqués théoriquement à Biel/Bienne :

- ◆ « Modèle axé client » : le premier/la première à s'exprimer décide de la langue à utiliser. Supposition : les personnes vivant à Bienne comprennent et parlent l'autre langue officielle.
- ◆ « Modèle courant » : chacun-e s'exprime dans sa langue. Supposition : chacun-e comprend l'autre langue sans toutefois la parler.

Tenant compte du multilinguisme biennois, d'autres modèles sont également possibles.

En tant qu'entreprise / organisation détentrice de l'autocollant, nous vous conseillons le « Modèle axé client » pour un service de qualité.

#### **Article 5 : Composition linguistique du personnel**

Le commerce détenant l'autocollant dispose au minimum d'un-e collaborateur·trice bilingue ou d'une équipe composée de collaborateur·trice-s issu-es des deux communautés linguistiques.