



Communiqué de presse

Le bilinguisme au service des secours d'urgence : Ambulance Région Bienne SA obtient à nouveau le Label du bilinguisme

Biel/Bienne, le 9 mars 2026 – Ambulance Région Bienne SA / Ambulanz Region Biel AG (ARB) s'est vu remettre, pour la deuxième fois, le Label du bilinguisme par le Forum du bilinguisme à l'issue d'une procédure de recertification. Cette distinction confirme l'excellence et la constance de son engagement en faveur du bilinguisme français-allemand, au cœur de ses missions de secours et de transport sanitaire dans la région biennoise.

Société subventionnée par le canton de Berne, ARB assure le mandat de prestation de la Direction de la santé et des affaires pour les communes hospitalières de la région de Bienne et agglomération. Elle fournit des services de secours médicaux et offre un soutien aux services de secours voisins en cas de besoin. La région d'intervention couvre une superficie de 290 km² et compte 120 000 habitants.

L'évaluation conduite par le Forum du bilinguisme met en lumière un bilinguisme profondément ancré dans le fonctionnement quotidien de l'institution. De la centrale d'appel d'urgence 144 aux interventions sur le terrain, chaque prise en charge s'effectue dans la langue de la patiente ou du patient, garantissant compréhension, confiance et qualité des soins.

Le bilinguisme est également inscrit dans la charte et les valeurs d'ARB. Il est perçu par le personnel comme une priorité stratégique et une nécessité fonctionnelle, pleinement assumée par la direction et soutenue par l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs.

Le Label mesure la qualité du bilinguisme à trois niveaux : services et communication externe, composition et compétences linguistiques du personnel, communication interne et culture linguistique de l'organisation.

- **Les prestations et la communication externe** : L'ensemble des services et des informations destinés au public sont disponibles en français et en allemand. Le site Internet, les documents officiels, la correspondance ainsi que la communication liée aux interventions sont systématiquement bilingues. La centrale d'appel 144 assure un accueil dans les deux langues, et les équipes d'intervention s'adaptent à la langue de leurs interlocuteurs, qu'il s'agisse de la patientèle, des proches ou des partenaires institutionnels.



- **La composition et les compétences linguistiques du personnel** : La composition linguistique du personnel reflète la réalité régionale et garantit une représentation équilibrée des communautés francophone et germanophone. Le rapport de certification souligne un très haut niveau de bilinguisme fonctionnel au sein des équipes. La majorité des collaboratrices et collaborateurs sont en mesure de s'exprimer et de travailler dans les deux langues, favorisant une prise en charge adaptée et un climat de confiance. La direction, active également sur le terrain, veille à maintenir cet équilibre et à encourager le perfectionnement linguistique par des formations, des Tandems linguistiques et des outils adaptés.
- **La communication interne et la culture linguistique de l'organisation** : Le bilinguisme est vécu au quotidien. Le principe du « chacun sa langue » coexiste avec une adaptation naturelle à la langue des collègues. Les échanges, réunions et documents internes reflètent une culture inclusive et respectueuse des deux langues officielles.

Le Forum du bilinguisme salue la solidité de la culture linguistique d'ARB, où le bilinguisme ne constitue pas une contrainte, mais une richesse organisationnelle et humaine. Couplées aux compétences médicales, les compétences linguistiques représentent une véritable plus-value pour la patientèle et renforcent la cohésion interne.



Créé en 2001, Le **Label du bilinguisme** est décerné par le Forum du bilinguisme de Biel/Bienne et a pour objectif de promouvoir le bilinguisme dans sa propre région, ainsi que dans d'autres régions linguistiques bilingues de Suisse, et ce, en encourageant l'intérêt et le respect mutuels entre les communautés linguistiques partenaires.

Informations complémentaires :

Virginie Borel, directrice du Forum du bilinguisme, 078 661 89 75

Christel Crevoiserat, membre de la direction d'ARB – Christel.Crevoiserat@ambulanz-biel.ch