

Processus d'évaluation linguistique destiné aux entreprises et administrations publiques non sises sur une frontière linguistique et/ou dont la composition linguistique du personnel ne correspond pas aux exigences du Label du bilinguisme

Introduction

L'étude « **Engagement bilinguisme** » est un processus défini en plusieurs étapes dont les critères sont similaires au « Label du bilinguisme », mais moins restrictifs notamment au niveau de la composition et des compétences linguistiques du personnel ainsi que de communication à l'interne. Le processus menant à la certification « Engagement du bilinguisme » s'adresse uniquement à des entreprises et des administrations publiques non sises sur une frontière linguistique et/ou dont la composition linguistique du personnel ne correspond pas aux exigences du Label du bilinguisme.

Niveau « Engagement bilinguisme Bronze »



Si les critères d'évaluation sont satisfaisants, avec l'obtention d'un minimum de 110 points, l'organisation ou le secteur est habilité à recevoir le certificat « **Engagement bilinguisme Bronze** ».

Niveau « Engagement bilinguisme Argent »



Si les critères d'évaluation sont satisfaisants, avec l'obtention d'un minimum de 120 points, l'organisation ou le secteur est habilité à recevoir le certificat « **Engagement bilinguisme Argent** ». La mise en place de mesures contenues dans une stratégie à court, moyen et long terme élaborée à la suite du certificat « Engagement du bilinguisme Bronze » peut également permettre à l'organisation ou au secteur d'accéder au certificat « Engagement bilinguisme Argent ».

Niveau « Engagement bilinguisme Or »



Si les critères d'évaluation sont satisfaisants, avec l'obtention d'un minimum de 130 points, l'organisation ou le secteur est habilité à recevoir le certificat « **Engagement bilinguisme Or** ». La mise en place de mesures contenues dans une stratégie à court, moyen et long terme élaborée à la suite du certificat « Engagement du bilinguisme Argent » peut également permettre à l'organisation ou au secteur concerné d'accéder au certificat « Engagement bilinguisme Or ».

A partir de 130 points, le Forum du bilinguisme et l'organisation décident d'un commun accord si un processus « Label du bilinguisme » est envisageable. Celui-ci ne peut être pris en considération que si la répartition linguistique entre francophones et germanophones équivaut à 70%/30% (30% correspondant à la valeur minimale pour la communauté linguistique minoritaire). Le nombre de points nécessaires à l'obtention du Label du bilinguisme est de 140 points.

BILINGUISME INSTITUTIONNEL

Critères de visibilité et de communication vers l'extérieur

Total = 30 points

CRITERES	VALEUR IDEALE	VALORISATION	Points attribués	INDICATIONS pour le contrôle des critères	REMARQUES
VISIBILITÉ EXTERNE DE L'ENTREPRISE 1^{er} critère d'entrée en matière	Français et allemand. Visibilité et importance identiques. Liste de contrôle : <ul style="list-style-type: none"> ➤ enseignes + logo ➤ en-têtes de papier à lettre et enveloppes ➤ annuaires téléphoniques en ligne ➤ présentation sur Internet ➤ présentation de l'entreprise, rapports annuels, etc. ➤ annonces de journaux (sans offres d'emploi, celles-ci pouvant être ciblées selon la langue) 	VERIFIER CHAQUE POINT DE LA LISTE DE CONTROLE, QUANT A L'EQUIVALENCE FRANÇAIS - ALLEMAND. INVITER LES RESPONSABLES A REALISER CES CRITERES	10 POINTS LORSQUE LES CRITERES SONT REALISES. L'IDEE N'ETANT PAS D'ENLEVER UN MAXIMUM DE POINTS POUR DES CRITERES NON REALISES, MAIS D'INCITER A LES REALISER	Veiller à une qualité identique du français et de l'allemand. Pour ce qui est du logo et de l'enseigne, ils correspondent en général à la raison sociale qui, elle, est donnée. On ne peut pas demander à une entreprise de changer sa raison sociale pour devenir davantage bilingue. On peut en revanche pénaliser une modification du nom de la raison sociale si une des deux langues vient à disparaître au fil du temps. Par contre, les textes ou éventuelles explications, précisions sous le logo doivent être bilingues, voire disponibles dans chacune des deux langues. On attribue 10 points lorsque les conditions d'apparence bilingue de l'entreprise sont réalisées. C'est l'idée du « tout ou rien » : on n'entre en matière que lorsqu'au moins pour ces critères premiers, le bilinguisme, c'est-à-dire la reconnaissance que l'entreprise s'adresse autant à un public francophone que germanophone, est réalisé.	
	TOTAL	10 points			

BILINGUISME INSTITUTIONNEL

Critères de visibilité et de communication vers l'extérieur

CRITERES	VALEUR IDEALE	VALORISATION	Points attribués	INDICATIONS pour le contrôle des critères	REMARQUES
<p>QUALITÉ DE L'ACCUEIL</p> <p>Langue de contact avec l'extérieur (accueil des usagers et usagères et contact établi avec eux)</p>	<p>Français et allemand, établir le contact dans la langue de l'utilisateur ou de l'utilisatrice :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ accueil /réception, téléphone ➤ renseignements ➤ courriels /signatures, correspondance ➤ factures, bulletins de versement, quittances ➤ autres supports de correspondance externe 			<p>Une certaine marge de tolérance doit être définie, p.ex. le temps d'attente pour trouver une personne disponible dans la langue de l'utilisateur ou de l'utilisatrice.</p> <p>Veiller à une qualité identique du français et de l'allemand. Il faudra faire des tests en tant que client pour contrôler ce critère-là, à différents moments de la journée et de la semaine, sur une certaine durée, un certain nombre de fois, éventuellement effectués par différentes personnes.</p> <p>Visite des lieux.</p>	
	TOTAL	10 points			

BILINGUISME INSTITUTIONNEL

Critères de visibilité et de communication vers l'extérieur

CRITERES	VALEUR IDEALE	VALORISATION	Points attribués	INDICATIONS pour le contrôle des critères	REMARQUES
PRODUITS ET SERVICES Prestations offertes au public (usagers et usagères)	Chaque personne (client/e ou autre public-cible externe) est desservie avec des produits et services dans « sa » langue (français ou allemand), à valeur égale :	5 points		Veiller à une qualité identique du français et de l'allemand. Les inscriptions sur les produits risquent de poser problème, lorsqu'ils sont fabriqués hors de l'entreprise, voire importés de l'étranger. Considérer les aspects visibles, lisibles, en répondant aux questions : <ul style="list-style-type: none"> ▪ est-ce qu'en tant que francophone, j'obtiens les renseignements nécessaires en français, de même qualité qu'un germanophone les reçoit en allemand? ▪ est-ce qu'en tant que germanophone, j'obtiens les renseignements nécessaires en allemand, de même qualité qu'un francophone les reçoit en français? 	
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ présentation des produits et services : brochures, site Internet, étalages, indications des prix et emballages, cartes des menus, catalogues, programmes, matériel de publicité, etc. ➤ instruments d'utilisation des prestations, service après-vente : modes d'emploi, formulaires de qualité, réclamations, etc. 				
	TOTAL	10 points			

BILINGUISME INDIVIDUEL

Composition et compétences linguistiques du personnel

Total = 50 points

CRITERES	VALEUR IDEALE	VALORISATION	Points attribués	INDICATIONS pour le contrôle des critères	REMARQUES
COMPOSITION LINGUISTIQUE DU PERSONNEL	1) Les deux communautés linguistiques doivent impérativement être représentées dans l'entreprise. Les pourcentages de représentation linguistique varient selon les régions. L'organisation doit toutefois garantir par département au moins 1 à 2 personnes de la langue minoritaire de la région (voire plus selon la taille du département). Les personnes bilingues sont prises en considération de manière pondérée.	10 points		1) Il s'agit ici de trancher d'abord par langue principale en termes de catégorie francophone / germanophone . La difficulté de définir qui est germanophone et qui est francophone sera résolue de la manière suivante : <ul style="list-style-type: none"> se référer à l'identité linguistique du sondage en ligne se référer à la langue choisie pour compléter le questionnaire en ligne se référer à la langue maternelle indiquée dans le questionnaire en ligne se référer à la liste du personnel remise par l'entreprise (D/F) établir la liste d'éventuelles autres langues définir la langue principale (langue dans laquelle est établi le contrat, sont envoyés les documents officiels, etc.); choisir entre le français et l'allemand pour chaque personne 	
	2) Différenciation par niveau hiérarchique	10 points (13 s'il n'y pas d'apprentis)		2) Analyse par niveau hiérarchique	
	➤ direction / cadres	5 points (7 s'il n'y pas d'apprentis)			
	➤ personnel	5 points (apprentissage disponible dans les deux langues)			
	TOTAL	30 points			

BILINGUISME INDIVIDUEL

Composition et compétences linguistiques du personnel

CRITERES	VALEUR IDEALE	VALORISATION	Points attribués	INDICATIONS pour le contrôle des critères	REMARQUES
COMPÉTENCES LINGUISTIQUES DU PERSONNEL	<p>Au moins 50% de l'ensemble du personnel sait communiquer en français et en allemand ou en suisse- allemand, en sachant appliquer un bilinguisme fonctionnel.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ensemble du personnel bilinguisme fonctionnel (50%) ➤ hiérarchie bilinguisme fonctionnel (50%) <p>Bilinguisme fonctionnel : celui qui sait communiquer dans les deux langues selon les exigences spécifiques de l'entreprise.</p>	10 points	Evaluer les compétences linguistiques + examiner quant à leur fonctionnalité bilingue ; comparer avec éléments qualitatifs et attribuer entre 0-30 points .	<p>On évaluera ensuite le nombre de bilingues, voire plurilingues, d'un point de vue fonctionnel, en procédant de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ se référer à l'identité linguistique du sondage en ligne ▪ se référer au tableau des compétences linguistiques du sondage en ligne ▪ analyser les compétences linguistiques par niveau hiérarchique. Valoriser les directions bilingues, valoriser les compétences linguistiques élevées dans les deux langues des cadres moyens et supérieures ▪ établir quelles compétences linguistiques dans les deux langues sont requises à quel poste et/ou dans quel département ▪ Vérifier la réalité sur le terrain lors des interviews qualitatives et des tests ▪ Prendre en considération les indications données par la direction sur le questionnaire papier remis par un/deux membres de la direction 	
	TOTAL	20 points			

BILINGUISME INSTITUTIONNEL

Qualité de communication à l'intérieur de l'entreprise

Total = 40 points

CRITERES	VALEUR IDEALE	VALORISATION	Points attribués	INDICATIONS pour le contrôle des critères	REMARQUES
DOCUMENTS ÉCRITS internes à l'entreprise	<p>Français et allemand, chaque personne (collaborateur/trice) étant desservie avec des documents dans "sa" langue (français ou allemand), à valeur égale :</p> <p>➤ Documents généraux : présentation, vocation et mission de l'entreprise, règlements et prescriptions, Intranet, descriptions de postes, correspondance interne</p>	5 points		<p>Veiller à une qualité identique du français et de l'allemand.</p> <p>Se référer :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ aux documents remis selon la liste de contrôle ▪ aux interviews qualitatives de vérification ▪ aux commentaires livrés dans le sondage en ligne <p>Ces critères-là risquent de poser problème aux petites organisations. Peu de points sont attribués afin d'éviter une surévaluation.</p> <p>Pour de grandes entreprises, ce critère est à analyser de près. Présentation des mesures correctrices indispensable.</p>	
	<p>➤ Documents plus personnels : cahiers des tâches, contrats, formulaires et décomptes de salaire, correspondance personnelle, littérature professionnelle nécessaire</p>	5 points			
	TOTAL	10 points			

BILINGUISME INSTITUTIONNEL

Qualité de communication à l'intérieur de l'entreprise

CRITERES	VALEUR IDEALE	VALORISATION	Points attribués	INDICATIONS pour le contrôle des critères	REMARQUES
COMMUNICATION ORALE interne à l'entreprise	Français et allemand , chaque personne (collaborateur/trice) pouvant s'exprimer dans « sa » langue (français ou allemand), étant comprise par son interlocuteur/trice et vice-versa (variante optimale) ou ayant une personne à proximité qui traduit si besoin est (variante minimale) :			<p>Le bilinguisme fonctionnel représente le critère prioritaire lors des échanges professionnels ainsi que lors des rapports et colloques.</p> <p>La valeur idéale sera difficile à contrôler pour ce qui est des productions orales de la langue.</p> <p>Dans chaque contexte, il faudra vérifier si une personne peut ou ne peut pas parler dans "sa" langue, si elle est comprise ou non et, le cas échéant, si elle a en tout temps une traduction à disposition ou non.</p> <p>Se référer :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ aux statistiques du sondage en ligne ▪ aux commentaires livrés dans le sondage en ligne ▪ à une investigation sur le terrain (interviews qualitatives et visites des lieux) <p>Plus les compétences linguistiques du personnel sont grandes, moins une traduction s'avèrera nécessaire.</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ bilinguisme fonctionnel multilatéral garanti lors des réunions, rapports et colloques ➤ bilinguisme fonctionnel bilatéral garanti lors des échanges professionnels quotidiens 				
	TOTAL		20 points		

BILINGUISME INSTITUTIONNEL

Qualité de communication à l'intérieur de l'entreprise

CRITERES	VALEUR IDEALE	VALORISATION	Points attribués	INDICATIONS pour le contrôle des critères	REMARQUES
INSTRUMENTS DE COMMUNICATION FORMATION CONTINUE	1) Mise à disposition de supports de travail dans la langue du collaborateur/-trice : <ul style="list-style-type: none"> ➤ logiciels de base et spécifiques ➤ glossaire spécifique ➤ manuel de travail ➤ autres supports 	5 points		Se référer : <ul style="list-style-type: none"> ▪ aux documents remis selon la liste de contrôle ▪ aux commentaires livrés dans le sondage en ligne ▪ à une investigation sur le terrain (interviews qualitatives et visites des lieux) Plus les compétences linguistiques du personnel sont grandes, moins une cela nécessite d'instruments de communication (formation, traduction).	
	2) Mise à disposition pour le personnel de moyens financiers et de temps favorisant le bilinguisme sous forme de perfectionnement : <ul style="list-style-type: none"> ➤ formation (cours de langue, stages, tandem) ➤ autres mesures 	5 points		Idem : plus les compétences linguistiques du personnel sont grandes, moins cela nécessite d'instruments de communication (formation, traduction). L'offre en formation continue professionnelle dans la langue des collaborateurs/-trices est également pris en compte. Encourager la formation du personnel pour acquérir de meilleures compétences linguistiques est valorisé davantage que d'offrir de la traduction.	
	TOTAL	10 points			

VALORISER LES EFFORTS FOURNIS

Appréciation subjective de l'atmosphère linguistique dans l'entreprise

10 points BONUS

CRITERES	VALEUR IDEALE	VALORI- SATION	Points attribués	INDICATIONS pour le contrôle des critères	REMARQUES
EFFORTS FOURNIS PAR L'ENTREPRISE POUR FAVORISER ET PROMOUVOIR LE BILINGUISME	<p>Valoriser positivement les efforts fournis, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ taux de satisfaction des collaborateurs/-trices ➤ analyse des bonnes pratiques (cf. guides internes bonnes pratiques) ➤ plusieurs valeurs idéales sont réalisées, voire dépassées ➤ chances de carrière identiques pour les deux communautés linguistiques ➤ tendre à trouver un juste équilibre entre le taux de francophones et de germanophones dans le personnel ➤ engagement au travers de projets spécifiques encourageant le bilinguisme ➤ ... 	BONUS jusqu'à 10 points		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour le taux de satisfaction, se référer au sondage en ligne (graphique), aux commentaires livrés dans le sondage en ligne et aux interviews qualitatives ▪ Valoriser l'effort effectué par l'entreprise d'offrir des produits disponibles dans chacune des deux langues (par exemple, traduction à ses propres frais d'un mode d'emploi non fourni par le producteur) ▪ Récompenser les valeurs dépassant le taux minimal d'engagement de personnel de la minorité linguistique et les actes où l'on favorise la langue minoritaire ▪ L'effort de concentration de la part de la minorité linguistique étant considérable lorsque l'on parle constamment la langue de la majorité lors des réunions, on valorisera l'effort fourni de la part de la majorité de parler l'autre langue ▪ Évaluer les changements décidés et réalisés par l'entreprise, p. ex durant les deux dernières années, pour promouvoir et favoriser le bilinguisme dans l'entreprise ▪ Pour les prochains niveaux, évaluer la mise en œuvre des recommandations ▪ La fonction publique doit avoir un rôle de « modèle ». Les critères doivent dès lors être appliqués plus sévèrement que lorsqu'il s'agit d'une petite entreprise qui fait des efforts importants 	
	TOTAL				
TOTAL des points pour l'ensemble des critères		130 points		Le certificat « Engagement bilinguisme » est attribué : niveaux Bronze avec 110 points, Argent 120 points et Or 130 points.	



Processus d'évaluation globale du bilinguisme allemand / français