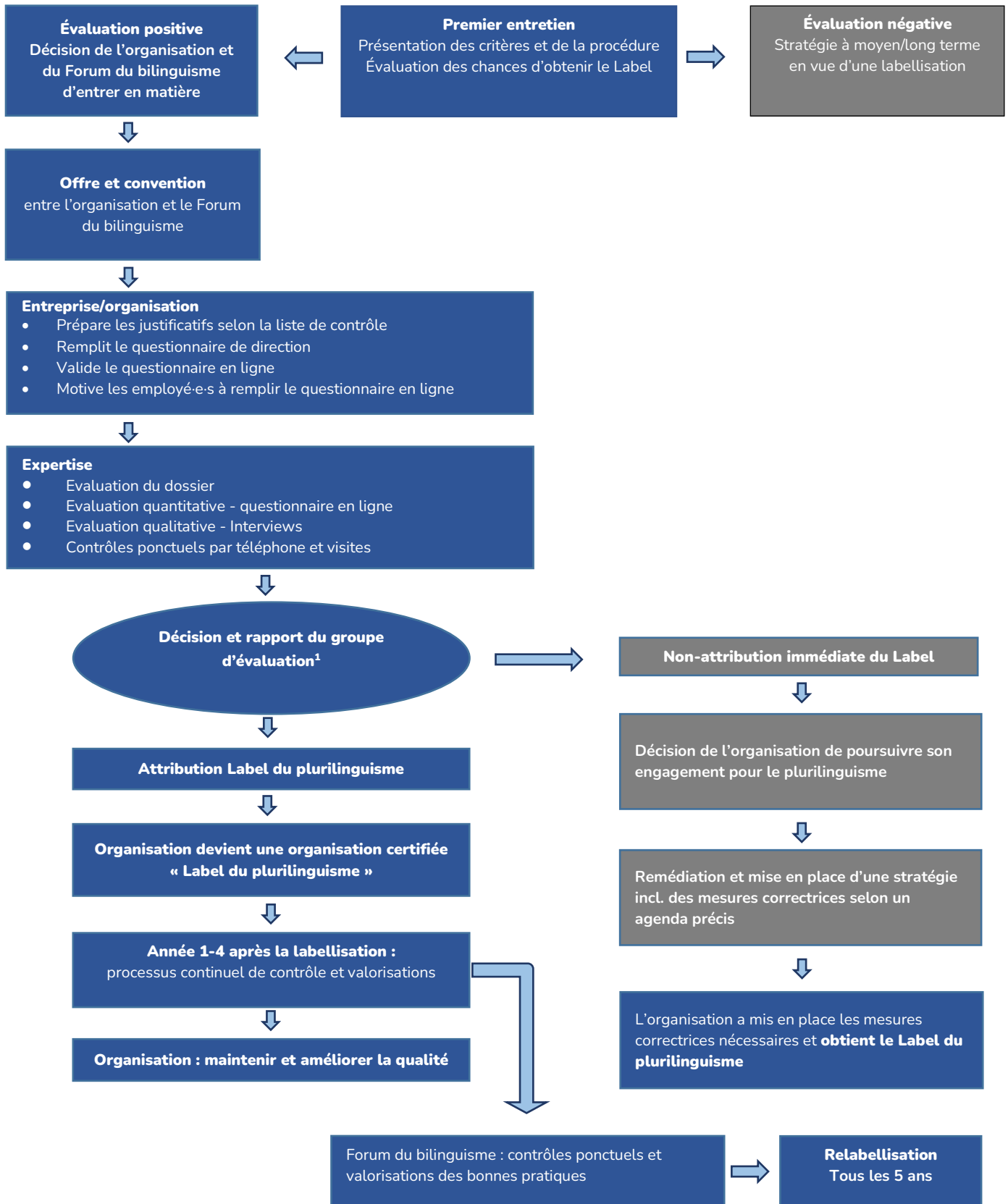


Objet	Processus de certification visant l'obtention du « Label du plurilinguisme »
Plurilinguisme	Français/allemand/italien, fonctionnel et utilitaire
Domaine d'application	Le principe de labellisation est applicable aux entreprises, administrations et organisations publiques et privées intéressées.
Rayon d'action	Le « Label du plurilinguisme », dans sa conception actuelle, est destiné à toutes les administrations et les entreprises de toutes les régions de Suisse.
Objectif	Encourager et promouvoir le plurilinguisme (DE/FR/IT) dans les administrations d'utilité publique et les entreprises à l'interne comme à l'externe et sensibiliser les collaborateur·trice·s ainsi que les partenaires externes aux trois langues officielles de la Suisse.
Motivation	Promouvoir le plurilinguisme dans un environnement trilingue, c'est favoriser le respect des uns et des autres pour les langues et les cultures partenaires ; 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 les administrations et les entreprises, promouvoir le plurilinguisme signifie donc concrètement un renforcement des langues et des cultures minoritaires et une sensibilisation correspondante de la population majoritaire.
Credo	Les organisations qui s'intéressent à obtenir le « Label du plurilinguisme » 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 organisations souhaitant obtenir le « Label du plurilinguisme » se soumettent à une expertise dont les modalités sont réglementées par une convention. Cette expertise se base sur des critères définis par le Forum du bilinguisme. Ces critères sont soumis à un regard critique permanent et donc susceptibles d'être adaptés.



¹ Le groupe d'évaluation est composé de la directrice du Forum du bilinguisme ou de sa suppléante, des experts de la procédure de labellisation et de consultants externes si nécessaire.

PROCÉDURE

A. Phase préliminaire

Premier entretien :

- Présentation du sens et des objectifs du « Label du plurilinguisme ».
- Présentation des critères de labellisation.
- Présentation de la procédure de labellisation.
- Remise du catalogue des critères et des questionnaires.
- Remise et discussion de la check-list des documents à réunir.
- Discussion des prochaines étapes de la démarche, en particulier de l'enquête en ligne auprès du personnel (nombre de questionnaires, mode de distribution et de retour).
- Evaluation des chances de l'organisation à obtenir la certification.
- Établissement d'une offre.
- Décision de l'organisation et du Forum du bilinguisme d'entrer en matière.

B. Préparation de la convention

Définir le contenu de la convention : catégorie d'organisation et avances pour la relabellisation après cinq ans.

C. Expertise quantitative et qualitative

Quantitatif :

- Préparation du questionnaire en ligne avec définition des niveaux hiérarchiques et segmentation des départements/secteurs de l'organisation.
- Recueil des données informatiques saisies sur la plateforme en ligne – anonymat garanti vis-à-vis de l'employeur.

Qualitatif :

- Préparation par l'organisation des documents témoins selon la liste de contrôle.
- Auto-évaluation globale de la direction : questionnaire de direction (rempli par la personne responsable, si possible, selon grandeur de l'organisation, par 2 personnes, 1 francophone et 1 germanophone).

D. Expertise qualitative par contacts personnels

- Vérification des premiers résultats obtenus
- Visites des lieux
- Appels téléphoniques tests
- Entretiens individuels qualitatifs, environ 10% du personnel – personnes clés, départements ciblés et thèmes sensibles sur la base des résultats obtenus dans le sondage en ligne.

E. Evaluation

Décision positive du groupe d'évaluation quant à l'attribution du « Label du plurilinguisme ».
(Au moins 130 points ont été obtenus)

- Discussion du rapport d'expertise avec la direction de l'organisation.
- Adaptation si nécessaire.

Décision négative quant à l'attribution du « Label du plurilinguisme »
(Les 130 points ne sont pas atteints)

- Discussion du rapport d'expertise avec la direction de l'organisation
- Au cas où le « Label du plurilinguisme » ne peut pas être attribué à l'organisation en question, cette dernière est invitée à mettre en place une stratégie comprenant des mesures correctrices selon un agenda précis.
- Un nouveau processus de labellisation est agendé à court, moyen ou long terme.

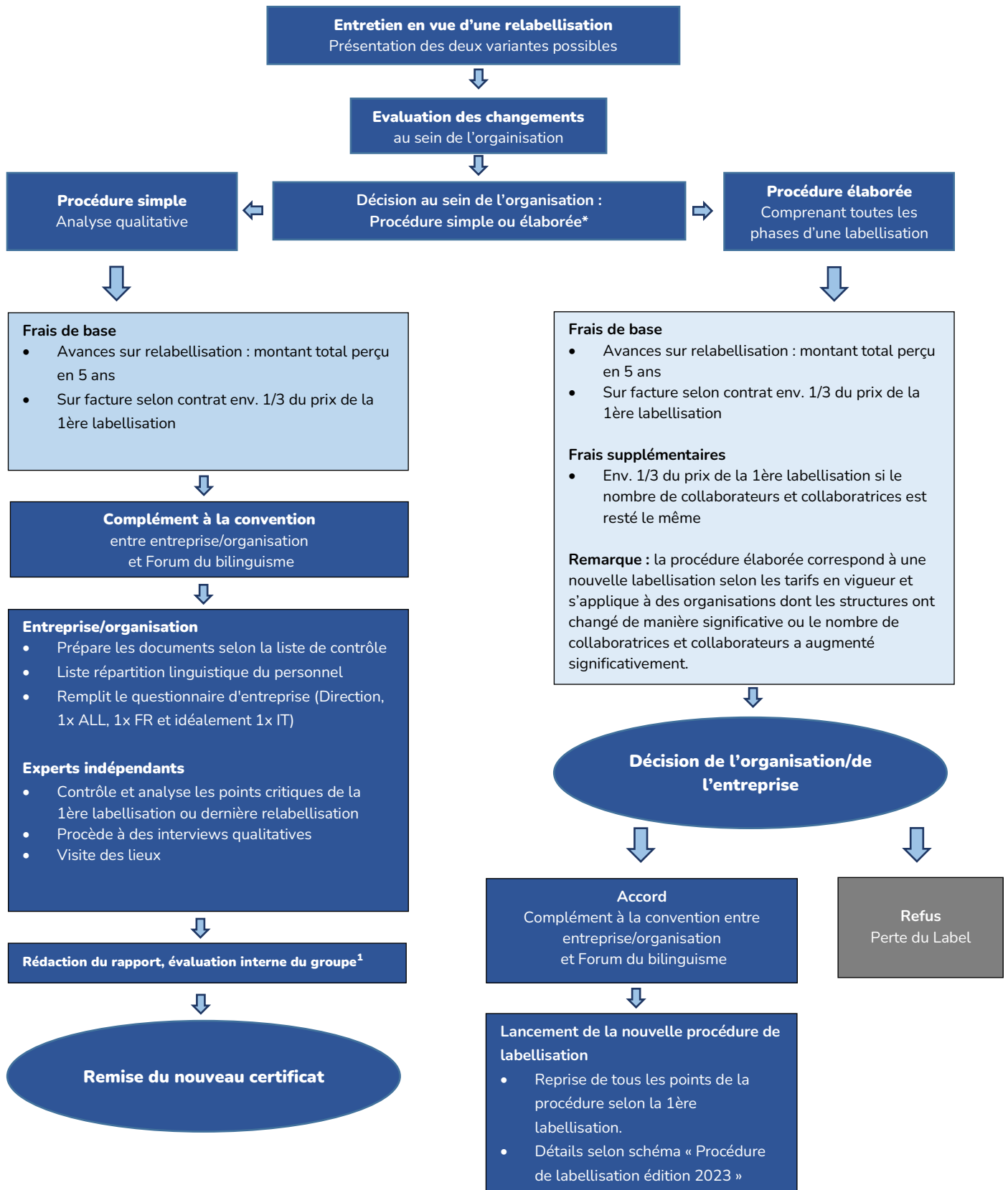
F. Remise du « Label du plurilinguisme »

- Le Forum du bilinguisme et l'organisation planifient un évènement de portée médiatique pour la remise officielle du « Label du plurilinguisme ».
- A partir de cette date, l'organisation est autorisée à utiliser le logo « Label du plurilinguisme » sur tous ces supports de communication, tout en respectant la charte d'utilisation du Forum du bilinguisme.
- L'organisation prend à sa charge les frais engendrés par l'évènement lié à la remise du « Label du plurilinguisme ».
- Production d'une plaque en verre au visuel de l'organisation et du « Label du plurilinguisme », à la charge du Forum du bilinguisme.

- Le Forum du bilinguisme inclut l'organisation labellisée à ses propres documents et outils de communication, soit p.ex. le site Internet et autres potentiels supports publicitaires liés au « Label du plurilinguisme ».

G. Avances sur relabellisation et relabellisation

- Les avances sur relabellisation sont dues pour la première fois l'année calendaire suivant celle de la certification, la date d'approbation du rapport d'expertise fait foi.
- Les avances sur relabellisation sont perçues durant les cinq années suivant la labellisation.
- Les avances sur relabellisation versées représentent 1/3 du prix de la première certification « Label du plurilinguisme ».
- En général, une relabellisation après cinq ans se monte au total au 2/3 du prix de la première certification pour une procédure simple (1/3 versé sous forme d'avances sur relabellisation durant cinq ans + 1/3 sur facture). Cf. à l'offre spécifique établie par le Forum du bilinguisme.
- Le processus de relabellisation est défini comme suit et soumis aux mêmes critères de certification qu'une labellisation :



¹ Les membres du groupe d'évaluation sont : la directrice du Forum du bilinguisme ou de sa suppléance, des experts de la procédure de labellisation et de consultants externes si nécessaire.

H. Contrôle

- Le Forum du bilinguisme s'engage à réaliser 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'organisation sera contactée afin de faire le point et chercher ensemble des possibilités d'amélioration.
- Si, au terme des cinq ans suivant la certification, les critères de labellisation ne peuvent plus être réalisés à satisfaction, le Forum du bilinguisme décidera avec l'organisation en question de la suite à envisager. Cela peut signifier que l'organisation perd sa certification « Label du plurilinguisme », qu'elle ne peut plus figurer comme organisation certifiée
- « Label du plurilinguisme » sur les plateformes médiatiques du Forum du bilinguisme et qu'elle n'aura plus à l'avenir l'autorisation de faire usage du logo «Label du plurilinguisme».