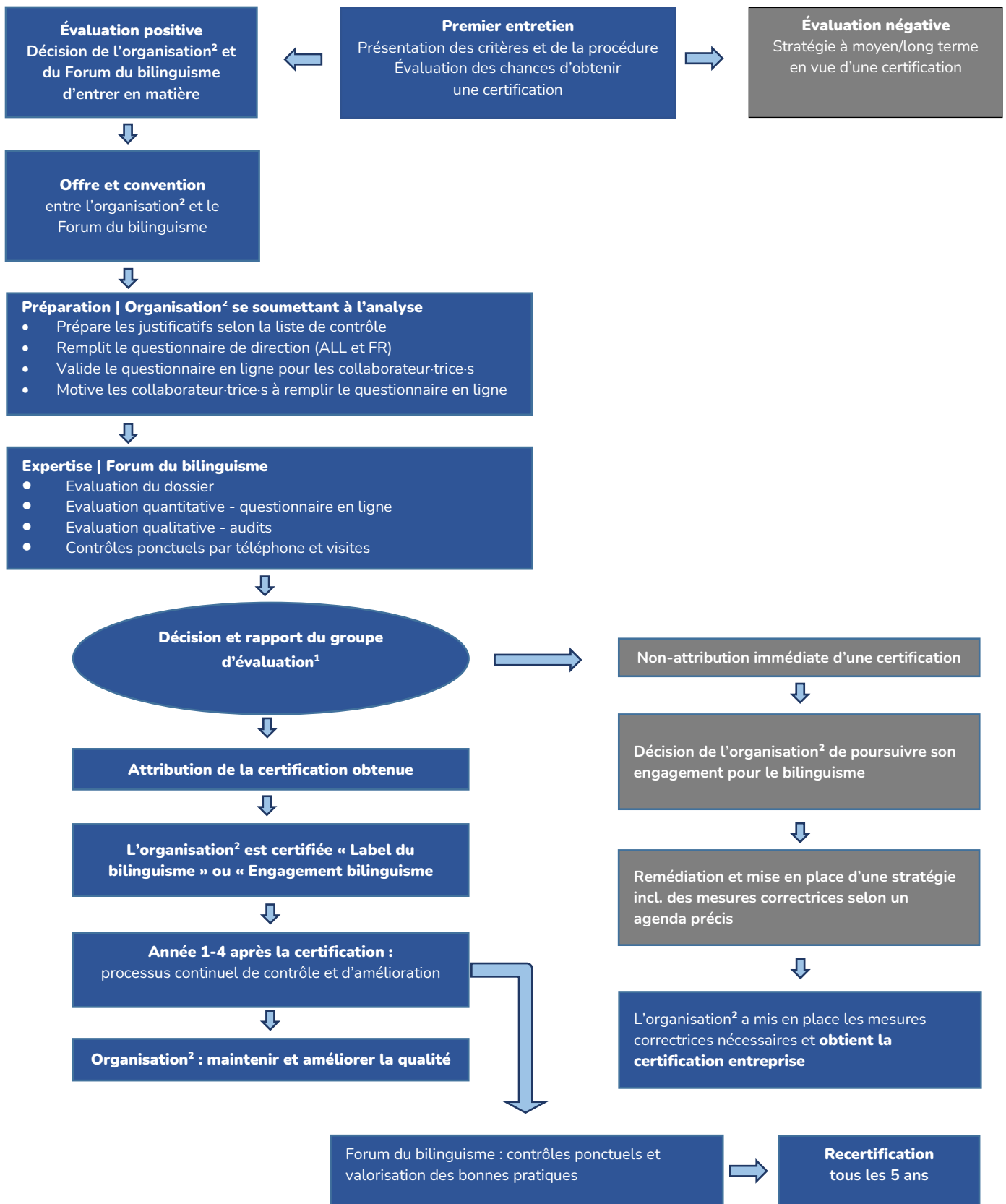


Objet	Processus de certification visant l'obtention du « Label du bilinguisme » ou de l'« Engagement bilinguisme »
Bilinguisme	Français/allemand, fonctionnel et utilitaire
Domaine d'application	Le principe d'une certification qualité du bilinguisme est applicable aux entreprises, administrations et organisations publiques et privées intéressées.
Rayon d'action	Le « Label du bilinguisme », est destiné soit aux régions bilingues français/allemand, soit aux régions officiellement monolingues proches de la frontière linguistique. L'« Engagement bilinguisme » est applicable à toute organisation garantissant un service minimal dans les deux langues selon les critères de certification.
Objectifs	Encourager et promouvoir le bilinguisme dans les entreprises, organisations et administrations ¹ de la région de Bienne, du Seeland, du Jura bernois, de Fribourg, de Morat et du Valais ainsi que sensibiliser les entreprises aux problématiques linguistiques 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, par exemple, promouvoir le bilinguisme signifie donc concrètement un renforcement de la langue et de la culture francophones et une sensibilisation correspondante de la population germanophone – inversement pour d'autres régions linguistiques bilingues. Les certifications qualité du bilinguisme s'inscrivent dans une démarche stratégique en faveur de la diversité, de la durabilité, du respect de l'autre et de l'ouverture.
Credo	Les organisations qui s'intéressent à obtenir une certification qualité 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 organisations souhaitant obtenir l'une des certifications qualité du bilinguisme 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'adaptations.

¹ Fondamentalement, il s'agit d'encourager les pratiques du bilinguisme en priorité dans le secteur privé.



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

² La notion « organisation » englobe toutes les entreprises, administrations et institutions privées ou publiques.

PROCÉDURE

A. Phase préliminaire

Premier entretien :

- Présentation du sens et des objectifs d'une certification bilinguisme.
- Présentation des critères de certification
- Présentation de la procédure de certification
- Remise du catalogue des critères et des questionnaires
- Remise et discussion de la liste de contrôle 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 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 de certification selon taille de l'organisation et avances pour la recertification 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 saisies sur la plateforme en ligne – données traitées de manière anonyme.

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 la taille 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
- Interviews individuelles qualitatives, environ 10% du personnel pour les moyennes et grandes organisations et selon offre pour les petites organisations – 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 bilinguisme » ou de l'« Engagement bilinguisme ».

(Au moins 110 points pour l'Engagement et 140 points pour le Label 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 bilinguisme » ou de l'« Engagement bilinguisme »

(Les 140 points ne sont pas atteints, l'organisation obtient l'Engagement bilinguisme si elle atteint 110 points minimum. En dessous de 110 points, échec de certification.)

- Discussion du rapport d'expertise avec la direction de l'organisation
- Au cas où le « Label du bilinguisme » ou l'« Engagement bilinguisme » 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.
- Une reprise du processus de certification est agendée à court, moyen ou long terme.

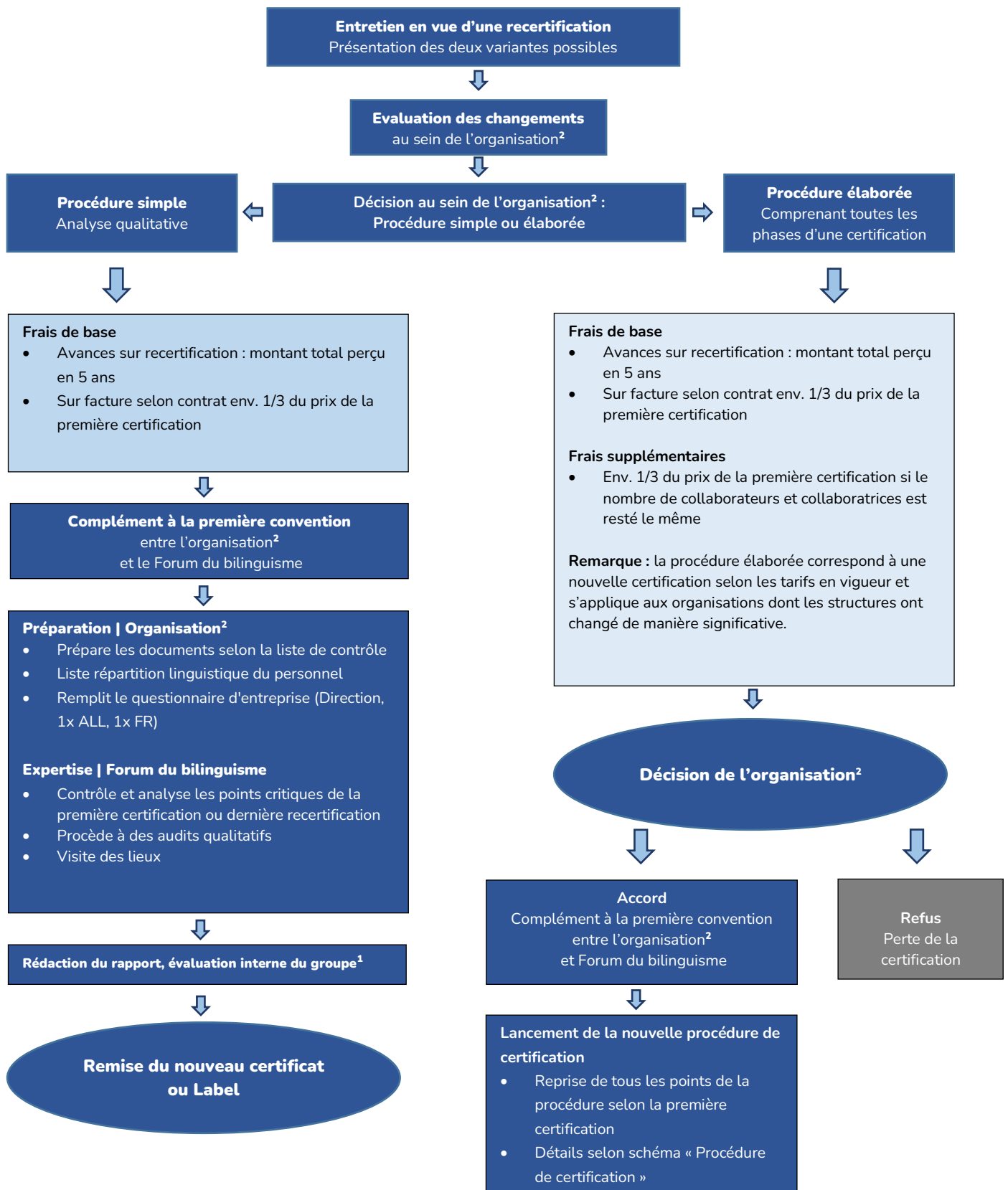
F. Remise du « Label du bilinguisme » ou de l'« Engagement bilinguisme »

- Le Forum du bilinguisme et l'organisation planifient un évènement de portée médiatique pour la remise officielle de la certification obtenue.
- A partir de cette date, l'organisation est autorisée à utiliser le logo de la certification obtenue en respectant la forme graphique (proportions, caractère, couleurs) et la charte d'utilisation des logos.
- L'organisation prend à sa charge les frais liés à l'évènement de remise du « Label du bilinguisme » ou de l'« Engagement bilinguisme ».

- Uniquement pour un Label : production d'une plaque en verre avec le logo de l'organisation certifiée, à la charge du Forum du bilinguisme avec validation du bon à tirer par l'organisation.
- Le Forum du bilinguisme inclut l'organisation certifiée dans sa communication, soit p.ex. le site Internet, les réseaux sociaux et autres potentiels supports publicitaires liés aux certifications.

G. Avances sur recertification et recertification

- Les avances sur recertification sont dues pour la première fois l'année calendaire suivant celle de sa certification.
- Les avances sur recertification sont perçues durant les cinq années suivant la certification.
- Les avances sur recertification versées représentent 1/3 du prix de la première certification.
- En général, une recertification après cinq ans se monte au total au 2/3 du prix de la première certification (1/3 versé sous forme d'avances sur recertification durant cinq ans + 1/3 sur facture). Cf. à la convention établie entre l'organisation et le Forum du bilinguisme
- Le processus de recertification est défini comme suit et soumis aux mêmes critères de certification qu'une première certification.



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

² La notion « organisation » englobe toutes les entreprises, administrations et institutions privées ou publiques

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 certification 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 bilinguisme » ou le niveau atteint de l'« Engagement bilinguisme », qu'elle ne peut plus figurer comme organisation certifiée 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 bilinguisme » ou « Engagement bilinguisme »