

Rapport du Président

Commission Permanente du
vendredi 6 juillet 2012

Service instructeur

N° CP-2012-7-2-16

Service du Développement économique, de l'Enseignement Supérieur et du Tourisme

Service consulté

**LABELLISATION DES ENTREPRISES FAVORISANT LE BILINGUISME
FRANÇAIS/LANGUE REGIONALE**

Résumé : Il vous est proposé dans le cadre du présent rapport d'approuver et de valider l'opération de labellisation des entreprises engagée pour favoriser le bilinguisme français/langue régionale.

Dans le cadre des Assises Départementales de l'Économie pour l'Emploi, plusieurs démarches relatives à la dimension linguistique régionale et transfrontalière ont été proposées, dont l'idée de mettre en place une labellisation des entreprises haut-rhinoises s'engageant en faveur du bilinguisme français – langue régionale (allemand/dialectes alsaciens), dans leur signalétique, leur communication, leur politique de recrutement et de formation, etc.

Un groupe de travail pluridisciplinaire, rassemblant le Département du Haut-Rhin (Service du Développement Économique, de l'Enseignement Supérieur et du Tourisme, Mission Langue et Culture Régionales, et Service de l'Action Internationale, Transfrontalière et Européenne), la Regio du Haut-Rhin, les Chambres de Commerce et d'Industrie (CCI) Sud Alsace Mulhouse et Colmar Centre Alsace, a été constitué pour concevoir ce projet.

Ce groupe a réalisé fin 2010 une enquête auprès de 118 PME qui montre l'intérêt potentiel des entreprises pour une telle initiative, notamment car les deux tiers des répondants ont déclaré avoir des relations régulières avec des partenaires germanophones. En s'inspirant des exemples existant notamment en Bretagne, le groupe de travail a élaboré courant 2011 le programme de labellisation *Sprachsiegel Alsace/Elsass* présenté en annexes 1 et 2. Il s'agit aussi bien de reconnaître les efforts déjà faits que d'inciter les entreprises volontaires à développer de nouvelles actions à moyen et long terme.

Outre la Regio du Haut-Rhin, les CCI ont confirmé leur participation à la démarche. Dans un souci de mutualisation, les deux CCI seront représentées par la CCI Colmar Centre Alsace.

Un montant de 2 500 € TTC est nécessaire à la promotion de l'opération (prospectus diffusé par les CCI, impression des supports physiques, remise officielle).

Plusieurs entreprises « test », qui ont déjà fait l'objet d'un premier entretien, pourraient être labellisées officiellement dès septembre 2012.

Le Conseil Général du Haut-Rhin, en partenariat avec les Chambres de Commerce et d'Industrie, peut ainsi montrer toute l'importance qu'il attache aux pratiques linguistiques des entreprises, en particulier de nos Petites et Moyennes Entreprises confrontées à une forte concurrence sur les marchés des pays germanophones voisins. Cela peut aussi permettre de donner une valeur ajoutée linguistique et culturelle aux produits et services de Haute Alsace, en renforçant leur identité spécifique en direction des marchés intérieur et extérieurs.

Ce projet a déjà été soumis à la Commission des Actions et Relations Internationales qui a émis un avis favorable à cette proposition.

C'est ainsi que je vous propose :

- d'approuver et de valider l'opération de labellisation des entreprises favorisant le bilinguisme français/langue régionale,
- d'approuver et de valider la promotion de cette action qui contribue à renforcer la compétitivité de la Haute Alsace,
- de prélever les crédits nécessaires à la promotion de cette action soit 2 500 € TTC sur le programme F624, chapitre 011, fonction 90, nature 6236.

Je vous prie de bien vouloir en délibérer.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'C' followed by a vertical line and a horizontal stroke, with the letters 'u' and 'n' visible below the vertical line.

Charles BUTTNER



SPRACHSIEGEL ALSACE|ELSASS

*Labellisation des entreprises valorisant
le bilinguisme français / langue régionale d'Alsace*

ORGANISATION et MODALITÉS DE PARTICIPATION

1. Le principal point de contact est le **Conseil Général** du Haut-Rhin. Après instruction du groupe technique (formé d'agents du CG68, de la Regio du Haut-Rhin/CAHR et des CCI de Mulhouse et Colmar), le **comité de labellisation**, présidé par un Conseiller Général, attribuera officiellement le label et le remettra à l'entreprise labellisée.
2. Il est possible de labelliser un **service** aussi bien qu'une **entreprise** ; les services commerciaux, de communication... et autres métiers en contact avec le public et les partenaires sont particulièrement visés.
3. Dès le départ, l'entreprise désigne en son sein un(e) **référént(e)** « **bilinguisme** », qui sera l'interlocuteur privilégié de l'autorité évaluatrice. La désignation de ce référent est en soi un critère de labellisation.
4. **4 principaux champs d'action (domaines)** sont évalués :
 - A. La langue régionale, langue publicitaire : ce que l'on perçoit même sans rentrer dans l'entreprise : publicité, logo, signalétique, site Internet, etc.
 - B. La langue régionale, langue commerciale : ce que l'on perçoit lorsque l'on a des relations technique ou commerciales avec l'entreprise : courriers, catalogues, accueil téléphonique et physique, etc.
 - C. La langue régionale, langue de travail : ce que l'on perçoit lorsque l'on travaille dans l'entreprise : documents internes, relations orales internes...
 - D. La langue régionale en tant que qualification : recrutement et formation.
5. Dans chaque rubrique, au moins un item doit être évalué, avec une note de 1 à 4. La non évaluation équivaut à un zéro. La moyenne des notes attribuées (zéros compris) détermine le niveau de labellisation final.
6. **4 niveaux de labellisation (I à IV)**. Rapport note moyenne → niveaux :
 - 0 à 0,25 : 0 (*pas de label*)
 - 0,25 à <1 : **I**
 - 1 à <2 : **II**
 - 2 à <3 : **III**
 - 3 à 4 : **IV**
7. Dimension « objectifs » : le tableau d'évaluation comporte 3 colonnes, une pour la performance actuelle, une pour celle visée à court terme (2 ans) et une pour celle visée à long terme (4 ans).
8. Articulation Hochdeutsch / Elsasserditsch : les deux variantes sont prises en compte de la même manière comme « langue régionale ».

9. L'entreprise reçoit ensuite un label à afficher (un « diplôme » bilingue, style « ISO »), signé (scan) par le Président du Conseil Général, le Président de la Chambre Consulaire concernée (ou de l'ADT) et le Président du CAHR, ainsi qu'un autocollant pour fenêtre/vitrine (taille 10x15cm environ). Ces supports devront être affichés en bonne place dans l'entreprise et la labellisation obtenue mentionnée sur différents supports de communication (pour valoriser la langue régionale et inciter d'autres entreprises).
10. L'entreprise labellisée sera ensuite valorisée sur les sites Internet des partenaires (notamment Conseil Général et CCI de Colmar et Mulhouse), auprès des offices de tourisme et des annuaires professionnels, dans différents documents de communication (et discours...), dans un annuaire papier et Internet consacré spécifiquement aux entreprises labellisées (à partir de 2012). Un effort sera fait par les partenaires pour valoriser les entreprises labellisées auprès de leurs partenaires germanophones (CCI et structures touristiques allemandes et suisses, notamment).
11. Pour faciliter l'usage de la langue régionale, une seconde étape pourrait être de mettre en place une structure semi-bénévole assurant des traductions et la mise à disposition de lexiques, pour les entreprises de taille modeste qui n'ont pas forcément les moyens de recourir à des services professionnels.



LABELLISATION EN LANGUE RÉGIONALE D'ALSACE
(ALLEMAND/ALSACIEN)

CRITÈRES D'ÉVALUATION | EVALUIERUNGSKRITERIEN

La langue régionale, langue « publicitaire » : utilisation de la langue régionale pour attirer la clientèle

Ce qui est perçu même sans entrer dans l'entreprise

- affichage et signalétique (affiches publicitaires, etc.), enseigne principale, signalétique extérieure...
- Relationnel presse et clients (communiqués, encarts, mailings...)
- Identité visuelle (logo, supports de promotion, foires...)
- Site Internet (page d'accueil, choix de la langue, contenus bilingues...)

La langue régionale, langue commerciale : utilisation/promotion de la langue régionale dans les relations avec les partenaires *Ce qui est perçu lorsque l'on travaille avec l'entreprise*

- Supports écrits relationnels (cartes de visite, plaquette de présentation, invitations, articles internes, factures et documents administratifs, courriers et mails...)
- Supports écrits « techniques » (étiquettes/emballages, catalogues/bons de commande/carte des plats, reçus, bons d'achat, carnets de chèques, automates, modes d'emploi / documents techniques...)
- Relations orales (message répondeur, accueil bilingue, badge, référent germanophone...)
- Événementiel (animation, usage en public, matériel de traduction...)

La langue régionale, langue de travail interne : utilisation de la langue régionale entre collaborateurs

Ce qui est perçu lorsque l'on travaille dans l'entreprise

- Fonctionnement interne écrit (signalétique interne, ordres du jour, cachets, logiciels, procédures, notes...)
- Langue de travail orale (utilisation régulière dans un service...)

La langue régionale en tant que qualification : promotion de la langue régionale par les Ressources Humaines

- Recrutement (encourager l'emploi/la promotion de personnes parlant la langue, postes de travail bilingues, formation pour les nouveaux salariés...)
- Formation continue à l'allemand (sur/hors temps de travail, personnels d'accueil, dirigeants...)

➔ Formation continue en allemand (intervenants germanophones, stages en Allemagne...)

+ *Qualité estimée de la langue régionale (critère transversal)*