

Rapport d'expertise – Relabellisation



Expertise de relabellisation réalisée par

Christine Schneider-Rustichelli

Mai 2016

En collaboration avec

Prisca Siegel / cheffe de projet

Forum du bilinguisme

Faubourg du Lac 45

Case postale 439

2501 Biel/Bienne

Rapport approuvé par le groupe d'évaluation le

14 juin 2016

Commanditaire :

DE LUCA Management SA



Introduction

Ce rapport d'expertise établi par le Forum du bilinguisme rassemble les résultats d'une enquête de vérification réalisée tous les 5 ans, dans le but d'analyser le bilinguisme français-allemand dans son fonctionnement et de prétendre à l'obtention d'une relabellisation selon les critères de base stipulés dans le processus permettant d'obtenir le Label du bilinguisme. L'intérêt pour l'entreprise est d'identifier, de nommer, de reconnaître et de faire valoir ses ressources et compétences en la matière, de prendre conscience de l'évolution du bilinguisme au sein de son organisation et de confirmer son engagement envers le bilinguisme. Elle lui permettra également de déceler d'éventuelles faiblesses et d'y remédier ainsi que de prendre les mesures adéquates pour développer pleinement son potentiel.

Plan

L'essentiel en bref

- 1. Informations pratiques**
 - A. L'entreprise/l'organisation
 - B. La procédure de l'expertise de relabellisation
 - C. Motivation de l'entreprise/administration pour l'expertise
- 2. Répartition des points**
- 3. Commentaires dans les différentes catégories**
 - A. Critères de visibilité et de communication vers l'extérieur
 - B. Composition et compétences linguistiques du personnel
 - C. Qualité de la communication à l'intérieur de l'entreprise
 - D. Appréciation globale du bilinguisme pratiqué par l'entreprise
- 4. « Bonnes pratiques » et suggestions d'amélioration/recommandations**
- 5. Conclusion**

Annexes : Critères pour l'obtention du Label du bilinguisme

L'essentiel en bref

Fondée en 1928, l'entreprise DE LUCA a toujours vu dans le bilinguisme un élément indispensable pour se développer et satisfaire ses clients, tout en respectant ses collaborateurs et collaboratrices. Le bilinguisme est vécu chaque jour avec fierté et conviction, malgré ses coûts et ses contraintes. Il lui permet ainsi d'acquérir des contrats, dans le domaine de la construction, à la satisfaction de ses clients francophones (ex. horlogerie) ou germanophones (ex. CFF). Enfin, elle voit dans le bilinguisme, outre un enrichissement personnel pour chacun, une compétence supplémentaire pour ses collaborateurs et collaboratrices.

1. Informations pratiques

A. L'entreprise / l'organisation

Entreprise / Organisation	DE LUCA Management SA Centre de gestion du groupe DE LUCA (administration, ressources humaines, comptabilité)
Coordonnées	Rue des Prés / Mattenstrasse 33 2501 Bienne / Biel
Direction finance & immobilier	Roberto De Luca
Personne de référence	Céline Ischi, responsable communication Roberto De Luca, directeur
Nombre de collaborateurs/collaboratrices	19 personnes
Nombre de personnes prises en considération pour l'expertise (interviews)	6 personnes
Catégorie	S
Labellisation	Mars 2010
Relabellisation	Mai 2016
Prochaine relabellisation	2021

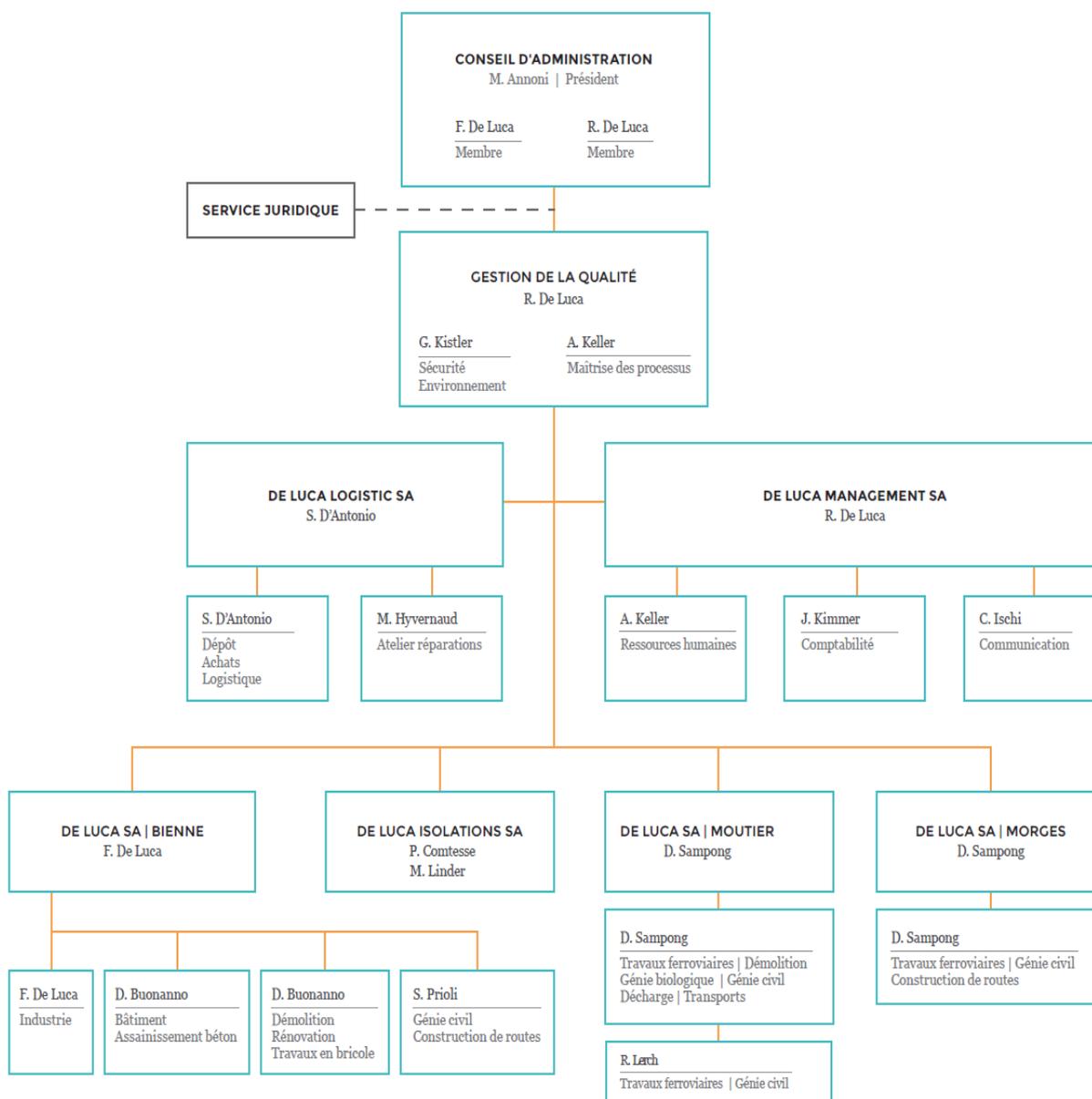
Entreprise familiale spécialisée dans le bâtiment et les travaux publics depuis 1928, elle est dirigée et gérée par la 3^e génération, soit Roberto et Fabio De Luca. La présente relabellisation concerne uniquement DE LUCA Management SA, mais a néanmoins une influence sur l'ensemble du groupe.

DE LUCA Management SA est la société de services du groupe DE LUCA. Véritable centre de gestion, elle s'occupe de l'administration, des ressources humaines et de la comptabilité pour l'ensemble du groupe qui compte plus de 140 personnes. La principale entité du groupe est l'entreprise de construction employant plus de 120 personnes dans les domaines suivants :

- Creusage et terrassement
- Conseil
- Travaux ferroviaires
- Bâtiment
- Construction industrielle
- Isolation
- Client privé – FAQ

- Déconstruction
- Assainissement et transformation
- Construction de routes
- Travaux publics
- Entreprise totale
- Transport et service de bennes

L'organisation juridique et fonctionnelle de l'entreprise DE LUCA est la suivante :



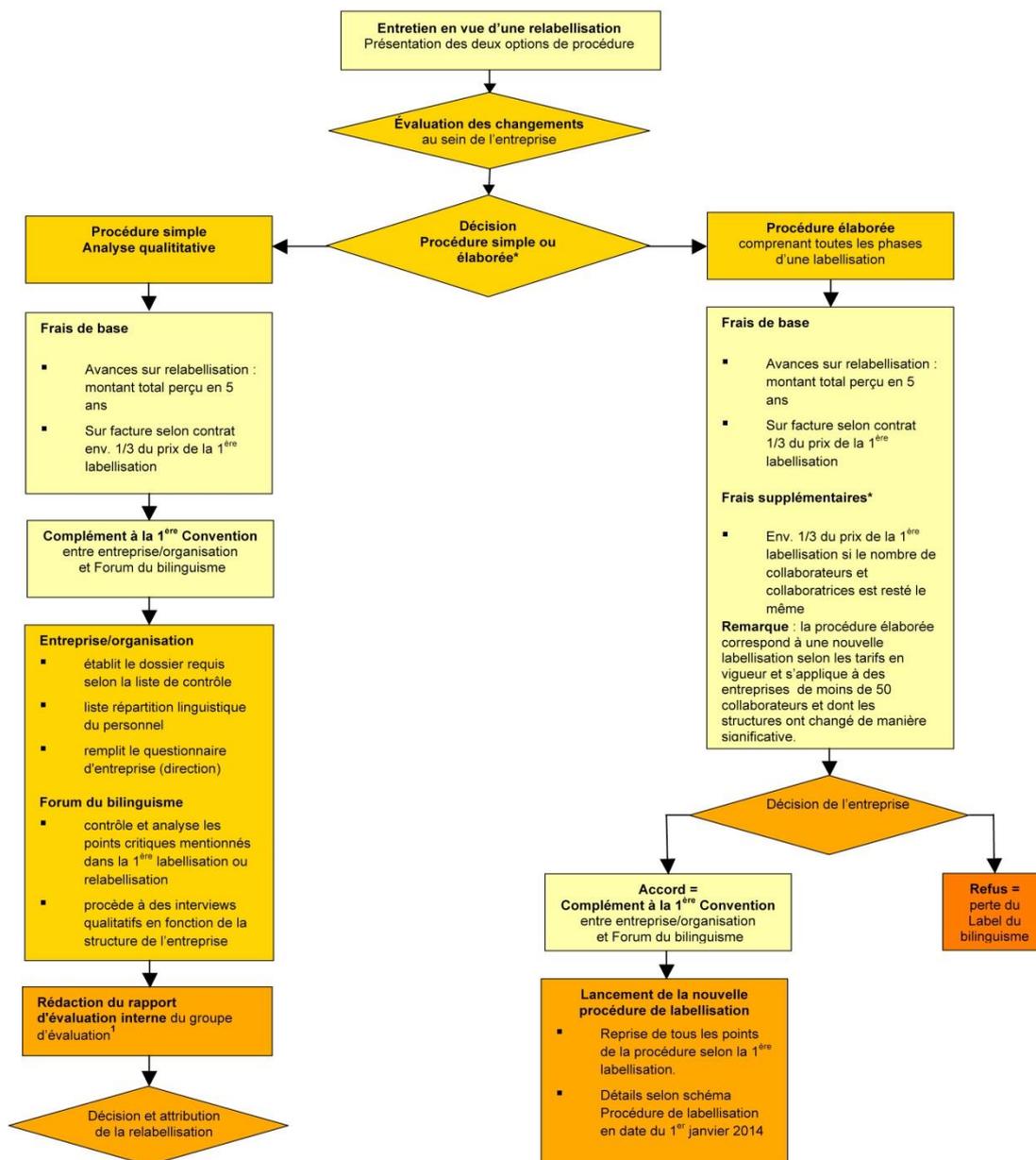
B. La procédure de l'expertise de relabellisation

Le Forum du bilinguisme mandate un ou une spécialiste pour réaliser une expertise de relabellisation. L'entreprise s'efforce de mettre à disposition les documents demandés et de faciliter l'accès aux informations nécessaires à l'analyse.

L'expert(e) s'engage à n'utiliser les informations qu'aux fins exclusives de l'analyse. Les documents ainsi que les résultats des questionnaires qualitatifs sont classés dans un dossier consultable par le groupe d'évaluation du Forum du bilinguisme.

Les différentes étapes de l'expertise sont définies comme suit :

Procédure de relabellisation



* La procédure élaborée est automatiquement applicable pour toutes les entreprises/organisation des catégories de plus de 50 collaborateurs et collaboratrices. Les prix mentionnés dans les contrats font foi. Les frais supplémentaires ne s'appliquent pas.

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, d'un représentant d'une entreprise certifiée et de consultants externes si nécessaire.

C. Motivation de l'entreprise/administration pour l'expertise

L'entreprise DE LUCA Management SA voit dans l'obtention d'une relabellisation du Label du bilinguisme, la confirmation d'un bilinguisme vécu au quotidien et une richesse biennoise à laquelle elle tient et dont elle est fière. Cette richesse est avant tout pour les salariés, mais également une motivation supplémentaire et un meilleur service envers sa clientèle. Elle constate aussi une plus grande créativité en son sein, relevant que les deux cultures se complètent.

Elle précise que le bilinguisme fait partie de la gouvernance de l'entreprise et ceci dès sa création en 1929. DE LUCA Management SA vit et évolue dans un environnement bilingue de façon naturelle.

2. Répartition des points

Les points sont distribués par l'expert/e au regard des informations reçues lors de l'expertise. Elles sont issues de deux sources, à savoir :

- Dossier: questionnaire à la/le responsable de l'institution / documents relatifs aux moyens de communications externes et internes (selon liste de contrôle).
- Entretiens directs : direction, divers collaborateurs/-trices, visite des locaux.

Certains points donnent lieu à des discussions en plénum au sein du groupe d'évaluation du Forum du bilinguisme. La responsabilité finale de la distribution des points est assumée par le Forum du bilinguisme et ne peut en aucun cas être contestée.

<i>Catégories et critères</i>	<i>N max. de points</i>	Labellisation 2010	Relabellisation 2016
A. Critères de visibilité et de communication vers l'extérieur	(60)	(60)	(60)
1. Visibilité externe de l'entreprise	20	20	20
2. Qualité de l'accueil	20	20	20
3. Produits et services	20	20	20
B. Composition et compétences linguistiques du personnel	(50)	(50)	(50)
1. Composition linguistique du personnel	20	20	20
2. Compétences linguistiques du personnel	30	30	30
C. Qualité de communication à l'intérieur de l'entreprise	(40)	(40)	(40)
1. Langue des documents écrits internes (administratifs)	10	10	10
2. Langue de communication orale interne	15	15	15
3. Instruments de communication et outils de travail	15	15	15
D. Appréciation globale du bilinguisme pratiqué par l'entreprise	(20)	(0)	(5)
<i>Valorisation des efforts particuliers fournis pour la langue minoritaire</i>	<i>(20)</i>	0	5
TOTAL	170	150	155

Nombre de points attribués: 155 (minimum requis 140, maximum avec bonus 170)

3. Commentaires dans les différentes catégories

A. Critères de visibilité et de communication vers l'extérieur (60/60)

1. Visibilité externe de l'entreprise (20/20)

L'analyse des supports se base sur les recherches effectuées par l'expert/e et sur les documents témoins remis par l'entreprise.

Appellation

Son nom apparaît toujours en entier avec son logo suivi de ses domaines de compétences à l'attention de la clientèle, de la manière suivante :



Le nom de l'entreprise est clairement reconnaissable en français et en allemand, dans la mesure où il s'agit d'un nom de famille.

Site Internet

Le site Internet officiel est accessible sous www.deluca.ch qui permet d'accéder à DE LUCA Management sous la rubrique DE LUCA GROUPE. Le choix de la langue se fait en haut à droite comme sur la plupart des sites en plusieurs langues.

Intégralement bilingue, il a été révisé en juillet 2015. Facile d'accès et d'utilisation, très compréhensible, il permet de passer d'une langue à l'autre tout au long de ses recherches sur le site.

Informations destinées au public cible

Tous les documents nécessaires à une clientèle tant francophone que germanophone existent dans les deux langues : publicité, factures, invitations, papier en-tête, présentation de l'entreprise, flyer, liste de prix, assurance qualité Swiss TS, etc.

E-mails, correspondance externe et contacts téléphoniques

Les personnes qui prennent le téléphone s'annoncent dans leur langue et s'adaptent à celle de leur interlocuteur si nécessaire. Il en va de même pour l'ensemble de la correspondance par poste ou par e-mail.

Pour tout contact via le site Internet en français ou en allemand, il suffit de cliquer pour envoyer son message, sous contact. Chaque entité juridique du groupe dispose d'une adresse mail, valable en français et en allemand (ex. info@deluca.ch).

Présentation d'entreprise

Un document intitulé « Présentation d'entreprise » a été rédigé en français et en allemand à l'attention de ses clients et partenaires, décrivant les marchés et prestations du groupe DE LUCA.

Recrutement du personnel / annonces

Le recrutement du personnel se fait dans les deux langues. Le bilinguisme est un critère de sélection, la capacité professionnelle liée à la branche étant un critère majeur. Selon le poste offert, il est demandé de savoir l'allemand ou le français avec de bonnes connaissances de l'autre langue.

2. Qualité de l'accueil (20/20)

Langue utilisée au travail en externe

Les personnes interrogées ont véritablement le sentiment d'évoluer dans un environnement parfaitement bilingue. L'allemand ne semble pas dominer comme dans d'autres entreprises sur la place de Bienne ; ceci est probablement dû au fait que la famille DE LUCA bien que bilingue, défende son identité francophone.

Correspondance (papier à lettres, lettres, factures, etc.)

Tous les documents concernant la correspondance avec la clientèle, soit les offres, les informations, les lettres, les factures, les rappels, etc. existent en français et en allemand et sont envoyés dans la langue du client.

3. Produits et services (20/20)

Tous les produits et services offerts aux clients sous forme écrite peuvent être fournis dans la langue du client.

Les traductions courantes sont effectuées à l'interne. Une relecture est toujours faite par une personne de langue maternelle du document envoyé à l'externe. Pour des traductions plus importantes, il est fait appel à un service de traduction externe (ex. nouveau site Internet).

B. Composition et compétences linguistiques du personnel (50/50)

1. Composition linguistique du personnel (20/20)

a) En général

Le nombre de collaborateurs/collaboratrices est passé de 18 à 19 depuis 2010. Nous distinguons habituellement trois catégories : direction/cadres – collaborateurs – apprentis/stagiaires.

Composition linguistique : référence pour l'analyse DE LUCA Management SA 2016							
Fonction au sein de l'entreprise		Répartition par catégories					
	N absolu	DE absolu	DE relatif	FR absolu	FR relatif		
Direction/cadres	15 (79%)	6	40%	9	60%		
Collaborateurs/-trices	4 (21%)	1	25%	3	75%		
Apprentis	0	0	0	0	0		
Total (100%)	19(100%)	7	37%	12	63%		

Le taux de 30% pour le groupe minoritaire francophone est bien sûr atteint (63%), le groupe germanophone ne représentant que 37% de l'ensemble du personnel. Les conditions de base pour une relabellisation sont donc parfaitement remplies même si on applique le principe des 30% minimum aux germanophones.

Néanmoins, il faut relativiser ces chiffres dans la mesure où certaines personnes sont parfaitement bilingues, tant au niveau de la langue que de la culture. En outre, il y aura des changements et deux personnes germanophones seront engagées dans ces prochaines semaines.

Enfin, par rapport à la labellisation de 2010 où l'égalité était parfaite sur le papier, il ressort des entretiens que la direction a tendance à être plus francophone qu'il y a quelques années. Elle le revendique comme tel, estimant que le français étant minoritaire, il doit être défendu.

b) Question spécifique des apprentis

Enfin, toujours par rapport à 2010, il n'y a plus d'apprentis chez DE LUCA Management, mais il n'est pas exclu qu'une personne soit engagée dans les années à venir. Le groupe DE LUCA dans son ensemble occupe actuellement les apprentis suivants :

- 6 constructeurs de route CFC génie civil
- 1 maçon CFC
- 1 assistant en maintenance automobile

Dans le cadre des labellisations et relabellisations, le Forum du bilinguisme a pu constater que certaines entreprises estimaient que les dossiers des candidats francophones étaient moins bons que ceux des alémaniques. En l'espèce, les ressources humaines DE LUCA Management SA ne sont pas de cet avis. La qualité des dossiers des apprentis engagés pour les professions manuelles dans le domaine de la construction ne dépend pas de la langue, mais des qualités personnelles (présentation, motivation, etc.) et scolaires dans une moindre mesure. Il n'y a, selon elles, pas de prédominance des alémaniques sur les francophones.

c) Conclusion

La composition linguistique est bonne.

2. Compétences linguistiques du personnel (30/30)

a) Appréciation des compétences linguistiques par les personnes de référence et sur la base des entretiens qualitatifs menés.

90% du personnel germanophone et francophone est en mesure de s'exprimer dans la langue partenaire et de la comprendre. Les personnes interrogées vivent cela de manière naturelle et évidente avec une pointe de fierté.

b) Conclusion

Le bilinguisme fonctionnel (bien comprendre et parler la langue partenaire) est garanti à 100% grâce à la composition du personnel et à la manière de travailler.

C. Qualité de communication à l'intérieur de l'entreprise (40/40)

1. Langue des documents écrits internes (administratifs) (10/10)

Les documents internes nécessaires à la gestion du personnel, soit: cahiers des tâches, contrats de travail, certificats de travail, fiches de salaire, certificats de salaire, existent en français et en allemand. Chacun les reçoit dans sa langue. Il est veillé à un strict respect des langues.

La communication écrite au niveau interne se fait toujours en français et en allemand, qu'elle soit officielle ou informelle.

L'entreprise a édicté une charte contenant, outre sa passion pour de nouveaux projets, le désir de collaborer avec ses clients et la reconnaissance de la valeur de ses collaborateurs et collaboratrices, le principe du bilinguisme en ces termes :

Bilinguisme

Nous considérons le bilinguisme comme une chance et un avantage concurrentiel. Nous soignons le dialogue dans les deux langues – parmi nous, comme avec la clientèle. Notre label du bilinguisme en témoigne.

2. Langue de communication orale interne (15/15)

Entre collaborateurs chacun parle sa langue ou s'adapte selon les circonstances. Même si le français domine quelque peu, les séances se déroulent dans les deux langues. Si nécessaire, les explications sont traduites et chacun a la possibilité de se renseigner en cas d'incompréhension. La langue n'est quasiment jamais un problème dans la communication interne!

3. Instruments de communication et outils de travail (15/15)

Les documents professionnels nécessaires existent tous dans les deux langues. Le logiciel informatique est disponible en français et en allemand, voire même bilingue pour les programmes spécifiques pour les clients (ex. architectes).

Des cours de langues sont régulièrement prévus. Ainsi, un professeur de l'Ecole Inlingua a été régulièrement présent, une fois par semaine, dans l'entreprise pour y enseigner l'allemand à des personnes francophones ou allophones. Neuf personnes en ont bénéficié.

L'entreprise va sûrement renouveler cette offre qu'elle estime nécessaire pour la bonne communication à l'interne et à l'externe.

D. Appréciation globale du bilinguisme pratiqué par l'entreprise (5/20)

Le bon bilinguisme relevé lors de la relabellisation 2010 peut être confirmé en 2016. On le pratique de manière naturelle en privilégiant la communication directe avec les collaborateurs et le respect de la culture de sa clientèle. L'entreprise est consciente que cet aspect doit absolument être maintenu, non seulement pour conserver ses clients, pour la plupart fidèles depuis de nombreuses années, mais également pour en acquérir d'autres.

Le Forum du bilinguisme a la possibilité d'accorder des points supplémentaires lorsqu'il estime que des efforts particuliers ont été fournis par l'entreprise en faveur du bilinguisme. Même si ce dernier paraît être pratiqué et respecté sans effort, cela demande une vigilance constante qui peut être saluée. Le Forum accorde ainsi un bonus de **5 points**.

4. « Bonnes pratiques » et suggestions d'amélioration / recommandations

Dans l'optique d'un niveau de bilinguisme le plus élevé possible, le Forum du bilinguisme relève les « bonnes pratiques » de l'entreprise, et propose des suggestions d'amélioration, afin d'assurer la qualité requise en matière de bilinguisme.

En tenant compte des résultats de l'analyse, de l'avis de l'experte et du groupe d'évaluation, ainsi que des remarques émises par les membres du personnel, nous nous permettons d'énoncer ici les « bonnes pratiques » et suggestions d'amélioration :

1. Bonnes pratiques au sein de l'entreprise DE LUCA Management SA

- Respect des deux langues par une traduction systématique de tous les documents vis-à-vis de l'extérieur, tout en veillant à une qualité irréprochable.
- Recrutement du personnel en respectant le critère du bilinguisme, tout en donnant la possibilité de s'améliorer, si nécessaire, par l'offre de cours de langues. Ainsi, des personnes pas nécessairement bilingues au départ peuvent le devenir.
- Grand respect de ses collaborateurs et collaboratrices tant au niveau de la langue que de leur tâches, qui se traduit par une excellente ambiance de travail entre les deux communautés linguistiques et les personnes allophones.
- Bilinguisme fonctionnel et efficace axé sur la communication interne et externe afin de satisfaire toutes les parties. Efforts constants qui se traduisent par une clientèle comblée et fidèle.
- Charte qui contient le principe du bilinguisme.

2. Suggestions d'amélioration / recommandations

Au vu de ce qui précède, il est difficile de faire mieux. Ceci d'autant plus que sur les trois recommandations contenues dans la labellisation de 2010 deux ont été remplies, soit : les cours de langues et la communication à l'oral de certaines informations en français. Reste encore le fait de parler en bon allemand lors des séances au lieu du dialecte. Néanmoins, cette demande ne semble plus être d'actualité, au vu des entretiens qualitatifs menés.

Dans la mesure où l'entreprise DE LUCA Management SA estime elle-même qu'une relabellisation l'incite à se questionner sur le bilinguisme et sur l'évolution qu'elle entend lui donner, deux suggestions peuvent tout de même être avancées :

- Au vu de la qualité de l'entreprise, il est dommage de ne plus engager d'apprentis chez DE LUCA Management SA. En effet, cela permettrait à un jeune francophone motivé d'effectuer un apprentissage de qualité avec la possibilité d'apprendre l'allemand. Ceci dans la mesure où les francophones ont de la peine à trouver une place d'apprentissage.
- En plus des cours de langues, il pourrait être rendu attentif au fait qu'il y a la possibilité d'apprendre une langue grâce aux Tandems organisés par le Forum du bilinguisme.

5. Conclusion

L'entreprise DE LUCA Management SA obtient 155 points selon les critères d'attribution du Label du bilinguisme à la date de l'expertise de relabellisation. Le timbre de relabellisation lui sera remis par les représentant/es du Forum du bilinguisme Biel/Bienne lors d'une rencontre officielle.

La durée de validité d'une relabellisation du Label du bilinguisme est de 5 ans. A cette échéance, une nouvelle expertise permettra de confirmer que l'entreprise poursuit son engagement en faveur du bilinguisme et de la relabelliser pour une nouvelle période.

Le bilinguisme pratiqué en entreprise/organisation apporte incontestablement une plus-value pour les clients comme pour les employé/es. La richesse qu'il apporte au quotidien est à la hauteur de la constance des efforts qu'il demande.

Biel/Bienne, le 14 juin 2016

Pour l'expertise

Pour le groupe d'évaluation

Christine Schneider-Rustichelli
Experte

Virginie Borel
Directrice du Forum du bilinguisme

Annexes : critères pour l'obtention du bilinguisme