



LAN ETA BIZI  
EUSKARAZ

# BAI EUSKARARI ZIURTAGIRIAREN MAILAK ERABAKITZEKO IRIZPIDEAK

## IPAR EUSKAL HERRIAN LABEL BAI EUSKARARI: **CRITÈRES** PAYS BASQUE NORD

### ZIURTAGIRIAREN 3 MAILAK LES 3 NIVEAUX DU CERTIFICAT



#### “ZERBITZUA ETA LANA EUSKARAZ” ZIURTAGIRIA

Zerbitzua euskaraz eskaini eta euskara lan hizkuntzatzat duten enpresei, saltokiei eta era guztietako entitateei zuzendua.

*Destiné à tous types d'entités, d'entreprises et commerces offrant leurs services en euskara et dont la langue de travail est également l'euskara.*



#### “ZERBITZUA EUSKARAZ” ZIURTAGIRIA

Zerbitzua euskaraz eskaintzen duten enpresei, saltokiei eta era guztietako entitateei zuzendua.

*Destiné à tous types d'entités, d'entreprises et commerces offrant leurs services en euskara.*



#### “EUSKARAREN BIDEAN” ZIURTAGIRIA

Euskararen normalizaziorako neurriak hartzen eta garatzen ari diren enpresei, saltokiei eta era guztietako entitateei zuzendua.

*Destiné à tous types d'entités, d'entreprises et commerces mettant en place des mesures en faveur de la normalisation de l'euskara.*

Hauiek dira **Zerbitzua Euskaraz** eta **Zerbitzua eta Lana Euskaraz** mailak lortzeko baldintzak.

Gainerako erakundeek **Bidean** maila izango dute.

*Voici les conditions pour obtenir les niveaux du Label Zerbitzua Euskaraz et Zerbitzua eta Lana Euskaraz. Les autres organisations obtiendront le niveau Bidean.*

01

**PERTSONEN  
HIZKUNTZA  
GAITASUNA**  
CAPACITÉ  
LINGUISTIQUE

02

**ERAKUNDEAREN  
IRUDIA**  
IMAGE  
CORPORATIVE

03

**KANPO  
KOMUNIKAZIOA**  
COMMUNICATION  
EXTERNE

04

**BARNE  
KOMUNIKAZIOA ETA  
LAN-TRESNAK**  
COMMUNICATION  
INTERNE ET OUTILS  
DE TRAVAIL

05

**PERTSONEN  
KUDEAKETA**  
GESTION DES  
PERSONNES



# 01

## PERTSONEN HIZKUNTZA GAITASUNA

## CAPACITÉ LINGUISTIQUE



Zerbitzua  
euskaraz

- **Entitateak ziurtatuko du uneoro euskarazko zerbitzua bermatzeko langileak/ kideak egongo direla.**
- **Kanpo harremanetan aritzen diren zuzendaritzakideek, euskaraz ere aritzeko aukera bermatuko dute.**
- *L'organisation aura assez de personnel pour garantir à tout moment le service en basque.*
- *Les membres de la Direction participant dans les relations externes garantiront une communication en basque aussi.*

*\*Kasu guztietan bezeroak euskaraz artatuak izango direla bermatuko da, bezeroekin harremana dutenak erakundeak edo kontratatutako beste enpresa batekoak izan.*

*\*Dans tous les cas, l'organisation garantira la prise en charge du public en langue basque, directement ou via ses fournisseurs.*



Zerbitzua eta  
lana euskaraz

- **Langile/kide guztiek izango dute euskaraz aritzeko gaitasuna,** ahoz eta idatziz. Hala ez den kasuetan, komunikazio elebiduna bermatuko da.
- **Erakundearen eguneroko lanean eta funtzionamenduan aritzen diren eta eragiten duten zuzendaritzakideek euskaraz aritzeko gaitasuna izango dute.**
- *Tout le personnel sera en capacité d'exercer ses fonctions en langue basque autant à l'écrit qu'à l'oral. Quand ce n'est pas le cas, la communication bilingue sera garantie.*
- *Les membres de la Direction dont la participation affecte l'activité de l'organisation seront qualifiés pour exercer leurs fonctions en langue basque.*

# 02

## ERAKUNDEAREN IRUDIA

## IMAGE CORPORATIVE

- **Errotulazioa eta ikus-entzunezko elementuak euskaraz ere** egongo dira (erakundearen egoitzako eta zerbitzuetako errotuluak, bezeroari edo herritarrari zuzendutakoak, ibilgailuetako eta lan-arroparen errotulazioa, etab.).
- **Marketin eta publizitate elementuak euskaraz ere** egongo dira (irudi korporatiboa, iragarkiak eta argitalpenak, sustapen-materiala, publizitate kanpainak, etab.)
- **Entitateak antolatutako jendaurreko ekitaldietan euskararen presentzia ere** bermatuko da, ahoz, idatziz eta/edo momentuko itzulpenaren bitartez.
- **Ingurune digitaleko elementuak euskaraz ere** egongo dira (webgunea, sare sozialak, webgunearen eta posta elektronikoen helbidea, etab.)
- *La signalétique et les éléments audiovisuels seront aussi en langue basque (la signalétique du siège et des services offerts, celle destinée à la clientèle et aux habitants, les inscriptions sur les véhicules de service et sur les tenues de travail etc.)*
- *Les éléments marketing et publicitaires seront aussi en langue basque (image corporative, publicités et publications, matériel promotionnel, campagnes publicitaires, etc.)*
- *Dans les actes et événements publics organisés par l'entité la présence de la langue basque sera également garantie, à l'oral, par écrit et/ou par la traduction simultanée.*
- *Les éléments digitaux seront aussi en langue basque (site Internet, réseaux sociaux, adresse du site Internet et de l'adresse e-mail, etc.)*

- **Lanari lotutako hizkuntza paisaia euskaraz ere** egongo da (horma irudiak, armairu eta apaletako etiketak, etab.)
- *Le paysage linguistique associé au travail sera aussi en langue basque (panneaux, affiches, étiquettes sur armoires et étagères, etc.)*

*\*Hornitzaileek erakundearen esku jarritako elementuak salbuetsiko dira, erakundeak aldatzeko eskumenik ez duenean. Une exception sera faite lorsque l'organisation n'a pas la capacité de modifier les éléments mis à sa disposition par les fournisseurs.*



Zerbitzua  
euskaraz

- **Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko idatzizko harremanean euskara ere** bermatuko da (inprimaki digitalak edo onlinekoak, gutunak, mezu elektronikoak, informazio orriak, aurrekontuak, etab.). Malgutasunez jokatuko da legez erdaraz sortu behar diren elementuekin, bertsio elebiduna sortzeko arazo teknikoak egon litezkeen kasuetan.
- **Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko ahozko harremanean euskara ere** bermatuko da (harrera hizkuntza aurrez-aurre eta telefonoz, bideo-deiak, telefono-erantzungailua, megafonia bidezko mezuak, etab.).
- *La langue basque sera également garantie dans la communication écrite avec la clientèle (personnes physiques) et les habitants (formulaires digitaux ou en ligne, lettres, e-mails, fiches d'information, budgets, etc.). Il y aura de la flexibilité quand la loi conditionne la langue d'usage et qu'il y a des problèmes techniques pour créer la version bilingue.*
- *La langue basque sera également garantie dans la communication orale avec la clientèle (personnes physiques) et les habitants (langue d'accueil, répondeur téléphonique, messages par haut-parleur, etc.).*



Zerbitzua eta  
lana euskaraz

- **Administrazioarekin harremana euskaraz ere** izango da, **ahoz zein idatziz**, ahal den guztietan.
- **Erakunde pribatuekiko harremana** (bezeroak, aliatuak, hornitzaileak, etab.) **euskaraz ere** egingo da, ahal den guztietan.
- *La relation orale et écrite avec l'administration sera aussi en langue basque dans la mesure du possible.*
- *La relation orale et écrite avec les organismes privés (clients, alliés, fournisseurs, etc.) sera aussi en langue basque dans la mesure du possible.*

\* Ziurtagiriaren maila hau emateko garaian, elementuak salbuetsiko dira administrazioak, lege-arauek edo merkatuko eskaintzak euskaraz aritzeko aukera ematen ez duenean.

\* Hornitzaileek erakundearen esku jarritako elementuak salbuetsiko dira, erakundeak aldatzeko eskumenik ez duenean.

\* Bi hizkuntza edo gehiago erabiltzen direnean, euskarari lehentasunezko tratamendu formala emango zaio.

\* Une exception sera faite lorsque l'administration, les dispositifs légaux ou l'offre du marché ne permettent pas l'utilisation de la langue basque.

\* Une exception sera faite lorsque l'organisation n'a pas la capacité de modifier les éléments mis à sa disposition par les fournisseurs.

\* Lorsque deux langues ou plus sont utilisées, la langue basque recevra un traitement prioritaire formel.



Zerbitzua eta  
lana euskaraz

- **Idatzizko barne komunikazioa euskaraz ere** izango da (ohar eta iragarki taulak, intraneta, berripapera, posta elektronikoz egindako jakinarazpenak, zirkularrak, inprimakiak, memoriak, txostenak, lan-partearak, kontrol fitxak, prozedurak, erakundearen aurrekontuak eta balantzeak, proiektuak, komunikazio planak, etab.)
- **Ahozko barne komunikazioa euskaraz ere** izango da (lan-bileren hizkuntza, bideokonferentzia bidezko bilerak, etab.)
- **Programa eta aplikazio informatikoak euskarazko bertsioak** izan beharko dira.
- **Baliabide informatikoek euskaraz ere lan egiteko aukera** emango dute (sistema eragilea, ofimatika, posta elektronikoa, Interneteko nabigatzailea, intraneta, proiektuak kudeatzeko programak, programetan erabiltzen diren testuak, etab.)
- **La communication interne par écrite sera aussi en langue basque** (panneaux d'affichage et remarques, intranet, newsletter, notifications par e-mail, circulaires, formulaires, mémoires, rapports, feuilles de contrôle, procédures, budgets de l'organisme, bilans, projets, plans de communication, etc.).
- **La communication interne à l'orale sera aussi en langue basque** (réunions de travail, réunions par visioconférence, etc.).
- **Les programmes et applications informatiques seront en langue basque.**
- **Les ressources et applications informatiques permettront de travailler aussi en langue basque** (système d'exploitation, bureautique, e-mail, navigateur Internet, intranet, programmes de gestion de projets, textes utilisés dans les programmes, etc.)

**\*Programa informatikoak euskara ez den hizkuntza batean egotea onartuko da edukiak euskaraz sortzeko aukera ematen badute.**

*\*On acceptera que les programmes et applications informatiques soient dans une autre langue s'ils permettent de créer du contenu en basque.*



Zerbitzua eta  
lana euskaraz

- **Langile etorri berrientzako protokoloa euskaraz ere** egongo da (harrera-liburuxka edo plana, ahozko azalpenak, etab.)
- **Barne txostenak euskaraz ere** egingo dira (barne araudia, lanpostuen hornidurarako eskuliburua, balorazioak, etab.)
- **Lege dokumentuen euskarazko bertsioak ere** egingo dira (kontratuak, lan edo lan baldintzen gaineko hitzarmenak, etab.)
- **Idatzi estandarizatuak euskaraz ere** egingo dira (finikitoa, ordutegi-kontrola, telefono-zerrendak, etab.)
- **Langileak banaka bete beharreko inprimakiak euskaraz ere** egongo dira (lizentzia baimenak, bidaia eta otordugastuak, iradokizunak, etab.)
- **Zabalkunde handiko komunikazioak euskaraz ere** egingo dira (lanpostu- eskaintzak, jakinarazpenak, etab.)
- **Le protocole d'accueil aux nouveaux arrivants sera aussi en langue basque** (livret d'accueil ou plan de bienvenue, explications orales, etc.)
- **Les rapports internes seront aussi rédigés en langue basque** (règlement intérieur, fiche de poste, évaluation etc.)
- **Les documents juridiques auront aussi une version en langue basque** (contrats, conditions de travail ou accords sur les conditions de travail etc.)
- **Les textes standardisés seront aussi rédigés en langue basque** (solde de tout compte, contrôle horaire, listes téléphoniques, etc.)
- **Les formulaires à remplir individuellement par le personnel seront aussi en langue basque** (licences, permis, paiement des frais, suggestions, etc.)
- **Les communications à large diffusion seront aussi en langue basque** (offres d'emploi, notifications, etc.)

**\*Ziurtagiriaren maila hau emateko garaian, elementuak salbuetsiko dira administrazioak, lege-arauek edo merkatuko eskaintzak euskaraz aritzeko aukera ematen ez duenean.**

*\* Une exception sera faite lorsque l'administration, les dispositifs légaux ou l'offre du marché ne permettent pas l'utilisation de la langue basque.*