



## LE LABEL BAI EUSKARARI: CRITERES

Les critères d'obtention des niveaux **“Zerbitzua euskaraz”** et **“Zerbitzua eta lana euskaraz”** du Label Bai Euskarari peuvent se diviser en 4 groupes. Si l'organisme ne remplit pas les conditions nécessaires à l'obtention du deuxième niveau, il aura le niveau **“Bidean”**:

### 1. CAPACITE LINGUISTIQUE DES MEMBRES DE L'ORGANISME

Les employés qui entretiennent des relations orales et écrites avec les clients, devront avoir la maîtrise linguistique nécessaire à leur poste de travail:

- 1 ou 2 membres = bascophones
- entre 3-7 membres = il sera accepté qu'un des membres ne soit pas bascophone.
- entre 8-10 membres = il sera accepté que deux membres ne soient pas bascophones.
- entre 11 et 50 membres = 75% de bascophones
- à partir de 51 membres = 66% de bascophones

L'organisme devra garantir de toujours pouvoir proposer un accueil en basque



Tous les membres devront avoir la maîtrise nécessaire à leur poste de travail



### 2. IMAGE PUBLIQUE ET PAYSAGE LINGUISTIQUE

*Quels sont les éléments que nous prenons en compte?*

Image publique (logotype...); enseigne principale; signalétique et plaques (horaires,...); étiquettes collées sur les armoires et étagères; étiquettes collées sur les dossiers et archives; avis et remarques du tableau d'affichage; panneau “ne pas fumer”; feuilles d'information; tarifs; affiches des soldes et des promotions; calendriers; signalétique des machines; signalétique de sécurité; signalétique du parking, circulation et panneaux routiers; étiquettes des produits: créés par l'organisme et reçus de l'extérieur; catalogues des produits et/ou services: créés par l'organisme et reçus de l'extérieur; annonces publicitaires générales de la marque: créées par l'organisme et reçues de l'extérieur; etc.

- **Si les étiquettes des produits, le catalogue des produits et/ou services et l'annonce publicitaire générale de la marque :**
  - **sont créés par l'organisme, ils devront être en basque**
  - **sont reçus de l'extérieur, il sera demandé aux fournisseurs de les envoyer en basque**
- **Lorsque les fournisseurs n'offrent pas la signalétique des machines et de sécurité en basque, l'organisme lui-même devra mettre les moyens pour substituer et mettre en euskara les dits éléments**
- **Tous les autres éléments doivent être en basque.**
- **Lorsque deux ou plusieurs langues sont utilisées, il faudra donner à l'euskara un traitement prioritaire (emplacement, taille des lettres, dimension,...)**

### 3. RELATIONS EXTERNES



- **Si le mode d'emploi des produits et la garantie des produits :**
  - **sont créés par l'organisme, ils devront être en basque**
  - **sont reçus de l'extérieur, il sera demandé aux fournisseurs de les envoyer en basque**
- **Les contenus du site web :**
  - **édité par l'organisme doivent être en basque**
  - **nous ferons une exception dans le cas où les contenus du site web ne sont pas édités par l'organisme. Il sera demandé aux fournisseurs de les mettre aussi en basque.**
- **Les publicités faites dans la presse écrite, radiophonique ou télé doivent être en euskara. Mais selon le media il sera accepté de la faire dans une langue ou une autre.**
- **Tous les autres éléments doivent être en basque.**
- **Dans tous les cas, la présence de l'euskara et son traitement formel (taille des lettres, dimension, emplacement...) devront être semblables à ceux que peut avoir toute autre langue dans chacun des éléments utilisés dans les relations avec les clients.**

*Quels sont les éléments que nous prenons en compte?*

**Relations écrites:** tampon de l'organisme; tampon de la date; tampon "Entrée" ou "Sortie"; sondage de satisfaction; feuilles de réclamation; devis; factures et reçus; bons de commande et de livraison; ticket de caisse; cartes de visite; poches, papier d'emballage...; dossiers; page de fax; enveloppes; tickets d'entrée (soirées, matchs, musées...); loterie, tombola; publications; matériel utilisé pour donner le cours; carte d'identification des visiteurs; courrier envoyé aux clients, courriel envoyé aux clients, convocation envoyées aux clients; Imprimés (bon de commande, fiches) et parties remplies par l'organisme; mode d'emploi des produits; créés par l'organisme et reçus de l'extérieur; garantie des produits; crée par l'organisme et reçue de l'extérieur; etc

**Relations orales:** langue utilisée lors de la réception téléphonique et lors de l'accueil; mégaphone; répondeur; etc.

**Publicité et la Promotion:** page web: créé par l'organisme et reçu de l'extérieur; réseaux sociaux; adresse du courrier électronique et du site web; extranet; supports prévus pour la publicité et la promotion postale (tracts, plaquettes, mailing); vidéos, CD et DVD de

### 4. RELATIONS INTERNES

**Les éléments suivants devront être en euskara : Convention de travail ; Contrats de travail, cartes de membres... ; Fiches de paie : imprimé ; Fiches de paie : partie à remplir par l'organisme ; Solde de tout compte ; Règlement interne ; Ordres ou remarques internes (circulaires internes, informations générales, convocations aux réunions...) Ordre du jour des réunions ; Plan d'accueil, Chéquiers.**

**Les applications informatiques utilisées lors des relations avec les clients doivent garantir que les relations se fassent en basque.**



*Quels sont les éléments que nous prenons en compte?*

**Convention de travail; contrats de travail, cartes de membre;**  
**Fiches de paie: imprimé et partie à remplir par l'organisme; solde de tout compte; règlement interne; ordres ou remarques internes (circulaires internes, informations générales, convocations aux réunions...); ordre du jour; plan d'accueil; statuts; feuilles de contrôle du travail; Plan Annuel de Gestion; Manuel de qualité; plan de prévention de risques; agenda; procédures; dossiers; bilans; budgets; fiches "panier"; comptes rendus; etc.**

**Avec les administrations:** relations orales; relations écrites; convention de travail; demandes de subventions; permis, licence; taxes municipales; etc.

**Avec les fournisseurs:** chèques: imprimé et partie à remplir par l'organisme; analyse des comptes; police d'assurance; visite médicale; facture téléphonique, EDF, GDF et banque; etc.

**Ressources informatique:** système(Linux, Windows, Macintosh...); programmes informatique du bureau (Microsoft Office, Open Office...); programme courrier électronique; navigateur internet; programme de facturation; programme de comptabilité; programme des fiches de paie; programme de gestion des projets; page principale d'intranet; textes des



zerbitzua eta  
lana euskaraz

- **Tous les éléments utilisés dans les relations internes devront être en euskara**
- **Les fournisseurs ou services de sous-traitance qui ont une influence dans le fonctionnement de l'organisme (bureaux de conseils, avocat, nettoyage, transports...) devront être capables de travailler en bilingue**
- **Les programmes informatiques de l'organisme devront être en euskara: les programmes ou systèmes standard que l'on trouve sur le marché; les textes utilisés dans ce programmes (message de comptabilité, noms de fichiers ou directoires...); les programmes offrant la possibilité de changer de langue (facturation),etc.**
- **Même lorsque les programmes sont en français, les textes seront rédigés en euskara**
- **Les programmes externes à l'organisme devront garantir la possibilité de travailler en euskara.**