

Table des matières

1.	Introduction	1
2.	Service au public	2
3.	Services personnels	2
4.	Services centraux	3
5.	Surveillance	4
6.	Communications entre les bureaux	4
7.	Instruments de travail	5
8.	Griefs	5
9.	Langues utilisées dans les réunions	6
10.	Formation et perfectionnement professionnels	6
11.	Besoins linguistiques	7
12.	Régime de prime au bilinguisme	7
13.	Examen de connaissance de langue	8
	Validité des résultats de l'examen	8
	Échec à l'examen	8
	Exemption des tests linguistiques	9
14.	Accès à la formation linguistique de base	9
15.	Durée de la formation linguistique de base	10
16.	Échec en formation	10
17.	Accès aux cours de perfectionnement linguistique	11
18.	Programme supérieur de formation linguistique	12
19.	Représentation équitable	12
20.	Conclusion	13
	Glossaire	14