

# 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	6
9.	Langues utilisées dans les réunions	6
10.	Formation et perfectionnement professionnels	6
11.	Exigences linguistiques des postes	7
12.	Profil linguistique	7
13.	Accès aux postes bilingues	8
14.	Exemption de satisfaire aux exigences linguistiques d'un poste bilingue	8
15.	Droits de titulaire	9
16.	Régime de prime au bilinguisme	10
	Confirmation de l'admissibilité à la prime au bilinguisme	10
17.	Arrangements administratifs	10
18.	Examen de connaissance de langue	10
	Validité des résultats de l'examen	11
	Échec à l'examen	11
	Exemption des tests linguistiques	11
19.	Accès à la formation linguistique de base	12
20.	Durée de la formation linguistique de base	13
21.	Échec en formation	13
22.	Accès aux cours de perfectionnement linguistique	14
23.	Programme supérieur de formation linguistique	14
24.	Représentation équitable	15
25.	Conclusion	15
	Glossaire	16