

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 |