

**M A S A R Y K O V A
U N I V E R Z I T A**

PEDAGOGICKA FAKULTA

**La langue française
comme langue de
travail – analyse d’une
entreprise choisie**

Bakalářská práce

MARTINA HOFMANOVA

Vedoucí práce: Ing. Mgr. Hana Delalande

Katedra francouzského jazyka a literatury
Francouzský jazyk pro hospodářskou činnost

Brno 2022

MUNI
PED

Bibliografický záznam

Autor:	Martina Hofmanová Pedagogická fakulta Masarykova univerzita Katedra francouzského jazyka a literatury
Název práce:	La langue française comme langue de travail – analyse d'une entreprise choisie
Studijní program:	Francouzský jazyk pro hospodářskou činnost
Studijní obor:	Francouzský jazyk pro hospodářskou činnost
Vedoucí práce:	Ing. Mgr. Hana Delalande
Rok:	2022
Počet stran:	101
Klíčová slova:	francouzština, trh práce, pracovní místo, angličtina, komunikace, klienti, jazykové kurzy, jazykové zkoušky

Bibliographic record

Author: Martina Hofmanová
Faculty of Education
Masaryk University
Department of French Language and Literature

Title of Thesis: French as a Work Language – Analysis of a
Chosen Company

Degree Programme: French Language for Commerce

Field of Study: French Language for Commerce

Supervisor: Ing. Mgr. Hana Delalande

Year: 2022

Number of Pages: 101

Keywords: French, labour market, job, English,
communication, clients, language courses,
language exams

Anotace

Cílem práce je popsat francouzštinu jako jazyk práce ve vybrané firmě. První část zahrnuje úvod k jazykům na českém trhu, charakteristiku trhu práce a přehled typů firem, které na něm působí. Druhá část popisuje různé způsoby využití francouzštiny a její význam v konkrétní firmě na základě shromážděných dat od zaměstnanců.

Očekávaným výsledkem tohoto výzkumu je popis oblastí, do kterých je francouzština ve firmě zapojena a s jakou intenzitou.

Přínos výzkumu spočívá v upozornění na význam francouzštiny coby pracovního jazyka na českém trhu práce. Dále může být výzkum užitečný pro firmu samotnou skrze zpětnou vazbu k interním jazykovým kurzům a komunikaci s klienty, kterou zaměstnanci poskytují v rámci dotazníkového šetření.

Abstract

The aim of this thesis is to describe French as a language of work in a chosen company.

The first part includes the introduction to languages on the Czech market, the characteristics of the labour market and an overview of the types of companies operating on it. The second part describes the different uses of French and its meaning in a particular company based on data collected from its employees.

The expected result of the research is a description of the areas in which French is involved in the company and with what frequency the language is used.

The contribution of the research lays in drawing attention to the importance of French as a language of work on the Czech labour market, and in the feedback on the company’s internal language courses and communication with clients, which is provided by employees in their questionnaire responses.

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, s využitím pouze citovaných pramenů, dalších informací a zdrojů v souladu s Disciplinárním řádem pro studenty Pedagogické fakulty Masarykovy univerzity a se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

V Brně 20. dubna 2022

.....
Martina Hofmanová

Remerciements

Děkuji vedoucí mé bakalářské práce, paní Ing. Mgr. Haně Delalande, za čas, který vložila do konzultací a komentování jednotlivých kapitol. Díky bych také chtěla vyjádřit kamarádce Evě, která se mnou trávila dlouhé dny a večery na Ekonomicko-správní fakultě, na jejíchž chodbách a díky jejíž knihovně tato práce vznikla. V neposlední řadě patří díky Sáře, která mi byla oporou v těžkých chvílích.

Table des matières

Liste des graphiques	13
Liste des tableaux	14
Introduction	15
1 Partie théorique	16
1.1 Langues étrangères utilisées sur le marché du travail en République tchèque.....	16
1.2 Entreprises avec le français sur le marché en République tchèque	19
1.3 Marché du travail en République tchèque et en France	21
1.3.1 Postes vacants en République tchèque et en France	23
1.3.2 Chômage en République tchèque et en France	23
1.4 Czech emploi.....	25
1.5 Exemple d'une entreprise multinationale.....	25
1.5.1 Introduction de l'entreprise	26
2 Partie empirique	27
2.1 Design de la recherche.....	27
2.2 Buts de la recherche	28
2.3 Échantillon	29
2.4 Outils.....	30
2.5 Préparation de la recherche	31
2.5.1 Préparation de l'analyse des documents.....	31
2.5.2 Préparation de l'entretien semi-structuré.....	31
2.5.3 Préparation du questionnaire	33
2.6 Collecte des données	34
2.7 Analyses.....	35
2.7.1 Analyse des documents.....	35
2.7.1.1 Contact avec des clients	37

2.7.1.2	Compétences.....	37
2.7.1.3	Formation	38
2.7.1.4	Expérience	38
2.7.2	Analyse de l'entretien semi-structuré	38
2.7.2.1	Sondés et l'Entreprise	39
2.7.2.2	Français dans l'Entreprise	39
2.7.2.3	Enseignement du français dans l'Entreprise.....	40
2.7.2.4	Examens DELF et DALF.....	41
2.7.2.5	Entreprise et coopération avec les universités.....	41
2.7.3	Analyse du questionnaire.....	42
2.7.3.2	Sondés	43
2.7.3.3	Utilisation du français dans l'entreprise	48
2.7.3.4	Cours de langues internes.....	49
2.7.3.5	Communication avec des clients de l'entreprise	50
2.7.3.6	Examens DELF et DALF.....	53
2.8	Discussion.....	54
	Conclusion	58
	Bibliographie et sitographie	59
	Annexe A	64
	Annexe B	67
	Annexe C	80
	Annexe D	82
	Annexe E	98

Liste des graphiques

Graphique 1 - *Les langues utilisées dans les « shared services centres » ... 19*

Graphique 2 - *Évolution de postes vacants en République tchèque..... 23*

Graphique 3 - *Les offres d'emploi entre janvier 2019 et mars 2021 35*

Liste des tableaux

Tableau 1 - <i>Le taux de chômage des pays de l'Union européenne en 2022</i>	24
Tableau 2- <i>Les types de postes différents et le nombre de leur occurrence entre janvier 2019 et mars 2021</i>	36
Tableau 3 - <i>Les postes pour les candidats francophones avec des informations plus détaillés</i>	37
Tableau 4 - <i>La structure des âges</i>	43
Tableau 5 - <i>Les langues que les sondés parlent</i>	44
Tableau 6 - <i>Les langues maternelles de sondés</i>	45
Tableau 7 - <i>La période de recrutement des sondés par l'Entreprise</i>	45
Tableau 8 - <i>Les pays où les sondés ont étudiés</i>	46
Tableau 9 - <i>Les domaines d'études des sondés avec un diplôme universitaire</i>	47
Tableau 10 - <i>L'utilisation du français pour les activités différentes</i>	48
Tableau 11 - <i>Les pays dont viennent les clients qui communiquent en français</i>	51
Tableau 12 - <i>Les moyens de communication avec les clients en français</i>	52
Tableau 13 - <i>Les certificats de langues</i>	53

Introduction

La connaissance des langues étrangères est à mon avis un aspect important dans la société moderne globalisée. Je crois que le proverbe tchèque : « Pour autant de langues que tu parles, tant de fois tu es humain. » est vrai. Connaître des langues étrangères, c'est s'enrichir de nouvelles façons de penser, de nouvelles perceptions de la réalité, ainsi que de nouveaux systèmes linguistiques. C'est aussi être capable de communiquer efficacement avec des personnes qui vivent d'ailleurs et qui peuvent parler des langues très différentes que l'on rencontre quotidiennement en République tchèque. Être capable de comprendre les étrangers, leur perception du monde, leur culture, est important pour créer des connexions interpersonnelles, et par conséquent des relations internationales. Les avantages de connaissance des langues étrangères peuvent être assez nombreux, par exemple au travail ou pendant les séjours à l'étranger. J'ai choisi la thématique de la langue française comme langue de travail dans une entreprise parce que j'étudie le français depuis l'année 2012 et j'envisage de travailler dans une entreprise du même type que l'entreprise choisie.

Dans ce travail de licence, je tente de décrire la situation du français sur le marché en République tchèque et d'illustrer quel est le rôle du français dans une entreprise implantée dans ce pays. Quant à la conception du travail, dans la partie théorique, je me concentre sur les langues utilisées sur le marché du travail en République tchèque et sur les différents types d'entreprises qui utilisent le français. Ensuite, les particularités des marchés tchèque et français sont présentées, ainsi que l'entreprise choisie. La partie empirique est plus orientée vers cette entreprise et elle contient trois analyses : analyse des documents, analyse d'un entretien et analyse d'un questionnaire.

L'objectif principal de ce travail de licence est de décrire et d'analyser le rôle du français dans une entreprise établie sur le marché tchèque. Parmi les objectifs partiels, mentionnons une description de la structure organisationnelle, une description des postes utilisant le français, des cas concrets et d'autres langues parlées au sein de l'entreprise, ainsi que la description de la coopération avec les universités. L'accent est aussi mis sur les cours de français et les examens de langues. Finalement, dans la discussion, je propose des conclusions de toutes les analyses faites dans la partie empirique.

1 Partie théorique

Dans sa première section, la partie théorique est axée sur les langues étrangères demandées sur le marché du travail en République tchèque, et puis, plus concrètement sur le français comme langue de travail. Dans ce contexte, je parlerai du marché du travail en République tchèque, des offres de travail proposées aux personnes francophones, du projet *Czech emploi* et d'autres entreprises à la recherche d'employés francophones qui opèrent sur le marché en République tchèque. Enfin, la partie théorique contient l'introduction à l'entreprise choisie pour ma recherche.

1.1 Langues étrangères utilisées sur le marché du travail en République tchèque

En vertu de la loi scolaire de 1948, le russe est devenu une langue étrangère obligatoire enseignée dans les écoles tchèques jusqu'à l'année 1989. (Zákon č. 95/1948 Sb., zákon o základní úpravě jednotného školství (školský zákon), 1948) Après la révolution de Velours, la constitution de la République tchèque et son entrée dans les organisations internationales, parmi lesquelles l'OTAN (1999) et l'Union européenne (2004), d'autres langues étrangères gagnaient en importance. (Natoaktual.cz, 2000 ; Úřad vlády České republiky, 2022)

Selon les données de l'Eurydice, un réseau européen d'information sur l'éducation financé par la Commission européenne, dans pratiquement tous les pays de l'Union européenne, la plupart des élèves étudient l'anglais comme langue étrangère. (European commission, 2022) « Ceux qui apprennent une deuxième langue étrangère tendent à acquérir d'autres langues du monde, c'est-à-dire le français, l'allemand, l'espagnol, l'italien ou le russe. » (Eurydice, 2017)

La situation est similaire en République tchèque où l'anglais est enseigné aux écoles primaires comme la première langue étrangère. (Coubalová, 2022) En 2018, 99,4 % de 941 000 d'élèves des écoles primaires tchèques apprenaient l'anglais, 22,9 % l'allemand, 6,7 % le russe, 0,9 % l'espagnol et 0,8 % le français. (Český statistický úřad, 2022a)

Même les données de 2005 montrent un rôle important de l'anglais dans l'enseignement tchèque. Selon ces données, l'anglais était la langue étrangère la plus fréquemment enseignée aux lycées – 78 % d'étudiants des lycées tchèques l'apprenant. L'allemand était enseigné aux 55 % d'étudiants des lycées, mais principalement dans les zones frontalières où son utilisation pratique était une motivation importante. Après, les langues étrangères les plus souvent enseignées aux lycées étaient le français (7,7 % d'étudiants), l'espagnol (2,9 %) et le russe (2,7 %). À long terme, le français n'est pas enseigné en République tchèque autant que l'anglais et perd d'importance comme langue étrangère. Toutefois, avoir des entreprises avec des divisions françaises sur le territoire du pays pourrait être une des façons de faire évoluer cette question. (Český statistický úřad, 2014)

En 2021, il y avait au total 534 000 entreprises de capitaux opérant sur le marché tchèque, parmi lesquels 518 succursales des entreprises étrangères. (Dun & Bradstreet, 2022 ; Zivefirmy.cz, 2022)

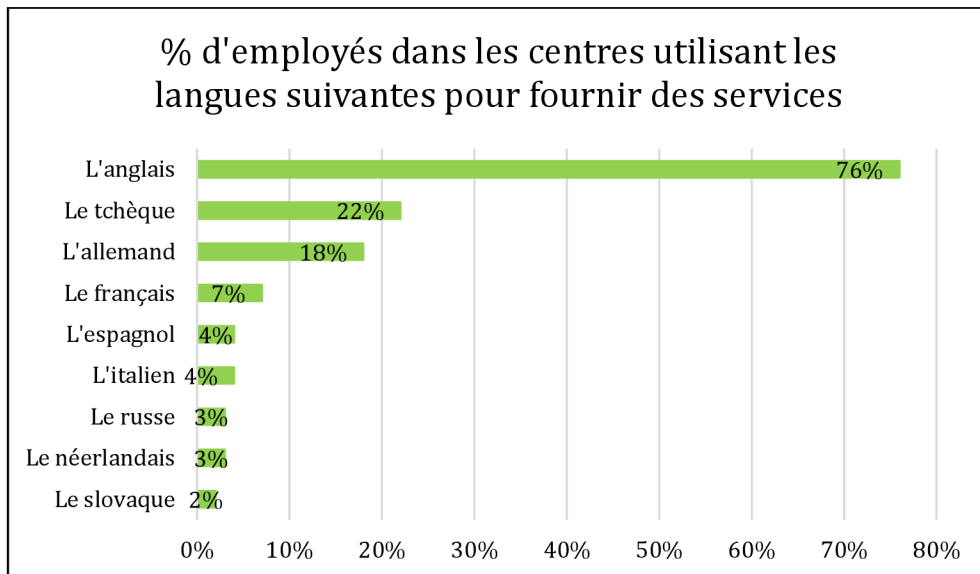
Les langues utilisées dans ces entreprises sont différentes. En raison de la position géographique de la République tchèque, l'allemand tient un rôle important dans certaines des entreprises qui opèrent sur son territoire. De plus, l'Allemagne est le principal partenaire économique de la République tchèque. Selon les données de 2022, c'est le pays vers lequel la République tchèque exporte le plus et d'où elle importe le plus de marchandises. (Odbor exportní strategie a služeb, 2022) En 2020, les Pays-Bas détenaient 16,8 % d'investissements étrangers directs en République tchèque, le Luxembourg 16 % et l'Allemagne 14,9 %. L'Allemagne est l'un des plus grands investisseurs étrangers en République tchèque depuis des années. La France investit aussi en République tchèque – en 2020, elle détenait 6,5 % d'investissements étrangers directs dans le pays. Quant aux secteurs, les investissements étrangers sont principalement liés aux activités financières et d'assurance (28,3 %), à l'industrie de transformation (27,1 %), au commerce de gros et commerce de détail (12,2 %), aux activités immobilières (9,4 %), et autres. (Česká národní banka, 2022)

En République tchèque, il y a plus de 180 *shared services centers*, ce que sont des entités responsables de l'exécution et du traitement de tâches opérationnelles spécifiques de l'entreprise, telles que les finances, la comptabilité, les ressources humaines, l'informatique, la juridiction, etc. (ABSL, 2022, p. 16 ; IGI Global, 2022) Ce qui attire

les entreprises internationales à établir des *shared services centers* en République tchèque, c'est la stabilité politique et économique du pays, ainsi que sa position géographique en Europe centrale. Les domaines les plus représentés d'entreprises qui font partie de ces centres en République tchèque sont la technologie, la fabrication et les soins de santé. Les centres fonctionnent comme des unités internes (74 %), des unités avec des clients internes et externes (8 %) ou comme des unités externes (18 %).

Les employés de ces centres fournissent le plus souvent des services dans les domaines de la finance et de la comptabilité (39 % des employés), tandis que l'informatique et les services à la clientèle sont principalement fournis par des centres d'externalisation. (ABSL, 2022, p. 23)

Comme ils recrutent des employés locaux et fournissent des services dans plusieurs langues, ils ont eu besoin d'une langue que tous les acteurs connaîtraient. Par conséquent l'anglais est devenu la *lingua franca* de commerce, ce qui est : « Une langue qui a la fonction d'un moyen de communication commun pour les locuteurs de langues maternelles différentes. ». (Sherman, 2017) D'après les données d'Association of Business Service Leaders (ABSL), une organisation représentant l'industrie des services aux entreprises en République tchèque, l'anglais est la langue la plus utilisée dans ces centres, suivi par le tchèque, l'allemand, le français, et d'autres langues (voir le graphique 1). (ABSL, s. d.)



Graphique 1 - Les langues utilisées dans les « *shared services centres* » (ABSL, 2022, p. 48)

Pour pouvoir fournir des services dans plusieurs langues, les entreprises multinationales avec les *shared services centres* ont besoin d'employés avec la connaissance des langues étrangères – l'anglais en première place, mais aussi d'autres langues. Parmi ces entreprises, il y a aussi des entreprises françaises et des entreprises avec les divisions tchèques qui recrutent des personnes francophones. (ABSL, 2022, p. 48) Je vais aborder ce sujet dans le prochain sous-chapitre.

1.2 Entreprises avec le français sur le marché en République tchèque

Les entreprises avec le français qui opèrent sur le marché en République tchèque peuvent être divisées en trois catégories principales :

- Les entreprises françaises,
- Les entreprises multinationales, qui sont définies comme : « des structures économiques, le plus souvent des sociétés commerciales, dont les capitaux et l'activité commerciale, industrielle ou de communication, se répartissent dans plusieurs États et principalement par le truchement de filiales. » (Braudo, 2022) ;

- Les entreprises tchèques qui font des affaires avec la France ou avec des pays francophones.

Premièrement, tous ces types d'entreprises, mais spécifiquement des entreprises françaises, sont affiliées à la Chambre de commerce franco-tchèque qui a pour l'objectif de soutenir des entreprises françaises et tchèques. (Velvyslanectví České republiky v Paříži ; Chambre de commerce franco-tchèque, 2022a) Les Chambres de Commerce et d'Industrie Françaises sont un réseau privé d'entreprises françaises qui est actif dans 96 pays du monde. (Chambre de commerce franco-tchèque, 2022b)

La Chambre de commerce franco-tchèque a été fondée en 1996 comme une personne morale. (Chambre de commerce franco-tchèque, 2022c)

Les services de la Chambre de commerce franco-tchèque ont pour l'objectif de :

- Connecter les représentants d'entreprises et les salariés,
 - Créer des opportunités pour les entreprises françaises sur le marché tchèque et pour les entreprises tchèques sur le marché français,
 - Informer les membres de la Chambre de commerce franco-tchèque des actualités économiques et des opportunités d'affaires dans les deux pays,
 - Et développer la communauté d'affaires franco-tchèque.
- (Chambre de commerce franco-tchèque, 2022d, p. 8)

Pour atteindre ses objectifs, la Chambre de commerce franco-tchèque organise des événements pour la communauté d'affaires franco-tchèque, et :

(...) accompagne également le développement des relations d'affaires franco-tchèques à travers les services qu'elle propose aux entreprises (études de marché France, recherche partenaires commerciaux, gestion des représentations commerciales temporaires et permanentes, recherche de salariés, etc.). Afin de soutenir les relations franco-tchèques et d'accroître la notoriété, la Chambre publie tous les trois mois le magazine Contact. (Velvyslanectví České republiky v Paříži)

En 2021, la Chambre de commerce franco-tchèque comptait 282 membres (parmi lesquels les sociétés, les membres individuels, etc.) et plus de 74 500 employés. La communauté d'affaires franco-tchèques est la 3^e plus grande communauté d'affaires internationale en Tchéquie. (Chambre de commerce franco-tchèque, 2022d, p. 10)

Ensuite, Business France, une agence gouvernementale française créée en 2015, opère sur le marché en République tchèque. (Soyez, 2019) Business France possède de 87 succursales et son activité économique est liée à 124 pays. Il compte environ 1 500 employés. (Business France) Parmi ses objectifs principaux :

- Favoriser la croissance des exportations des PME (des petites et moyennes entreprises ; des entreprises de moins de 500 employés) et ETI (des entreprises de taille intermédiaire ; en général, des entreprises avec entre 250 et 4 999 salariés) en leur trouvant des partenaires commerciaux sur les marchés cibles ;
- Informer et accompagner les investisseurs étrangers en France ;
- Promouvoir l'attractivité de la France en tant que lieu d'investissement ;
- Gérer un programme de stages internationaux ;
- Organiser et superviser les travaux visant à étendre la coopération internationale. (Business France ; Insee, 2020)

1.3 Marché du travail en République tchèque et en France

Le marché en général est défini comme : « un lieu physique ou virtuel d'échanges où se rencontrent les agents économiques (un particulier, un commerçant, une entreprise) qui vendent (l'offre) et achètent (la demande) des matières premières, des biens, des services ou des valeurs mobilières ». (Binon et al., 2007, p. 365) Le marché du travail, ou de l'emploi, est puis défini comme : « un lieu de rencontre entre l'offre d'emplois de la part des employeurs et la demande de travail de la part des salariés, des chômeurs, des étudiants, (...) et où se fixe le taux de salaire ». (Binon et al., 2007, p. 368)

Les caractéristiques du marché du travail tchèque ne sont pas tracées dans la littérature, de sorte qu'il pourrait être décrit comme le marché du travail français ci-dessous. C'est pourquoi on se tourne vers le marché intérieur duquel la République tchèque fait partie. Le marché intérieur est un marché européen dans lequel la libre circulation des marchandises, des services, des capitaux et des personnes est assurée et où les citoyens sont libres de vivre, de travailler, d'étudier et de faire des affaires. (Urban, 2022b)

La création du marché intérieur était importante même dans le passé. Tandis que le territoire de la République tchèque faisait partie de l'Union soviétique, les pays de l'Union européenne à l'époque reconnaissaient qu'une Europe fragmentée limiterait ses performances économiques et sa compétitivité, c'est pourquoi ils commençaient à rechercher la création d'un marché intérieur de l'UE. En 1993, c'est devenu réalité. En rejoignant l'Union européenne en 2004, la République tchèque a rejoint ce marché dont les objectifs actuels contiennent la création des conditions nécessaires à l'adaptation continue des entreprises. (Urban, 2022a)

Quant au marché du travail en France, dans les années 1970, il a été influencé par :

- L'internalisation des productions sous des firmes multinationales ;
- L'émergence de « nouveaux pays industriels » en Asie où les salaires étaient faibles.

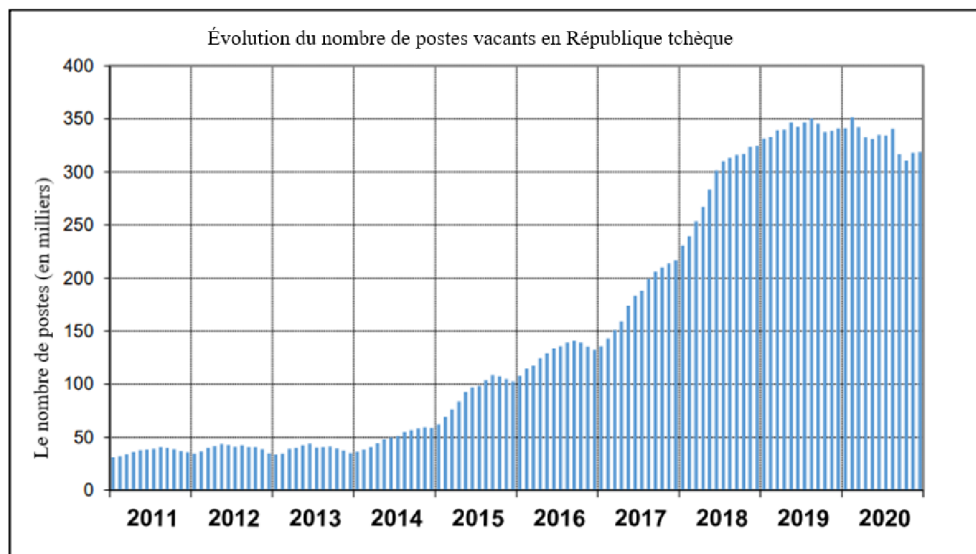
Par conséquent, le marché du travail français est devenu plus axé sur les services que sur l'industrie. Une situation identique s'est produite dans d'autres pays européens. (Freyssinet, 2006)

Un changement du marché du travail s'est également passé dans les années 1990 avec l'arrivée de moyens de communication électronique, ce qui a permis de : « coordonner les activités à distance et en temps réel (...) et de répartir la fabrication des composants entre des implantations éloignées, chacune étant finement spécialisée selon ses avantages comparatifs (coûts, compétences, tissu local). » (Freyssinet, 2006, p. 21) Le marché est devenu cantonné aux secteurs d'informatique, de télécommunications et d'automobile. L'Union européenne est devenue importante en commerce, comme les pays membres faisaient du commerce les uns avec les autres. Comme les entreprises se sont informatisées, leur structure s'est changée. La hiérarchie s'est allégée et a été divisée en trois degrés : direction, échelon intermédiaire, et opérateur. (Freyssinet, 2006)

Contrairement et proportionnellement à la République tchèque où les heures de travail de base sont de 40 heures par semaine, pour le marché du travail en France la durée légale de travail est fixée à 35 heures par semaine. (Freyssinet, 2006 ; [Zákony.centrum.cz](http://zakony.centrum.cz)) Les sous-chapitres suivants se concentreront sur une comparaison des marchés du travail dans les deux pays en termes de postes vacants et de chômage.

1.3.1 Postes vacants en République tchèque et en France

Le marché du travail en République tchèque dispose actuellement de plus de 300 000 postes vacants – le graphique 2 montre l'évolution des postes vacants en République tchèque entre les années 2011 et 2020. Il y avait une forte augmentation du nombre de postes vacants entre les années 2014 et 2019. (Odbor politiky zaměstnanosti, 2021)



Graphique 2 - Évolution de postes vacants en République tchèque (Odbor politiky zaměstnanosti, 2021)

Contrairement à la République tchèque qui a environ 10,5 millions d'habitants, la France, ayant autour de 66 millions d'habitants, dispose d'un nombre de postes vacants relativement bas. Les données du 4^e trimestre 2021 montrent que la France comptait environ 350 900 emplois vacants à ce moment-là. (Český statistický úřad, 2022b ; Dares ; Worldometer, 2022)

1.3.2 Chômage en République tchèque et en France

D'après les données de l'Office tchèque des statistiques, le taux de chômage en République tchèque n'a pas dépassé 5 % depuis 2015. En 2021, le taux de chômage dans le pays était 2,2 %, tandis qu'en France c'était 7,6 % au cours de la même année. La France connaît depuis longtemps un taux de chômage plus élevé que la République tchèque. (Countryeconomy.com)

Le tableau 1 montre le taux de chômage des pays de l'Union européenne selon les données venant du janvier 2022. La République tchèque a le taux de chômage le plus bas de l'Union européenne. Toutefois, la France a toujours un taux de chômage plus élevé que la République tchèque. (O'Neill, 2022)

Tableau 1 - Le taux de chômage des pays de l'Union européenne en 2022

Le pays	Le taux de chômage en janvier 2022 (%)
Le Grèce	13,3
L'Espagne	12,7
L'Italie	8,8
...	...
La Lettonie	7,3
La France	7
La Finlande	7
...	...
La Malte	3,1
La Pologne	2,8
La République Tchèque	2,2

(O'Neill, 2022)

En France, même le taux de chômage des jeunes, ce qui est défini comme le chômage des jeunes de moins de 25 ans, est plus élevé qu'en République tchèque. En janvier 2022, il a atteint 14,8 % en France et 6,8 % en République tchèque. (O'Neill, 2022)

Le taux de chômage bas en République tchèque peut attirer des employés d'étranger à venir y travailler. Il y avait presque 650 000 employés étrangers en République tchèque en 2020. (Svaz průmyslu a dopravy ČR, 2022) Les nationalités les plus courantes des travailleurs étrangers sont: la nationalité ukrainienne et polonaise ; cependant, il y a des travailleurs d'autres nationalités. (Český statistický úřad, s. d.) Dans le sous-chapitre suivant, je me consacrerai aux travailleurs de la nationalité française.

1.4 Czech emploi

Comme il est plus facile pour les jeunes Français de trouver une première expérience de travail en République tchèque qu'en France, de nombreux Français arrivent en République tchèque pour y travailler. En 2019, le nombre officiel de Français à travailler en République tchèque était 4 000. (Czech Radio, 2019) En République tchèque, les entreprises souffrent d'un manque de main-d'œuvre francophone, mais avec les Français qui arrivent dans le pays, cette situation peut s'améliorer.

Ce qui supporte l'arrivée des personnes francophones en République tchèque c'est le nombre moins élevé à long terme de demandeurs d'emploi tchèques francophones. En effet, les entreprises en République tchèque souffrent d'un manque de candidats francophones pour les postes vacants et sont contraintes de rechercher des employés potentiels à l'étranger.

En réaction à cette problématique, Czech Emploi, un projet pilote de l'Ambassade de France en République tchèque qui permet aux jeunes francophones de trouver un premier emploi en République tchèque et aux entreprises tchèques de recruter les jeunes francophones, a été créé. Le site informe sur les conditions de travail et la façon de vivre en République tchèque. Le projet est cofinancé par la ville de Brno et par autres entités.

Actuellement, le site de Czech emploi contient plus de 250 000 d'offres d'emploi publiés par plus de 500 entreprises françaises qui opèrent sur le marché tchèque. (Czech emploi)

1.5 Exemple d'une entreprise multinationale

Pour illustrer le rôle du français dans une entreprise qui opère sur le marché du travail en République tchèque, j'ai choisi un exemple d'une entreprise multinationale ayant une division française et coopérant avec les universités ce qui sera décrit dans la partie empirique de ce travail de licence. L'entreprise ne souhaitait pas être directement mentionnée dans le travail, c'est pourquoi les données sont anonymisées et au lieu du nom de l'entreprise, la dénomination « l'Entreprise » est utilisée.

1.5.1 Introduction de l'entreprise

L'Entreprise est une multinationale américaine, basée à New York, qui fournit des services informatiques et dont l'intérêt est l'intelligence artificielle.

Créée en 1911, la société a étendu ses activités à l'Europe, l'Amérique du Sud, l'Asie et l'Australie auprès des années suivantes. Actuellement, elle dispose de 131 bureaux répartis dans 97 pays, y compris la République tchèque où sa succursale se trouve depuis environ 30 ans. Au total, l'Entreprise compte plus de 346 000 d'employés. (Site officiel de l'Entreprise)

Ses employés parlent d'une variété de langues, ce qui est plus examiné dans la partie empirique de ce travail. Cependant, selon les données disponibles sur le site officiel de l'Entreprise, il est possible de constater que parmi les langues supportées, il y a : l'anglais, le français, l'allemand, l'italien, l'espagnol, le japonais, le coréen, le chinois simplifié, le chinois traditionnel, et le portugais brésilien.

2 Partie empirique

« L'approche empirique part de l'observation de la réalité extérieure vers le sujet pour en tirer les conséquences possibles et construire une théorie. » (Guidère, 2004, 29)

La partie empirique de ce travail contient la description du design de la recherche et des méthodes utilisées, ainsi que les buts de chaque partie de la recherche et la description de l'échantillon. Ensuite, il y a la description des trois outils de collecte de données sélectionnés qui comprennent l'analyse des documents, l'entretien semi-structuré et le questionnaire. La préparation de la recherche, la collecte de données, ainsi que l'analyse sont décrites en trois parties dans lesquelles les documents, l'entretien semi-structuré et le questionnaire sont incorporés séparément. Enfin, la partie empirique contient la discussion qui relie les résultats de trois parties de la recherche.

2.1 Design de la recherche

D'après Hendl, la recherche empirique peut être menée par trois méthodes :

- De méthodes quantitatives
- De méthodes qualitatives
- Et de méthodes mixtes. (2008)

La recherche empirique menée par méthodes quantitatives contient typiquement la collecte de données par des tests, des questionnaires ou des observations. Elle peut être expérimentale ou non expérimentale – la différence entre les deux types étant que dans la recherche non expérimentale, le chercheur n'introduit pas de changements des conditions dans lesquelles se trouvent les sondés et se contente d'observer la situation. Le but de la recherche quantitative est d'explorer et de décrire les variables observées. (Hendl, 2008)

La recherche empirique menée par méthodes qualitatives travaille avec un groupe de personnes plus restreint. Elle permet d'obtenir une description approfondie des cas, de créer des théories, et de répondre aux questions de recherche avec la possibilité d'en ajouter de nouvelles au cours de la recherche. Typiquement, au début de la recherche, le chercheur identifie le sujet et les questions

de recherche. Après, il recueille les données pour les analyser et pour déterminer celles dont il a besoin. (Hendl, 2008) Le but de la recherche qualitative est d'explorer et de décrire le fonctionnement d'un phénomène social. (Mucchielli, 2007)

La relation entre les deux types de recherche n'est pas contradictoire, au contraire, ils peuvent se compléter. (Hendl, 2008) « La recherche quantitative s'intéresse souvent à documenter les tendances sociales de plus grande dimension (par exemple dans un département d'État), tandis que les chercheurs qualitatifs s'intéressent particulièrement aux processus dans des unités sociales plus petites (interactions en classe, etc.). » (Hendl, 2008, p. 58)

La recherche qui mélange les méthodes quantitatives et qualitatives est appelée recherche mixte. « La recherche sur les méthodes mixtes est définie comme la forme de la recherche où le chercheur mélange ou combine des techniques, méthodes, approches, concepts ou langages de recherche quantitatifs et qualitatifs en une seule étude. » (Johnson et Onwuegbuzie, 2004, p. 17)

Selon Hendl, il y a deux types de la recherche mixte : une dont les méthodes qualitatives sont d'habitude utilisées seulement dans l'introduction de la recherche ; et une dans laquelle, l'auteur utilise les méthodes qualitatives et quantitatives dans les différentes étapes de la recherche. Pour ce mémoire, j'ai choisi d'utiliser le deuxième type de recherche.

La recherche mixte a typiquement la structure suivante :

- Définition des buts de la recherche,
- Collection des données,
- Analyse et interprétation. (2008)

J'ai choisi de mener cette recherche par les méthodes mixtes pour avoir aux résultats plus concrets d'un petit groupe d'employés, et en même temps, afin d'obtenir des résultats plus généraux de la recherche d'un plus grand groupe de personnes.

2.2 Buts de la recherche

Les buts de la recherche faite par les méthodes mixtes peuvent être variés. « Les buts typiques pour la recherche qualitative sont l'exploration et la description des cas ; les buts typiques pour la recherche quantitative sont la description statistique,

la prédiction ou la vérification des hypothèses causales. » (Hendl, 2008, p. 61)

Le but primordial de cette recherche est de décrire et d'analyser le rôle du français dans une entreprise établie sur le marché tchèque. La recherche est divisée en plusieurs parties dont les buts sont différents :

- Le but de l'analyse de documents est la description statistique ;
- Le but de l'entretien semi-structuré est l'exploration et l'analyse du rôle du français dans l'entreprise et la description des cas ;
- Le but du questionnaire est la description statistique et la vérification de l'hypothèse que le français a une certaine importance dans l'entreprise.

2.3 Échantillon

L'échantillon de recherche correspond au but de la recherche. Il est nécessaire de définir les critères selon lesquels les sondés seront recherchés. (Mišovič, 2019)

Le choix de l'entreprise était basé sur le fait qu'elle dispose d'un nombre important d'employés francophones et qu'elle opère sur le marché tchèque depuis plus de 30 ans. Elle coopère avec l'Université Masaryk, ce qui m'a finalement convaincu de la choisir. J'étais curieuse de savoir quel rôle le français porte au sein de l'entreprise et comment l'entreprise coopère avec les universités. La dernière raison derrière le choix de l'entreprise était le fait qu'il s'agit d'une entreprise multinationale dans laquelle un rôle important des langues étrangères est attendu.

Quant au choix des documents, la gestionnaire d'acquisition de l'équipe me les a mis à disposition. Les documents reçus consistaient d'une feuille de calcul Excel et d'un document Word.

Ensuite, j'ai demandé un entretien à la sondée S2. Elle m'a communiqué l'adresse électronique de la sondée S1 qui a également accepté de faire un entretien.

L'entretien semi-structuré a été réalisé avec deux employées de l'Entreprise. Les données ont été anonymisées pendant l'écriture de la transcription d'entretien en utilisant les dénominations S1 et S2. Les questions ont été posées à deux sondées en même temps. Au début, les entretiens séparés ont été prévus, mais pour répondre aux besoins des participantes, ils ont été unis dans un seul entretien.

Après la préparation de l'entretien semi-structuré avec les sondées S1 et S2, un questionnaire a été créé pour obtenir des données avec plus de personnes. Après plusieurs consultations avec la sondée S2, le questionnaire a été complété par la traduction de son contenu en anglais pour que les sondés non-francophones qui suivent les cours du français dans l'Entreprise puissent le remplir. Le questionnaire a été envoyé aux employés qui font partie de l'équipe française ou qui sont francophones, mais par exemple ne travaillent pas pour un client francophone actuellement, et aux employés qui suivent des cours de français internes. J'ai consulté la sélection des répondants avec la sondée S2 qui a eu tous les contacts nécessaires. Les raisons pour choisir ces personnes ont été variées – j'ai voulu décrire le rôle du français dans l'entreprise en termes de son utilisation au travail, mais aussi en termes d'autres activités. Le lien vers le questionnaire électronique a été envoyé à 150 employés par courriel par la sondée S2. Ils étaient informés sur l'anonymisation de données via le texte d'accompagnement au début du questionnaire. Les données de 48 personnes qui l'ont rempli ont été anonymisées en utilisant les dénominations de S3 à S51.

2.4 Outils

Le premier outil de la recherche est l'analyse des documents. Hendl définit les documents comme : « les données provenant du passé, recueillies par quelqu'un d'autre que le chercheur et dans un but autre que celui de la recherche actuelle ». (2008, p. 204) Les documents analysés dans cette recherche sont :

- Une feuille de calcul Excel contenant les informations sur le nombre d'offres d'emploi pour les candidats francophones,
- Et un document Word avec des exemples spécifiques d'offres d'emploi.

Cette partie de la recherche utilise les méthodes quantitatives pour analyser les documents avec le but de se familiariser avec le nombre et les types de postes avec le français qui sont ouverts dans l'entreprise.

Le deuxième outil de la recherche est l'entretien semi-structuré. « L'analyse par entretien repose sur l'hypothèse que chaque singularité est porteuse du processus soit psychologique, soit sociologique que l'on

veut analyser. L'analyse par entretien se justifie donc lorsqu'on étudie des processus, des modes d'organisation individuels (...) » (Blanchet & Gotman, 2015, p. 94) L'entretien semi-structuré contient des questions préparées qui visent à identifier les sujets de recherche. « La partie la plus importante de l'entretien semi-structuré est son fond, qui est un schéma contraignant pour le chercheur. Il se compose de sujets et de questions que le chercheur doit absolument discuter. » (Mišovič, 2019, p. 80) Les deux entretiens semi-structurés originalement prévus pour cette recherche ont été unis dans un seul entretien pour répondre aux besoins des participants.

Le troisième outil est le questionnaire. D'après De Singly, l'entretien est: « un instrument privilégié pour la compréhension des comportements, [tandis que. MH] le questionnaire est une excellente méthode pour l'explication de la conduite. » (2016, p. 18) Dans la recherche, les méthodes quantitatives sont encore une fois utilisées pour analyser les résultats du questionnaire.

2.5 Préparation de la recherche

2.5.1 Préparation de l'analyse des documents

La préparation de l'analyse des documents consistait à définir les documents que je demanderais à l'employée de l'entreprise et à entrer en contact avec elle en ligne. Après avoir reçu les documents nécessaires, j'ai commencé à les trier selon leur importance. J'ai créé un tableau concis des données pour qu'il réponde aux besoins de ce travail et j'ai traduit le contenu de l'anglais en français.

2.5.2 Préparation de l'entretien semi-structuré

La préparation de l'entretien semi-structuré de cette recherche a commencé après le premier contact avec la sondée S2 francophone qui pouvait commenter les thèmes qui m'intéressaient. Après la préparation des questions et l'identification plus concrète des sujets fondamentaux, j'ai eu un appel vidéo avec la sondée S2 et suis entrée en contact avec la sondée S1. Les deux sondées travaillent dans l'entreprise depuis plusieurs années. Ce sont des femmes qui utilisent le français pour leur travail régulièrement.

D'après Mišovič, avant la réalisation de l'entretien, il est nécessaire de présenter la recherche au sondé, l'informer sur les conditions de l'entretien et obtenir un consentement. (2019) Pour ces raisons, le sujet de l'entretien a été discuté avec elles par avance. Je leur ai demandé de remplir les consentements libres et éclairés que j'avais préparés (les accords en Annexe C) et je les ai reçus de leur part avant la réalisation de l'entretien.

Quant à la préparation des questions, elles ont été choisies de manière à ce qu'elles aident à atteindre les buts de la recherche.

Toutes les questions posées lors de l'entretien ont été préparées par avance. Les questions ont encore été divisées thématiquement en plusieurs groupes. Premièrement, je demande aux sondées des renseignements personnels :

1. Quel âge avez-vous ? Quel poste occupez-vous dans l'entreprise ?
2. Comment êtes-vous entré dans l'entreprise ? Que faisiez-vous avant de venir dans l'entreprise ?

Après, il y a une section avec les questions sur l'utilisation du français dans l'Entreprise :

3. À quelle fréquence et dans quel but utilisez-vous le français dans votre travail ?
4. Quel est le rôle de l'anglais dans l'entreprise, quel est le rôle du français ? Quelle langue est utilisée dans la communication entre les employés, dans les réunions, etc. ?
5. Est-ce que les clients de l'entreprise donnent de la rétroaction sur le français des employés ? Par exemple, ont-ils des commentaires sur l'accent ou la politesse des employés ?
6. Combien d'employés font partie de l'équipe française ?
7. Quelles sont les spécificités du recrutement pour les postes avec la langue française ? Y a-t-il suffisamment de candidats ?

Ce qui suit est un groupe des questions sur l'enseignement du français au sein de l'Entreprise :

8. Quelles langues sont enseignées dans les cours de langues pour les employés ? Quelles langues enseignez-vous ?
9. Combien d'employés suivent les cours de français ?
10. Est-ce que ces cours sont gratuits ? Est-ce que ces cours se déroulent pendant les heures de travail ?
11. Quels sont les types / spécialités de cours dans l'entreprise ?
12. Comment vous préparez-vous pour les cours ? Utilisez-vous un manuel d'enseignement, par exemple ?

13. Comment sont conçus les cours de français : à quel niveau est-il possible de commencer à apprendre ?
 14. Combien de fois par semaine les cours sont-ils organisés ?
Puis, je pose des questions sur les examens DELF et DALF :
 15. Les employés profitent-ils de la possibilité de passer les examens DELF et DALF directement dans l'entreprise ? Depuis combien de temps le centre de ces examens existe-t-il dans l'Entreprise ?
 16. Pourquoi ces examens sont-ils importants pour vous ? Pourquoi le centre est-il directement dans l'entreprise ?
 17. Organisez-vous des cours préparatoires aux examens DELF et DALF ?
- Et après, il y a une section des questions axée sur la coopération de l'Entreprise avec les universités :
18. Vous coopérez également avec l'Université Masaryk pour enseigner le français – il y a une matière à la Faculté d'Informatique – De quoi s'agit-il exactement ? Depuis combien de temps cette coopération dure-t-elle ?
 19. Est-ce que la coopération avec la Faculté des Lettres continue toujours ?
 20. Est-ce que vous coopérez aussi avec d'autres universités ?
 21. D'où est venue l'idée de coopérer avec les universités ? Vous souhaitez développer encore plus cette coopération ?

À l'origine, j'avais prévu de mener l'entretien en tchèque et de le traduire une fois qu'il serait terminé. Toutefois, étant donné que la sondée S1 est une citoyenne française, l'entretien s'est déroulé directement en français.

2.5.3 Préparation du questionnaire

Avant la décision de préparer un questionnaire, j'avais l'intention de poursuivre la recherche grâce à d'autres entretiens. Toutefois, le questionnaire était préférable pour atteindre un plus grand nombre de personnes. Selon Gillham, les questionnaires ont une plus grande valeur dans une recherche lorsqu'ils sont utilisés en tandem avec d'autres méthodes. Si les résultats des différentes méthodes convergent, il est possible d'être plus sûrs des résultats de la recherche. (2007)

Lors de la création du questionnaire, j'ai pris en compte les questions et réponses de l'entretien mené auparavant. De plus, j'ai essayé de déterminer le nombre convenant de « questions ouvertes » pour le questionnaire, comme elles permettent aux sondés d'écrire

les réponses dans leurs propres mots. Gillham explique l'avantage de ce type de questions :

[En utilisant les « questions fermées »] le chercheur détermine les questions posées et l'éventail de réponses qui peuvent être données (...) [Le chercheur] ne sait pas ce qui sous-tend les réponses ou les réponses que les sondés pourraient lui donner s'ils avaient été libres de répondre comme ils le souhaitent. (2007, p. 7)

Toutefois, les « questions ouvertes » peuvent également être désavantageuses parce qu'elles sont plus difficiles à analyser et à répondre que les « questions fermées ». Les méthodes de la recherche que j'avais choisies ont, néanmoins, facilité la création du questionnaire en déterminant les réponses probables, et donc permettant d'inclure plus de questions fermées dans le questionnaire pour le rendre plus convenable à remplir. C'est bien expliqué dans le livre de Gillham : « Il convient de noter que des entretiens semi-structurés menés avant la rédaction du questionnaire peuvent signifier que la plupart des réponses probables sont identifiées. » (2007, p. 7)

Le questionnaire a été consulté régulièrement avec la sondée S2, et en accord avec elle, une version de tout son contenu en anglais a été jointe. Cela a permis à un plus grand nombre d'employés de l'entreprise de le remplir. Avant d'envoyer le questionnaire, il m'a fallu remplir un formulaire fourni par l'entreprise pour décrire les buts et la contribution de la recherche. La sondée S2 a distribué le questionnaire à 150 employés de l'entreprise via courriel. La version finale du questionnaire se trouve en annexe D.

2.6 Collecte des données

Les documents pour l'analyse m'ont été envoyés en juin 2021 par une employée de l'entreprise.

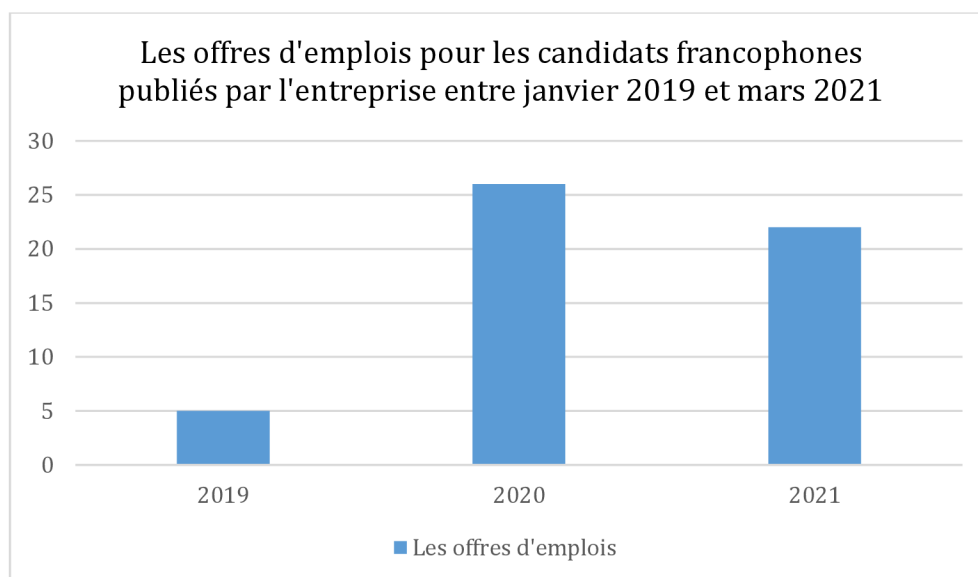
L'entretien a été effectué le 8 novembre 2021 via la plateforme Microsoft Teams. Il était enregistré, transcrit, anonymisé et analysé. La durée de l'entretien était de 43 minutes.

Le questionnaire a été envoyé aux sondés le 28 février 2022. Il a été fermé le 18 mars 2022.

2.7 Analyses

2.7.1 Analyse des documents

Cette partie du travail de licence contient une analyse des documents fournis par l'entreprise choisie qui datent de janvier 2019 à mars 2021. Quant au premier document (Annexe A), les données ont été reproduites dans le graphique 3 et le tableau 2.



Graphique 3 - Les offres d'emploi entre janvier 2019 et mars 2021

Au total, l'entreprise a publié 80 offres d'emploi pour les candidats francophones, dont au moins cinq offres en 2019, au moins 26 offres en 2020, et au moins 22 offres en 2021. Aucune date de publication n'est connue pour les 27 autres offres d'emploi.

Même si les 27 offres d'emplois avec la date de publication inconnue étaient publiées en 2019 et ajoutées aux cinq offres certainement publiées en 2019, le chiffre résultant serait de 32. La différence entre ce nouveau chiffre et les chiffres des années 2020 et 2021 ne serait pas immense. Ce calcul a été effectué afin d'illustrer que la pandémie de coronavirus n'a pas eu d'effet significatif sur le nombre de postes proposés par l'entreprise.

Même si les offres d'emploi sont pour les candidats francophones, les noms de tous les postes sont écrits en anglais dans le document d'origine, ce qu'indique l'importance de l'anglais dans l'entreprise

comme langue de communication. Pour les besoins de la recherche, les noms des postes proposés ont été traduits en français et insérés dans le tableau 2, selon nombre d'occurrences. Les noms de postes en gras sont ceux décrits plus en détail dans le document Word (Annexe B) qui contient des informations détaillées sur exactement cinq postes. Les noms de ces cinq postes ont été désignés en utilisant les dénominations de P1 à P5.

Tableau 2- Les types de postes différents et le nombre de leur occurrence entre janvier 2019 et mars 2021

Nom du poste	Nombre d'occurrences
Représentant du service à la clientèle	31
Chef de projet	9
Client numérique partenaire exécutif	7
Spécialiste en informatique	6
Opérateur d'ordinateur central	6
Manager de la transition et de la transformation	3
Opérateur client	3
Manager de solutions techniques - Cloud hybride	3
Manager de solutions techniques de l'ordinateur central	2
Opérateur informatique	2
Administrateur de système Linux / AIX	1
Administrateur de secours	1
Représentant du soutien technique	1
Administrateur de systèmes	1
Administrateur du soutien des applications	1
Analyste de la gestion des biens	1
Responsable de projet de livraison	1

Parmi les 80 offres d'emploi, il y avait 17 différents types de postes proposés. Le poste le plus souvent ouvert par l'entreprise était le « Représentant du service à la clientèle », suivi par le « Chef de projet » et le « Client numérique partenaire exécutif ».

Le deuxième document fourni contient des informations plus détaillées sur les postes dont les noms se trouvent dans le tableau 3 :

Tableau 3 - Les postes pour les candidats francophones avec des informations plus détaillées

Nom du poste	Numéro du poste
Représentant du service à la clientèle	P1
Chef de projet	P2
Client numérique partenaire exécutif	P3
Manager de la transition et de la transformation	P4
Administrateur de système Linux / AIX	P5

2.7.1.1 Contact avec des clients

Premièrement, il faut mentionner que les descriptions des postes proposés sont souvent interconnectées et orientées vers le client. Tandis que le « Représentant du service à la clientèle » est responsable de la communication directe avec des clients et de la solution de leurs problèmes techniques complexes, le « Client numérique partenaire exécutif » assure la gestion des marchés avec les clients et établit des relations avec eux. Le « Manager de la transition et de la transformation » s'occupe de la migration des serveurs d'un client vers des bases de données de l'entreprise ou vers un cloud, et l' « Administrateur de système Linux / AIX » est responsable de la gestion des systèmes Linux / AIX de plusieurs clients. Le « Chef de projet » est le seul type de poste qui ne comprend pas nécessairement la communication avec des clients. Tous les postes mentionnés soulignent l'importance de coopération avec d'autres services au sein de l'entreprise, les différentes équipes et employés se soutiennent afin de fournir le meilleur service possible aux clients.

2.7.1.2 Compétences

Quant aux exigences relatives aux capacités des candidats, l'élément commun des postes P1-P5 est la connaissance nécessaire de l'anglais, ce qui renforce l'hypothèse que l'anglais est d'importance dans l'entreprise. Les employés travaillent souvent dans les équipes multiculturelles, ce qui peut signifier qu'ils utilisent l'anglais comme langue de communication – en tenant compte du fait que l'anglais, comme il est mentionné dans la partie théorique

de ce travail de licence, est la langue la plus fréquemment utilisée dans les centres d'affaires tchèques.

Les 5 types de postes sont tous également proposés aux candidats non-francophones, mais dans des combinaisons avec d'autres langues – le portugais, le néerlandais, l'allemand, l'espagnol, etc. Les exigences aux candidats pour les postes P1-P5 sont diverses, mais pour chaque combinaison avec le français, il faut que le candidat ait le niveau du français B2 au minimum, C1 idéalement.

2.7.1.3 Formation

La formation sous forme du baccalauréat est suffisante pour les postes P1, P2 et P5. Pour les postes P3 et P4, il est exigé que les candidats soient diplômés d'une licence ou d'un master. Les candidats aux postes P2-P4 doivent montrer une expertise en informatique.

2.7.1.4 Expérience

En ce qui concerne l'expérience précédente, les candidats au poste P4 doivent avoir au moins 10 ans d'expérience dans l'industrie informatique, dont 5 ans en tant que chef de projet. Les candidats au poste P5 doivent avoir au moins 2-3 ans d'expérience avec le système Linux / AIX. Les autres postes ne nécessitent aucune expérience particulière. Cela signifie que même les jeunes diplômés peuvent postuler dans l'entreprise.

2.7.2 Analyse de l'entretien semi-structuré

L'entretien semi-structuré, comme une méthode qualitative, est utilisé pour les recherches menées dans les petites unités sociales. (Hendl, 2008)

Après la collecte des données de l'entretien enregistré avec les deux sondées, j'ai fait la transcription de l'entretien, c'est-à-dire « la conversion de la parole à la forme écrite » (Hendl, 2008, p. 208). Ayant la transcription finie, j'ai effectué la segmentation – le processus de lecture de la transcription avec le but de classer les données en unités analytiques. Finalement, j'ai procédé avec le codage ce qui permet de décrire les données et de les réduire pour atteindre le but de la recherche d'une façon efficace. (Hendl, 2008)

2.7.2.1 Sondés et l'Entreprise

La sondée S1 a 49 ans, elle est de nationalité française et elle travaille dans l'Entreprise comme professeur de français depuis avril 2019. Avant de rejoindre l'entreprise, elle a travaillé comme professeur de français au Mexique, au Portugal, en France et en République tchèque – dans les secteurs privés et publics.

La sondée S2 a 32 ans et travaille dans l'Entreprise en tant que « Internship Program Manager » et en même temps en tant que « Chef de projet ». Elle est responsable des stages des étudiants et de l'organisation des cours de langues au sein de l'entreprise. Avant de rejoindre l'entreprise en 2013, elle avait étudié la langue française et la langue portugaise à l'université.

2.7.2.2 Français dans l'Entreprise

Les deux sondées ont constaté qu'elles utilisent la langue française régulièrement dans leur travail – pour les raisons de la communication avec les collègues francophones, avec les universités françaises, et aussi pendant les cours de français. La sondée S1, qui enseigne le français dans l'entreprise, essaie de ne pas utiliser trop de vocabulaire anglais pendant ses classes. « L'anglais, c'est la langue officielle de l'entreprise, donc tout le monde qui est embauché ici doit le connaître. Tous les matériels, toute l'éducation est en anglais. Toutes les communications officielles par courriel se font en anglais. » (S2) L'environnement multiculturel de l'entreprise prédétermine que l'anglais est une base nécessaire pour ses employés. Toutefois, le français est important dans l'entreprise, puisqu'il faut s'occuper de plus de 90 clients français de l'entreprise, dont certains exigent le français comme langue de communication. « Pour ces clients-là, le français et les francophones sont très recherchés. Je connais des clients français qui, dans le contrat, exigent que la personne qui va s'occuper d'eux doit parler français. Il y a des clients qui demandent des validations des langages. » (S2) La sondée S2 a ajouté que l'équipe française de l'entreprise compte environ 500 personnes.

Les employés de l'entreprise peuvent obtenir des commentaires sur leur capacité de communiquer en français de côté des clients – le sondée S2 a une telle expérience personnelle : « Pendant la communication au téléphone, les clients vont remarquer que l'accent est différent. » Elle souligne que les gestionnaires qui occupent des postes supérieurs en français doivent être en mesure de parler

français d'une façon diplomatique. S'il s'agit des employés réguliers de l'équipe française, ils sont obligés d'avoir le niveau B2 au minimum, C1 idéalement. Quant au recrutement pour des postes avec le français, les candidats sélectionnés d'après leur curriculum vitae sont invités à un entretien avec un natif français qui évalue leurs compétences de communication en français.

Selon la sondée S2, il n'y a pas suffisamment de candidats pour les postes avec le français ce qui force l'entreprise à chercher ses employés francophones ailleurs. Le même problème existe avec la langue allemande. « Les deux langues les plus recherchées dans notre entreprise, c'est l'allemand et le français. » (S2)

2.7.2.3 Enseignement du français dans l'Entreprise

Les cours de langues d'entreprise sont un moyen pour une société de motiver les employés à développer leurs compétences et en même temps assurer la meilleure qualité de services possible. Une partie de l'entretien a été consacrée aux cours de langues qui sont organisés dans l'entreprise choisie. Les cours de langues dans l'Entreprise sont gratuits et ils se déroulent pendant les heures de travail des employés. Les langues enseignées sont : le français, l'allemand, l'italien, l'espagnol et le tchèque pour les étrangers. Avec 152 participants dans les cours de français pendant une période de trois mois de l'année 2021, le français est la langue la plus enseignée dans l'entreprise.

L'enseignement de la langue française est assuré majoritairement par la sondée S1, mais quatre personnes volontaires participent aussi à l'enseignement occasionnellement. Les employés de l'entreprise peuvent commencer à apprendre à partir du niveau A0. Ces cours se déroulent complètement en français, à l'exception de situations critiques. « Je fais des cours pour le niveau A0 uniquement en français (...) J'ai utilisé un peu d'anglais uniquement avec des élèves qui venaient d'Inde, parce qu'ils souffraient pas mal dans la classe. » (S1) La sondée S1 a mentionné même l'impact que la crise sanitaire a eu sur ses cours de français : « Quand on est en ligne, surtout quand les caméras sont éteintes, quand on ne sait pas vraiment à qui on parle, j'ai vu que là, pour les débutants, je suis obligée de passer par l'anglais – en l'occurrence dans une classe avec des langues mélangées. »

En ce qui concerne la fréquence des cours, celle-ci dépend du niveau des élèves. Pour les niveaux A0, A1, A2, B1 et B2, les cours « intensifs », c'est-à-dire les cours se déroulent deux fois une heure

par semaine. Pour le niveau C1, c'est une heure trente par semaine. La sondée S2 a ajouté qu'il y a aussi des cours moins intensifs dans l'entreprise qui se déroulent une fois par semaine avec la durée d'une heure ou d'une heure et demie.

2.7.2.4 Examens DELF et DALF

Avoir un diplôme officiel pour certifier les compétences en français peut être un avantage dans la vie professionnelle et personnelle. Le centre des examens DELF et DALF existe dans l'Entreprise depuis 2014. La sondée S1 a mentionné que ces examens ont l'importance pour les employés amenés à voyager ou qui visent une promotion dans un autre pays, mais qu'ils peuvent aussi faciliter une installation à l'étranger qui ne concerne pas le travail. Cependant, elle a décrit la motivation la plus fréquente de ses élèves pour s'inscrire aux examens comme : « Ce sont des personnes qui travaillent pour des clients français ou qui ont l'intention de se diriger vers le travail dans l'équipe française. Là, ils ont la possibilité de se former pour changer d'équipe, éventuellement changer leur orientation professionnelle. C'est ce type de choses qui les motive le plus. »

Les deux sondées ont remarqué qu'avec deux autres collègues, elles voudraient faire l'accréditation pour être examinatrices de DELF. Actuellement, la sondée S1 dirige les cours préparatoires aux examens DELF et DALF. La structure générale de progression de ce type de cours a été réorganisée en 2020 pour mieux préparer les apprenants aux examens. « Avant chaque session de DELF, les élèves ont 3 semaines de classes intensives, spécialement dédiées à la préparation du DELF. » (S1)

Quant au nombre d'employés de l'entreprise qui profitent de la possibilité de passer les examens directement dans l'entreprise, celui-ci a aussi été influencé par la crise sanitaire. « On avait une petite pause avec les examens en 2020, pendant le covid-19, mais dès que c'était possible, on a recommencé de les organiser. » (S2) D'après la sondée S2, avant la crise sanitaire, il y avait environ 20 ou 30 employés chaque année qui ont passé des examens DELF et DALF dans l'entreprise.

2.7.2.5 Entreprise et coopération avec les universités

La coopération d'une entreprise avec une université peut entraîner de diverses conséquences positives. De côté de l'Entreprise, la coopération avec les universités locales lui offre la possibilité

de participer à la formation de la nouvelle génération et de permettre aux étudiants de développer leurs compétences. La sondée S2 a décrit cette coopération et ce que l'Entreprise et les étudiants peuvent échanger :

Je trouve qu'il y a une grande barrière entre le monde académique et le monde de travail. On essaie de les rapprocher, ces deux mondes. Ce qu'on peut donner, ce sont nos expériences de la vie professionnelle, nos connaissances. On peut, bien sûr, faire connaître notre entreprise entre les gens et accueillir quelques étudiants dans notre entreprise, en tant que stagiaires, etc. Il y a cet échange qui fonctionne des deux côtés. Je trouve que c'est la situation 'gagnant-gagnant'.

L'entreprise coopère avec les universités tchèques (les universités de Brno, l'Université de Tomáš Baťa à Zlín, les universités à Ostrava et à Olomouc, *University New York in Prague*, etc.) et françaises (l'Université de Montpellier, par exemple). Spécifiquement à Brno, l'entreprise coopère avec toutes les universités en ce qui concerne l'éducation générale dans la forme des conférences, ateliers, etc. L'Entreprise organise également des excursions pour les lycées. Cependant, l'entreprise n'est pas impliquée dans l'enseignement des langues dans toutes les universités avec lesquelles elle coopère.

La coopération de l'entreprise et l'Université Masaryk est effectuée par l'intermédiaire de la Faculté d'Informatique, de la Faculté des Lettres et de la Faculté de Pédagogie. La sondée S2 donne un cours de français d'affaires à la Faculté d'Informatique. Elle invite les managers francophones de l'entreprise pour venir parler aux étudiants. Il y avait une coopération similaire avec la Faculté des Lettres, mais elle ne continue plus. Le plus récemment, l'entreprise a commencé à coopérer étroitement avec la Faculté de Pédagogie où des nouveaux cours pourraient se dérouler à l'avenir. C'est un exemple de la façon dont l'entreprise essaie de développer la coopération avec le monde académique profondément.

2.7.3 Analyse du questionnaire

Le questionnaire a été envoyé à 150 employés de l'Entreprise, 48 personnes l'ont rempli, soit 32 %. En cours de tri des données, les réponses irrationnelles ou incomplètes ont été supprimées. Un exemple d'un questionnaire vide se trouve dans l'annexe D.

Pour le questionnaire, comme pour l'entretien, j'ai défini des catégories thématiques d'informations à collecter :

1. Les sondés
2. L'utilisation du français dans l'entreprise
3. Les cours de langues internes
4. La communication avec des clients de l'entreprise
5. Les examens DELF et DALF

Les résultats présentés dans les prochains sous-chapitres sont organisés, selon ces groupes thématiques.

Pour une meilleure orientation dans le texte, les questions seront mentionnées au début des paragraphes et seront numérotées de Q1 à Q29.

2.7.3.2 Sondés

La question Q1 était : « Êtes-vous une femme, un homme, ou préférez-vous ne pas dire ? » Sur les 48 participants, 26 (54,2 %) sont des femmes et 22 (45,8 %) sont des hommes. La question Q2 était : « Quel âge avez-vous ? » La structure des âges est diversifiée, le sondé le plus jeune était de 23 ans et le sondé le plus âgé était de 64 ans, avec la moyenne d'âge de 35 ans. Le tableau 4 montre les catégories d'âge dans lesquelles les réponses des sondés étaient mises.

Tableau 4 - La structure des âges

L'âge des participants	Le nombre des participants de tel âge
31 - 40 ans	25
20 - 30 ans	11
41 - 50 ans	10
51 ans et plus	2

Le tableau 5 contient les réponses des sondés à la question Q3 : « Quelles langues parlez-vous ? », 48 sondés (100 %) ont écrit qu'ils étaient capables de parler anglais. 45 sondés sur 48 (93,8 %) parlent anglais et français, mais le pourcentage est influencé par le choix de participants francophones. 30 sondés sur 48 (62,5 %) parlent tchèque.

Tableau 5 - *Les langues que les sondés parlent*

Langue	Le nombre de sondés
L'anglais	48
Le français	45
Le tchèque	30
L'espagnol	9
L'allemand	6
Le portugais	4
L'arabe	3
Le polonais	2
Le chinois	1
Le grec	1
L'italien	1
Le japonais	1
Le portugais brésilien	1
Le roumain	1
Le russe	1
Le slovaque	1
Le suédois	1

Les personnes interrogées parlent 16 langues différentes (alors que le portugais du Brésil est la même langue que le portugais), ce qu'indique qu'il y a un environnement multiculturel dans l'Entreprise. Pour atteindre une communication efficace dans l'entreprise, l'anglais est utilisé comme la langue officielle.

Les réponses à la question Q4 : « Quelle est votre langue maternelle ? » sont différentes des réponses à la question Q3. Premièrement, l'anglais n'a été mentionné que par deux personnes (4,2 %). Neuf personnes (18,8 %) ont écrit le français comme leur langue maternelle. La langue tchèque a été écrite par 26 sondés (54,2 %). 4 sondés sur 48 (8,3 %) ont l'arabe comme langue maternelle. Toutes les réponses étaient mises au tableau 6.

Étant donné qu'il y a 30 sondés (62,5 %) qui parlent tchèque, parmi lesquels 26 l'ont comme langue maternelle, il est possible de constater qu'au moins quatre personnes ont appris le tchèque comme langue étrangère. Si les personnes qui n'ont pas l'anglais comme langue maternelle apprennent une langue étrangère, il est possible de conclure qu'elles sont au moins trilingues – comme elles parlent leur langue

maternelle, le français et l'anglais. Les sondés sont donc majoritairement bilingues, trilingues ou multilingues.

Tableau 6 - Les langues maternelles de sondés

Langue	Le nombre de sondés
Le tchèque	26
Le français	9
L'arabe	4
L'anglais	2
Le grec	2
Le polonais	2
L'abbé	1
L'allemand	1
Le portugais	1
Le roumain	1
Le slovaque	1

La question Q5 était : « Quel poste occupez-vous dans l'Entreprise ? » Les réponses des sondés étaient variées. Il en résulte qu'il n'existe pas de structure universelle dans l'entreprise et pas de désignation des postes universels.

Au total, les sondés ont écrit 42 réponses différentes à cette question (Annexe E). Tous les noms de poste sont en anglais et sont différents, à l'exception de trois noms qu'étaient mentionnés par deux à quatre sondés : le poste du « Chef de changement », le « Chef de projet » et le « Représentant du service à la clientèle ».

Le tableau 7 montre les catégories d'âge dans lesquelles les réponses des sondés à la question Q6 : « Depuis quelle année travaillez-vous pour l'Entreprise ? » étaient mises.

Tableau 7 - La période de recrutement des sondés par l'Entreprise

Les années	Le nombre de sondés
2010-2014	13
2015-2019	12
Après 2020	12
2005-2009	8

Aucune des catégories ne prévaut. L'échantillon de recherche est donc composé de personnes qui ont rejoint l'entreprise au cours d'années différentes. Le sondé recruté le plus tôt a été recruté en 2005, tandis que les sondés recrutés en dernier en 2021.

La question Q7 était : « Si vous avez étudié à l'université, quelle université était-ce et quel programme d'études avez-vous suivi ? » Sur le total de 48 personnes, 14 personnes (29,2 %) n'ont pas répondu. Les autres 34 sondés (70,8 %) ont écrit qu'ils avaient étudié à l'université. Les réponses acquises sont diverses – les sondés les ont écrites différemment, mais il était possible de créer un tableau des pays où ils avaient étudié (tableau 8), ainsi qu'un tableau des programmes d'études (tableau 9). Il est à noter que tous les sondés n'ont pas répondu un seul programme d'études, une seule université, ou encore un seul pays. En fait, neuf sondés (18,8 %) ont étudié deux programmes d'études différents et trois sondés (6,3 %) ont étudié trois programmes d'études différents. Au total cinq répondants (10,4 %) ont étudié dans deux universités. Deux sur ces cinq répondants ont étudié dans deux universités, avec chacune dans un pays différent. La sondée S8 avait fini ses études à Prague et elle est allée à Taïwan pour se réorienter de l'économie vers les études chinoises. La sondée S19 avait été diplômée d'une université en France avant qu'elle soit venue en République tchèque pour étudier à l'Université Masaryk.

Tableau 8 - Les pays où les sondés ont étudiés

Les pays	Le nombre de réponses
La République tchèque	21
Pays non spécifié	8
La France	6
La Pologne	1
La Roumanie	1
Le Taïwan	1
La Tunisie	1

Le plus grand nombre de diplômes universitaires que les sondés possèdent sont issus des universités tchèques. Sur 21 programmes d'études qu'ils ont suivis en République tchèque 14 étaient ceux de l'Université Masaryk. Au moins deux sondés (4,2 %) sont d'anciens élèves de la Faculté de Pédagogie, trois sondés (6,3 %) de la Faculté

d'Économie, un sondé (2,1 %) de la Faculté d'Informatique et au moins cinq sondés (10,4 %) de la Faculté des Lettres.

En ce qui concerne les programmes d'étude mentionnés, les réponses étaient très variées, mais certaines ont été répétées. Le tableau 9 énumère les programmes.

Tableau 9 - Les domaines d'études des sondés avec un diplôme universitaire

Les programmes d'études	Le nombre de répétition
L'informatique	9
Les programmes d'économie	9
L'anglais	7
Le français	5
Les études d'information et bibliothéconomie	2
L'allemand	1
L'anthropologie	1
La biologie	1
La chimie	1
L'espagnol	1
L'ethnologie	1
Les études chinoises	1
La pharmacie	1
La physiothérapie	1
La physique	1
Le roumain	1
Le tchèque	1

Les répondants avec les diplômes universitaires ont le plus souvent étudié des programmes axés sur l'informatique, l'économie et les langues étrangères.

La question Q8 était : « Avez-vous rejoint l'Entreprise juste après l'école ? » 18 sondés sur 48 (37,5 %) ont rejoint l'entreprise juste après les études.

La question Q9 du questionnaire était : « De quel pays vous venez ? » 27 sondés (56,3 %) ont écrit qu'ils venaient de la République tchèque, tandis que cinq sondés (10,4 %) étaient originaires de la France, deux sondés (4,2 %) des pays du Maghreb, deux sondés (4,2 %) de la Suisse, et le reste des réponses est divers avec chaque sondé venant d'un pays différent. Il est possible de conclure que la majorité des sondés vient de l'Europe, mais il y a aussi des personnes venant de l'Afrique

(quatre sondés ; 8,3 %), de l'Amérique du Sud (un sondé ; 2,1 %) et de l'Australie (un sondé ; 2,1 %).

Les sondés qui ne sont pas citoyens tchèques pouvaient répondre à la question Q10 : « Êtes-vous venus en République tchèque pour travailler chez l'Entreprise ? » 16 sondés sur 26 (61,5 %) ont coché la réponse « Non », alors que 10 sondés (38,5 %) la réponse « Oui ».

2.7.3.3 Utilisation du français dans l'entreprise

La deuxième partie du questionnaire était consacrée à l'utilisation du français dans le processus de travail dans l'entreprise. Les sondés ont été demandés les questions Q11 : « À quelle fréquence utilisez-vous le français dans votre travail ? » ; Q12 : « Pour quelle(s) raison(s) utilisez-vous le français dans votre travail ? » ; et Q13 : « Quelle(s) langue(s) utilisez-vous pour communiquer avec vos collègues ? ».

Les sondés utilisent le français au travail à une fréquence diverse. 22 répondants (45,8 %) l'utilisent tous les jours, tandis que 12 personnes (25 %) plusieurs fois par semaine, quatre personnes (8,3 %) plusieurs fois par mois et 10 personnes (20,8 %) occasionnellement.

En ce qui concerne les raisons pour lesquelles ils utilisent le français dans le travail, ils ont écrit des réponses similaires. Pour les trier, les données ont été mises en tableau 10.

Tableau 10 - L'utilisation du français pour les activités différentes

Les activités	Le nombre de sondés
Travail avec des clients francophones	29
Communication avec des collègues	19
Suivre des cours de français internes	5
Communication avec le management	3
Autres	2
Enseignement du français	1

La raison la plus fréquemment mentionnée est le « Travail avec des clients francophones ». La sondée S19 a écrit que le client pour lequel elle travaille préfère communiquer en français.

La communication entre les employés se déroule souvent en français. La sondée S26 a remarqué que les employés utilisent le français pour communiquer entre eux, malgré l'anglais étant la langue officielle. Le français est également utilisé dans l'entreprise pour communiquer avec le management, ce qu'au total trois sondés (6,3 %) ont mentionné.

Cinq sondés (10,4 %) suivent les cours de français directement dans l'entreprise. La sondée S49 a décrit la motivation derrière sa décision de rejoindre les cours : « J'ai commencé à apprendre le français pour améliorer mes compétences et mieux comprendre la culture et la nation française. J'aime aussi l'environnement multiculturel. » La sondée S32 a même écrit qu'elle faisait partie de l'équipe enseignante.

Finalement, la catégorie « Autres » comprend ce que les sondés S13 et S45 ont décrit : « J'utilise le français pour comprendre l'historique de la chaîne des e-mails avant qu'ils ne soient traduits en anglais. » (S13) ; « Même certains systèmes et configurations d'exploitation sont entièrement en français. » (S45)

2.7.3.4 Cours de langues internes

La question Q14 était : « Suivez-vous (ou avez-vous suivi) des cours de langues dans l'Entreprise ? » 34 sur 48 sondés (70,8 %) suivent ou ont suivi les cours de langues au sein de l'entreprise. Pour 29 sondés (60,4 %), il s'agit des cours du français. Huit sondés (16,7 %) ont choisi les cours de tchèque et puis une personne (2,1 %) a choisi l'anglais, une personne (2,1 %) l'allemand et une personne (2,1 %) le suédois et le russe.

Les sondés ont pu répondre à la question Q15 : « Avez-vous des commentaires sur les cours ? Ici vous pouvez laisser vos commentaires : votre appréciation ou vos besoins... » 13 sondés (27,1 %) ont laissé des commentaires. Quant au contenu, le sondé S3 a regretté que les cours ne pouvaient pas être au présentiel à cause de la crise sanitaire. La sondée S12 espère d'être bien préparée pour l'examen DALF C1 après avoir fini le cours préparatoire. Les sondés S21, S22, S24, S25, S30, S43 et S47 ont tous complimenté la qualité des cours de français. De plus, deux sondés (4,2 %) ont directement complimenté la sondée S1, qui enseigne le français, en écrivant : « [La sondée S1] était la meilleure prof de français que j'ai eu (et même parmi mes meilleurs professeurs de langues). Les cours sont très intenses, pas de temps perdu ! » (S21) ; et : « [La sondée S1] est

magnifique. Les cours sont bien préparés. » (S30) La sondée S13 a écrit qu'après avoir suivi les cours de français elle était capable de le parler et écrire, mais pas au niveau élevé. Les sondés S10 et S12 se sont inscrits aux cours de français pour améliorer leur niveau. Enfin, deux sondés – S18 et S45 – apprennent le français, même s'ils n'en ont pas l'utilité au travail. Le sondé S18 a encore admis que la connaissance de la langue allemande, au lieu de la langue française, aurait été un avantage pour lui au travail. Selon le sondé S45, la majorité des clients francophones n'exigent pas communiquer avec un employé en français, cependant le sondé S45 apprend la langue puisque : « C'est toujours bien d'apprendre une autre langue. » Il paraît intéressant que les sondés S18 et S45 ne sont pas motivés à apprendre le français pour des raisons professionnelles, mais plutôt pour des raisons personnelles, ce qui est en contraste avec ce que la sondée S1 a décrit dans l'entretien – que la motivation la plus forte des étudiants réside dans les bonnes perspectives de carrière.

Les sondés qui n'ont pas encore suivi des cours de français internes ont été demandés la question Q16 : « Envisagez-vous de commencer à suivre les cours de français à l'avenir? » Sur un total de 14 sondés, 10 (71,4 %) ont écrit « Non », tandis qu'un sondé (7,1 %) a écrit « Oui » et trois sondés (21,4 %) « Je ne sais pas. ». Le nombre autant haut des personnes qui ont répondu « Non » peut être influencé par le fait que les sondés ont majoritairement un niveau du français élevé. À la question Q17 : « Si oui (Si vous envisagez de commencer à suivre les cours de français...), pourquoi ? », la sondée S13 qui avait suivi les cours de français dans le passé a écrit qu'elle avait arrêté de les suivre car la manière d'enseignement ne lui avait pas convenu. Le sondé S14 a mentionné qu'il peut imaginer suivre les cours de français à l'avenir parce qu'il aime les langues.

2.7.3.5 Communication avec des clients de l'entreprise

La question Q18 était : « Communiquez-vous avec les clients de l'Entreprise en français ? » Parmi les 25 sondés (52,1 %) qui ont coché la réponse « Oui », 23 affirment qu'ils communiquent avec les clients également en anglais. De ce fait, deux sondés (4,2 %) communiquent avec les clients uniquement en français. À la question Q19 : « Quelle(s) langue(s) utilisez-vous pour communiquer avec les clients ? », aucun de 25 sondés n'a répondu une autre langue que le français et l'anglais.

Après, la question Q20 a été posée : « De quels pays viennent les clients (avec lesquels vous communiquez en français) ? » Au total, les sondés ont mentionné cinq pays différents qui ont tous été mis dans le tableau 11.

Tableau 11 - Les pays dont viennent les clients qui communiquent en français

Les pays	Le nombre de réponses
La France	22
La Suisse	7
La Belgique	6
Le Maroc	1
Le Canada (Québec précisément)	1

Tous les pays mentionnés sont des pays où le français est une langue officielle, ce qui est logique, comme les clients sont francophones. 22 sondés sur 25 (88 %) ont répondu que les clients avec lesquels ils travaillent viennent de la France. Sept sondés ont mentionné la Suisse et six sondés ont écrit la Belgique. Il est possible de constater que 23 sondés sur 48 (47,9 %) communiquent avec au moins un client en français, mais en même temps, au moins neuf sondés (18,8 %) communiquent avec plusieurs clients en français. Toutefois, il n'est pas réaliste de déterminer le nombre de répondants qui travaillent avec plusieurs clients francophones provenant du même pays.

Le tableau 12 montre les réponses des répondants à la question Q21 : « Communiquez-vous avec vos clients francophones exclusivement en français ? ». 12 sondés sur 25 (48 %) communiquent avec les clients francophones exclusivement en français. Les 25 sondés ont encore pu choisir plusieurs réponses à la question Q22 : « Par quels moyens se fait la communication avec les clients ? »

Tableau 12 - Les moyens de communication avec les clients en français

Les moyens de communication	Le nombre de réponses
Le courriel	25
Les visioconférences	20
Les lignes de discussion	16
Le téléphone	16
Les rencontres au présentiel	3
Le courrier (poste)	0

Les réponses les plus fréquemment choisies sont des exemples de la communication en ligne, tandis que les rencontres au présentiel n'étaient cochés que par trois sondés. Le choix des répondants peut être influencé par la crise sanitaire et la distance entre les sondés et les clients, ce qui compliquait la communication personnelle.

La question Q22 était : « Avez-vous déjà eu des difficultés à parler français à un client ? Si oui, pourquoi ? » 14 de 25 sondés (56 %) n'ont pas rencontré de difficultés à parler français avec des clients, alors que quatre sondés (16 %) ont eu une telle expérience. La sondée S19 a répondu « Non » a spécifié qu'elle-même préfère communiquer en français avec les clients puisqu'elle est bilingue. Les sondés S20 et S25 ont rencontré des difficultés quant à la communication orale parce qu'ils ne parlent pas français couramment. Le sondé S41 a de temps en temps un problème de compréhension des mots de la langue professionnelle. Le sondé S46 a puis mentionné qu'il avait rencontré des difficultés à communiquer en français, car : « (...) la grammaire française n'est pas si facile. »

Les questions Q23 et Q24 étaient : « Les clients ont-ils fait des commentaires sur votre niveau de français ou d'autres langues ? (Positifs ou négatifs - par exemple, sur votre accent, vocabulaire, ...) » ; et : « Si oui (Si les clients ont fait des commentaires...), pouvez-vous laisser plus de détails? ». 15 sur 25 sondés (60 %) ont coché la réponse « Non » sous la question Q23, tandis que 10 sondés (40 %) la réponse « Oui ». Les commentaires n'étaient pas négatifs, bien au contraire. D'après les 10 sondés, les commentaires des clients étaient positifs. Les clients complimentent le plus souvent l'absence de l'accent étranger. Le sondé S41 a écrit : « Normalement les clients aiment que je parle sans accent de l'Europe de l'Est. » Les clients apprécient aussi la communication avec les natifs. « Plusieurs clients sont étonnés d'avoir une personne avec aucun accent. (Je suis natif de France.) » (S36)

Le sondé S33 a mentionné les commentaires similaires comme le sondé S36. Six autres sondés affirment qu'ils étaient complimentés pour leur niveau de français élevé. La sondée S27 le décrit : « Concernant le français, les clients sont généralement surpris par notre bon niveau de français même si nous sommes basés en République tchèque. » Un sondé a décrit l'attitude positive des clients évoquant ses essais de communiquer avec eux en français, même s'il ne parle pas la langue couramment. « Les clients ont été impressionnés et ils apprécient quand il y a une tentative de communiquer dans leur langue maternelle. » (S25)

2.7.3.6 Examens DELF et DALF

J'ai également posé la question Q25 aux sondés : « Êtes-vous titulaire d'un diplôme DELF/DALF (ou DFP)? » ; et Q26 : « Si oui (Si vous êtes titulaire d'un diplôme...), duquel ? » 33 sondés sur 48 (68,8 %) ne sont pas titulaires d'un diplôme DELF, DALF ou DFP. Comme il est illustré dans le tableau 13, les 15 autres sondés (31,2 %) possèdent des diplômes différents.

Tableau 13 - Les certificats de langues

Le type du diplôme	Le nombre de sondés
DELF Pro B2	4
DELF A1	3
DELF A2	3
DALF C1	2
DALF C2	1
DELF B1	1
DELF B2	1
DELF Pro A2	1
DFP	1
DELF Pro A1	0
DELF Pro B1	0

Les diplômes que les sondés possèdent le plus souvent sont les diplômes des examens DELF Pro B2, DELF A2 et DELF A1. Au total 7 sondés (14,6 %) ont passé les examens au niveau A1 ou A2.

La question Q27 était : « Avez-vous passé l'examen DELF Pro dans l'Entreprise ? » Sur 15 sondés titulaires d'un diplôme de langues, neuf ont passé l'examen directement dans l'entreprise.

La question Q28 était : « Envisagez-vous de passer un examen DELF ou DALF à l'avenir ? » Sur le total de 48 sondés, 28 (58,3 %) n'envisagent pas passer un examen DELF ou DALF à l'avenir, tandis que 20 sondés (41,7 %) l'envisagent. Même si ce n'est pas la plupart des sondés, il est positif pour l'entreprise d'avoir déjà 20 employés qui pourraient essayer de passer l'examen. Après avoir développé leurs compétences dans les cours de langues et après avoir passé les examens, ils pourraient se réorienter vers le travail dans l'équipe française.

La question Q29 était : « Si oui (Si vous envisagez de passer un examen DELF ou DALF...), pourquoi ? » Les 20 sondés ont mentionnés quatre raisons principales pour lesquelles ils peuvent envisager de passer les examens DELF ou DALF. Premièrement, la motivation de trois répondants est seulement la joie d'avoir un diplôme. Trois autres répondants souhaiteraient avoir un diplôme pour confirmer à eux-mêmes leur niveau du français. « Je crois que cet examen établit une norme sur le niveau auquel vous êtes capable de parler une langue, et [je peux envisager de prendre l'examen] pour tester mon progrès. » (S38) Trois autres sondés ont écrit des raisons de carrière, parce qu'ils croient qu'un diplôme serait un bon élément dans le CV et qu'il pourrait être utile pour les possibilités d'emploi. Deux sondés ont encore mentionné la motivation de s'améliorer dans la langue. La sondée S32 l'explique : « Je veux toujours m'améliorer dans mon apprentissage, le diplôme confirme le niveau que j'ai atteint, c'est une sorte de motivation pour avancer. » Outre ces raisons, la sondée S30 décrit qu'elle voudrait atteindre le niveau B2 dans toutes ses langues, et qu'elle envisage d'étudier en ce sens. Finalement, le sondé S46 voudrait passer les examens pour suivre ses rêves.

2.8 Discussion

Dans la discussion, je présenterai une synthèse des résultats de trois analyses.

Premièrement, il paraît que les noms de postes dans l'Entreprise ne sont pas unifiés. Selon les résultats du questionnaire et les données du deuxième document, les noms sont majoritairement en anglais et sont très divers.

Quant aux exigences attendues des candidats, être titulaire d'un diplôme universitaire n'est pas une nécessité, mais peut être

avantageux pendant l'entretien d'embauche. Comme les résultats de l'analyse du questionnaire le montraient, l'échantillon était composé d'au moins 36 personnes ayant étudié à l'université. Ce qui aurait pu être dans le questionnaire, c'est une question directe sur la possession des diplômes universitaires des sondés, cependant, on peut supposer que la majorité de sondés ont fini les études universitaires avec succès et que la formation les a aidés à entrer dans l'entreprise aux postes désirés.

Ce que toutes les analyses de cette recherche montraient, c'est qu'il y a des postes dans l'entreprise auxquels les candidats ne sont pas obligés d'avoir aucune expérience de travail précédente. Les résultats du questionnaire ont confirmé qu'au moins 18 sondés ont rejoint l'Entreprise juste après leurs études, ce qui était le cas pour la sondée S2. Avoir de tels postes dans l'Entreprise peut attirer des jeunes diplômés pour y travailler, spécifiquement, s'ils déjà connaissent l'entreprise grâce à sa coopération avec des établissements d'enseignement.

L'Entreprise coopère avec les universités tchèques et françaises, ce qui peut entraîner des conséquences positives pour les deux – l'Entreprise et les étudiants. L'Entreprise essaie de se faire connaître parmi la nouvelle génération, elle peut recruter des stagiaires ou des nouveaux employés, tandis que les étudiants sont motivés par l'intermédiaire d'ateliers, d'excursions, ou encore de cours spécialisés, pour développer leurs compétences et se demander où ils pourraient travailler à l'avenir. Les étudiants peuvent même rédiger des mémoires de licence ou master sur un sujet lié à l'Entreprise. Il paraît que l'Entreprise est ouverte aux différents types de coopération avec les universités, ce que je trouve positif.

Ensuite, l'analyse de documents indique que la communication avec les clients est l'un des domaines où le français est utilisé, ce qui est soutenu par les résultats du questionnaire dans lequel 25 répondants sur 48 (52,1 %) ont déclaré communiquer avec des clients au travail. Pour assurer une communication interne efficace, l'anglais est la langue officielle de l'Entreprise, mais le rôle des autres langues, telles que le français, demeure important. Les employés de l'Entreprise ont confirmé dans l'entretien et dans le questionnaire que le français était utilisé dans l'Entreprise dans la communication entre les collègues.

Quant à l'anglais, 100 % de sondés sont capables de le parler, ce qui correspond à l'information tirée de l'entretien sur le fait que l'anglais est la langue officielle de l'entreprise et que chaque employé est obligé

de le connaître. C'est une langue qui sert pour la communication interne, ce qui peut provenir du fait que l'entreprise est d'origine américaine. Toutefois, les résultats de l'entretien et du questionnaire différaient sur ce sujet. Selon les données de l'entretien, tous les matériels et l'éducation au sein de l'entreprise sont menés en anglais, tandis que d'après les sondés S13 et S45, il y a des chaînes d'e-mails et des systèmes et configurations d'exploitation entièrement en français. Afin de les comprendre, les sondés bénéficient de leur connaissance du français.

Les raisons les plus fréquentes pour lesquelles les sondés utilisent le français au travail sont : la communication avec des collègues, la communication avec des clients, et dans le cadre de cours de langues au sein de l'entreprise.

Les résultats de l'entretien indiquent que les clients francophones exigent quelquefois que l'employé qui les soutient parle français. Dans le questionnaire, 25 sur 48 sondés (52,1 %) confirment qu'ils communiquent avec des clients au travail, même en français. La sondée S19 a écrit que le client pour lequel elle travaille préfère communiquer en français, ce qui correspond à l'information tirée de l'entretien sur les exigences de certains clients francophones.

Dans le questionnaire, comme dans l'entretien, les sondés ont déclaré que les clients avaient parfois des commentaires sur leurs accents, mais surtout de façon positive. Le sondé S41 a écrit que les clients avaient complimenté chez lui l'absence de « l'accent de l'Europe de l'Est ». Je crois que cela mériterait de poursuivre une autre recherche axée sur ce que pourrait être défini comme « l'accent de l'Europe de l'Est en français », de spécifier ce qui est typique pour cet accent et d'étudier comment les Français (ou les clients français) le perçoivent.

De langues enseignées dans le cadre de cours internes de l'entreprise, le français est la langue la plus populaire. Les résultats du questionnaire montrent que 29 sondés (60,4 %) suivent ou ont suivi les cours de français et qu'un sondé (2,1 %) envisage de commencer à l'avenir. L'entreprise permet aux employés non-francophones de commencer au niveau A0. Les cours sont gratuits et se déroulent pendant les heures de travail des employés. Pour l'entreprise qui souffre d'un manque de candidats francophones et doit chercher ses employés potentiels à l'étranger, il est positif d'avoir une telle possibilité pour les employés. En même temps avoir des employés au sein de l'entreprise motivés à apprendre le français qui pourraient

éventuellement changer leur orientation professionnelle et rejoindre l'équipe française est intéressant.

Les employés peuvent passer les examens DELF et DALF directement dans l'entreprise. Une telle possibilité peut motiver des participants à des cours de français à développer leurs compétences et s'inscrire aux examens de langues. Comme la sondée S1 mentionne dans l'entretien, un certificat peut être un avantage pour son possesseur dans la vie professionnelle, mais aussi dans la vie personnelle. La motivation la plus forte des employés pour passer les examens est différente selon les résultats de l'entretien et selon les résultats du questionnaire. Tandis que selon les données de l'entretien, ce sont des raisons professionnelles, le questionnaire indique des raisons personnelles comme la principale motivation.

Dans l'ombre des événements récents liés à la pandémie de coronavirus, il est possible de constater que cette pandémie n'a pas eu d'incidence significative sur le nombre d'offres d'emploi publiées par l'Entreprise. Toutefois, elle a eu une incidence sur les cours de français, dans lesquels la professeure devait inclure l'anglais dans les leçons des débutants afin d'assurer l'efficacité des cours dans des circonstances difficiles. En même temps, le covid-19 a interrompu l'organisation des examens DELF et DALF à l'entreprise en 2020.

Pour conclure, le français est une des langues de travail de l'entreprise et est utilisé régulièrement et pour plusieurs raisons, parmi lesquelles la communication interne, la communication avec des clients francophones, les cours de français et la compréhension des courriels et de systèmes et configurations d'exploitation.

Conclusion

L'objectif principal de ce travail de licence était d'illustrer le rôle que le français a dans une entreprise multinationale qui opère sur le marché du travail en République tchèque. Avoir fait des analyses, je peux constater que le français est utilisé dans l'entreprise plus que je ne le prévoyais.

La langue française est importante dans la communication avec des clients francophones de l'entreprise, mais aussi dans la communication interne et dans la communication avec les universités. Les employés l'utilisent régulièrement et souvent améliorent leurs compétences personnelles en participant aux cours de français. Ils passent également des examens de langues. Dans la partie empirique, les postes avec le français et les cas concrets d'employés francophones étaient décrits, ainsi que le rôle significatif de l'anglais. La structure organisationnelle ne pouvait pas être décrite en détail, parce que les noms de postes ne sont pas unifiés et parce que je n'avais pas les documents à ma disposition qui pourraient aider la décrire.

Quant à la coopération de l'entreprise avec les universités, j'étais surprise par son éventail. L'entreprise prend cette coopération au sérieux et elle est ouverte à la développer. À mon avis, avoir des cours préparés par des entreprises externes à l'université peut enrichir des étudiants et leur donner un exemple vers quels types de positions ils pourraient s'orienter à l'avenir. J'ai participé à ce type de cours, et c'était une bonne expérience.

En conclusion, le français occupe une place importante sur le marché du travail tchèque parce qu'il y a des entreprises qui ont besoin de travailleurs francophones. Actuellement, il n'y a pas suffisamment de candidats. Toutefois, grâce à la coopération avec les universités, l'Entreprise peut motiver les étudiants à chercher un emploi avec le français à l'avenir et encore recruter des stagiaires.

Bibliographie et sitographie

Les livres :

Binon, J., Verlinde, S., van Dyck, J., & Bertles, A. (2007). *Dictionnaire d'apprentissage du français des affaires : Dictionnaire de compréhension et de production de la langue des affaires*. Didier.

Blanchet, A. & Gotman, A. (2015). *L'entretien*. Malakoff : Armand Colin.

De Singly, F. (2016). *Le questionnaire*. Paris : Armand Colin.

Freyssinet, J. (2006). *Travail et emploi en France*. Paris : La documentation française.

Gillham, B. (2007). *Developing a Questionnaire*. Londres: A&C Black.

Guidère, M. (2004). *Méthodologie de la recherche : Guide du jeune chercheur en Lettres, Langues, Sciences humaines et sociales*.

Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Prague : Portál.

Mišovič, J. (2019). *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor: základní metody a aplikace*. Prague : Slon.

Soyez, P. (2019). *Australia and France's Mutual Empowerment: Middle Powers' Strategies for Pacific and Global Challenges*. New York : Springer International Publishing.

Les lois :

Zákon č. 95/1948 Sb., zákon o základní úpravě jednotného školství (školský zákon). (1948). <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1948-95>

Les sites :

ABSL. (s. d.). *ABSL – Association of business service leaders in the Czech Republic*. <https://www.absl.cz/cs/>

ABSL. (2022). *Report 2022*. <https://www.absl.cz/report2022/>

Braudo, S. (2022). *Multinationale (entreprise) – définition*. Dictionnaire juridique. <https://www.dictionnaire-juridique.com/definition/multinationale-entreprise.php>

Business France. (s. d.). *About us – Business France in a few figures*. <https://www.businessfrance.fr/en/about-us>

Chambre de commerce franco-tchèque. (2022). *Podnikatelská komunita*. <https://www.chambre.cz/cs/komora-je/podnikatelska-komunita.html>

Chambre de commerce franco-tchèque. (2022). *Qui sommes-nous ?*. <https://www.ccifrance-international.org/qui-sommes-nous.html>

Chambre de commerce franco-tchèque. (2022). *Stanovy Francouzsko-české obchodní komory*. <https://www.chambre.cz/cs/stanovy-francouzsko-ceske-obchodni-komory.html>

Chambre de commerce franco-tchèque. (2022, le 21 janvier). *Výroční zpráva za rok 2021*. <https://www.chambre.cz/cs/aktuality/n/news/vyrocní-zprava-za-rok-2021.html>

Coubalová, A. (2022). *Podněty k výuce cizích jazyků v ČR*. Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. <https://www.msmt.cz/ministerstvo/podnety-k-vyuce-cizich-jazyku-v-cr>

Countryeconomy.com. (s. d.). *Country comparison Czech Republic vs France*. <https://countryeconomy.com/countries/compare/czech-republic/france?sc=XE19>

Czech emploi. (2018). *Qui sommes nous ?*. <https://www.czechemploi.fr/fr/qui-sommes-nous/>

Czech Radio. (2019, le 28 février). *Les Français sont de plus en plus nombreux à venir travailler à Prague*. <https://francais.radio.cz/les-francais-sont-de-plus-en-plus-nombreux-a-venir-travailler-a-prague-8112186>

Česká národní banka. (2022). *Přímé zahraniční investice – 2020*. https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/statistika/platebni_bilance_stat/publikace_pb/pzi/PZI_2020_CZ.pdf

Český statistický úřad. (2022). *České školy v číslech*. <https://www.czso.cz/csu/stoletistatistiky/ceske-skoly-v-cislech>

Český statistický úřad. (2022). *Obyvatelstvo*. https://www.czso.cz/csu/czso/obyvatelstvo_lide

Český statistický úřad. (2014). *Vzdělávání*. https://www.czso.cz/csu/czso/13-1132-06-za_rok_2005-2_2_vzdelavani

Český statistický úřad. (s. d.). *Zahraníční pracovníci v české republice*. <https://www.czso.cz/documents/10180/20537844/1527-04-03.pdf/f30f52dd-7a20-435e-b24f-ca3b6bf509cb?version=1.0>

Dares. (2022, le 17 mars). *Les emplois vacants*. <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/donnees/les-emplois-vacants>

Dun & Bradstreet. (2022, le 2 février). *Loni vzniklo o desetinu víc firem než v roce 2020*. <https://www.dnb.com/cs-cz/o-bisnode/onas/novinky/loni-vzniklo-o-desetinu-vic-firem-nez-v-roce-2020/>

European Commission. (2022). *Welcome to Eurydice*. https://eacea.ec.europa.eu/national-policies/eurydice/index_en.php_en

Eurydice. (2017). *Klíčové údaje o výuce jazyků ve školách v Evropě*. Publications office of the European Union. <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/ff10cc21-aef9-11e7-837e-01aa75ed71a1/language-cs/format-PDF>

IGI Global. (2022). *What is shared service center*. <https://www.igi-global.com/dictionary/shared-service-center/26782>

BIBLIOGRAPHIE ET SITOGRAPHIE

Insee. (2020, le 10 novembre). *Entreprise de taille intermédiaire / ETI*. <https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c2034>

Johnson, R. B. & Onwuegbuzie, A. J. (2004). *Mixed Methods Research: A Research Paradigm Whose Time Has Come*. Educational Researcher. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.3102/0013189X033007014>

Mucchielli, A. (2007). *Les processus intellectuels fondamentaux sous-jacents aux techniques et méthodes qualitatives*. Recherches qualitatives. http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors_serie/hors_serie_v3/MucchielliFINAL2.pdf

Natoaktual.cz. (2000). *ČR a NATO*. <https://www.natoaktual.cz/ceska-republika-a-nato/lcrazvtahysnatoiv>

O'Neill, A. (2022, le 22 mars). *Youth unemployment rate in EU countries January 2022*. Statista. <https://www.statista.com/statistics/266228/youth-unemployment-rate-in-eu-countries/>

Odbor exportní strategie a služeb. (2022, le 7 avril). *Statistika pohybu zboží 2/2022 (metodika pohybu zboží přes hranice)*. Ministerstvo průmyslu a obchodu. <https://www.mpo.cz/cz/zahranicni-obchod/statistiky-zahranicniho-obchodu/statistika-pohybu-zbozi-2-2022-metodika-pohybu-zbozi-pres-hranice--266879/>

Odbor politiky zaměstnanosti. (2021, mai). *Analýza vývoje zaměstnanosti a nezaměstnanosti v roce 2020*. Ministerstvo práce a sociálních věcí. https://www.mpsv.cz/documents/20142/2419647/Anal%C3%BDza_t ext_2020.pdf/3052205e-07fb-99a3-fbac-e43d3138c7e1

Sherman, T. (2017). *Lingua franca*. czechEncy. <https://www.czechency.org/slovník/LINGUA%20FRANCA>

Svaz průmyslu a dopravy ČR. (2022, le 11 janvier). *Česko se bez pracovníků ze zahraničí neobejde*. BusinessInfo.cz. <https://www.businessinfo.cz/clanky/cesko-se-bez-pracovniku-ze-zahranici-neobejde/>

Urban, L. (2022). *Historie vnitřního trhu*. Euroskop.cz.

<https://euroskop.cz/evropska-unie/vnitri-trh/historie-vnitriho-trhu/>

Urban, L. (2022). *Základní informace o vnitřním trhu*. Euroskop.cz.

<https://euroskop.cz/evropska-unie/vnitri-trh/zakladni-informace-o-vnitrim-trhu/>

Úřad vlády České republiky. (2022). *Česká republika – Euroskop*.

<https://euroskop.cz/evropska-unie/clenske-staty/ceska-republika/>

Velvyslanectví České republiky v Paříži. (s. d.). *Francouzsko-česká obchodní komora*.

https://www.mzv.cz/paris/cz/obchod_a_ekonomika/obchodne_ekonomicky_usek/francouzsko_ceska_obchodni_komora_1.html

Worldometer. (2022). *France Population (2022)*.

<https://www.worldometers.info/world-population/france-population/>

Zákony.centrum.cz. (s. d.). *Pracovní doba dle zákoníku práce*.

<http://zakony.centrum.cz/clanky/pracovni-doba-dle-zakoniku-prace>

Zivefirmy.cz. (2022). *Živé firmy v České republice*.

<https://www.zivefirmy.cz/?loc=cr%7C0>

Annexe A

Open in GOM	Position
N/A	IT Specialist 3rd level
N/A	Customer Service Representative
N/A	IT Specialist 1st level
N/A	IT Specialist 1st Level
N/A	IT Specialist 1st Level
N/A	IT Specialist 2nd level
N/A	Customer Service Representative
N/A	Customer Service Representative
N/A	Customer Service Representative
N/A	Technical Support Representative
N/A	Systems Administrator
04.07.2019	IT Specialist 2nd level
N/A	Customer Service Representative
N/A	Customer Service Representative
N/A	Customer Service Representative
N/A	Customer Service Representative
N/A	Customer Service Representative
15.8.2019	Mainframe Computer Operator
13.11.2019	Mainframe Computer Operator
N/A	Customer Service Representative
N/A	Customer Service Representative
N/A	Customer Service Representative
N/A	Customer Service Representative
N/A	Customer Service Representative
N/A	Customer Service Representative
15.8.2019	Mainframe Computer Operator
13.11.2019	Mainframe Computer Operator
N/A	Customer Service Representative
N/A	Customer Service Representative
6.3.2020	Customer Service Representative
6.3.2020	Customer Service Representative
6.3.2020	Customer Service Representative
17.4.2020	Customer Service Representative
17.4.2020	Customer Service Representative
12.5.2020	Mainframe Computer Operator
5.6.2020	Application Support Administrator L2

ANNEXE A

8.6.2020	Customer Service Representative
12.6.2020	Computer Operator with French - 1st level support
12.6.2020	Computer Operator with French - 1st level support
16.6.2020	Customer Service Representative
16.6.2020	Customer Service Representative
ZZ03HN	Customer Service Representative
14.9.2020	Digital Client Partner Executive with German language
14.10.2020	Asset Management Analyst with English and French
30.10.2020	Customer Service Representative
3.11.2020	Customer Service Representative
25.11.2020	Customer Service Representative
30.11.2020	Customer Service Representative
30.11.2020	Customer Service Representative
12.6.2020	Computer Operator with French - 1st level support
27.10.2020	Digital Client Partner Executive with French
22.1.2021	Digital Client Partner Executive with French language
16.2.2021	Senior Project Manager with French
29.3.2021	Senior Project Manager with French
31.3.2021	Senior Project Manager with French
31.3.2021	Senior Project Manager with French
31.3.2021	Senior Project Manager with French
31.3.2021	Senior Project Manager with French
17.2.2021	Transition and Transformation Manager with French Language
17.2.2021	Transition and Transformation Manager with French Language
17.2.2021	Transition and Transformation Manager with French Language
25.2.2021	Technical Solution Manager with French - Hybrid Cloud
31.3.2021	Senior Project Manager with French
11.3.2021	Digital Client Partner Executive with French language
11.3.2021	Digital Client Partner Executive with French language
25.3.2021	Senior Project Manager with French
26.3.2021	Delivery Project Executive with French
29.3.2021	Senior Project Manager with French
29.3.2021	Hybrid Cloud Technical Solution Manager with French
29.3.2021	Hybrid Cloud Technical Solution Manager with French
29.3.2021	MainFrame Technical Solution Manager with French
29.3.2021	MainFrame Technical Solution Manager with French
N/A	Linux . AIX system administrator with French
N/A	Backup Administrator with French
12.6.2020	Computer Operator with French - 1st level support

ANNEXE A

12.6.2020	Computer Operator with French - 1st level support
30.6.2020	Mainframe Computer Operator with French
29.9.2020	Digital Client Partner Executive with French
27.10.2020	Digital Client Partner Executive with French
22.1.2021	Digital Client Partner Executive with French language

Annexe B

Customer Service Representative with various language combinations

Introduction:

Client satisfaction will be your ultimate goal in this role. As a customer service representative, you will be on the front line serving our customers. You'll be the technical resource and point person interacting with clients, vendors, and senior management, to identify and resolve complex technical problems. If solving problems and helping others succeed excites you, let's talk!

Your Role and Responsibilities:

We are currently looking for enthusiastic new colleagues that speak English and one or combination of following languages **GERMAN, FRENCH, SPANISH, PORTUGUESE, TURKISH, RUSSIAN, POLISH, DUTCH or HUNGARIAN.**

The ideal candidate is:

- A good listener with passion to help others
- Polite, tactful and patient
- Able to analyse information and solve problems
- A team player
- With at least basic computer experience and hungry to learn more
- Able to understand the difference between a scanner and a shredder

In a CSR position you will:

- Provide customer support to employees of our partner companies
- Handle inbound and outbound calls, emails and chats
- Discover IT services to their full capacity
- Gain real skills and work experience
- Get unmatched career choice opportunities

You can expect the following Benefits:

- Support for your visa application
- Extra 5 days of paid holidays
- Attractive mobile tariff for all employees
- Multisport Card (800 sport and relax centres in 140 cities over Czech Republic)
- Private medical insurance plan

ANNEXE B

- Pension and life insurance
- Attractive referral bonus programs
- Access to vast platform of self-education programs, certifications, free language courses
- Relocation assistance (for German, Dutch and French language)
- Various employee discounts (restaurants, electronics, beauty salons etc.)
- Language, soft skills and IT skills improvement

You will have the opportunity to:

- Join our Succeeding Program - a structured on-boarding and development program
- Become part of our diverse and multinational community and collaborate within global and local teams
- Gain knowledge and develop skills through our world-class trainings
- Benefit from mentoring and coaching
- Balance your work with your life and enjoy a flexible working environment

Required Professional and Technical Expertise:

- Are sociable person
- Have great listening skills and passion to help others
- Are polite and tactful (even with some not very happy customers)
- Are able to analyse information and solve problems
- Are always optimistic and positive (or just trying to be)
- Have some basic IT skills

Preferred Professional and Technical Expertise:

- Basic computer experience with Windows, Mac or Linux operating systems
- Language skills on communicative level

New Collar Role:

Yes

Apprenticeship:

No

Required Education:

High School Diploma/GED

Preferred Education:

Bachelor's Degree

Senior Project Manager with French

Introduction:

At ____, our Project Managers excel by leading and coordinating a project team's overall performance, scope, cost, and deliverables. Our clients rely on timely and efficient status reports, and as Project Manager, you will drive the charge with project direction, metric definition, and performance management. If you are ready to help our clients and project teams succeed, we would love to meet you!

Your Role and Responsibilities:

Project managers are responsible for an array of activities, including initializing and planning projects, developing project cost structure, tracking and reporting project deliverables, managing risk, managing contracts, applying project management processes and tools. Project management is accomplished by the application of proven methodologies and techniques with the goal of ensuring the consistent delivery of high quality services and/or solutions which meet client requirements and expectations and fulfil ____'s obligations

Skills:

- Apply Communication Skills
- Develop Project Management System
- Lead Teams
- Manage Project Change
- Manage Project Finances
- Manage Project Quality
- Manage Project Resources
- Manage Project Risk
- Perform Project Closing Activities
- Perform Project Management System Execution

As an ___ employee, you will be entitled to the following benefits:

5 weeks of paid vacation
Elaborate education program for each employee - training during the work career, courses are lead by professional lecturers; e-learning education; flexible education plan for each job position
Strong career opportunities
Access to Hi-tech; MAC@ ___
Above standard Medical Care
Discounts in Sports, Culture, Healthcare, Childcare, Finance, Electronics
Global Travel and Life insurance
Contribution to the Pension fund
___ stock purchase plan

You will have the opportunity to:

Join our Succeeding Program - a structured on-boarding and development program
Become part of our diverse and multinational community and collaborate within global and local teams
Gain knowledge and develop skills through our world-class trainings
Benefit from mentoring and coaching
Balance your work with your life and enjoy a flexible working environment

Required Professional and Technical Expertise:

- Fluent French language
- Prince2/ PMP or ACP certified
- Proven Agile methodology
- Good knowledge of Cloud (public, private and Hybrid)

Preferred Professional and Technical Expertise:

- Technical background, basics of Windows/ Unix/ Linux or SAP
- Management of infrastructure projects

Required Education:

High School Diploma/GED

Preferred Education:

Bachelor's Degree

Transition and Transformation Manager with French Language

Introduction:

At ____, work is more than a job - it's a calling: To build. To design. To code. To consult. To think along with clients and sell. To make markets. To invent. To collaborate. Not just to do something better, but to attempt things you've never thought possible. Are you ready to lead in this new era of technology and solve some of the world's most challenging problems? If so, lets talk.

Your Role and Responsibilities:

Our Delivery Centre provides high-value IT services and leverage proven roadmaps and frameworks we have developed in our global network, bringing together an outstanding talent pool to help global leaders solve some of their most challenging problems. Therefore, this is an ideal place where to use and develop your skills and potential. Join us and discover what you can make of this moment.

The project manager leads teams in front of the client to deliver as per the contract (scope, time, cost) transition and transformation, new business, request for service and other ad-hoc projects.

The projects are infrastructure projects in a managed services environment. Typical examples are infrastructure build or infrastructure refresh, transfer of managed services to ____, migration of servers from a client to ____ datacentres or ____ cloud, service management tools set up, WAN/LAN network transformation.

The infrastructure will be either legacy (in client or ____ datacentres) or Cloud (private cloud, public cloud with ____ Cloud, AWS, Azure, ...). ____ teams are from various parts of the world (project managers, architects, IT Specialists).

As an ____ employee, you will be entitled to the following benefits:

- 5 weeks of paid vacation

- Elaborate education program for each employee - training during the work career, courses are led by professional lecturers; e-learning education; flexible education plan for each job position
- Strong career opportunities
- Access to Hi-tech; MAC@____
- Above standard Medical Care
- Discounts in Sports, Culture, Healthcare, Childcare, Finance, Electronic
- Global Travel and Life insurance
- Contribution to the Pension fund
- ____ stock purchase plan

You will have the opportunity to:

- Join our Succeeding ____ Program - a structured on-boarding and development program
- Become part of our diverse and multinational community and collaborate within global and local teams
- Gain knowledge and develop skills through our world-class trainings
- Benefit from mentoring and coaching
- Balance your work with your life and enjoy a flexible working environment

Required Professional and Technical Expertise:

- English C1, fluent French
- Excellent communication skills
- Project management: PMP certification or equivalent
- 10 years experience in IT industry, 5 years as infrastructure project manager, 2 years experience in managed services environments
- Good knowledge of Cloud concepts, good IT technical skills

Required Education:

Bachelor's Degree

Preferred Education:

Master's Degree

Linux / AIX system administrator with French

Introduction:

.

Your Role and Responsibilities:

AIX, RedHat, Power8, HMC, VMware, HACMP, GPFS, LVM, SAN, cups, FTP, NFS, Shell. Sounds familiar to you? Are you open to new challenges and position where you can let your current career grow? Yes? Apply! We are waiting just for you!

We are looking for experienced Unix / AIX System Admin for our multicultural UNIX/AIX teams. Save the day with _____. Our Delivery Centre provides high-value IT services and leverage proven roadmaps and frameworks we have developed in our global network, bringing together an outstanding talent pool to help global leaders solve some of their most challenging problems. Therefore, this is an ideal place where to use and develop your skills and potential. Join us and discover what you can make of this moment.

Your future made with _____.

Server management unit provides support for the base operating system on servers by implementing standard OS parameter configuration and version levels. These services include providing support of the Operating System configuration and associated file systems, log files, processes, problem determination, problem resolution, software, administration tools, utilities, security, and hardware. Administrative tools are installed to allow support to be provided locally or from a remote location. Standard problem & change control processes are followed.

Do not hesitate, apply, our recruitment team will contact you as soon as possible!

Your day-to-day activities will include:

Management and responsibility for support of production Linux / AIX systems of multiple clients:

Incident / Service Request management:

- Assign incidents in IPC tool

- Regularly document the progress of resolution
- Document all available information in the resolution field for future analyse
- Resolve the incident by using the correct resolution & service code
- Involve Delivery Analyst in case of re-occurring incidents
- Server and applications patching and update

Change execution:

- Review and approve / reject assigned changes within one day since assignment
- Review and approve / reject changes assigned to different teams where our team is an approval
- Assign changes / tasks going to execute to ensure clear ownership
- Prepare, execute and close the change (immediately after validating the result and with the appropriate code; latest in 2 working days)

Problem management:

- Consolidate inputs from all involved teams & vendors to deliver complete analyse
- Provide the RCA in SLA
- Support other teams in case our services are involved in their RCAs
- Projects support (both internal and client driven) based on guidance from Focal Point / Team Leader / Manager
- Ensure proper handover when leaving to vacation including update in associated tools (IPC etc.)
- Is fully responsible for all his / her accesses (request, regularly change the passwords...) to be able to support whole assigned scope
- Other expected knowledge and ability needed:
 - Disk, LVM/GPFS and FS management
 - User and sudo management
 - Performing system health check and configuration
 - Backup and monitoring management and configuration
 - Server build

- 24/7 support - on call

How your profile should look like:

- AIX / UNIX / Linux experiences in production environment - at least 2-3 years of experience
- Troubleshooting experience- Knowledge of ITIL methodology
- Experience with High Availability Solution (eg. PowerHA)
- Experience with Virtualization (eg. PowerVM)
- Availability to work during out-of-office hours for some roles
- Bash scripting
- English: Intermediate
- French: fluent

Your benefits:

- The successful candidate will have the opportunity to work in one of Europe's emerging markets (Czech Republic)
- Team provides possibility to work on projects and grow to L3
- The successful candidate will work in a motivating multicultural environment gain for exposure to many areas of the business across the ___ Brno Site,
- Employees can avail of the E-learning self-study facility, free language classes & the IT Lab.
- Possibility to learn and grow in all other areas like soft skills, leadership, project leadership
- Obtaining training certificates (e.g. Windows, Unix, ITIL, TWS)
- Relocation assistance- Medical Plan by co-funded by ___,
- Additional 5 days of paid vacation
- Transparent career path and potential to growth within leading company in IT
- Pension and life insurance
- Employee stock purchase plans
- Referral programs

Whatever you want from your career you can realize with ___. Your future made with ___.

Required Professional and Technical Expertise:

- AIX / UNIX / Linux experiences in production environment - at least 2-3 years of experience
- Troubleshooting experience- Knowledge of ITIL methodology
- Experience with High Availability Solution (eg. PowerHA)
- Experience with Virtualization (eg. PowerVM)
- Availability to work during out-of-office hours for some roles
- Bash scripting
- English: Intermediate
- French: Fluent

Required Education:

High School Diploma/GED

Preferred Education:

Bachelor's Degree

Digital Client Partner Executive with French

Introduction:

At ____, work is more than a job - it's a calling: To build. To design. To code. To consult. To think along with clients and sell. To make markets. To invent. To collaborate. Not just to do something better, but to attempt things you've never thought possible. Are you ready to lead in this new era of technology and solve some of the world's most challenging problems? If so, lets talk.

Your Role and Responsibilities:

Do you have a track record of exceptional delivery, expanding executive relationships, driving innovative solutions? Are you excited to drive value for your clients? Do you enjoy working with new technologies and finding new ways to innovate solutions with your client? Then read on.

____ Client Innovation Centre in Brno is hiring Client Partner Executive.

In contrast to a traditional face to face role, this professional executes using Digital collaboration and communication tools. You will have the responsibility to develop account strategies, define innovative solutions leveraging the best of ___ technology and implement solutions that drive real value to our clients and profitable revenue growth for ___. You will collaborate with the best resources in technology to advance relationship development in your assigned accounts.

The role responsibilities:

- You are responsible for being the prime focal point for the Client relationship, with a focus on all client needs (current and future) and full scope of the contract
- Manage the delivery of key outsourcing accounts where ___ currently provides IT outsourcing services
- You perform client contract crisis management, manage contract scope, commitments and responsibilities of all parties
- Deliver to /exceed Revenue and Gross Profit targets for assigned accounts and expand revenue and gross profit
- Seek out new opportunities within assigned accounts to expand ___'s footprint across our capabilities
- Build client relationships and build a pipeline of additional opportunities within your assigned accounts
- Generate repeat sales at assigned client and support sales efforts of the practice
- Establish and manage trusted advisor relations with key clients

Language requirements:

- **English language** - advanced level
- **French language** - advanced level

As an ___ employee, you will be entitled to the following benefits:

- 5 weeks of paid vacation

- Relocation assistance in the amount of 15.000 CZK paid according to Relocation Assistance Policy (this package is conditional)
- Elaborate education program for each employee - training during the work career, courses are lead by professional lectors; e-learning education; flexible education plan for each job position
- Strong career opportunities
- Access to Hi-tech; MAC@ ____
- Above standard Medical Care
- Discounts in Sports, Culture, Healthcare, Childcare, Finance, Electronics
- Global Travel and Life insurance
- Contribution to the Pension fund
- ____ stock purchase plan

You will have the opportunity to:

- Join our Succeeding ____ Program - a structured on-boarding and development program
- Become part of our diverse and multinational community and collaborate within global and local teams
- Gain knowledge and develop skills through our world-class trainings
- Benefit from mentoring and coaching
- Balance your work with your life and enjoy a flexible working environment

Required Professional and Technical Expertise:

Required Technical and Professional Expertise

- A very strong proven leadership, commercial and relationship management skill
- An excellent level of proven communication, negotiation, teaming and self motivation
- A good technical understanding in Managed Infrastructure and Cloud offerings and services
- Successful track record of managing account(s) relationships, growing revenue and profit and expanding client relationships
- Communication skills (all types including client presentation and digital engagement)

- Strategic and innovative thinking
- Business case development and value quantification

Required Education:

Bachelor's Degree

Preferred Education:

Master's Degree

Annexe C

Informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru a jeho následným využitím pro účely bakalářské práce: La langue française comme langue de travail – analyse d'une entreprise choisie

Osoba, která realizuje výzkum: Martina Hofmanová, email:

Předmět a provedení: Výzkum je zaměřen na používání francouzštiny coby jazyka práce ve vybrané firmě.

Výzkum je prováděn v rámci zpracování bakalářské práce na katedře francouzského jazyka Pedagogické fakulty Masarykovy univerzity v Brně.

Výzkum bude veden formou rozhovoru. Průběh rozhovoru bude nahráván a ze zvukového záznamu bude následně pořízen doslovný přepis, který bude dále analyzován a interpretován. Nahrávka bude sloužit pouze pro potřebu doslovného přepisu a bude k dispozici pouze Martině Hofmanové. Doslovný přepis bude důsledně anonymizován tak, aby byla zaručena anonymita a ochrana všech osob zmíněných v průběhu rozhovoru a aby nebylo možné tyto osoby na základě anonymizovaného přepisu identifikovat. Zejména budou změněna všechna jména osob a míst.

Nahrávku rozhovoru a doslovný přepis bude Martina Hofmanová uchovávat u sebe.

Doslovné citace částí anonymizovaného doslovného přepisu mohou být použity v závěrečné bakalářské práci.

Prohlášení:

Souhlasím s poskytnutím rozhovoru a dalších souvisejících informací.

Rozumím výše uvedenému textu a souhlasím s jeho obsahem.

Rozumím tomu, že nemusím odpovídat na všechny otázky.

Rozumím tomu, že mohu kdykoli zrušit svou účast na výzkumu.

Jméno a příjmení:

Datum a podpis:

Formulaire de Consentement éclairé
La langue française comme langue de travail – analyse
d'une entreprise choisie

Personne effectuant la recherche : Martina Hofmanová,
Courriel :

Objet et mise en œuvre : La recherche porte sur l'utilisation du français comme langue de travail dans une entreprise choisie. La recherche est menée dans le cadre de la thèse de baccalauréat au Département de langue française de la Faculté de Pédagogie de l'Université Masaryk de Brno. La recherche se fera sous la forme d'un entretien. Le déroulement de l'entretien sera enregistré et une transcription textuelle sera ensuite faite à partir de l'enregistrement audio, qui sera analysé et interprété plus avant. L'enregistrement ne servira qu'à la transcription des procès-verbaux de séance et ne sera disponible qu'à Martina Hofmanová. La transcription textuelle sera systématiquement anonymisée de manière à garantir l'anonymat et la protection de toutes les personnes mentionnées au cours de l'entretien et à empêcher qu'elles ne soient identifiées au moyen de la transcription anonymisée. En particulier, tous les noms de personnes et de lieux seront modifiés. L'enregistrement de l'entretien et de la transcription textuelle sera conservé par Martina Hofmanová. Les citations littérales de parties de la transcription textuelle anonymisée peuvent être utilisées dans la thèse de baccalauréat finale.

Déclaration :

J'accepte de fournir l'entretien et d'autres informations connexes.
Je comprends le texte ci-dessus et je suis d'accord avec son contenu.
Je comprends que je n'ai pas à répondre à toutes les questions.
Je comprends que je puisse retirer ma participation à la recherche à tout moment.

Prénom et nom :

Date et signature :

Annexe D

04.04.22 16:23 La langue française comme langue de travail / French as a Work Language

La langue française comme langue de travail / French as a Work Language

VERSION FRANÇAISE (English version follows.) :

Le but de cette recherche, réalisée dans le cadre de mon travail de licence, est de mieux comprendre le rôle et l'utilisation de la langue française à [REDACTED].

Le questionnaire est anonyme. Vos réponses seront anonymisées et utilisées pour illustrer la problématique en question dans mon travail de licence.

Il vous faudra environ 15 minutes pour remplir le questionnaire. La participation est facultative. Le remplissage du questionnaire peut être interrompu à tout moment.

Vous pouvez participer si :

Vous êtes en relation de travail avec [REDACTED].

Contact :

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à me contacter à l'adresse : [REDACTED]

Si vous êtes intéressé(e) à discuter plus en détail de la thématique pendant un entretien enregistré, je vous remercie de me contacter par courriel [REDACTED]

Attention! - Ne partagez pas les noms des clients ou les informations confidentielles.

Je vous remercie pour votre temps et pour votre participation à ma recherche.

Martina Hofmanová
Étudiante en 3e année de licence Français d'administration et Économie publique à
l'Université Masaryk, Brno

ENGLISH VERSION:

The goal of this survey (which is conducted within my bachelor's thesis) is to better understand the role and use of French in [REDACTED].

The questionnaire is anonymous. Your answers will be anonymised and used for the purpose of my bachelor's thesis.

It takes around 15 minutes to fill in the form. Participation is voluntary. You can close the questionnaire at any time.

You can participate if:

04.04.22 16:23

La langue française comme langue de travail / French as a Work Language

You work for [REDACTED].

Contact:

If you have any questions, please do not hesitate to contact me via email:

[REDACTED]
If you are interested in discussing the topic in more detail during a recorded interview, you can also contact me via email [REDACTED]

Attention! – Do not share any client names or confidential information.

Thank you for taking the time to participate in this survey.

Martina Hofmanová
A third-year student of a bachelor programme – French Language for Commerce, Public Economics and Administration – at Masaryk University.

*Povinné pole

Vous et l'entreprise / You and the Company

1. Êtes-vous... / You are a... *

Označte jen jednu elipsu.

- femme / woman
 homme / man
 je préfère ne pas dire / I prefer not to say

2. Âge / Age : *

04.04.22 16:23

La langue française comme langue de travail / French as a Work Language

3. Quelles langues parlez-vous ? (plusieurs réponses possibles) / What languages do you speak? (multiple answers possible) *

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- anglais / English
 français / French
 italien / Italian
 allemand / German
 espagnol / Spanish
 tchèque / Czech

Jiné: _____

4. Quelle est votre langue maternelle ? / What is your mother tongue? *

Označte jen jednu elipsu.

- tchèque / Czech
 anglais / English
 français / French
 italien / Italian
 allemand / German
 espagnol / Spanish
 Jiné: _____

5. Quel poste occupez-vous dans l'entreprise ? / What is your position in the company? *

6. Depuis quelle année travaillez-vous pour [REDACTED] ? / When were you hired by [REDACTED] (what year)? *

[REDACTED]

3/13

04.04.22 16:23

La langue française comme langue de travail / French as a Work Language

7. Si vous avez étudié dans une université, quelle université était-ce et quel programme d'études avez-vous suivi ? (question facultative) / If you studied at a university, what university was it and what study programme did you study? (optional)

8. Avez-vous rejoint [REDACTED] juste après l'école ? / Did you join [REDACTED] just after school? *

Označte jen jednu elipsu.

- Oui / Yes
 Non / No

9. Le pays d'où vous venez est... / The country you are from is... *

Označte jen jednu elipsu.

- la République tchèque / Czech Republic
 la France / France
 la Slovaquie / Slovakia
 la Roumanie / Romania
 le Maghreb / Maghreb
 Jiné: _____

04.04.22 16:23

La langue française comme langue de travail / French as a Work Language

10. Si vous n'êtes pas citoyen tchèque, êtes-vous venu en République tchèque pour travailler chez [REDACTED]? (question facultative) / If you are not a Czech citizen, did you come to the Czech Republic in order to work for [REDACTED]? (optional)

Označte jen jednu elipsu.

Oui / Yes

Non / No

Votre travail et le français / Your Job and French

11. À quelle fréquence utilisez-vous le français dans votre travail ? / How often do you speak/write French at work? *

Označte jen jednu elipsu.

tous les jours / every day

plusieurs fois par semaine / a few times a week

plusieurs fois par mois / a few times a month

exceptionnellement / rarely

12. Pour quelle(s) raison(s) utilisez-vous le français dans votre travail ? / Why do you need to use French at work? *

04.04.22 16:23

La langue française comme langue de travail / French as a Work Language

13. Quelle(s) langue(s) utilisez vous pour communiquer avec vos collègues ?
(plusieurs réponses possibles) / What languages do you use to communicate
with your colleagues? (multiple answers possible) *

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- anglais / English
 français / French
 italien / Italian
 allemand / German
 espagnol / Spanish
 tchèque / Czech

Jiné: _____

Vous et les cours de langues / You and Language Courses

14. Suivez-vous (ou avez-vous suivi) des cours de langues à [REDACTED] ? / Do you
attend (or did you attend) language courses in [REDACTED] ? *

Označte jen jednu elipsu.

- Oui. / Yes. *Přeskočte na otázku 19*
 Non. / No.

15. De quelles langues s'agit-il ? (plusieurs réponses possibles, question facultative)
/ What language course did you choose? (multiple answers possible, optional)

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- anglais / English
 français / French
 italien / Italian
 allemand / German
 espagnol / Spanish
 tchèque / Czech

Jiné: _____

ANNEXE D

04.04.22 16:23

La langue française comme langue de travail / French as a Work Language

16. Vos commentaires - ici vous pouvez laisser vos commentaires sur les cours / votre appréciation ou vos besoins... (question facultative) / Your comments – please feel free to leave your comments concerning the course here / what you appreciated or what you were missing... (optional)

17. Si vous n'avez pas encore suivi de cours de français, envisagez-vous commencer dans le futur? / If you have not attended the French courses yet, would you like to do so in the future? *

Označte jen jednu elipsu.

- Oui. / Yes.
 Non. / No.
 Je ne sais pas. / I don't know.

18. Si oui, pourquoi ? (question facultative) / If yes, why? (optional)

Communication avec des clients /
Communication with Clients

Sous le terme client, imaginez les utilisateurs finaux,
les partenaires commerciaux, etc. /

Under the term client, imagine end users, business
partners, etc.

7/13

04.04.22 16:23

La langue française comme langue de travail / French as a Work Language

19. Communiquez-vous avec les clients de [REDACTED] en français ? / Do you
communicate with [REDACTED]'s clients in French? *

Označte jen jednu elipsu.

Oui / Yes

Non / No *Přeskočte na otázku 27*

Communication avec des clients I /
Communication with Clients I

Sous le terme client, imaginez les utilisateurs finaux,
les partenaires commerciaux, etc. /

Under the term client, imagine end users, business
partners, etc.

20. Quelle(s) langue(s) utilisez vous pour communiquer avec vos clients ? (plusieurs
réponses possibles, question facultative) / What languages do you use to
communicate with your clients (multiple answers possible, optional) ?

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- anglais / English
 français / French
 italien / Italian
 allemand / German
 espagnol / Spanish
 tchèque / Czech

Jiné: _____

ANNEXE D

21. De quels pays viennent les clients (avec lesquels vous communiquez en français) ? (question facultative) / What countries do the clients (who you communicate in French with) come from? (optional)

04.04.22 16:23

La langue française comme langue de travail / French as a Work Language

22. Communiquez-vous avec vos clients francophones exclusivement en français ? (question facultative) / Do you communicate with French-speaking clients exclusively in French? (optional)

Označte jen jednu elipsu.

Oui / Yes

Non / No

23. La communication se fait par : (plusieurs réponses possibles, question facultative) / That communication is via: (multiple answers possible, optional)

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

courriel / e-mail

téléphone / phone

rencontres en présentiel / face-to-face meetings

le chat / chat

visioconférence (ex. Webex, Teams, Skype, Zoom...) / video calls (e. g. Webex, Teams, Skype, Zoom...)

courrier (poste) / correspondence (post)

Jiné: _____

24. Avez-vous déjà eu des difficultés à parler français à un client ? Si oui, pourquoi ? (question facultative) / Have you ever had difficulties when speaking to a client in French? If yes, why? (optional)

04.04.22 16:23

La langue française comme langue de travail / French as a Work Language

25. Les clients ont-ils fait des commentaires sur votre niveau de français ou d'autres langues ? (positif ou négatif - par exemple, sur votre accent, vocabulaire, ...) (question facultative) / Have the clients ever made comments on your level of French or any other language? (positive or negative - for example on your accent, vocabulary, ...) (optional)

Označte jen jednu elipsu.

Oui. / Yes.

Non. / No.

26. Si oui, pouvez-vous laisser plus de détails? (question facultative) / If yes, could you write about it in more detail? (optional)

Examens DELF et DALF / DELF and DALF Exams

27. Êtes-vous titulaire d'un diplôme DELF/DALF (ou DFP)? / Do you have a DELF/DALF certificate (or DFP)? *

Označte jen jednu elipsu.

Oui. / Yes.

Non. / No. *Přeskočte na otázku 30*

04.04.22 16:23

La langue française comme langue de travail / French as a Work Language

28. Si oui, lequel ? (plusieurs réponses possibles, question facultative) / If yes, which one? (multiple answers possible, optional)

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- DELF A1
- DELF A2
- DELF B1
- DELF B2
- DELF Pro A1
- DELF Pro A2
- DELF Pro B1
- DELF Pro B2
- DALF C1
- DALF C2
- DFP

29. Avez-vous passé l'examen DELF Pro à [REDACTED] ? / Did you take the DELF Pro exam in [REDACTED] ? *

Označte jen jednu elipsu.

Oui. / Yes.

Non. / No.

30. Envisagez-vous passer un examen DELF ou DALF dans le futur ? / Would you like to take the DELF or DALF exam in the future? *

Označte jen jednu elipsu.

Oui. / Yes.

Non. / No.

04.04.22 16:23

La langue française comme langue de travail / French as a Work Language

31. Si oui, pourquoi ? (question facultative) / If yes, why? (optional)

Un entretien enregistré (anonymisé) / A Recorded (anonymised) Interview

32. Seriez-vous d'accord avec un entretien enregistré (anonymisé) en ligne pour m'aider à avoir des informations plus concrètes/détaillées pour mon travail de licence ? (question facultative) / Would you agree to a recorded (anonymised) online interview to help me get more detailed information for my bachelor's thesis? (optional)

Označte jen jednu elipsu.

Oui.

Non.

33. Si oui, pourriez-vous laisser ici votre adresse électronique pour que je puisse vous contacter ? (question facultative) / If yes, could you please write down your e-mail address, so that I can contact you? (optional)

Vos questions / Your Questions

34. Ici vous pouvez laisser des commentaires ou informations supplémentaires. / Here you can write any comments or additional information.

04.04.22 16:23

La langue française comme langue de travail / French as a Work Language

Merci beaucoup d'avoir rempli le questionnaire ! /
Thank you very much for filling in the
questionnaire!

Merci beaucoup pour votre
temps. :) / Thank you for your
time. :)

Obsah není vytvořen ani schválen Googlem.

Google Formuláře

Annexe E

Quel poste occupez-vous dans l'entreprise ? / What is your position in the company?
Change Manager
Customer Service Representative
Project Manager
Back Office with French
Business Operations Manager
CMRM Tool Administrator
DBA
Delivery Business Manager
Delivery Manager
First Line Manager & Service Delivery Manager
Fullstack Developer
Helpdesk Agent
HR Generalist
Infrastructure Architect
Internship Program Manager
ISM
IT Agent
IT Helpdesk
IT Specialist
IT Specialist Level 3
IT Support
Mainframe DBDC Specialist
Manager
Middleware Coordinator
People and Client Delivery Manager
People Manager
Project Management Office
Program Manager
Risk Management Focal Point
SAN (storage) SME (Subject Matter Expert)
Security Manager
Service Availability Manager
Service Coordinator
Service Manager
SESDR Admin in HW

BIBLIOGRAPHIE ET SITOGRAPHIE

Subject Matter Expert - Compliance
System Management Specialist
Systems Programmer
System Specialist
Team Leader
Technician
Web Application Developer