

**ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI  
FAKULTA FILOZOFICKÁ**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**2015**

**Jan Svoboda**

**Západočeská univerzita v Plzni**

**Fakulta filozofická**

**Bakalářská práce**

**Français pour l'entreprise – étude de cas**

**Jan Svoboda**

**Plzeň 2015**

**Západočeská univerzita v Plzni**  
**Fakulta filozofická**

Katedra románských jazyků

**Studijní program Filologie**

**Studijní obor Cizí jazyky pro komerční praxi**

**Kombinace angličtina - francouzština**

**Bakalářská práce**

**Français pour l'entreprise – étude de cas**

**Jan Svoboda**

Vedoucí práce:

PhDr. Mgr. Helena Horová, Ph.D.

Katedra románských jazyků

Fakulta filozofická Západočeské univerzity v Plzni

Plzeň 2015

Prohlašuji, že jsem práci zpracoval samostatně a použil jen  
uvedených pramenů a literatury.

*Plzeň, duben 2015*

.....

## Poděkování:

Chtěl bych poděkovat hlavně paní PhDr. Mgr. Heleně Horové, Ph.D. za její cenné rady a pomoc v průběhu zpracování práce. Také bych chtěl velmi poděkovat firmám Faiveley Transport Plzeň s.r.o. a Schneider Electric a.s. za umožnění provedení studie a hlavně určitým zaměstnancům těchto firem, kteří mi ochotně poskytli veškeré informace, co jsem potřeboval. Dík patří samozřejmě i všem ostatním respondentům, kteří vyplnili můj dotazník.

# TABLE DES MATIÈRES :

<b>1</b>	<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>FAIVELEY TRANSPORT.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1</b>	<b>Présentation de l'entreprise .....</b>	<b>4</b>
2.1.1	Histoire de l'entreprise .....	4
2.1.2	Histoire de la filiale tchèque.....	7
2.1.3	Profil de la filiale tchèque.....	7
<b>2.2</b>	<b>Utilisation de la langue française.....</b>	<b>9</b>
2.2.1	Travail administratif .....	9
2.2.1.1	Service de vente.....	9
2.2.1.2	Service d'achat .....	11
2.2.2	Communication.....	11
<b>2.3</b>	<b>Analyse de questionnaire .....</b>	<b>12</b>
2.3.1	Les résultats du questionnaire destiné aux salariés non - francophones.....	13
2.3.2	Les résultats du questionnaire destiné aux salariés francophones.....	15
<b>3</b>	<b>SCHNEIDER ELECTRIC.....</b>	<b>18</b>
<b>3.1</b>	<b>Présentation de l'entreprise .....</b>	<b>18</b>
3.1.1	Histoire de l'entreprise .....	19
3.1.2	Histoire de la filiale tchèque.....	20
3.1.3	Profil de la filiale tchèque.....	21
<b>3.2</b>	<b>Utilisation de la langue française.....</b>	<b>23</b>
3.2.1	Travail administratif .....	23
3.2.1.1	Service d'achat .....	23
3.2.2	Communication.....	24
<b>3.3</b>	<b>Analyse de questionnaire .....</b>	<b>26</b>
3.3.1	Les résultats du questionnaire destiné aux salariés non - francophones.....	26

3.3.2 Les résultats du questionnaire destiné aux salariés francophones .....	30
<b>4 COMPARAISON DES RÉSULTATS DES DEUX QUESTIONNAIRES .....</b>	<b>32</b>
4.1 Projet de l'amélioration.....	33
4.2 Analyse des documents .....	35
4.2.1 La traduction des documents .....	37
4.2.1.1 Le glossaire concernant les documents .....	41
<b>5 CONCLUSION.....</b>	<b>43</b>
<b>6 BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>47</b>
6.1 Les ouvrages consultés.....	47
6.2 Les sources électroniques .....	47
<b>7 RÉSUMÉ .....</b>	<b>49</b>
7.1 Le résumé en français.....	49
7.2 Le résumé en tchèque.....	49
7.3 Le résumé en anglais .....	50
<b>8 ANNEXES .....</b>	<b>52</b>
8.1 Le glossaire.....	52
8.2 Le questionnaire .....	54
8.2.1 La version destinée aux salariés non-francophones .....	54
8.2.2 La version destinée aux salariés francophones .....	56
8.2.2.1 La version destinée aux Français.....	57
8.2.2.2 La version destinée aux Tchèques.....	59

# 1 INTRODUCTION

Le travail s'occupe de l'utilisation du français dans les entreprises tchèques. Son objectif est de relever si les entreprises tchèques – filiales des entreprises françaises utilisent pour la communication le français. Il s'agit d'un sujet large on va donc analyser plus précisément deux entreprises seulement. La partie essentielle de la recherche est basée sur le questionnaire rempli par les salariés des entreprises, mais les entreprises seront décrites entièrement pour la raison d'avoir les informations générales d'entreprises et pour comprendre mieux cette problématique recherchée.

L'ouvrage se compose de chapitres uniquement qui sont décrypté avec des différents points de vue à l'aide de sources diverses. On va travailler avec l'opinion des salariés acquise grâce au questionnaire, les informations obtenus directement des salariés, les observations propres acquises pendant la visite de la société et bien sûr avec les sources d'internet ou de livre.

Mais la plupart des informations sur le fonctionnement d'entreprise ne sont pas disponibles sur internet ni dans les livres alors la majorité des informations contenues dans le texte seront fournies directement par les entreprises demandées et par les salariés de l'entreprise uniquement. Les informations sur la communication et l'utilisation du français seront acquises principalement par les résultats du questionnaire et encore complétées par les informations des salariés, acquises pendant les entretiens personnels. D'autres informations comme les données statistiques ou les faits historiques seront trouvés sur internet ou acquis par des présentations créées par les entreprises ou des brochures internes d'entreprises.

On peut dire que le mémoire se compose de deux parties identiques, dont chaque partie s'occupe d'une entreprise, et le chapitre final où sont résumées toutes les informations acquises.

D'abord on va élaborer le profil d'entreprise principalement sur la base des informations recherchés sur l'internet ou acquis à l'entreprise. Ces informations seront utiles pour mieux compréhension de la sphère d'action d'entreprise et le système de fonctionnement au sein d'entreprise.

Puis, on va décrire la situation concernant la langue française de l'entreprise et on va aussi analyser le taux d'utilisation de la langue française aux services uniques. Ce chapitre va être élaboré sur la base des assertions et expériences des salariés de l'entreprise unique qui me fournissent les informations nécessaires.

En dernier lieu la partie concernant l'entreprise avec laquelle on analysera les résultats du questionnaire qui va être distribué aux deux entreprises. Avec cette analyse, on va s'orienter généralement vers les insuffisances de la communication en langue française et vers l'opinion des salariés sur la situation d'utilisation du français.

En conclusion on va comparer des résultats tous les deux résultats et on va essayer trouver les insuffisances communes des deux entreprises ou où sont les points forts d'entreprise en comparaison avec la deuxième entreprise. Sur la base de cette comparaison et récapitulation on va essayer d'élaborer une solution pour améliorer la situation.

L'objectif de ce travail est d'analyser les résultats du questionnaire, apprendre le niveau d'utilisation de la langue française et découvrir les problèmes potentiels au sein de l'entreprise. Pour l'acquisition de meilleurs résultats, le questionnaire est divisé en trois parties – pour les salariés tchèques non-francophones, pour les salariés tchèques francophones et pour les salariés français.

À partir de l'évaluation du questionnaire on va comparer les résultats de ces deux entreprises et on va élaborer un projet visant l'amélioration des insuffisances dans le domaine de la langue française. Ce projet d'amélioration devrait aider directement l'entreprise ou donner

une proposition de solution du problème. Les entreprises examinées sont aussi intéressées par l'évaluation de ce questionnaire alors les informations acquises seront analysées aussi statistiquement et fournis en entreprises plus tard.

Le deuxième objectif de notre travail est prendre uniquement connaissances de l'activité des services de l'entreprises et apprendre certaines informations sur l'utilisation du français dans le domaine du commerce. Sur la base de ces informations un glossaire des expressions du commerce ou d'autres expressions liées au domaine d'entreprise sera élaboré.

## 2 FAIVELEY TRANSPORT

### 2.1 Présentation de l'entreprise

Faiveley Transport S.A.R.L. est une entreprise française qui s'occupe de la conception, production, commercialisation et service des produits électromécaniques ferroviaires. L'entreprise dispose de 55 sites à 24 pays en Amérique, Asie et Europe et de 5554 salariées au total. Chiffre d'affaires de l'année 2013/2014 a été de 982,4 millions d'euros et « *le Groupe estime occuper des positions de premier plan au niveau mondial et se différencie de la concurrence grâce à la Qualité, l'Innovation et l'Intégration de ses produits en systèmes.* »<sup>1</sup>

#### 2.1.1 Histoire de l'entreprise

Les Établissements Louis Faiveley, un prédécesseur de l'entreprise Faiveley Transport S.A.R.L., a été fondé en 1919 par l'entrepreneur Louis Faiveley à Saint-Ouen. Au début c'était seulement un petit magasin orienté à la production des éléments électromécaniques, mais pendant quelques ans il est devenu un des plus grands fournisseurs en branche des chemins de fer.<sup>2,3</sup>

L'événement le plus important s'est passé en 1923 quand l'entreprise a démarré la production des pantographes comme la première entreprise au monde. Quelques ans plus tard, l'entreprise a encore développé un pantographe unijambiste et en 1955 a atteint un record du monde de vitesse de trains avec ce pantographe. D'autre événement important était un démarrage de l'activité des mécanismes de portes en 1930 et l'une de plus grandes entreprises de cette branche est devenue une

---

<sup>1</sup>Document de référence 2013/2014 [en ligne]. Paris - Gennevilliers: Faiveley Transport, 2014, [Consulté le 27 février 2015]. Disponible sur : [http://www.faiveleytransport.com/sites/default/files/ley\\_ddr13-14\\_vf.pdf](http://www.faiveleytransport.com/sites/default/files/ley_ddr13-14_vf.pdf)

<sup>2</sup> *Ibid.*

<sup>3</sup>GRANT, Tina. *International Directory of Company Histories, Volume 39*. University of California: St. James Press, 2001. ISBN 1558624449.

société anonyme où la majorité des actions reste en propre de la famille Faiveley.<sup>4</sup>

Société continuait dans la production des nouvelles inventions aussi après le Seconde Guerre mondiale. Par exemple l'invention du premier système d'air conditionné pour les trains en 1952, ou un effort d'impliquer un service électronique à produits ferroviaires, principalement à portes automatiques. Société a enregistré un succès dans le domaine de portes automatiques et en 1965 a démarré la production de portes automatiques de bâtiment. En 1972, les ingénieurs de la société ont encore amélioré les pantographes et ont développé un pantographe très grande vitesse.<sup>5,6</sup>

Entre les années 1966 et 1979 la société s'est implantée en Espagne, Brasil, Italie et aussi aux marchés canadiens et américains mais n'ont pas eu de grand succès au marché d'outre-mer. L'année 1988 est importante à cause de changement de nom de la société et création de la société à responsabilité limitée Faiveley Transport. Après ce changement, l'entreprise a acquis l'entreprise Grand-Perret qui s'occupe de la production des produits plastiques et Faiveley transport a commencé se concentrer à la production des équipements plastiques.<sup>7</sup>

C'était seulement le début de l'expansion et pendant quelques ans a été créée encore la filiale à Grande-Bretagne et Pennsylvanie et l'entreprise a acquis encore beaucoup d'entreprises du même pôle d'emploi. Un de plus importants moments était acquisition de l'entreprise SabWabco, ce qui a aidé à Faiveley Transport se devenir un des trois plus

---

<sup>4</sup>*Document de référence 2008/2009* [en ligne]. Paris – Saint-Denis : Faiveley Transport, 2009, [Consulté le 27 février 2015]. Disponible sur : [http://www.faiveleytransport.com/sites/default/files/77a\\_0.pdf](http://www.faiveleytransport.com/sites/default/files/77a_0.pdf)

<sup>5</sup>*Ibid.*

<sup>6</sup>*Document de référence 2013/2014* [en ligne]. Paris - Gennevilliers: Faiveley Transport, 2014, [Consulté le 27 février 2015]. Disponible sur : [http://www.faiveleytransport.com/sites/default/files/ley\\_ddr13-14\\_vf.pdf](http://www.faiveleytransport.com/sites/default/files/ley_ddr13-14_vf.pdf)

<sup>7</sup>GRANT, Tina. *International Directory of Company Histories, Volume 39*. University of California: St. James Press, 2001. ISBN 1558624449.

grands producteurs mondiaux des équipements ferroviaires, et permis d'autre expansion d'entreprise ce qu'était : <sup>8</sup>

- « 2006, acquisition de NSF, conception et fabrication d'équipements de climatisation, de chauffage-ventilation et de ventilation technique ;
- 2008, 5 acquisitions sur des segments de marché porteurs : NOWE (spécialiste du sablage en Allemagne), Shijiazhuang Jiexiang Precision Machinery (compresseurs d'air en Chine), l'activité électronique embarquée de Integrian Pty Ltd en Australie, la division freins frittés de Carbone Lorraine (France) et enfin Ellcon National (systèmes de freins aux États-Unis) ;
- 2010, création de Amsted Rail – Faiveley LLC, joint-venture américaine entre Faiveley Transport USA et Amsted Rail pour la fabrication de composants et de systèmes d'équipements de bogies destinés au marché du fret ;
- 2011, acquisition de la société suisse URS Dodler AG, spécialisée dans les systèmes de chauffage ;
- 2012, acquisition de Graham-White, société américaine spécialiste dans les techniques de séchage d'air pour systèmes de freins
- 2013, acquisition de Schwab Verkherstechnik AG, société suisse spécialisée dans les coupleurs et les amortisseurs pour les marchés du fret et du transit. » <sup>9</sup>

Entreprise tchèque Lekov à Blovice, producteur de composants électriques et de commandes de trains, a été acquis en 2003 et un

---

<sup>8</sup>Document de référence 2013/2014 [en ligne]. Paris - Gennevilliers: Faiveley Transport, 2014, [Consulté le 27 février 2015]. Disponible sur : [http://www.faiveleytransport.com/sites/default/files/ley\\_ddr13-14\\_vf.pdf](http://www.faiveleytransport.com/sites/default/files/ley_ddr13-14_vf.pdf)

<sup>9</sup>Document de référence 2013/2014 [en ligne]. Paris - Gennevilliers: Faiveley Transport, 2014, [Consulté le 27 février 2015]. Disponible sur : [http://www.faiveleytransport.com/sites/default/files/ley\\_ddr13-14\\_vf.pdf](http://www.faiveleytransport.com/sites/default/files/ley_ddr13-14_vf.pdf)

deuxième filiale tchèque Faiveley Transport Plzeň S.A.R.L. (ci-après seulement FTP) a été créé en 2005 à Holýšov.

### **2.1.2 Histoire de la filiale tchèque**

FTP a été créé en 2005 à Holýšov pour le premier but de fonctionner comme le centre logistique, orienté à la climatisation ferroviaire uniquement. La filiale a disposé seulement de 16 salariés, qui avaient pour la mission une réception de la matière, contrôle de qualité, stockage et l'expédition postérieure à Nýřany, où les unités climatiques sont construites par les ouvriers de l'entreprise DIOSS S.A.

En 2009 le nombre de salariés a augmenté à 89 et la filiale a déjà eu pour la tâche aussi le contrôle des unités de climatisations finis. À cause d'augmentation de travail, en 2010 la filiale est déménagée à Nýřany juste à côté d'entreprise Dioss S.A. qui produit les unités de climatisations. Cette démarche était très profitable à cause de économies de l'argent du transport des unités climatiques entre FTP et Dioss, et permis une augmentation suivante de cette filiale.

### **2.1.3 Profil de la filiale tchèque**

En général FTP peut être considéré comme le support logistique de Faiveley Transport Leipzig (ci - après seulement "FTL") situé en Allemagne. Cela veut dire que la filiale de Plzeň n'est pas orientée vers le profit mais fonctionne seulement comme le sous-traitant de FTL. En pratique, on peut dire que FTP vend ses services à FTL. C'est une des raisons pourquoi le chiffre d'affaires de FTP est très bas (seulement 68 millions de couronnes) en comparaison de celui de FTL qui a réalisé un chiffre d'affaires de 88 millions d'euros l'année dernière.

L'activité de l'entreprise consiste à la fabrication des climatiseurs pour les trains et d'autres moyens de transport ferroviaire. L'entreprise se compose de sept services qui jouent un rôle essentiel du processus de fabrication. Dans la première phase, c'est le service d'achat, où les matières sont achetées, et l'entrepôt, où les matières sont reçues, stockées et préparées à la chaîne de montage de l'entreprise Dioss S.A. Quand le climatiseur est fini, le service logistique assure l'expédition à une autre entreprise où le climatiseur est laqué et puis ramené au FTP. A ce moment, l'unité est complète et doit passer par deux examens de qualité. Le premier est le test de la qualité de fonctionnement d'unité, qui est assuré par l'atelier d'essai. Si le climatiseur marche sans problèmes, il est transporté à l'atelier de contrôle de sortie où est testée la qualité d'unité d'un point de vue de la qualité de construction. Dans le cas de découverte de faute de la construction ou fonction, l'unité est ramenée à la chaîne de montage et réparée. Dans le cas opposé, l'unité est passée au service d'expédition où elle est emballée et envoyée au destinataire. Parallèlement à ce service fonctionne encore avec le service de ventes qui s'occupe de la livraison des climatiseurs et assure tous les documents qui sont nécessaires à l'envoi.

Une autre exploitation de la filiale tchèque est l'organisation des conférences de la direction d'entreprise entière, ou l'organisation des conférences avec les clientes ou les clientes potentiels qui s'intéressent au processus de la production de climatiseurs. FTP est devenu le lieu préféré de la direction d'entreprise grâce à sa position neutre au milieu d'Europe et grâce à ses espaces idéaux pour l'organisation de ces conférences. En moyenne, Une conférence (plus ou moins importante) s'y déroule par semaine.

## **2.2 Utilisation de la langue française**

Comme on a déjà mentionné, FTP est une filiale d'entreprise française mais malgré ça, la langue la plus utilisée dans cette filiale est la langue allemande. C'est pour la raison de subordination directive à FTL, et pour surtout qu'une part des salariés, le directeur général compris, sont allemands.

La deuxième langue la plus utilisée dans cette filiale est la langue anglaise. C'est la langue universelle, connue par presque tout le monde et qui est utilisée aux réunions de travail ou pendant les téléconférences.

La langue française est la moins utilisée dans cette filiale, mais cela ne veut pas dire qu'elle est inutile. Il faut assurer la communication avec les clients français, préparer les documents nécessaires pour l'expédition des climatiseurs, faire des achats des matières des producteurs français etc. C'est pourquoi les salariés qui assurent les liaisons de commerce en langue française sont indispensables pour cette filiale.

### **2.2.1 Travail administratif**

Dans les chapitres suivants on va essayer de décrire les tâches administratives dont l'accomplissement exigent le contact avec la langue française. Pour rédiger cette partie de notre travail, il était nécessaire de nous rendre dans les locaux de l'entreprise mentionnée et d'observer la marche des entreprise et de poser des questions aux salariés.

#### **2.2.1.1 Service de vente**

Comme on a déjà mentionné, les produits de FTP sont exportés à travers de monde entier et l'expédition est liée à beaucoup de travail de bureau. Il faut préciser quand, par qui et comment le climatiseur sera envoyé. La plupart de ces documents liés à l'expédition ont pour forme fixe la langue anglaise et seulement les données d'envoi sont remplies

selon chaque envoi en langue qui correspond au pays. D'autres situations sont possibles, si le client est Français ou si le commerce est servi via l'intermédiaire NSF<sup>10</sup>. Dans ce cas, toutes les négociations et travail de bureau se passent en langue française.

Le processus de la vente de climatiseurs tchèques commence en France. Toutes les ventes sont gérées par le service de vente général français, qui reçoit une demande d'un client, et sur la base de cette demande est créé un ordre d'achat. Ensuite l'ordre d'achat est posté en logiciel systémique intérieur de Faiveley Transport S.A.R.L. où un salarié de la filiale tchèque peut le trouver. Ce document fournit les renseignements sur l'adresse de la livraison, la facturation et le fournisseur, les références, les conditions de livraison et de paiement, et bien sûr la liste des articles demandés, et le prix. Sur la base de ces informations, le salarié de service de ventes tchèque crée un bon de livraison. C'est le document qui est envoyé directement avec la marchandise et qui fournit les informations semblables à l'ordre d'achat mais moins détaillées. Les informations essentielles qui doivent être ci-mentionnées sont l'adresse de livraison et facturation, la quantité, le poids de la marchandise et le prix de la marchandise.

De temps en temps, les clients français exigent, outre l'ordre d'achat et bon de livraison, un appel de livraison. C'est le document qui n'est pas obligatoire pour l'expédition de marchandise et qui précise le délai de livraison et d'autres informations nommées sur le bon de livraison.

Un autre document qui n'est pas toujours obligatoire est un visa. C'est un document exigé seulement exceptionnellement dans le cas où la marchandise est envoyée hors de l'Union Européenne.

---

<sup>10</sup> NSF: NSF est l'abréviation de Neu Systèmes Ferroviaires, l'entreprise française acquis par Faiveley Transport S.A.R.L. en 2006 et qui s'occupe de la fabrication de climatiseurs et d'équipements de climatisations comme FTP.

### **2.2.1.2 Service d'achat**

Le service d'achat assure l'achat et la livraison des matières à l'entrepôt de FTP. Ce processus est ressemblant au processus de vente. C'est quand salarié de service d'achat trouve un ordre d'achat dans le logiciel systémique intérieur, et l'envoi au fournisseur correspondant. Ce procédé n'est pas trop difficile, mais les délais de livraison changent toujours et le demandeur doit très souvent négocier et préciser les conditions de livraison.

Un autre problème qui peut apparaître est l'obtention des articles dépréciés. Si la dépréciation d'article est trouvée lors du contrôle d'entrée, le contrôleur doit rédiger un document officiel de dépréciation, qui est passé à l'acheteur responsable de ce matériel et l'acheteur se doit résoudre ce problème. Les solutions le plus fréquentes sont un échange de matière dépréciée contre une matière nouvelle ou une réparation de la matière dépréciée par un fournisseur.

### **2.2.2 Communication**

La communication au sein de FTP est passée en langue tchèque parce qu'aucun locuteur natif français n'y travaille. Pendant les conférences internationales passées au FTP, on utilise la langue anglaise comme la langue universelle, avec pour exception quand la direction française ou un client français arrive. Similairement, lorsqu'un des salariés parle français et participe à la majorité des discussions ou des visites de services d'entreprise, un salarié de filiale tchèque traduit en français.

La communication téléphonique entre les employés et clients est plutôt exceptionnelle et les salariés préfèrent l'utiliser seulement au cas d'urgence. Ils préfèrent plutôt la communication en langue française par écrit ou alors la correspondance commerciale avec les fournisseurs ou clients par e-mail. Pour les salariés, le plus grand avantage des e-mails en comparaison avec le téléphone, c'est que tous les messages sont archivés. Ils peuvent donc retrouver tous les informations ou les documents joints rétroactivement.

Comme j'ai déjà mentionné, la correspondance commerciale du service d'achat et du service de vente avec les fournisseurs et les clients est effectuée plutôt en français, mais dans le cas où la correspondance se passe entre deux collègues, français et tchèque, les e-mails sont généralement écrits en langue anglaise. C'est pour la raison qu'il y a très souvent encore quelques collègues en copie d'email qui ont besoin d'être aussi informés du contenu de message, mais qui ne parlent pas français.

S'il ne s'agit pas de communication officielle entre salarié et client, ou une communication officielle entre plusieurs collègues les salariés peuvent communiquer encore par Google talk. C'est le logiciel qui permet de chatter en ligne dans le cadre d'entreprise. Ce type de communication est tout à fait personnel alors quand les salariés tchèques communiquent avec ses collègues français par Google talk, ils utilisent la langue française.

### **2.3 Analyse de questionnaire**

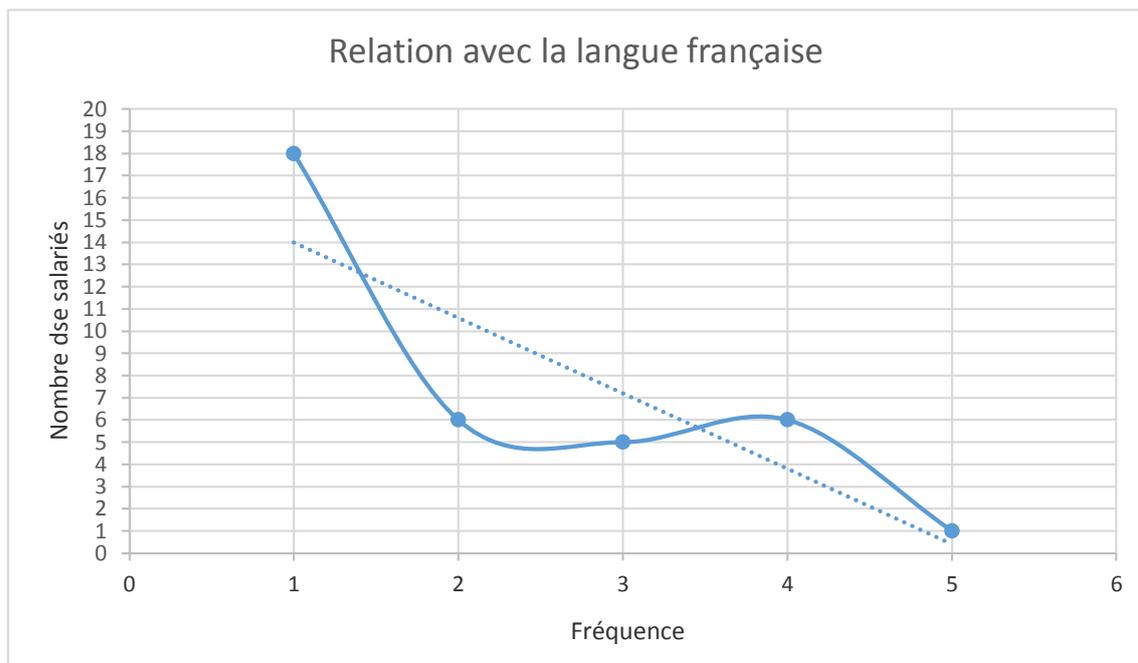
Pour répondre à la question de l'utilisation de la langue française au sein de l'entreprise FTP nous avons élaboré un questionnaire – en annexe, qui a pour la mission de trouver les insuffisances potentielles dans ce domaine. Le questionnaire se divise en deux partis – un pour les salariés qui maîtrisent la langue française et la deuxième pour les salariés qui ne la maîtrisent pas. C'est pour la raison que les questions pour les locuteurs français concernent plutôt la

communication en langue française, administration en langue française et les problèmes connectés avec ce domaine. D'un autre côté, les questions pour les employés qui ne parlent pas français, se concernent de quelconque contact avec la langue française et le questionnaire a pour le but d'apprendre si le contact avec la langue française ne limite pas les salariés pendant leur travail.

### **2.3.1 Les résultats du questionnaire destiné aux salariés non-francophones**

36 salariés au total ont participé à l'enquête destinée aux employés qui ne parlent pas français. En effet, on a reçu une réaction de chaque service d'entreprise mais la plupart des réponses viennent du service d'achat qui est le plus grand service du FTP. Une moyenne d'âge des sondés est 32 ans et le rapport des hommes à femmes est équilibré. Aucun de ces salariés ne maîtrisent pas la langue française du tout mais 25 personnes parlent anglais, 21 personnes parlent allemand et 10 personnes maîtrisent tous les deux langues.

En général, on peut dire que les sondés de ce questionnaire ne sont pas en relation avec la langue française très souvent. 18 salariés ont mentionné que leur contact avec la langue française est très rare et les autres demandés ne sont pas non plus en contact avec la langue française très souvent. S'ils tout de même rencontrent la langue française, c'est dans 74% des cas sous la forme écrite et seulement dans les 16% des cas sous la forme parlée.



**Épure de la relation avec la langue française pendant le travail**

11

Malgré le résultat que presque la moitié des salariés demandés a annoncé, que le travail avec la langue française présente le problème pour eux, 70% des sondés ont aussi annoncé, que la langue française ne présente pas le contrainte de travail très grave. Ça veut dire, que la langue française ne baisse pas l'effectivité du travail des salariés et la solution des problèmes avec la langue française est effective, ce que la plupart des sondés a aussi confirmée dans le questionnaire.

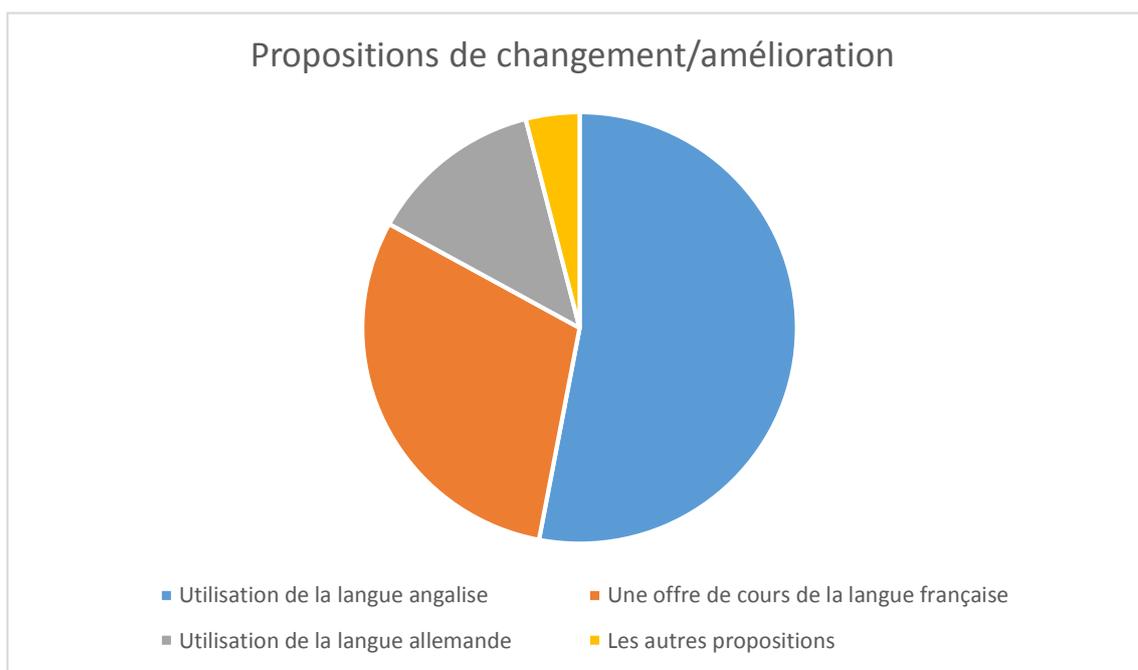
En ce qui concerne la solution des problèmes, 20% des salariés demandent une communication ou un certain document en langue anglaise, 30% des salariés résolvent les problèmes avec la langue française eux-mêmes à l'aide de dictionnaire ou traducteur et le reste des employées préfèrent trouver le collègue qui parle français et qui lui apporte son aide.

Sur la base de ces résultats, on peut constater que la partie des salariés non-francophones n'a pas de problèmes avec la langue française

---

<sup>11</sup> Épure de la relation avec la langue française pendant le travail - élaboré de propres sources

en générale. Mais au contraire, on ne peut pas dire que la situation est idéale et selon les résultats, 67% des sondés apprécieraient une amélioration concernant la relation avec la langue française. La plupart des demandées a mentionnée qu'il serait mieux utiliser uniquement la langue anglaise ou allemande pour la communication en générale. Le reste des demandés apprécieraient l'offre de cours de la langue française pour apprendre la base de la langue française et pour apprendre le vocabulaire essentiel nécessaire pour leur poste de travail.



**Épure de la proposition de changement/amélioration**

### **2.3.2 Les résultats du questionnaire destiné aux salariés francophones**

Ce questionnaire est destiné à tous les salariés de Faiveley Transport qui parlent français et cette version de questionnaire se divise encore en deux parties – une partie est pour les salariés tchèques et la deuxième partie est destinée aux locuteurs natifs français. Il y a deux

<sup>12</sup> Épure de la proposition de changement/amélioration – élaboré de propres sources

différents types de ce questionnaire parce que la version pour les Tchèques a pour le but d'analyser les problèmes uniquement de salariés tchèques. Ça veut dire principalement les problèmes de la communication avec les collègues ou partenaires français. La version pour les Français devrait montrer le niveau de la langue française des salariés tchèques et leur capacité de communiquer en langue française d'un point de vue d'un salarié de Faiveley Transport française.

### **L'utilisation de la langue française d'un point de vue d'un salarié tchèque :**

Au FTP travaille seulement six employés qui parlent français couramment et seulement trois d'eux sont en contact vraiment régulier avec la langue française alors les résultats de cette partie de questionnaire sont plus individuels. Mais il faut dire que la fréquence basse d'utilisation de la langue française et la favorisation de la langue anglaise n'est pas causée par les salariés tchèques mais par les Français.

Comme il est déjà mentionné ci-dessus, la forme de la langue française la plus utilisée par les salariés tchèques est la langue écrite et selon les résultats de questionnaire, les salariés n'ont aucune problème avec cette forme de la langue. Un seul problème qui était mentionné dans le questionnaire peut être le vocabulaire insuffisant.

Les petites complications peuvent arriver pendant la communication téléphonique. La moyenne des sondées a mentionné qu'ils ont les petits problèmes de compréhension pendant les appels téléphoniques. Seulement une employée a mentionné qu'elle a le problème d'expression pendant les appels téléphoniques et deux salariées ont mentionnés qu'ils n'ont pas de problèmes du tout.

Pour la raison de ces petites insuffisances pendant les appels téléphoniques et pour la raison de la possibilité d'archivage des courriels, comme est déjà mentionné ci-dessous, tous les salariés du FTP préfèrent

la communication uniquement par courriel. Selon leur opinion, c'est le moyen le plus pratique de communication.

### **L'utilisation de la langue française d'un point de vue d'un salarié français:**

On a obtenu les réponses de onze employés qui sont les locuteurs natifs français. La plupart d'eux travaillent au Faiveley Transport NSF et ils font partie de cadres dirigeants du NSF alors ils sont en contact avec les collègues ou clients étrangers très souvent. Tous les sondés parlent couramment anglais et pour neuf d'eux c'est la langue préférée pour la communication avec les clients ou collègues étrangers.

Seulement deux salariés ont mentionné qu'ils préfèrent la langue française pour la communication avec les étrangers. Ces deux employés ont aussi mentionné que la langue française n'est pas beaucoup utilisée, la majorité des communications se déroulent en anglais et ils ont les difficultés de comprendre de temps en temps. Ces mauvaises expériences du niveau de la langue française de la seconde-partie est peut-être la raison pourquoi les autres employés français préfèrent la langue anglaise pour la communication avec les étrangers.

Selon les résultats de questionnaire, on peut dire que les Français ne sont pas très satisfaits du niveau de la langue française mais ils n'ont pas de problème de se faire comprendre. Seulement deux sondés ont mentionné qu'ils ne sont pas satisfaits du niveau de la langue française de leur collègues et partenaires commerciaux du tout et qu'ils ont grands problèmes de communiquer avec eux.

## 3 SCHNEIDER ELECTRIC

### 3.1 Présentation de l'entreprise

Schneider Electric SE est une entreprise basée en France à dimension internationale avec la tradition longue depuis plus que 175 ans et avec des succursales à travers le monde. L'orientation de cette entreprise a changé au cours du temps mais aujourd'hui, Schneider Electric est l'une des plus grandes entreprises dans le domaine électrotechnique. Le siège sociale est situé à Rueil-Malmaison dans le département des Hauts-de-Seine mais la direction générale est divisée en trois pôles : la direction en France, aux États-Unis et à Hong Kong.<sup>13</sup>

L'entreprise s'occupe de la distribution électrique, d'automatisme et de la gestion de l'énergie. De nos jours, Schneider Electric dispose de plus de 242 sites dans plus de 100 pays et investie chaque année encore 5% de son chiffre d'affaires dans la R&D<sup>14</sup> suivante. Le chiffre d'affaires de l'année dernière a été de 23,6 milliards euro où la majorité a été réalisée en Europe. L'effectif de l'entreprise est de 152 784 collaborateurs et le résultat net est de 1,9 milliards euro.<sup>15,16,17</sup>

---

<sup>13</sup>Schneider Electric: *Wikipédia: L'encyclopédie libre* [en ligne]. [Consulté le 23 mars]. Disponible sur: [http://fr.wikipedia.org/wiki/Schneider\\_Electric](http://fr.wikipedia.org/wiki/Schneider_Electric)

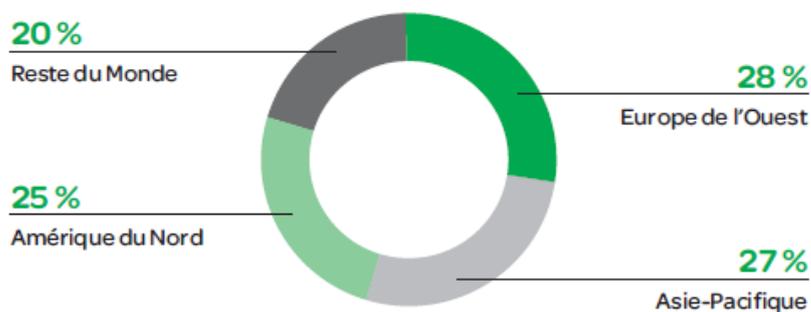
<sup>14</sup> R&D: R&D signifie recherche et développement

<sup>15</sup>Schneider Electric: *Wikipédia: L'encyclopédie libre* [en ligne]. [Consulté le 23 mars]. Disponible sur: [http://fr.wikipedia.org/wiki/Schneider\\_Electric](http://fr.wikipedia.org/wiki/Schneider_Electric)

<sup>16</sup>*Document de référence 2013* [en ligne]. Rueil-Malmaison: Schneider Electric, 2014, [Consulté le 21 mars 2015]. Disponible sur : <http://www2.schneider-electric.com/documents/presentation/fr/local/2014/03/schneider-electric-rapport-annuel-2013.pdf>

<sup>17</sup>*Creating Shared Value 2013 – 2014*[enligne]. Rueil-Malmaison: Schneider Electric, 2014, [Consulté le 21 mars 2015]. Disponible sur : [http://sdreport.schneider-electric.com/static/downloads/2013-2014\\_SSD\\_Web\\_GB\\_web.2a9c57928dc7.pdf](http://sdreport.schneider-electric.com/static/downloads/2013-2014_SSD_Web_GB_web.2a9c57928dc7.pdf)

## Chiffres d'affaires par zone géographique



Chiffres d'affaires de la société Schneider Electric par zone géographique

### 3.1.1 Histoire de l'entreprise

En 1836 l'entreprise Schneider & Cie, prédécesseur de Schneider Electric, a été fondée au Creusot par deux frères. Au début, l'entreprise s'est spécialisée dans le domaine de la sidérurgie mais pendant la seconde moitié du XIXe siècle, Schneider & Cie est devenu un des plus grands producteurs d'armes européennes. L'entreprise a connu un développement rapide dans le domaine de la mécanique lourde et les des équipements de transport mais l'export des armes correspondait à plus grande partie des revenus.<sup>19,20</sup>

Pendant des années l'entreprise s'est développée toujours sur la même direction mais après la Deuxième Guerre mondiale la demande des armes a baissé et Schneider & Cie se transformait petit à petit dans le domaine de l'électricité. En 1975, l'entreprise a acquis une participation dans Merlin Gerin, le plus grand distributeur de matériel électrique, et en

<sup>18</sup>Document de référence 2013 [en ligne]. Rueil-Malmaison: Schneider Electric, 2014, [Consulté le 21 mars 2015]. Disponible sur : <http://www2.schneider-electric.com/documents/presentation/fr/local/2014/03/schneider-electric-rapport-annuel-2013.pdf>

<sup>19</sup>GRANT, Tina. *International Directory of Company Histories, Volume 18*. University of California: St. James Press, 1997. p. 471-474. ISBN 1558623523.

<sup>20</sup>Document de référence 2013 [en ligne]. Rueil-Malmaison: Schneider Electric, 2014, [Consulté le 21 mars 2015]. Disponible sur : <http://www2.schneider-electric.com/documents/presentation/fr/local/2014/03/schneider-electric-rapport-annuel-2013.pdf>

1981 elle s'est séparée totalement de toutes les activités en dehors de l'électricité. Pendant les années suivantes, l'entreprise a acquis trois sociétés très importantes pour la croissance: les entreprises Télémécanique, Square D, la deuxième partie de Merlin Gerin et également en 1996 aussi la société Modicon située aux États-Unis.<sup>21,22</sup>

En 1992 la société Schneider & Cie a changé la dénomination sociale sous le nom connu de nos jours – Schneider Electric. L'entreprise s'est orientée vers la croissance jusqu'ici. Elle a acquis beaucoup d'entreprises en Europe mais aussi sur d'autres continents et elle est devenue l'une des entreprises mondiales la plus grande dans le domaine électrique.<sup>23</sup>

### 3.1.2 Histoire de la filiale tchèque

On peut dire que la filiale Schneider Electric à Písek a été fondée en 1993 quand le Groupe Schneider a privatisé la société Elektropřístroj Písek. Cinq ans plus tard, la construction de l'usine moderne a été finie et l'entreprise s'est lancée. En 1999 Schneider Electric à Písek s'est divisé pour Schneider Electric S.A. qui s'occupe des activités de la fabrication, et Schneider Electric S.A.R.L. qui s'occupe du commerce et de la distribution des produits.<sup>24</sup>

Les espaces de l'usine à Písek ont été encore deux fois agrandis et la société a aussi diversifié la gamme de ses produits grâce à la fusion avec la société Lexel-Electric S.A.R.L. Pendant ces dernières années,

---

<sup>21</sup>*Document de référence 2013* [en ligne]. Rueil-Malmaison: Schneider Electric, 2014, [Consulté le 21 mars 2015]. Disponible sur : <http://www2.schneider-electric.com/documents/presentation/fr/local/2014/03/schneider-electric-rapport-annuel-2013.pdf>

<sup>22</sup>GRANT, Tina. *International Directory of Company Histories, Volume 18*. University of California: St. James Press, 1997. p. 471-474. ISBN 1558623523.

<sup>23</sup>*Document de référence 2013* [en ligne]. Rueil-Malmaison: Schneider Electric, 2014, [Consulté le 21 mars 2015]. Disponible sur : <http://www2.schneider-electric.com/documents/presentation/fr/local/2014/03/schneider-electric-rapport-annuel-2013.pdf>

<sup>24</sup>Schneider Electric v České Republice. *Schneider Electric* [en ligne]. 2014 [consulté le 22 mars 2015]. Disponible sur: [http://www.schneider-electric.cz/sites/czech-republic/cz/spolecnost/profil/schneider\\_in\\_rcz/historie-soucasnost.page](http://www.schneider-electric.cz/sites/czech-republic/cz/spolecnost/profil/schneider_in_rcz/historie-soucasnost.page)

l'entreprise a encore acquis deux entreprises dans le domaine de l'électricité et elle est considérée comme l'une des plus importantes entreprises dans la région de la Bohême du Sud de nos jours.<sup>25</sup>

### 3.1.3 Profil de la filiale tchèque

Schneider Electric S.A. à Písek est la filiale de Schneider Electric, ce qui veut dire que la société est autonome dans le domaine juridique mais les actions de la société sont en possession des actionnaires de Schneider Electric en France. De façon simplifiée, la société est gérée par la propre direction en République Tchèque mais elle est soumise à l'autorité de la direction du capital en France. En 2014 Schneider Electric S.A. a compté 445 salariés et le chiffre d'affaires de l'année 2013/2014 a été 117 millions d'euros.

L'usine à Písek est orientée vers la production d'articles d'automatisation industrielle, qui sont exportés dans le monde entier. Le bâtiment de l'entreprise est formé de plusieurs parties. La plus grande est la surface où est située la chaîne de production et également l'entrepôt. Dans la partie consacrée à l'usine, des bureaux y sont situés correspondant aux différents services. Dans les bureaux, plus précisément au service d'achat, commence le processus de la fabrication des produits.

Le fonctionnement des services uniques était déjà décrit pour le cadre de la FTP mais dans le cas de Schneider Electric S.A. certains services ont une fonction différente. Par exemple: le service d'achat de l'entreprise à Písek fait une partie du système d'achat pour plusieurs usines en Europe. La direction générale des services d'achats est située en France à Grenoble et d'autres succursales sont encore en Hongrie et en Espagne. Cela signifie que le service d'achat à Písek n'assure pas le

---

<sup>25</sup>Schneider Electric v České Republice. *Schneider Electric* [en ligne]. 2014 [consulté le 22 mars 2015]. Disponible sur: [http://www.schneider-electric.cz/sites/czech-republic/cz/spolecnost/profil/schneider\\_in\\_rcz/historie-soucasnost.page](http://www.schneider-electric.cz/sites/czech-republic/cz/spolecnost/profil/schneider_in_rcz/historie-soucasnost.page)

matériel uniquement pour l'usine à Písek, mais aussi pour d'autres usines. Ensemble, ces quatre services d'achats ensemble administrent 21 usines en Europe. La fonction de ce service concerne uniquement la recherche de nouveaux fournisseurs et les négociations de meilleurs prix avec les fournisseurs actuels. La marchandise est divisée en groupes selon le matériel avec lequel la marchandise est créée et chaque salarié a pour mission le sondage et la négociation concernant seulement un type de marchandise. Quand le salarié de service d'achat trouve le meilleur fournisseur et négocie les meilleures conditions, il place les données d'achat dans le logiciel systémique intérieur SAP<sup>26</sup> et ces données sont après utilisées par le service logistique.

Ce service a pour mission de commander la marchandise au fournisseur recherché par le service d'achat, selon les plans du volume de la production. Une marchandise reçue est contrôlée, stockée à l'entrepôt et ensuite préparée sur la chaîne de montage. Les articles finis sont contrôlés d'un point de vue du fonctionnement et ensuite emballés pour l'expédition. Ce sont les mêmes procédures qu'à FTP mais le processus de l'expédition est différent. À FTP, les articles sont envoyés directement au client, mais à Schneider Electric S.A. l'expédition est intermédiaire en passant par quatre centres de distribution ou par Schneider Electric S.A.R.L. à Písek. Schneider Electric S.A.R.L. à Písek a pour la mission uniquement la distribution pour la République Tchèque. En ce qui concerne le marché extérieur, il existe un centre de distribution en Italie, en Espagne et en Hongrie qui s'occupent de la distribution au niveau régional, et un centre de distribution à Evreux en France qui s'occupe de la distribution au niveau international.

---

<sup>26</sup>SAP: SAP est le nom d'entreprise allemande à la fois l'abréviation de « Systems - Applications - Products in data processing. ». Cette entreprise développe les systèmes informatiques pour la gestion des entreprises.

## **3.2 Utilisation de la langue française**

En comparaison avec la FTP, le français est beaucoup plus utilisé à Schneider Electric S.A. C'est surtout en raison de la subordination directive à la gestion française et le plus souvent pour le contact avec la langue française.

On peut dire que la langue française occupe le même poste que la langue anglaise. La plupart des salariés du cadre supérieur maîtrisent la langue française alors que beaucoup de discussions ou meeting se déroulent dans cette langue. Malgré le fait qu'il y travaille beaucoup de locuteurs natifs français et que le français y est très souvent utilisé, tous les employés doivent être au moins bilingues parce que la langue anglaise est toujours la langue universelle.

Dans l'entreprise, plusieurs Français y travaillent de manière stable, le directeur général y compris, et quelques salariés français externes, qui travaillent à Schneider Electric S.A. seulement en intérim. Pour les salariés tchèques, l'offre des courses de langues est assurée, sont payés par l'entreprise et se déroulent pendant le temps de travail.

### **3.2.1 Travail administratif**

En ce qui concerne d'administration interne, la plupart des documents sont gérés en langue française et les logiciels utilisés pour la gestion du matériel et des produits finis ou pour la communication sont réglables pour chaque utilisateur qui peut adapter le logiciel dans sa langue préférée.

#### **3.2.1.1 Service d'achat**

Comme on a déjà mentionné, le service d'achat de Schneider Electric n'a pas la même fonction que celui de FTP et les salariés de ce service à Schneider Electric doivent communiquer davantage avec les

fournisseurs. Le contenu essentiel du travail est d'exercer des négociations. Ces négociations sont menées par e-mail, téléphone ou personnellement.

Les employés de ce service ne sont pas en relation avec les documents officiels de livraison mais ça ne signifie pas qu'ils aient besoin de savoir le vocabulaire spécifique. Après la négociation des conditions, la mission principale de ces travailleurs est la création de FIA<sup>27</sup> au registre du SAP. Le logiciel SAP propose une sélection de la langue seulement entre la langue française, anglaise et italienne. De ce fait, beaucoup de salariés utilisent la version française et il faut bien connaître les expressions utilisées dans ce logiciel. Au registre du SAP les données générales sont enregistrées : le prix de matériel, le délai de livraison de matériel, le volume de livraison annuel et la quantité minimale de livraison.

Une autre obligation des employés de ce service est de suivre les négociations générales. Ces négociations sont passées deux fois par an, généralement à Paris ou à Grenoble. Pendant ces négociations, la direction générale du service d'achat est présentée ainsi que les fournisseurs et partenaires commerciaux les plus importants et la plupart des salariés de chaque section de service d'achat. La direction française s'efforce de mener ces négociations en langue française mais chaque fois qu'une personne y participe et si elle ne parle pas français ou refuse de parler français, les négociations sont finalement menées à moitié en français et à moitié en anglais.

### **3.2.2 Communication**

Au sein de l'entreprise, la communication entre les salariés tchèques et français se fait en langue française mais dès que quelqu'un d'autre, qui ne parle pas français, s'intègre au débat, la langue est automatiquement

---

<sup>27</sup> FIA: FIA est l'abréviation de Fiche Infos-Achats, l'ensemble des données d'achat nécessaires pour le travail de service de logistique.

changée pour la langue anglaise. Ces changements de langues fréquents ne présentent pas le problème pour le cadre supérieur de l'entreprise car la plupart des meetings internes sont menées en anglais.

Le problème arrive, quand les salariés tchèques communiquent avec leurs collègues ou partenaires français et essentiellement quand les Français communiquent avec les salariés tchèques. Dans le premier cas, quand le Tchèque commence la conversation, ce n'est pas un problème mais quand la conversation est entamée par le Français, elle se déroule plutôt en langue anglaise malgré le fait, qu'il y ait beaucoup de salariés tchèques francophones. C'est pour la raison que les Français ne supposent pas en général que les employés tchèques parlent français. C'est dommage parce que beaucoup de salariés tchèques préfèrent la communication en français ce qui est aussi certainement plus confortable pour les Français. Cependant, pour la plupart des personnels tchèques francophones, il semble bizarre de répondre aux e-mails en anglais qu'en langue française et préfèrent continuer la conversation en langue anglaise. C'est le problème qui concerne la communication personnelle entre les salariés tchèques et français. Les e-mails communs sont aussi écrits en langue anglaise car les destinataires d'e-mail sont à chaque fois des personnes qui ne parlent pas français.

En ce qui concerne le service d'achat et de la communication avec les fournisseurs et collaborateurs français, la situation est opposée. La communication avec les fournisseurs français est passée uniquement en langue française mais la plupart des partenaires commerciaux d'autres nationalités refusent de communiquer en français et c'est la raison pour laquelle l'acheteur doit maîtriser la langue française et également la langue anglaise. La manière de communiquer avec les fournisseurs diffère selon chaque salarié. Certains préfèrent l'e-mail pour une raison de temps afin de préparer un texte sans fautes ou pour une raison de voir les conversations qui contiennent des données essentielles de manière rétroactive. D'autres préfèrent les entretiens téléphoniques, qui ne sont

pas sauvegardés au contraire des e-mails, où la communication est beaucoup plus rapide. Les employés de Schneider Electric S.A. n'ont pas une communication favorisée et chaque salarié a son propre type de communication.

### **3.3 Analyse de questionnaire**

À la société Schneider Electric S.A. le même questionnaire a été distribué avec le même but comme à l'entreprise FTP. L'objectif de cette enquête est d'analyser le niveau de l'utilisation de la langue française et trouver les insuffisances potentielles.

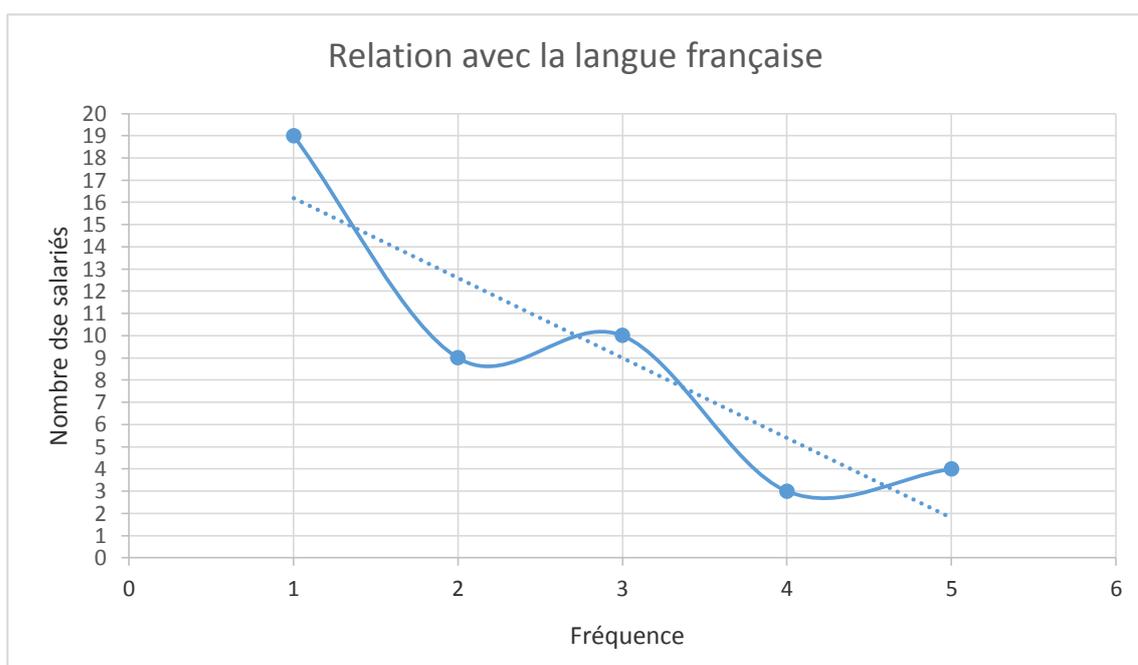
Il faut dire que les réponses des salariés d'un cadre des employés non-francophones étaient plus nombreuses que au FTP et le nombre des salariés qui parlent français est aussi plus élevé au Schneider Electric qu'au FTP. D'un autre côté, on a obtenu seulement deux réponses des locuteurs français natifs, qui travaillent à Schneider Electric à Písek, et malheureusement aucune réponse d'un cadre supérieur en France.

#### **3.3.1 Les résultats du questionnaire destiné aux salariés non-francophones**

45 salariés ont participé à l'enquête destinée aux employés de Schneider Electric S.A. qui ne parlent pas français. Les postes des sondés sont très divers et on a obtenu les réponses des ouvriers qualifiés par exemple comme le contremaître de fabrication, le technicien ou le magasinier, et de même les employés par exemple comme l'acheteur, la secrétaire de direction ou le dessinateur – projeteur. L'âge moyenne des sondés est de 32 ans, parmi eux 32 hommes et seulement 13 femmes. La plupart des salariés interrogés occupent un poste supérieur où il est nécessaire de communiquer avec les clients ou les collaborateurs étrangers. Cela veut dire que la connaissance de la langue étrangère est presque nécessaire et tous les sondés outre 3 personnes maîtrisent la

langue anglaise et quelques-uns d'entre eux connaissent aussi la langue allemande ou russe.

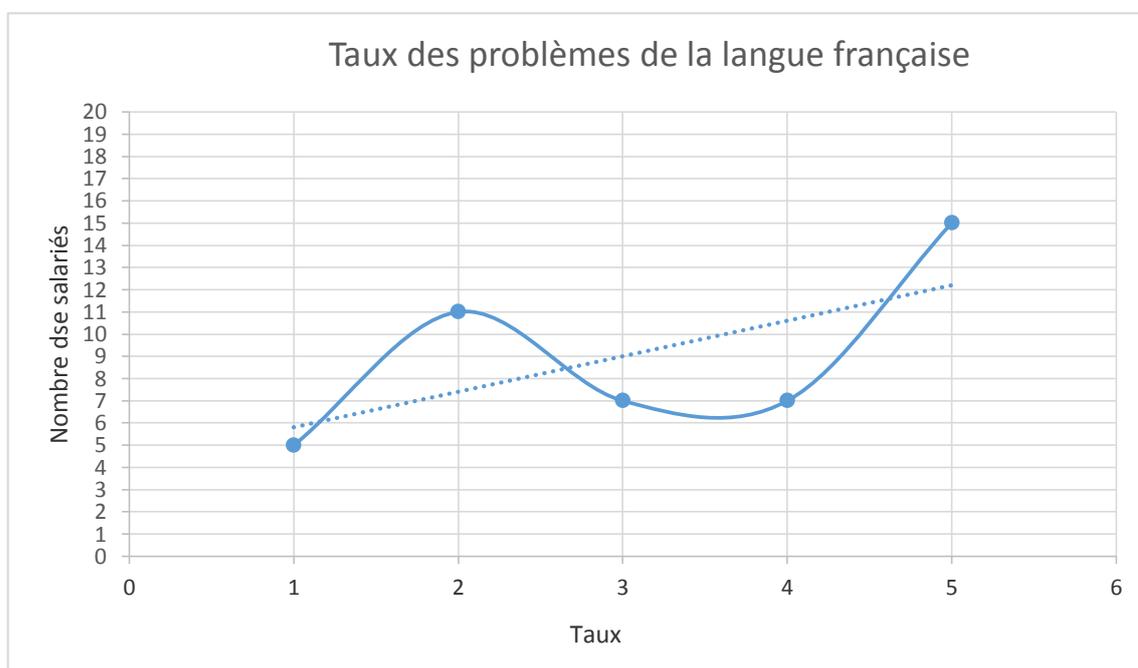
Les salariés ne sont pas en contact avec la langue française très souvent et 42% d'eux ont mentionné la rareté de rencontrer le français. Selon les réponses de la plupart des Français travaillant au Schneider Electric à Písek, la différence entre le taux d'utilisation de la langue écrite et de la langue parlée n'est pas très grande. Le contact avec la langue française sous forme écrite est souvent plus fréquente mais pour 40% des sondés le contact avec le français parlé est plus fréquent.



**Épure de la relation avec la langue française pendant le travail**

<sup>28</sup>Épure de la relation avec la langue française pendant le travail – élaboré de propres sources

Malgré le fait, que les salariés non-francophones ne soient pas en contact avec la langue française régulièrement, on ne peut pas dire, que le français ne les limite pas. 33% des salariés ont dit, que le contact avec la langue française pendant le travail était un vrai problème. D'un autre côté, seulement 11% des salariés ont déclaré qu'ils n'avaient aucun problème. Les résultats des réponses à la question concernant la limitation de la langue française pour les salariés pendant le travail sont en légère amélioration. Seulement 16% des salariés se sentent très limités par la langue française en exerçant leur profession. Sur la base de ces résultats, on peut constater, que les salariés non-francophones ne sont pas plutôt à l'aise de devoir être en contact avec le français, mais ça ne présente pas un obstacle insurmontable pour eux.



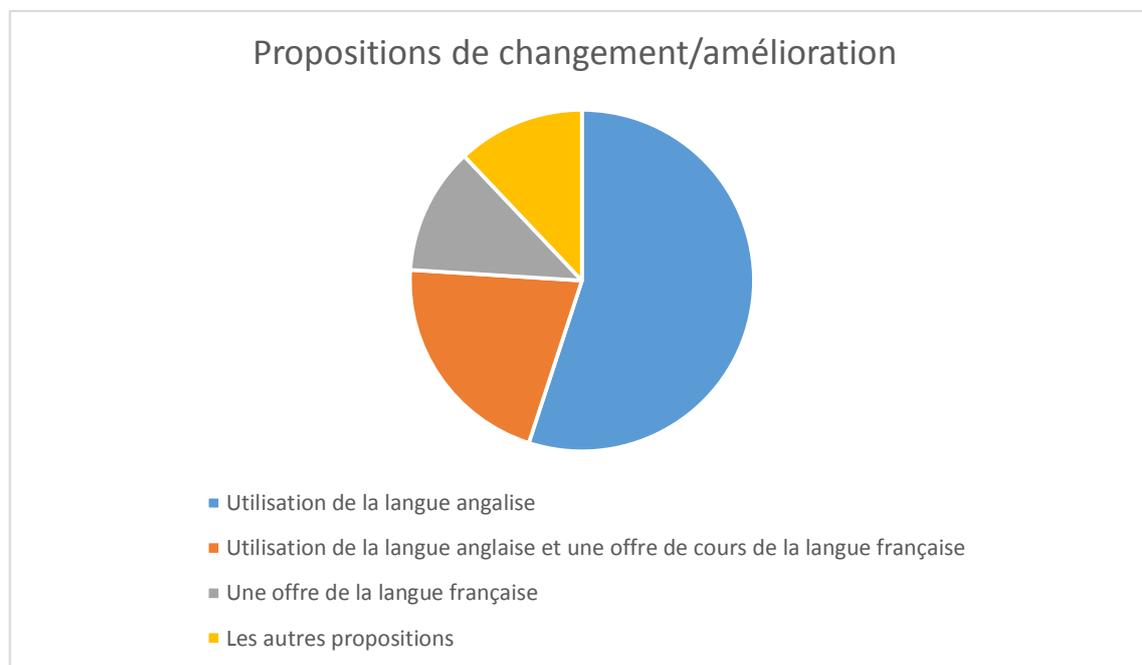
**Épure du taux des problèmes de la langue française pendant le travail**

29

La conclusion est que la langue française ne présente pas un vrai obstacle insurmontable pour les salariés. Cette affirmation peut être aussi supportée par les autres résultats du questionnaire. Par exemple la plupart

<sup>29</sup> Épure du taux des problèmes de la langue française pendant le travail – élaboré de propres sources

des salariés ne sont ni satisfaits ni insatisfaits des solutions proposées pour remédier aux problèmes de la langue française et seulement 63% des salariés ont dit, qu'ils apprécieraient un changement.



**Épure de la proposition de changement/amélioration**

Quand on étudie les résultats d'un choix de changement, le plus préféré, est sans doute la possibilité de communiquer uniquement en langue anglaise, ce qui est d'ailleurs préférée par 76% des sondés. 21% d'eux apprécieraient la possibilité de suivre un cours de la langue française pour apprendre les connaissances essentielles du français. Seulement 12% des salariés préfèrent uniquement l'offre d'un cours de la langue française pour apprendre le vocabulaire essentiel qui est nécessaire pour leur poste de travail. Le reste des sondés ont mentionné une autre proposition. Les autres propositions ont été par exemple l'engagement d'un traducteur pour l'entreprise ou l'obligation de créer une traduction vers anglais pour tous les documents.

<sup>30</sup> Épure de la proposition de changement/amélioration – élaboré de propres sources

### **3.3.2 Les résultats du questionnaire destiné aux salariés francophones**

Ce questionnaire est le même que celui pour le FTP, il y a donc une partie pour les salariés tchèques et la deuxième partie destinée aux locuteurs natifs français comme on l'a déjà mentionné ci-dessous.

#### **L'utilisation de la langue française du point de vue d'un salarié tchèque :**

L'entreprise Schneider Electric S.A. compte 14 salariés tchèques qui parlent français et qui ont rempli le questionnaire. La plupart des sondés sont les chefs de services du Schneider Electric S.A. ou les managers. Parmi les sondés 53% d'hommes et 47% de femmes avec une moyenne d'âge de 40 ans. Tous les interrogés maîtrisent outre la langue française, la langue anglaise au minimum.

Pour la raison d'étroite collaboration avec la France et plusieurs Français qui travaillent au Schneider Electric S.A. à Písek, la confrontation avec la langue française est assez haute. 92% des sondés ont mentionné, qu'ils sont en contact avec la langue française tous les jours et 78% d'entre eux se confrontent plutôt avec la langue parlée.

73% des demandés parlent français couramment et ils n'ont aucun problèmes avec la langue française. Seulement 27% des salariés francophones ont des légers problèmes de temps en temps. Ce sont des problèmes concernant le plus souvent la compréhension pendant les entretiens téléphoniques mais cela reste plutôt occasionnel.

Selon la dernière statistique, on peut dire que la communication en langue française marche sans problèmes. 80% des salariés sont satisfaits avec la communication en français et ils ne veulent aucuns changements. Seulement un sondé préfère communiquer uniquement en anglais et au

contraire un salarié préfère collaborer avec plusieurs Français pour la raison d'une meilleure communication.

### **L'utilisation de la langue française d'un point de vue d'un salarié français :**

Comme on l'a déjà mentionné, malheureusement aucune personne d'un cadre supérieur de Schneider Electric en France et seulement deux salariés d'un cadre du Schneider Electric S.A. ont participé au questionnaire. L'un des sondés s'occupe de service de qualité et il est responsable d'analyse de retour des clients, le deuxième lui s'occupe des finances.

Les réponses de ces deux sondés sont plutôt pareilles. Tous les deux travaillent en République tchèque ils sont donc en contact avec les collègues tchèques chaque jour. La communication avec eux se passe principalement sous forme parlée et tous les deux préfèrent communiquer en langue anglaise.

Ils ont mentionné, que les problèmes peuvent arriver seulement quand ils communiquent avec quelqu'un qui ne parle ni français ni anglais. Mais ces situations sont plutôt exceptionnelles et dans la majorité des cas ils n'ont aucun problème à parler et sont plutôt satisfaits du niveau de la langue française parlée par leurs collègues.

## 4 COMPARAISON DES RÉSULTATS DES DEUX QUESTIONNAIRES

Sur la base des résultats du questionnaire, on peut dire que ni l'une ni l'autre entreprise n'a de problème très grave avec l'usage du français. La différence essentielle entre FTP et Schneider Electric S.A. est la fréquence d'un contact avec la langue française. La société Schneider Electric est subordonnée directement à la direction générale en France et aux actionnaires de l'entreprise tandis que le FTP est subordonné en premier lieu à FTL et qu'après à la direction générale en France. En pratique ça veut dire que le français est beaucoup plus utilisé au Schneider Electric S.A. où sont aussi engagés plusieurs locuteurs natifs français.

Au Schneider Electric travaillent aussi plus de salariés tchèques qui parlent français ce qui suit logiquement d'une étroite collaboration avec la France. Les salariés francophones travaillant au Schneider Electric sont en contact avec le français tous les jours tandis que les salariés du FTP utilisent la langue française peu souvent. Selon les résultats, les salariés du FTP ont aussi un peu plus de problèmes avec la communication en français ce qui peut être causé par l'utilisation de la langue française moins souvent. Néanmoins il s'agit de problèmes minimaux et on peut considérer comme le résultat final que personne faisant partie des salariés francophones d'un cadre du FTP ou de Schneider Electric n'ont de problèmes graves avec l'utilisation de la langue française.

En ce qui concerne le questionnaire pour les salariés non-francophones, les résultats étaient partiellement surprenants. Ils ont montré, que dans tous les deux cas les salariés non-francophones ne sont pas en contact avec le français très souvent. Cette statistique était presque pareille aux deux entreprises mais les résultats concernant les problèmes de la langue française étaient plus différents.

Pendant que les salariés du FTP ont mentionné qu'ils peuvent travailler sans problèmes et qu'ils sont limités par la langue française seulement de temps en temps, les salariés du Schneider Electric avaient une opinion

différente et la majorité d'eux ont mentionné qu'ils ont des problèmes plus ou moins graves. D'un autre côté la plupart des salariés de Schneider Electric ont dit, que les contraintes professionnelles causées par la langue française ne sont pas très graves. Sur la base de ces informations, on peut estimer, que les salariés du Schneider Electric ont des petits problèmes pour la raison qu'ils travaillent dans un milieu où la fréquence d'utilisation de la langue française est plus élevée qu'au FTP et où la possibilité de la confrontation avec le français est plus probable.

La comparaison du questionnaire pour les locuteurs natifs français ne peut pas être un objectif à cause d'un petit nombre de sondés de l'entreprise Schneider Electric et parce que les sondés du Schneider Electric travaillent en République tchèque tandis que les sondés du FTP font un partie d'un cadre de direction en France. Néanmoins on peut mentionner que les deux groupes sondés préfèrent la communication principalement en langue anglaise et n'ont pas de problèmes pour comprendre en langue anglaise et française.

#### **4.1 Projet de l'amélioration**

Sur la base des résultats du questionnaire et de la comparaison de ces résultats on peut constater que les salariés qui parlent français n'ont pas de problèmes graves en général et n'ont pas besoin de changements très grands. Une seule chose que l'on peut mentionner et proposer, est l'utilisation de la communication fréquente sous forme écrite car la plupart des salariés ont mentionné qu'ils préfèrent ce type de communication à la communication parlée.

En ce qui concerne le cadre des salariés non-francophones on peut proposer quelques suggestions visant à une amélioration. En premier lieu, presque tous les salariés maîtrisent la langue anglaise et ils préfèrent communiquer uniquement en langue anglaise. Ça ne devrait pas être un grand problème dans le domaine de la communication orale car la plupart

des Français préfèrent aussi la langue anglaise pour la communication mais il est impossible de transformer tous les documents officiels en français ou traduire personnellement toutes les choses en français.

Le problème avec les documents officiels rédigés en français est qu'ils peuvent être résolus par la seconde proposition d'amélioration. Cette solution a été aussi la deuxième plus proposée par les sondés du questionnaire. Beaucoup de salariés qui ne parlent pas français ont mentionné qu'ils ont envie d'acquérir les notions du français et ils apprécieraient un cours élémentaire de la langue française. Ça peut être secourable dans les cas où les salariés doivent comprendre quelques données essentielles des documents officiels.

Dans ce domaine le FTP peut suivre l'exemple du Schneider Electric où se déroulent régulièrement des cours de langue propre au bâtiment d'entreprise et pendant le temps du travail. Ces cours sont bien sûr payés par la société. Au FTP, est installé un système où chaque salarié peut suivre un quelconque cours de langue en contrepartie d'un remboursement par l'entreprise dans une certaine mesure. Ce système a un seul avantage : le salarié peut choisir quelconque cours selon son propre goût. Le grand désavantage est que les salariés sont très peu motivés à suivre les cours pendant leurs temps libre. Le compromis idéal de cet effort de l'amélioration de la capacité de la langue des salariés peut être le sondage de la langue qui est la plus demandée parmi les salariés et lancer le cours de langue sur la base de ce résultat directement à l'entreprise.

Dans le cadre de l'amélioration on a traduit deux exemples de bon de livraison les plus utilisés ce qui peut venir en aide aux salariés non-francophones du FTP pendant leur travail. On a aussi composé le glossaire court collecté des expressions les plus utilisées dans les documents de ce type.

## 4.2 Analyse des documents

Comme on l'a déjà mentionné les deux documents les plus utilisés au FTP sont le bon de livraison et l'ordre d'achat. L'appel de livraison est aussi utilisé de temps en temps et c'est un document, qui comporte les mêmes informations comme l'ordre d'achat mais moins détaillées et on ne travaille pas très souvent avec ce document alors on va s'en passer.

### L'ordre d'achat

L'ordre d'achat est principalement créé électroniquement. Les précisions des détails et la confirmation de l'ordre d'achat passe par l'ordinateur mais les salariés d'un service de vente doivent aussi créer l'avenant sur ordre d'achat. C'est le document qui fournit les informations essentielles de l'ordre d'achat et qui doit être joint au matériel envoyé.

Ce document fournit les informations sur la date de création de l'ordre d'achat, la date de création l'avenant sur l'ordre d'achat, l'adresse de livraison, facturation et fournisseur, un contact au destinataire et les informations concernant d'un matériel envoyé. La formation de ce document est un travail plutôt exigeant et il faut connaître tout le vocabulaire nécessaire. Néanmoins cette tâche est exercée par les salariés qui maîtrisent la langue française et les salariés non-francophones n'ont pas besoin de comprendre ce document.

### Le bon de livraison

Le bon de livraison est un document qui est envoyé directement avec la marchandise et ce document ne comporte pas toujours les mêmes informations. Chaque entreprise a sa propre forme d'un bon de livraison mais la date, le numéro de commande, l'adresse de facturation et livraison, et les informations concernant la marchandise doivent être mentionnées au bon de livraison à chaque fois. Les renseignements sur les produits livrés qui sont à chaque fois mentionnés sont le code du produit, la

désignation du produit, la quantité du produit, l'unité de la quantité et le poids net du produit.

Comme il est déjà mentionné ci-dessus, le bon de livraison est envoyé directement avec la marchandise et la marchandise est reçue et stockée par les salariés de l'entrepôt. Les données contenues au bon de livraison sont utilisées pendant la réception, contrôlé et stockés. Elles ne sont pas tout le temps très claires pour les magasiniers.

En vertu de cette expérience, on a traduit un bon de livraison vers la langue tchèque comme l'exemple de ce document pour une meilleure compréhension.

## 4.2.1 La traduction des documents

### L'original du bon de livraison

**sud ouest caoutchouc**

SUD-OUEST CAOUTCHOUC  
C. Com. de gros de Bordeaux Nord - 42 rue Edmond Besse  
33083 BORDEAUX cedex  
Tél : +33(0)5 56 69 35 00  
Fax : +33(0)5 56 69 86 17  
contact@sud-ouest-caoutchouc.com - www.intercaoutchouc.com

INTER CAOUTCHOUC SAS CAPITAL 1 200 000 €  
SIRET 504 443 581 00013 - TVA FR 96 504 443 581 - RCS TOULOUSE



Facturer à : Page 1 / 1

FAIVELEY TRANSPORT NSF  
VOIE NOUVELLE  
RUE DE RECKEM  
59960 NEUVILLE EN FERRAIN  
France

Livrer à :

FAIVELEY TRANSPORT PLZEN SRO  
AREA FIRMY DIOSS NYRANY C.S

33023 NYRANY  
France

**Bon de Livraison n° 253235 du 23/02/2015**

**Vos références :**

Code Client : C100927  
Contact : JITKA VANKOVA  
V/Ref : 142096  
Tél : 03.20.45.64.01 Fax : 03.20.28.30.80

**Nos références :**

Commande N° 417601 - Devis N° 417601  
Préparé par : Ludovic Laforge LOGISTIQUE - 05556693500

N°	Code produit	Désignation	Qté	Uni	P.U. NET	Montant HT
1	0000054	103 PROFIL BOURRELET EPDM 80SH  NOIR LG 25ML	25.00	ML	3.38	84.50
2	0011310	PORT 30	1.00	UN	30.25	30.25

Warencingang  
FAIVELEY TRANSPORT PLZEN s.r.o.

03.03.2015

WE-Nr: 247493001

Voir conditions générales de ventes au verso

Votre règlement par : Virement FRANCE  
Echéance le : 30 jours La 15

Total HT 114.75  
Montant TVA (20.00%) 22.95

Port : Prix départ usine, port en sus  
Nb Colis :  
Transporteur : EXAPAQ

Montant TTC : 137.70 EUR

Clause Réserve de propriété et Contrôle réception voir Au Verso

**DECLARATION DE CONFORMITE**  
AUX STIPULATIONS D'UNE COMMANDE ETABLIE  
AUX EXIGENCES DU CONTRAT  
APPLICABLES SAUF EXCEPTIONS

**STATEMENT OF CONFORMITY**  
TO THE STIPULATIONS OF AN ORDER ESTABLISHED  
BY THE INDUSTRIAL SUPPLIER ACCORDING  
TO STANDARD NF L 00-015 C

Nous déclarons que la fourniture citée est conforme aux exigences du contrat et que, après vérifications et essais, elle répond en tout point, aux exigences spécifiées, aux normes et règlements applicables sauf exceptions, réserves ou dérogations énumérées dans la présente déclaration de conformité.  
We hereby declare barring exceptions, reservations or exemptions listed in this statement of conformity that the listed supplied comply with the contract requirements and that, after completion of, testing and verification they completely satisfy all specified requirements, and applicable standards and regulations.

Renseignements particuliers aux fournitures livrées, indiquer notamment la référence des dérogations accordées :  
Information particular to the supplies delivered, specify the reference of concessions granted :

Contrôle final :  
Final inspection :

Nom : J. Laforge  
Name :

Date de fabrication : 42

S.A.S SUD-OUEST CAOUTCHOUC  
42 rue Edmond Besse - 33083 Bordeaux Cedex  
Tél. 05 56 69 35 00 - Fax 05 56 69 86 17  
RCS 190 120 000 13

Signature :

Fonction :  
Function :

N° Lot :

L'original du bon de livraison

<sup>31</sup> L'original du bon de livraison – acquis au Faiveley Transport Plzeň S.A.R.L.

## La traduction en tchèque du bon de livraison

**sud ouest caoutchouc**

SUD-OUEST CAOUTCHOUC  
C. Com. de gros de Bordeaux Nord - 42 rue Edmond Besse  
33083 BORDEAUX cedex  
Tél : +33(0)5 56 69 35 00  
Fax : +33(0)5 56 69 86 17  
contact@sud-ouest-caoutchouc.com - www.intercaoutchouc.com

INTER CAOUTCHOUC SAS CAPITAL 1 200 000 €  
SIRET 504 443 581 00013 - TVA FR 96 504 443 581 - RCS TOULOUSE



Fakturační adresa Strana 1 / 1

FAIVELEY TRANSPORT NSF  
VOIE NOUVELLE  
RUE DE RECKEM  
59960 NEUVILLE EN FERRAIN  
France

Adresa příjemce

FAIVELEY TRANSPORT PLZEN SRO  
AREA FIRMY DIOSS NYRANY C.S

33023 NYRANY  
France

Dodací list č. **253235** ze dne 23.2.2015

**Vaše reference:**

Kód zákazníka: C100927  
Kontakt : JITKA VANKOVA  
V/Ref : 142096  
Tél : 03.20.45.64.01 Fax : 03.20.28.30.80

**Naše reference:**

Objednávka č. 417601 - Rozpis č. 417601  
Přípravil : Ludovic Laforge LOGISTIKA - 05556693500

Č.	Kód produktu	Označení	Počet	Uděláno	Cena bez daně za 1 ks	Celková cena
1	0000054	103 PROFIL BOURRELET EPDM 80SH	25.00	ML	3.38	84.50
		NOIR LG 25ML				
2	0011310	PORT 30	1.00	KS	30.25	30.25

Warehousing  
FAIVELEY TRANSPORT PLZEN s.r.o.

03.03.2015

WE-Nr:

247493001

### Všeobecné podmínky prodeje

Způsob úhrady: bankovním převodem  
Splatnost: 30 dní

Celková cena 114.75  
Výše DPH (20.00%) 22.95

Dopravné: cena za dopravu z továrny, dopravené placeno navíc  
Zásilka:

**Celková cena s daní: 137.70 EUR**

Dopravce: EXAPAQ

Doložka o výhradách majitele a přijímací kontrole k nahlédnutí na zadní straně

**PROHLÁŠENÍ O SHODNOSTI**

S USTANOVENÍMI O ZADANÉ OBJEDNÁVCE  
S NÁLEŽITOSTMI SMLOUVY  
APLIKOVATELNÝCH BEZ VÝJÍMEK

**STATEMENT OF CONFORMITY**

TO THE STIPULATIONS OF AN ORDER ESTABLISHED  
BY THE INDUSTRIAL SUPPLIER ACCORDING  
TO STANDARD NF L 00-015 C

Prohlašujeme že zmíněná dodávka odpovídá náležitostem smlouvy a že po ověření a vyzkoušení opovídá po všech stránkách uvedeným požadavkům, pevně stanoveným normám a předpisům přičemž výjimky nebo pozměnění jsou vyjmenované v přiloženém prohlášení o shodnosti.  
We hereby declare barring exceptions, reservations or exemptions listed in this statement of conformity that the listed supplied comply with the contract requirements and that, after completion of, testing and verification they completely satisfy all specified requirements, and applicable standards and regulations.  
Zvláštní informace o vyexpedovaných dodávkách jsou obsaženy v referencích o uvedených změnách  
Information particular to the supplies delivered, specify the reference of concessions granted:

Závěrečná kontrola:

Final inspection:

Podpis:

Příjemní:

Name:

Funkce:

Function:

Datum zpracování:

Date of processing:

Číslo sady:

Set number:

S.A.S SUD-OUES

CAOUTCHOUC

42 rue Edmond Besse

33083 BORDEAUX cedex

Tél. 05 56 69 35 00 - Fax 05 56 69 86 17

RCS 1901 0 26007 - Siret 504 443 581 00013

### La traduction du bon de livraison



## La traduction en tchèque du bon de livraison

**PROMOCAB**  
INDUSTRIE

16P  
3.2.1

### Adresa dodání:

FAIVELEY TRANSPORT PLZEN SRO  
AREAL FIRMY DIOSS NYRANY A.S

CZ 33023 NYRANY  
CZECH REPUBLIC

Číslo zákazníka: 429

Naše reference: 37863 ze dne: 20-11-14

Referenční kód: 129731

FAIVELEY TRANSPORT NSF

VOIE NOUVELLE  
RUE DE RECKEM

59960 NEUVILLE EN FERRAIN

Kód DPH : CZ683355749

## Originál DODACÍ LIST

Datum dodání: 26-02-15 Doprava: GEFCO

Kód a označení výrobku	Množství	Warrantyingang	Folip 1
005 59334 PLATNE ELCPLA000045 S DODÁNÍM DO ČESKÉ REPUBLIKY TECHNICKÁ DEFINICE ZE DNE:20/12/12		FAIVELEY TRANSPORT PLZEN	Dodané
OBJEDNÁVKA ČÍSLO:129731 Poste 1 SCHVÁLENÍ DODÁVKY ČÍSLO: 140030 ČÍSLO SÉRIE:ELCPLA/382 A ELCPLA/383			03.03.2015 247448001 WE-Nr.:
Celní kód : 85443000	Váha : 133 Kgs		2

### PROHLÁŠENÍ o SHODNOSTI číslo: 37863

Kontroly				Zkoušky				Zvláštní informace:	
S	R	T	R	S	I	T	F	M	
v	e	e	o	p	z	v	n	e	
a	f	c	z	j	o	r	č	t	
z	e	h	m	i	l	d	n	a	
e	n	ě	o	a	o	o	i		
k	c	o	r	s	c	s	s	z	
	e	e	y	t	e	t	t	a	
								c	
X	X	X	X	X	X	X	X	X	Funkce : Kontrolor
									Jméno: B. GOURLAY
									Datum: 26 FEV. 2015
									Potvrzení:

PRP1-IN3-D2C

Prohlašujeme, že zmíněná dodávka odpovídá náležitostem smlouvy a že po ověření a vyzkoušení odpovídá po všech stránkách uvedeným předávkům, pevně stanoveným normám a předpisům přičemž výjimky nebo pozměnění jsou vyjmenované v příloženém prohlášení o shodnosti.

Zone Artisanale de Vaucouleurs, 1 rue des Moulins - 22980 VILDE GUINGALAN - Adresse postale : BP 5 - 22980 PLELAN LE PETIT  
Tél. 02 96 41 12 91 - Fax : 02 96 41 14 14 - E-mail : infos@promocab.fr - Site : http://www.promocab.fr  
S.A.S. au capital de 500 000 € - Code APE : 2790Z - Identifiant T.V.A. : FR 05 409 713 286 - SIRET : 409 713 286 00022 - RC : St-Malo 96B 40115

La traduction du bon de livraison

#### 4.2.1.1 Le glossaire concernant les documents

L'expression française	L'expression tchèque
Autorisation <i>nf</i>	Schválení
Bon de livraison <i>nm</i>	Dodací list
Cdée <i>abrév</i>	Objednaný
Client <i>n</i>	Zákazník
Code produit <i>nm</i>	Kód produktu
Commande <i>nf</i>	Objednávka
Commande N° <i>nf</i>	Objednávka č.
Conditions <i>nf</i>	Podmínky
Conformité <i>nf</i>	Shodnost
Contrat <i>nm</i>	Smlouva
Déclaration <i>nf</i>	Prohlášení
Désignation <i>nf</i>	Označení
Devis N° <i>nm</i>	Rozpis č.
Douanier <i>adj</i>	Celní
Echéance <i>nf</i>	Splatnost
Fabrication <i>nf</i>	Zpracování
Facturer <i>v</i>	Fakturovat
Générales <i>adj</i>	Všeobecné
HT <i>abrév</i>	Bez daně
Livraison <i>v</i>	Dodání
Livrer <i>v</i>	Dodávat
Lot <i>nm</i>	Sada
Montant <i>nm</i>	Částka
N° <i>abrév</i>	Číslo
Nos références <i>nm</i>	Naše reference
Ordre d'achat <i>nm</i>	Objednávka
P.U. net <i>abrév + adj</i>	Cena bez daně
Poids <i>nm</i>	Hmotnost

<b>L'expression française</b>	<b>L'expression tchèque</b>
Port <i>nm</i>	Dopravné
Préparé par <i>adj</i>	Připraveno (kým)
Prix <i>nm</i>	Cena
Qté <i>abrév</i>	Množství
Règlement <i>nm</i>	Úhrada
Renseignement <i>nm</i>	Informace
Transporteur <i>nm</i>	Přepravce
TTC <i>abrév</i>	Včetně daně
TVA <i>abrév</i>	DPH
UN <i>abrév</i>	Kus
Uni <i>abrév</i>	Jednotka
Virement <i>nm</i>	Bankovní převod
Vos références <i>nm</i>	Vaše reference

## 5 CONCLUSION

Le thème essentiel de ce mémoire a été la réalisation de la recherche dans le domaine de l'utilisation de la langue française au milieu d'entreprise tchèque ou plutôt au milieu d'entreprise tchèque qu'est la filiale de la société française. Cette recherche a été élaborée par plusieurs points de vue et à l'usage de sources différentes. Le but essentiel de ce travail a été d'analyser les résultats de la recherche dans le domaine d'utilisation de la langue française et trouver les insuffisances potentielles concernant l'utilisation du français. En vertu de cette analyse elles devraient être encore proposées quelques solutions possibles des insuffisances dans le domaine de l'utilisation du français pendant le travail.

Dans la première partie, on a fait le profil des deux entreprises et on y a mentionné quelques moments historiques importants. Ce chapitre est important pour la raison d'obtenir les informations et les tournants les plus importants de l'évolution de l'entreprise, de la production et du développement des produits de l'entreprise car les deux entreprises dispose d'une histoire longue et pleine d'inventions importantes à son champ d'action. Pendant la création de ce chapitre on a déjà légèrement utilisé les renseignements acquis des employés des entreprises.

Les deux chapitres suivants sont basés principalement sur ces renseignements et on dispose de très peu de matériels concernant ce problème pour la disposition. Ça veut dire que la deuxième partie de ce mémoire a été basée uniquement sur les expériences et informations mentionnées par les salariés d'entreprises. Cette partie qui s'appelle « L'utilisation de la langue française » s'occupe de toutes les formes de la langue française utilisées en entreprise. Elle est collectée seulement par des informations fournis par les salariés francophones et elle est complétée par les informations générales acquises de quelques autres salariés qui ont décrit le fonctionnement des services uniques et des autres activités importantes de l'entreprise. Les salariés qui parlent français ont

décrit toutes les choses concernant la langue française dont les informations les plus importantes sont, qu'ils n'ont pas les problèmes avec la langue française en générale, qu'ils préfèrent utiliser la langue française plutôt sous forme écrite et qu'ils préfèrent communiquer généralement par courriel. Un autre résultat de ce chapitre est que la plupart des salariés sont confus ou insatisfaits quand les Français commencent les conversations en langue anglaise. Selon les résultats du questionnaire il est clair que, les Français ne supposent pas la connaissance de la langue française par les salariés étrangers et ils sont automatiquement contraints de démarrer la conversation en anglais. Ce fait a pour résultat que les deux parties doivent parler en langue étrangère et il serait meilleur pour les deux parties de communiquer en français.

Cette partie est toujours plus théorique car on a décrit la situation concernant la langue française au sein d'entreprise mais à l'aide des informations acquises aux entretiens personnelles en entreprises ce qui peut être considéré plutôt comme la partie pratique. Mais en effet on ne peut pas qualifier la deuxième partie de ce travail comme la partie pratique parce qu'on a utilisé les informations acquises aux entreprises pendant la création de tout le travail. Ça veut dire que la visite d'entreprise a été la première chose que l'on a faite au début de la création de ce travail et les informations acquises pendant ces visites des entreprises et pendant les entretiens avec les employés crée la source fondamentale des informations pour l'élaboration de ce travail.

Le dernier chapitre qui s'occupe de l'analyse du questionnaire est tout à fait une partie pratique. Dans cette partie du travail on est arrivé aux buts de ce mémoire et on peut y résumer les résultats essentiels qui partent de tout le travail. Mais le fond des résultats finals est créé outre les résultats des chapitres prévenus par le questionnaire qui a été créé, qui était distribué aux entreprises et qui nous donne les informations essentielles. Le questionnaire a un grande avantage qui est le nombre élevé de sondés

et des réponses en comparaison avec des informations acquises de certains salariés uniquement. Alors le plus grand avantage du questionnaire est qu'on a pu comparer les réponses de beaucoup de salariés des entreprises ce qui nous a aidé à faire la conclusion finale.

On peut distinguer les trois résultats les plus importants de ce questionnaire. Le premier résultat concerne la partie des salariés tchèques francophones qui ont mentionné qu'ils n'ont en effet aucuns problèmes pendant le travail avec la langue française. Le deuxième résultat final concerne la partie des salariés d'un cadre d'employés non-francophones où plusieurs salariés ne sont pas en contact avec la langue française fréquemment et qui ont des problèmes avec cette langue de temps en temps. Le dernier groupe de salariés est créé par les salariés français qu'ils ont mis d'accord sur l'opinion que le niveau de la langue française des salariés tchèques n'est pas idéale mais qu'ils n'ont pas de problèmes pour parler avec eux.

Sur la base du questionnaire et de toutes les autres informations acquises on a pu analyser la situation de l'utilisation de la langue française au milieu de l'entreprise tchèque et on a créé la conclusion. Sur la base des résumés des insuffisances dans ce domaine on a aussi proposé quelques recommandations pour l'amélioration basée sur les résultats de ce travail. C'est par exemple l'augmentation de l'effort de trouver une langue officielle pour la communication au minimum au sein de l'entreprise et proposer des cours de langue sur la base des demandes des salariés. Comme la partie pratique du projet de l'amélioration on a créé un glossaire d'expressions spéciales et la traduction du bon de livraison le plus utilisé ce que devrait aider les employés non-francophones pendant leur travail.

On peut dire que par cette récapitulation des résultats et par l'analyse des résultats de tout le travail on a réalisé tous les buts de travail qui ont été définis au début. Une seule insuffisance qui a un peu compliqué l'évaluation du questionnaire était l'insuffisance des sondés français d'une

partie de l'entreprise Schneider Electric. Pour la raison d'obtention de peu de réponses des salariés français nous n'avons pas pu évaluer les résultats de cette partie très objectivement mais ça ne joue pas un rôle très important à l'évaluation final des résultats.

## 6 BIBLIOGRAPHIE

### 6.1 Les ouvrages consultés

- [1] Collectif. *Dictionnaire Larousse Maxipoche Plus 2012*. Paris: Larousse, 2011. ISBN: 9782035862723
  
- [2] GRANT, Tina. *International Directory of Company Histories, Volume 39*. University of California: St. James Press, 2001. ISBN 1558624449.
  
- [3] GRANT, Tina. *International Directory of Company Histories, Volume 18*. University of California: St. James Press, 1997. ISBN 1558623523.
  
- [4] Louis-Nicolas. *Bescherelle -la conjugaison pour tous*. Paris:Hatier, 2006. ISBN 978-2-218-92441-5.

### 6.2 Les sources électroniques

- [5] *Creating Shared Value 2013 – 2014*[enligne]. Rueil-Malmaison: Schneider Electric, 2014, [Consulté le 21 mars 2015]. Disponible sur : [http://sdreport.schneider-electric.com/static/downloads/2013-2014\\_SSD\\_Web\\_GB\\_web.2a9c57928dc7.pdf](http://sdreport.schneider-electric.com/static/downloads/2013-2014_SSD_Web_GB_web.2a9c57928dc7.pdf)
  
- [6] *Document de référence 2013* [en ligne]. Rueil-Malmaison: Schneider Electric, 2014, [Consulté le 21 mars 2015]. Disponible sur : <http://www2.schneider-electric.com/documents/presentation/fr/local/2014/03/schneider-electric-rapport-annuel-2013.pdf>

- [7] *Document de référence 2013/2014* [en ligne]. Paris - Gennevilliers: Faiveley Transport, 2014, [Consulté le 27 février 2015]. Disponible sur : [http://www.faiveleytransport.com/sites/default/files/ley\\_ddr13-14\\_vf.pdf](http://www.faiveleytransport.com/sites/default/files/ley_ddr13-14_vf.pdf)
- [8] *Document de référence 2008/2009* [en ligne]. Paris – Saint-Denis : Faiveley Transport, 2009, [Consulté le 27 février 2015]. Disponible sur : [http://www.faiveleytransport.com/sites/default/files/77a\\_0.pdf](http://www.faiveleytransport.com/sites/default/files/77a_0.pdf)
- [9] Schneider Electric: *Wikipédia: L'encyclopédie libre* [en ligne]. [Consulté le 23 mars]. Disponible sur: [http://fr.wikipedia.org/wiki/Schneider\\_Electric](http://fr.wikipedia.org/wiki/Schneider_Electric)
- [10] Schneider Electric v České Republice. *Schneider Electric* [en ligne]. 2014 [consulté le 22 mars 2015]. Disponible sur: [http://www.schneider-electric.cz/sites/czech-republic/cz/spolecnost/profil/schneider\\_in\\_rcz/historie-soucasnost.page](http://www.schneider-electric.cz/sites/czech-republic/cz/spolecnost/profil/schneider_in_rcz/historie-soucasnost.page)

## **7 RÉSUMÉ**

### **7.1 Le résumé en français**

Le travail s'occupe de l'analyse d'utilisation de la langue française à l'entreprise et le but essentiel de ce travail est d'analyser les résultats de la recherche dans le domaine d'utilisation de la langue française et trouver les insuffisances potentielles concernant l'utilisation du français. Pour l'acquisition des informations nécessaires pour l'élaboration de l'analyse on a interrogé deux entreprises qui nous ont fourni les informations essentielles.

La plupart du travail est basée même sur ces renseignements qu'on a obtenu pendant la visite des entreprises. Pendant ces visites on a acquis beaucoup d'informations et d'opinions des salariés sur la base des entretiens avec eux et on a aussi acquis les présentations de la société qui ont fournis les données générales de l'entreprise.

Le mémoire est composé de trois parties où la première partie s'occupe uniquement de la description détaillée de l'entreprise. Dans le deuxième partie on a utilisé les informations des salariés, on s'oriente vers la langue française et on analyse son utilisation. La troisième partie est basée sur les résultats du questionnaire qu'on a créé et qui nous donne les informations d'un grand nombre de salariés. Dans ce chapitre, toutes les informations sont analysées et sur la base de ces résultats on a rédigé la conclusion.

### **7.2 Le résumé en tchèque**

Práce se zabývá tematikou využití francouzštiny ve firmě a jejím cílem je zanalyzovat situace ve firmách z hlediska využití francouzského jazyka a dále zjistit případné nedostatky v této oblasti. Pro získání informací nezbytných k vypracování této práce byly osloveny dvě firmy, které dodaly všechny potřebné informace.

Většina práce je založená právě na těchto informacích, obdržených od daných firem při jejich návštěvě. Při této návštěvě byl nasbírán dostatek materiálů a informací od samotných zaměstnanců, či z prezentací, které obsahovaly hlavně obecné údaje firmě.

Text je složený ze tří hlavních částí, přičemž první část se zabývá pouze prezentací a detailním popisem firmy. Ve druhé části jsou již použity informace získané od zaměstnanců firem a text je již více zaměřený na francouzský jazyk a jeho využití v dané firmě. Třetí část pracuje hlavně s výsledky dotazníku, který nabídl informace a názory od relativně velkého počtu zaměstnanců. Na základě výsledků tohoto dotazníku a již zpracovaných informací byl vytvořen závěr, doplněný o určité návrhy na vylepšení v oblasti využití francouzštiny.

Práce je ještě doplněná glosářem speciálních francouzských výrazů z oblasti podniku a je zde také přiložen dotazník, který byl využit k získání příslušných informací od zaměstnanců.

### **7.3 Le résumé en anglais**

This bachelor thesis is occupy with a problematic of using French language in Czech subsidiaries of international French enterprises. The main objective of this work is to analyze the situation of using French language, evaluate the potentials shortages and propose some solution of this shortages. For this purpose, two companies was chosen and they provided all the necessary information for making this bachelor thesis. Majority of this work is based just on this information end experiences provided by employees.

The bachelor thesis is collected of three main parts. The first part is a presentation of the company. It's a theoretical part and it describes the field of operation of the company and the position of studied Czech subsidiary within the whole of subsidiaries of this international company. For making the second part was already used the information provided by

employees of enterprises and there are described all the process during which the French language is used. The third part is occupied mainly by the results of the questionnaire which was distributed to employees of enterprises to acquisition a general compulsory information about the situation concerning using of French language. On the base of this results was created a conclusion and some proposals to improvement the situation about French language was mentioned.

This work is also accompanied by the glossary of special French expressions for business, translation of some official document used by employees and by the questionnaire which was distributed to the companies.

## 8 ANNEXES

### 8.1 Le glossaire

L'expression française	L'expression tchèque
Actionnaire <i>n</i>	Akcionář
Adresse de facturation <i>nf</i>	Fakturační adresa/adresa dodání
Adresse de fournisseur <i>nf</i>	Adresa dodavatele
Adresse de livraison <i>nf</i>	Adresa dodání
Appel de livraison <i>nm</i>	Informace o dodání
Avenant sur ordre d'achat <i>nm</i>	Písemná doložka objednávky
Bon de livraison <i>nm</i>	Dodací list
Chiffre d'affaires <i>nm</i>	Roční obrat
Comptable achat <i>n</i>	Účetní pro nákup
Contrôleur de Gestion <i>nm</i>	Finanční kontrolor
AVT <i>abrév</i>	Písemná doložka objednávky
Livr <i>abrév</i>	Dodání
OA <i>abrév</i>	Objednávka
Dénomination sociale <i>nf</i>	Oficiální název firmy
Désignation <i>nf</i>	Jméno (výrobku)
Données générales <i>nf</i>	Všeobecné údaje
Données organisation achats <i>nf</i>	Údaje k provedení nákupu
Effectif <i>nm</i>	Počet zaměstnanců
FIA <i>abrév</i>	Soubor informací o nákupu
Gestionnaire de flux amont	Pracovník oddělení logistiky objednávající od dodavatele
Gestionnaire de flux aval	Pracovník oddělení logistiky prodávající zákazníkovi

<b>L'expression française</b>	<b>L'expression tchèque</b>
Mécanique lourde <i>nf</i>	Těžký průmysl
Ordre d'achat <i>nm</i>	Objednávka
Pantographe <i>nm</i>	Pantograf (sběrač elektrického proudu lokomotiv a tramvají)
Pantographe unijambiste <i>nm</i>	Jednoramenný pantograf
Périodes de validité <i>nf</i>	Doba platnosti
Produits électromécaniques ferroviaires <i>nm</i>	Elektromechanické výrobky pro železnice
P.U. net <i>abrév</i>	Cena bez daně
Qte <i>abrév</i>	Množství
R&D <i>abrév</i>	Výzkum a vývoj
Référence <i>nf</i>	Reference/označení (výrobku)
Résultat <i>nm</i>	Čistý zisk firmy
Siège social <i>nm</i>	Sídlo vedení firmy
Société à responsabilité limitée <i>nf</i>	Společnost s ručením omezeným
Société anonyme <i>nf</i>	Akciová společnost
Sous-traitant <i>nm</i>	Subdodavatel
Total ligne <i>nf</i>	Řádek s celkovou váhou
Travail en intérim <i>nm</i>	Práce na dobu určitou
Un <i>abrév</i>	Jednotka množství
Visa <i>nm</i>	Vízum

## 8.2 Le questionnaire

### 8.2.1 La version destinée aux salariés non-francophones

#### Dotazník využití francouzštiny ve firmě

Dobrý den,

Jsem student třetího ročníku Západočeské univerzity v Plzni, fakulty Filozofické, oboru Cizí jazyky pro komerční praxi a tímto bych Vás chtěl poprosit o vyplnění krátkého dotazníku, který mi velmi pomůže ve vypracování mé bakalářské práce na téma Francouzština pro podnik - případová studie.

Předem Vám děkuji za Vaši pomoc a Váš čas.

Jan Svoboda

**Jak často v práci přijdete do styku s francouzštinou?**  
(v jakékoliv formě - rozhovory, dokumenty, emaily atd.)

1 2 3 4 5

Velmi málo      Velmi často

**V jaké formě se s francouzštinou setkáváte častěji?**

- Psaný projev
- Mluvený projev

**Jak moc velký problém je pro vás styk s francouzštinou?**

1 2 3 4 5

žádný      velmi velký

**Omezuje vás francouzština při práci?**

1 2 3 4 5

vůbec      velmi**Jak řešíte problémy s francouzštinou?**

- Sám, pomocí slovníku nebo překladače
- vyhledám kolegu, který umí francouzsky
- Jiné:

**Je řešení problémů týkajících se francouzštiny efektivní?**

1 2 3 4 5

Naprosto      Vůbec**Ocenili byste změnu/zlepšení co se týče styku s francouzštinou?**

- ano
- ne

**Pokud ano, jakou?**

- Nabídku jazykového kurzu, pro zvládnutí základů francouzštiny
- Ke komunikaci využívat výhradně anglický jazyk
- Ke komunikaci využívat výhradně německý jazyk
- Jiné: .....

**Pohlaví**

- muž
- žena

**Věk**

.....

**Jméno firmy, ve které pracujete**

.....

**Vaše pozice ve firmě**

.....

**Jaké cizí jazyky ovládáte?**

- Angličtina
- Němčina
- Jiné: .....

**La référence:**

[https://docs.google.com/forms/d/1sjeasrZS5b3jlk-jKI-fTpBxt6D8sQhy9uFnvzdkR3s/viewform?usp=send\\_form](https://docs.google.com/forms/d/1sjeasrZS5b3jlk-jKI-fTpBxt6D8sQhy9uFnvzdkR3s/viewform?usp=send_form)

## **8.2.2 La version destinée aux salariés francophones**

### **Questionnaire sur l'utilisation du français dans l'entreprises**

Bonjour,

Je suis étudiant d'Université d'ouest Bohême à Plzeň, de faculté des lettres, de domaine les langues étrangères pour la pratique commerciale et je voudrais vous demander de remplir ce bref questionnaire qui m'aide rédiger mon mémoire au thème "français pour l'entreprise – étude de cas".

Merci de votre aide et votre temps en avance.

Jan Svoboda

### Quelle est votre nationalité?

- Tchèque
- Français
- Allemagne
- Autre: .....

#### 8.2.2.1 La version destinée aux Français

#### Combien de fois êtes-vous en contact avec vos collègues/partenaires étrangères?

(Ou tous les collègues/partenaires qui ne sont pas les locuteurs natifs français)

1 2 3 4 5

très souvent      pas du tout

#### Quelle langue préférez-vous dans la communication avec eux en générale?

- Français
- Anglais
- Allemand

#### Quel type de la langue préférez-vous pour la communication?

- Parlée
- Écrite

#### Etes-vous satisfait du niveau de la langue française de votre collègues/partenaires étrangères en générale?

1 2 3 4 5

très      pas du tout

**Avez-vous les problèmes avec la communication avec votre collègues/partenaires étrangères en générale?**

1 2 3 4 5

très souvent      pas du tout

**Si vous les avez, ce sont quel problèmes?**

- Difficultés de comprendre de seconde partie
- Difficultés de s'exprimer compréhensible pour la seconde partie.
- Autre : .....

**Sexe**

- Homme
- Femme

**Âge**

.....

**Quel est le nom d'entreprise où vous travaillez?**

.....

**Quel est votre poste dans l'entreprise?**

.....

**De quelles langues étrangères parlez-vous?**

- Anglaise
- Allemande
- Autre : .....

### 8.2.2.2 La version destinée aux Tchèques

**Combien de fois êtes-vous en contact avec la langue française au travail?**

1 2 3 4 5

tout le temps      pas du tout

**Avec quelle forme de française êtes-vous en contact plusieurs fois?**

- langue parlée
- langue écrite

**Avez-vous des problèmes avec communication en langue écrite?**

1 2 3 4 5

très souvent      pas du tout

**Si vous l'avez, ce sont les problèmes de:**

- Compréhension (en général)
- Expression (en général)
- Grammaire
- Vocabulaire insuffisant
- Orthographe
- Autre : .....

**Avez-vous des problèmes avec communication en langue parlée?**

1 2 3 4 5

très souvent      pas du tout

**Si vous l'avez, ce sont les problèmes de:**

- Compréhension (en général)
- Expression (en général)
- Grammaire
- Vocabulaire insuffisant
- Prononciation
- Autre : .....

**Appréciez-vous un changement/amélioration des insuffisances d'utilisation langue française?**

- Oui
- Non

**Quelles de celles-ci?**

- Une offre de cours de la langue française
- Communiquer uniquement en langue anglaise
- Communiquer uniquement par courriel
- Autre : .....

**De quelle langue étrangère préférez-vous communiquer?**

- Française
- Anglaise
- Ça m'est égale
- Autre : .....

**Sexe**

- Homme
- Femme

**Âge**

.....

**Quel est le nom d'entreprise où vous travaillez?**

.....

**Quel est votre poste dans l'entreprise?**

.....

**De quelles langues étrangères parlez-vous?**

- Anglaise
- Allemande
- Autre : .....

**La référence:**

[https://docs.google.com/forms/d/1RfEP6Ms4ysg7E7QYrDUmPnRyuSG3VNgGxwPbb9QxJkU/viewform?usp=send\\_form](https://docs.google.com/forms/d/1RfEP6Ms4ysg7E7QYrDUmPnRyuSG3VNgGxwPbb9QxJkU/viewform?usp=send_form)