



**LOUVAIN**  
School of Management

UNIVERSITE CATHOLIQUE DE LOUVAIN  
LOUVAIN SCHOOL OF MANAGEMENT

**ANNEXES AU MEMOIRE :**

**« Analyse de la relation entre la présence d'un système de management environnemental  
en entreprise et les comportements verts discrétionnaires des employés. »**

Promoteur : Professeur **Ina Aust**  
Assistant : Corentin Hericher

Mémoire-recherche présenté par  
**Lauranne Collin**  
en vue de l'obtention du titre de  
Master en sciences de gestion

ANNEE ACADEMIQUE 2015-2016

|                           |
|---------------------------|
| <b>Table des matières</b> |
|---------------------------|

|                                                            |     |
|------------------------------------------------------------|-----|
| ANNEXE 1 – GUIDE D’ENTRETIEN .....                         | 1   |
| ANNEXE 2 – RETRANSCRIPTION ENTRETIEN « CREASET_1 » .....   | 5   |
| ANNEXE 3 – RETRANSCRIPTION ENTRETIEN « CREASET_2 » .....   | 14  |
| ANNEXE 4 – RETRANSCRIPTION ENTRETIEN « CREASET_3 » .....   | 23  |
| ANNEXE 5 – RETRANSCRIPTION ENTRETIEN « CREASET_4 » .....   | 27  |
| ANNEXE 6 – RETRANSCRIPTION ENTRETIEN « GSK_1 » .....       | 31  |
| ANNEXE 7 – RETRANSCRIPTION ENTRETIEN « GSK_2 » .....       | 39  |
| ANNEXE 8 – RETRANSCRIPTION ENTRETIEN « GSK_3 » .....       | 45  |
| ANNEXE 9 – RETRANSCRIPTION ENTRETIEN « GSK_4 » .....       | 50  |
| ANNEXE 10 – RETRANSCRIPTION ENTRETIEN « MARTIN’S_1 » ..... | 57  |
| ANNEXE 11 – RETRANSCRIPTION ENTRETIEN « MARTIN’S_2 » ..... | 64  |
| ANNEXE 12 – RETRANSCRIPTION ENTRETIEN « MARTIN’S_3 » ..... | 69  |
| ANNEXE 13 – RETRANSCRIPTION ENTRETIEN « MINAKEM_1 » .....  | 77  |
| ANNEXE 14 – RETRANSCRIPTION ENTRETIEN « MINAKEM_2 » .....  | 80  |
| ANNEXE 15 – RETRANSCRIPTION ENTRETIEN « MINAKEM_3 » .....  | 84  |
| ANNEXE 16 – RETRANSCRIPTION ENTRETIEN « MINAKEM_4 » .....  | 89  |
| ANNEXE 17 – RETRANSCRIPTION ENTRETIEN « MINAKEM_5 » .....  | 95  |
| ANNEXE 18 – RETRANSCRIPTION ENTRETIEN « MINAKEM_6 » .....  | 101 |



## Annexe 1 – Guide d’entretien

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>I. Individu par rapport à l’organisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Parcours</li> <li>▪ Rôle</li> <li>▪ Activités principales</li> </ul>                                                                                                                                                                                                               | <p><b>II. Organisation par rapport à l’environnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Connaissance sur les actions environnementales</li> <li>▪ Connaissance sur certifications environnementales</li> <li>▪ Communication EMS ou certifications</li> <li>▪ Promotion EMS ou certifications</li> <li>▪ Implication organisation</li> <li>▪ Implication individuelle (transition th. III)</li> </ul> |
| <p><b>III. OCBE et justice organisationnelle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comportements verts</li> <li>▪ Eco-helping</li> <li>▪ Eco-innitiatives</li> <li>▪ Engagement eco-civique</li> <li>▪ Motivations</li> <li>▪ Soutien organisationnel</li> <li>▪ Soutien collegues et superviseurs</li> <li>▪ Lien EMS</li> <li>▪ Justice</li> <li>▪ Justice</li> </ul> | <p><b>IV. Individu et environnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comportements verts</li> <li>▪ Motivations</li> <li>▪ Référent</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Thèmes                                         | Sous-thèmes / Questions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Preliminaires                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Bonjour. Avant toute chose, je vous remercie de me recevoir aujourd'hui et de me consacrer du temps.</li> <li>→ Je m'appelle Lauranne Collin et je suis étudiante en 2<sup>ème</sup> année de Master en sciences de gestion à la Louvain School of Management, à l'UCL. J'ai contacté votre entreprise dans le cadre de mon mémoire.</li> <li>→ En quelques mots, mon étude concerne les entreprises ayant mis en place des systèmes de management environnemental et c'est dans ce contexte précis que j'ai décidé de contacter votre entreprise vu qu'elle a obtenu la certification EMAS.</li> <li>→ Je vous propose d'enregistrer cet entretien. Bien sur, cet enregistrement et sa retranscription resteront confidentiels. J'utilise cette méthode uniquement pour éviter les erreurs lors de la prise de note et rester fidèle à vos propos.</li> <li>→ Cet entretien ne devrait pas excéder une heure. Il est important que vous compreniez qu'il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse à mes questions et que je ne porterai aucun jugement de valeur à ce que vous me direz. Ceci est un entretien qualitatif et je suis donc intéressée par ce que VOUS avez à dire en tant que représentant de vous-même et non de la norme des employés par exemple.</li> <li>→ Avez-vous des question avant que nous commençons ?</li> </ul> |
| I. Individu par rapport à son organisation     | <p><b>PARCOURS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Pouvez-vous me parler de votre parcours ?</li> </ul> <p><b>RÔLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Pourriez-vous me parler de votre rôle au sein de cette entreprise ?</li> </ul> <p><b>ACTIVITES PRINCIPALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Quelles sont les principales missions/activités dont vous avez la charge ?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| II. Organisation par rapport à l'environnement | <p><b>CONNAISSANCE SUR LES ACTIONS ENVIRONNEMENTALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Qu'est ce que votre entreprise fait pour l'environnement ?</li> </ul> <p><b>CONNAISSANCE SUR CERTIFICATIONS ENVIRONNEMENTALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Que connaissez-vous à propos des certifications environnementales de votre entreprise ?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               | <p><b>COMMUNICATION EMS OU CERTIFICATIONS</b></p> <p>→ Comment êtes-vous informé sur ces politiques environnementales et ces certifications, ces certifications (si cas échéant) ?</p> <p><b>PROMOTION EMS OU CERTIFICATIONS</b></p> <p>→ De quelle manière ces politiques, certifications sont mises en avant et sont supportés par votre organisation ou supérieurs ?</p> <p><b>IMPLICATION ORGANISATION</b></p> <p>→ Qu'est ce que cela implique pour le fonctionnement de l'entreprise ?</p> <p><b>IMPLICATION INDIVIDUELLE (transition thème III)</b></p> <p>→ Qu'est ce que cela implique pour vous au sein de l'organisation ?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>III. OCBE et justice organisationnelle</p> | <p><b>COMPORTEMENTS VERTS</b></p> <p>→ Que faites vous pour l'environnement sur votre lieu de travail ?</p> <p>→ <b>OCBE</b><br/>Ces comportements sont-ils requis ou récompensés par l'entreprise ou votre superviseur ?</p> <p><b>ECO-HELPING</b></p> <p>→ Comment est ce que la gestion environnementale influence-t-elle vos relations avec vos collègues ?</p> <p><b>ECO-INNIATIVES</b></p> <p>→ Comment est ce que la gestion environnementale influence-t-elle vos prises d'initiatives ?</p> <p><b>ENGAGEMENT ECO-CIVIQUE</b></p> <p>→ Comment est ce que les politiques environnementales de votre entreprise affectent-elles votre engagement envers l'entreprise ou ses activités ?</p> <p><b>MOTIVATIONS</b></p> <p>→ Pourquoi faites-vous cela ?</p> <p><b>SOUTIEN (ORGANISATIONNEL, COLLEGUES, SUPERVISEURS)</b></p> <p>→ Comment êtes-vous encouragé à avoir des comportements écologiques ou soucieux de l'environnement ?</p> |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               | <p><b>JUSTICE</b></p> <p>→ Comment percevez-vous / jugez-vous l'engagement de l'entreprise envers l'environnement ?</p>                                                                                                                                                                                                                                       |
| IV. Individu et environnement | <p><b>COMPORTEMENTS VERTS</b></p> <p>→ Qu'est ce que vous faites pour l'environnement dans votre vie privée ?</p> <p><b>MOTIVATIONS</b></p> <p>→ Pourquoi faites-vous cela ?</p> <p><b>REFERENT</b></p> <p>→ Comment êtes-vous sensibilisé aux enjeux environnementaux de manière générale, que ce soit dans la vie privée ou sur votre lieu de travail ?</p> |

## Annexe 2 – Retranscription entretien « Créaset\_1 »

(Préliminaires, tutoiement proposé)

*E : Donc ma première question, peux-tu me parler un peu de ton parcours professionnel ?*

R : Ah c'est très atypique le mien. C'est à dire que moi j'ai commencé ici à 17 ans. J'ai commencé, en fait, dans l'atelier de production. Ca a duré 6 ans. Et puis je suis passé responsable informatique. Il faut savoir que je suis autodidacte. Donc, j'ai absolument pas de graduats, à ma grande peine parce que j'aurais du. J'ai pas de formation particulière, j'ai commencé sur le terrain, par la force des choses parce que l'IT qui était en place il a claqué la porte du jour au lendemain et comme j'avais déjà quelques connaissances, j'ai pris un petit peu... Voilà, j'ai repris dans l'état des choses et puis bon maintenant ça fait quand même un peu plus de 10 ans donc à force, voilà, ça se passe relativement bien. Et ben je fais partie de l'équipe aussi un petit peu par l'historique. Il y en a plus beaucoup ici qui sont là depuis autant d'années parce que ça rentre, ça sort énormément. On est que 5 ou 6 je pense à être proche de la vingtaine d'années d'historique parce que, on va en venir plus tard, mais le côté EMAS ce n'est pas seulement le côté environnemental mais c'est vraiment une gestion d'entreprise très spécifique et très approfondie. Il y a du RH, de l'écologie, de la gestion quotidienne, eau, électricité, enfin tout... C'est ça qui m'a vraiment attiré en fait. C'est vraiment, parce que l'écologie on en entend parler tout le temps, pour tout et n'importe quoi, les pubs, ... A la limite parfois on se demande ce que ça veut encore dire parce que ça part dans tous les sens et on a du mal à maîtriser vraiment ce qu'il en ressort. Et c'est cet aspect très varié de l'entreprise qui m'a incité à participer et à faire partie de ce groupe.

*E : D'accord. Je pense que ça répond déjà en partie à ma deuxième question. Mais est ce que tu peux me parler de ton rôle au sein de l'entreprise de manière large ?*

R : Ben donc, au niveau du job description ou heu ?

*E : Oui ça peut être dans l'EMAS ou de manière générale en tant qu'IT manager ou...*

R : Ben, en fait, donc là je gère un parc d'une cinquantaine d'utilisateurs actifs plus des serveurs, j'ai un local informatique que je te montrerai après si tu veux. Au-delà de ça, bah j'ai ... La connaissance de l'entreprise fait qu'on est un petit groupe restreint ici à un petit peu faire du touche-à-tout. On vient nous trouver pour des conseils ou pour intervenir à gauche à droite parce qu'on ne sait pas vers qui se tourner. On va chercher les anciens, ce qui fait qu'on a souvent beaucoup de boulot pour pas grand chose mais il suffit d'un "ah c'est comme ça qu'on a fait il y a autant de temps", un souvenir ou un conseil ça suffit. J'ai fait partie à un moment donné du comité de recrutement mais je ne suis pas vraiment RH dans l'âme donc voilà ça n'a pas, voilà, j'ai pas participé d'avantage. L'EMAS. Mais rien que de participer à EMAS on se trouve à plein dedans, les deux pieds. Là on est vraiment au centre de l'entreprise et tout passe par nous d'une manière ou d'une autre, quoi qu'il en soit. Que ce soit les chiffres, le RH, l'organigramme, le personnel, etc. On est au courant de tout avant tout le monde parce que on doit mettre certaines choses en place à l'arrivée, au départ de certaines personnes. Et on est souvent au courant avant même que eux même le sachent. Donc c'est délicat mais c'est très intéressant, c'est très motivant. C'est valorisant. On va dire ça comme ça.

E: D'accord. Donc c'est IT de manière formelle et EMAS et donc ça touche un peu à plein de missions.

R: Voilà exactement. Mais déjà l'IT à la base, c'est un poste...

E: C'est un support j' imagine pour d'autres activités ...

R: Voilà. Mais il y a un côté confidentiel aussi. Moi j'ai accès à tout, on vient souvent me trouver, notamment la direction, c'est ça que je suis assez proche de la direction. C'est pas forcément une bonne chose mais pour des raisons de "on a des soupçons sur certaines personnes" ou "ah bah on va se séparer de celui-là il faudrait commencer à « back-upper » sa machine discrètement", etc. Donc, le rôle d'IT plus le rôle dans l'EMAS fait que on est au centre de tout et il y a du bon côté mais c'est très difficile parfois.

E: Très bien merci. Pour parler de l'organisation en tant que telle, est ce que je peux vous demander qu'est ce que fait l'entreprise pour l'environnement? Plus spécifique de manière environnement que de manière générale vu que l'EMAS est large.

R: Alors là je pense qu'on va commencer par ... Enfin c'est plutôt l'historique de notre certification. Il faut savoir qu'on est certifié je pense depuis 6 ou 7 ans. J'ai pas la date précise en tête. On a été un petit peu contraint d'adopter cette certification. Parce que, à la base, on est une entreprise d'impression digitale. Et qui dit impression dit encre, dit solvant. C'était comme ça il y a 6-7 ans. C'était hyper polluant. C'était désagréable pour le personnel parce qu'on avait les odeurs de solvant en permanence, ils devaient travailler avec des masques sur les machines. Et du jour au lendemain, la Commission Européenne, qui a créé EMAS, a décidé que la plupart de ses sous-traitants devaient être certifiés EMAS pour continuer à travailler avec eux. Et comme c'était notre plus gros clients, on a été contraints et forcés de faire cette certification. Il faut savoir qu'EMAS, en général, on donne un an, ça c'est la durée on va dire théorique, pour qu'une entreprise arrive à s'adapter à la première certification. Nous on a été certifiés en trois mois. Donc on a donné un coup de balai phénoménal du jour au lendemain et puis on s'est adapté au fur et à mesure avec les années. Si maintenant, au mois de mai, notre certification, qui est une certification qui n'est pas reconductrice... En fait la certification elle se passe en trois ans. Donc on est certifiés pour la première fois, on a notre beau papier, on est audités et puis les deux années qui suivent ce sont des certifications, on va dire, de contrôle. Ce qui n'est pas une reconduction, donc on ne risque pas grand chose à part une remarque, etc. Mais la troisième année, là c'est vraiment de nouveau un audit très important. C'est comme celui qu'on a le mois prochain où l'auditeur, De Vinçotte, vient, comme pour les autres années hein, mais là il vient vraiment. Il met le doigt sur ce qui ne va pas et là, ce n'est pas compliqué, on l'a ou on l'a pas. Et si on la perd, en gros, on perd la Commission Européenne et on perd un appui clientèle également parce que c'est une de nos forces. On met en avant également ce côté écologique pour prospecter vers des clients, des multinationales qui, eux, aiment bien se mettre en valeur en disant "on travaille avec des sous-traitants écologiques", etc. Donc c'est très important pour nous.

E: D'accord.

R: Et je t'avoue que je ne me souviens plus du tout de ta question donc j'ai débordé.

E: Qu'est ce que l'entreprise fait pour l'environnement donc peut-être des exemples ...

R: Ah ben voilà. Alors, on a changé complètement notre parc machine. Donc on est passé maintenant sur des machines qui sont 0% solvant. On a, au niveau de l'atelier de finition, on utilisait des genres de white spirit, etc., et on est passé à des liquides qui sont 100% sans solvant. Donc ça c'est au niveau pur écologique. Il y a le côté EMAS bien être, notamment du personnel. On a travaillé là-dessus. Il y a le tri des poubelles, le bruit, l'air, la qualité de l'air ... Il y a tout un tas de points sur lesquels on a travaillé qui font totalement partie de notre bulle EMAS on va dire. Il n'y a pas que le côté écolo. On pourrait le croire mais c'est très vaste. Mais donc ça, je te montrerai peut-être après des documents, peut-être même une partie de la certification qu'on est en train de faire. Je pense que ça peut être intéressant que tu aies un visu là-dessus. Je pense pas qu'il y ait des choses confidentielles là-dedans. Je demanderai quand-même peut-être à Laurence mais si t'as de quoi que ce soit, il y a des choses que je pourrai te donner.

E: Ca va, c'est gentil.

R: Oui, ce sera beaucoup plus facile pour toi je pense.

E: Alors, j'allais demander quelles sont les connaissances sur les certifications mais là je pense qu'on est en plein dedans. Ou est ce que tu as des connaissances sur d'autres certifications que celles EMAS?

R: Oui. Oui et non. C'est à dire que EMAS, au début, c'était la certification EMAS, point, barre. Ils se sont rendus compte par la suite à la Commission Européenne que la certification EMAS englobait une partie... Enfin non, je reformule ma phrase, qu'une partie de la certification EMAS était en fait identique à la certification ISO 14001. Donc ils ont décidé que les sociétés qui étaient certifiées EMAS étaient d'office ISO 14001. Donc maintenant nous avons les deux certifications. Ce sont les seules certifications que nous avons jugées nécessaires de prendre vu que voilà ...

E: Elles englobent déjà ...

R: Oui elles englobent énormément de choses. C'est déjà pas facile. On nous a proposé déjà la fameuse ISO ... C'est quoi cette... Que tout le monde a en fait. Certification qualité ... ISO9001? Mais on ne peut pas ... Enfin, je veux dire, alors il faut engager des gens à plein temps qui passent leur temps à gérer... Ce n'est pas possible donc voilà on en reste à notre EMAS qui est déjà très... Au niveau charge de travail, c'est important. Au niveau investissement du personnel, c'est important aussi. On ne peut pas leur imposer cinquante certifications en plus.

E: Ça va, très bien merci. Et comment, êtes-vous de manière large, ou es-tu informé sur ces politiques environnementales? Même si, dans ce cas-ci, j'imagine qu'on est dans le cœur.

R: Au niveau des lois qui sortent, au niveau des nouveautés, comment nous est ce qu'on communique ou comment est ce que nous on reçoit l'information?

E: Oui j'imagine qu'ici, tu es au cœur de la communication aussi. Mais comment est ce que l'entreprise communique les besoins à son personnel? Donc, en tant qu'employé, comment est ce qu'on est mis au courant?

R: Alors, il y a plusieurs possibilités. On a la communication "affichage", la communication par mail. On a installé récemment des télévisions. On va lancer un système de « digital signage » qui va nous permettre de communiquer... On va essayer d'implémenter ça chez les clients aussi hein. Pas l'écologique mais vraiment le concept de « digital signage ». Parce qu'on se rend compte que tout ce qui est affichage digital et numérique, c'est beaucoup moins polluant que tout ce qui est affichage papier et autocollant. Parce que ça dure dans le temps, il y a juste la consommation électrique pour laquelle on est en train de faire un bilan carbone, une étude là-dessus. Maintenant, pour le reste, bah une campagne... Allé, pour être vraiment clair, on est dans un domaine professionnel qui est hyper, hyper polluant, si pas le plus polluant, parce que tout ce qu'on fait c'est de la publicité, ça ne dure qu'un temps, on jette tout. Donc on essaye de trouver des alternatives, on essaye de se lancer sur le LED avec des systèmes automatisés qu'on peut gérer à distance. Et donc, voilà, je déborde de nouveau. Tout ça pour te dire qu'on va implémenter ça ici en interne de manière à pouvoir communiquer en temps réel parce que le personnel de l'atelier, par exemple, n'a pas de mail. Donc, outre l'affichage papier, quelle est la manière de communiquer? Bah il y en a pas. Donc par ces téléviseurs là, on aura une communication permanente en temps réel. On a des réunions informatives quelques fois par an également. Voilà, c'est notre façon... Et alors l'habitude, le bouche à oreilles, de vive voix. Quand on se rend compte qu'il y a quelque chose qui ne fonctionne pas, on tape sur le clou, on rappelle... Parce que moi, quand je me mets à la place des personnes qui travaillent à l'atelier et qui, voilà... Les chaussures de sécurité, par exemple, sont obligatoires dans l'atelier de production. Ils n'en mettent jamais. Mais on leur rappelle quand? Quand nous on fait des contrôles de qualité qui s'appellent des "quick check". On a nos papiers avec nos petits plans par zone et "ah y a ça qui va pas, y a ça qui va pas". A ce moment là, on leur rappelle mais il y en a trois ou quatre par ans. Or, les chaussures de sécurité c'est pas pour nous, c'est pas pour nous faire plaisir. C'est pour eux avant tout, c'est pour leur sécurité. Donc il faut avant tout leur rapper souvent, très souvent. Et il faut pas hésiter à faire leur tour. Donc c'est plus qu'une communication, c'est vraiment ... Il faut qu'ils se mettent, qu'ils gardent en tête le fait que c'est quelque chose qui est fait pour eux, pour leur bien-être, leur sécurité et que ça ne doit pas être une...

E: Une charge?

R: Oui une charge. Eux, le voient comme ça. C'est ça le problème. Ça fait des années et des années que c'est comme ça. Pour eux, on leur impose quelque chose, c'est une charge en plus comme tu dis. C'est exactement ça?

E: Donc il faut peut-être réussir à l'implémenter dans la culture...

R: Oui, voilà, tout à fait.

E: Que ce soit quelque chose de naturel.

R: Il y a une diplomatie constante et c'est une culture. Enfin je ne sais pas comment vraiment l'expliquer mieux mais ça doit rentrer dans les mœurs. Ils doivent pouvoir vivre avec de façon totalement normale, pas en se disant "ah oui je dois me rappeler de faire ça". Il faut que ça vienne tout seul. Voilà.

E: Très bien, merci. Et de quelles manières ces politiques dont on vient d'avoir des exemples sont mises en avant et sont supportées par les superviseurs de chacun, les employés? Est ce que c'est fait de manière informelle, formelle?

R: Pas spécialement non. Les personnes qui communiquent, ce sont l'EMAS team. Le problème ici, et ça je pense que Laurence te le dira, c'est d'arriver à investir la direction. Pourtant, à la base, EMAS c'est la direction qui chapeaute EMAS et qui doit donner ses objectifs pour l'année, etc. Mais on a vraiment du mal à les investir dedans. Donc, on prend un petit peu leur rôle à pleine charge, à pleines mains. Donc l'information vient de nous. Et ça aussi c'est un problème. Quand je te disais tout à l'heure que les gens ont du mal à adopter cette philosophie EMAS... En plus, on a vraiment du mal à faire investir la direction et que l'information, la marche à suivre vient de nous et comme nous ne sommes pas la direction, cela n'a pas le même impact. Donc ça c'est vraiment un gros souci parce que le directeur va passer derrière et dire "non c'est comme ça, ça va se faire comme ça". On aimerait que ce soit comme ça mais ce n'est pas le cas. Donc non ça se résume à l'EMAS team.

**(Interruption de l'entretien par un collègue. Echange entre les deux collègues sur la question précédemment posée avant la demande de l'étudiant pour continuer l'entretien en tête-à-tête et continuer avec le collègue une fois le premier entretien terminé : )**

R(2): Il faut savoir une chose, c'est qu'on travaille dans le secteur le plus polluant parce qu'on fait de l'éphémère tu vois, de la décoration éphémère. Il y a rien de plus polluant. Construire une voiture qui va polluer c'est une chose mais la décorer, tu vois, avec des vinyles, des encres... Maintenant les encres qu'on utilise ici sont beaucoup moins polluantes mais on est dans un secteur assez particulier. Maintenant, tout ce qui est EMAS, ça vient de l'humain, ça vient des personnes qui travaillent ici, tu vois, qui se sont investis. Quelqu'un qui y en a rien à faire, qui va pas trier ses déchets chez lui, bon ben ici, il va se sentir forcé de le faire. Maintenant, celui qui fait ça tous les jours, qui a envie de faire ça, ceux qui sont justement dans l'équipe EMAS, le font pas pour Créaset. Ils le font pour eux-mêmes. C'est quelque chose, on l'a, on ne l'a pas. Après maintenant, qu'on fasse ça... EMAS, en fait, il y en a qui voient ça comme obligation de trier, de ci, de là alors que non. EMAS c'est là pour le bien-être des gens que ce soit pour la sécurité, que pour l'environnement, en général ou propre ici. Le fait qu'il y ait des poubelles propres, du tri, beaucoup moins de bruit dans l'atelier, des solvants... Avant, au tout début que je travaillais ici, tu sortais, t'avais l'impression que... Tu sentais le solvant, le vinyl... J'imagine que même la peau devait sentir, déjà que les vêtements sentaient.

R: Attention qu'on a une évolution de la perception des employés parce qu'on a, chaque année, pour l'audit, on appelle ça des cartes météo, qui est un questionnaire de tendances, si tu veux, et, en fonction des réponses, et nous on fait des statistiques. Et les statistiques sont beaucoup plus positives qu'au début.

R(2): Oui mais attention parce que je me souviens la première fois, les questions avaient été tellement mal tournée que "vous sentez vous plus impliqué par EMAS au travail?". Bah "non, pas plus, je le suis déjà". Ça dépend en fait comment... Ces trucs-là il faut faire attention, ce sont des questions un peu piège parce que tu réponds "oui" si tu es plus impliqué mais si tu es pas plus impliqué c'est que, voilà, il y a une limite aussi. C'est comme un moment, on avait beaucoup moins de matières recyclées. Pourquoi? Parce qu'on avait moins de bois. Mais c'est positif d'avoir moins de trucs à recycler. Du moment que les déchets, les tout-venants, n'augmentent pas, ça va. Parce qu'il y a des gens qui ont utilisé les palettes pour faire de la récupération ou pour se chauffer même donc les analyses comme ça, c'est toujours un peu... Il faut regarder un peu plus loin. C'est comme cette année, on a augmenté la quantité d'eau utilisée mais il ne faut pas contenter de dire qu'on a augmenté la quantité d'eau. Il faut se demander pourquoi et le fait de se dire "pourquoi" ce n'est pas spécialement logique. Ça dépend peut-être des chiffres d'affaire. On a travaillé plus, on avait besoin de plus d'eau, on a fait des portes ouvertes, on a eu cinq cent personnes pendant trois jours donc voilà. Les chiffres ils sont là. Ces données, il ne faut pas toujours les prendre brutes comme ça. C'est un travail sur l'année.

R(2): Pour faire comprendre aux gens que c'est pas pour les emmerder ça prend du temps. Parfois, on dit EMAS-merde parce que, pour certains ça a l'air contraignant mais cela ne l'est pas. Ce sont des règles de vie à respecter.

R: De toute façon, on est un peu obligé de faire pareil chez nous.

*R(2): C'est la même chose. Moi je suis en train de faire avec mes filles. Je leur explique qu'il y a une poubelle pour mettre leurs briques de jus si il est fini. Si c'est pas fini, on me le laisse pour que je m'en occupe moi. On fait pareil pour les papiers et sinon, la grande poubelle, oui c'est tous les déchets en plastique, etc.*

R: On se rend pas compte le gain à la fin de l'année. Si il faut se limiter à cela, bah oui, c'est un gain financier, tout simplement. Parce qu'il y en a un.

*R(2): Ca, moi, je me suis toujours demandé, pourquoi on a jamais discuté de ça? C'est du gain économique et mine de rien, avec tous les déchets qu'on a ici, un container pour le carton, ça ne doit pas être le même prix qu'un container pour le tout-venant. Donc, tu vois ça, ça fait beaucoup.*

E: Je voulais juste savoir si vous vouliez continuer à deux ou pas. Parce que pour toutes les questions sur que votre entreprise fait c'est parfait mais les questions suivantes sont plutôt sur les comportements de chacun donc je pense que ça va être compliqué de faire ça à deux.

R: En fonction de tes besoins.

...

*R(2): Moi personnellement, ce sont des comportements que j'avais déjà avant de venir ici et que j'ai toujours autant, ni plus ni moins. J'ai été élevé comme ça et c'est aussi ce que j'essaye de faire passer à mes familles. Tu as une araignée près de toi, ça sert à rien de crier et ça sert encore moins de l'écraser. Si elle est trop grosse, t'appelles papa, je la mets dehors. Ca c'est le genre de trucs que, sans tomber dans le bobo, qui ... Ca sert à quoi de tuer cette pauvre petite bête ou on essaye de trier les affaires, on essaye de moins gaspiller. Tu manges pas ta banane à l'école, OK, ou tu la manges à moitié, OK pas problème. Tu la ramènes à la maison. On donne les restes aux poules et ce qu'on ne donne pas aux poules, elles le savent, c'est compost. Je faisais tout ça avant de venir ici donc j'essaye d'amener des idées ou des solutions quand c'est faisable. Cela ne l'est pas toujours mais ... Patrick voulait mettre des panneaux solaires sur le toit mais ce n'était pas faisable. Il est un peu fufou aussi... Au-delà de ça, tu vois, pour tout ce qui est EMAS, tout ce qui est plutôt écologique, en général, ça le dérange pas de rouler dans un Aston ou un 4x4. Mais bon, il écoute beaucoup de choses. Mon papa est apiculteur, il y a un grand terrain vague ici derrière et je dis à mon père "je crois que le père serait content qu'on vienne déposer des ruches là, je crois que moralement ça lui ferait quelque chose". Mon père finalement c'était trop loin pour lui mais j'ai un autre ami qui avait ici derrière les bois des ruches et il amène des ruches depuis trois ans maintenant. Voilà, ça fait des ruches. On n'a jamais eu de bobos. Ce sont des abeilles domestiques donc elles sont génétiquement sélectionnées pour qu'il n'y ait pas de problèmes comme ça... Même sur le parking y a rien.*

*R(2): C'est une connerie mais moi, je mange une pomme ou une poire, je me lève. On a un bac à compost ou en tout cas un petit sac éco et un petit compost qu'on a fait cette année ici. Ben je vais porter ma pomme au compost. Je veux dire, ça me prend autant d'énergie que le mettre à la poubelle. Ca c'est le truc que je fais et je pense pas qu'il y ait quelqu'un d'autre qui le fasse.*

### **(Retour à l'entretien individuel)**

E: Alors la question suivante, c'est dans la lignée de ce que fait l'entreprise pour l'environnement. Maintenant, j'aimerais savoir ce que toi, personnellement, tu fais pour l'environnement ici sur ton lieu de travail?

R: Disons que, en parlant d'investissement personnel... Il y a eu beaucoup au début, pas d'obligation mais disons que je ne suis pas né avec un pied vert quoi. Donc il a fallu que je m'adapte et que je comprenne le pourquoi et où on voulait en venir. Et je me suis franchement rendu compte de tout ça et là je me suis dit "c'est une bonne idée quoi". Et là, je me suis vraiment investi. Ca c'est au niveau de la motivation. Maintenant, au niveau du travail au quotidien, ce sont des choses comme... Ce sont des réflexes à avoir avant tout. C'est con mais c'est le tri, tout simplement, tri des poubelles. Il y a le côté contrôle. Donc c'est avoir un œil qui traîne un peu partout parce qu'il n'y a pas que le côté écologique comme on en a parlé tantôt. Il y a le côté bien-être, le

côté sécurité. Donc c'est avoir ce réflexe que les autres n'ont pas forcément parce qu'il n'en ressent pas le besoin ou parce qu'ils ne sont pas concernés ou simplement parce qu'ils n'en ont pas envie. Mais l'EMAS team on a vraiment une vue d'ensemble de tout, des choses qui ne sont dévoilés qu'à l'audit, qu'on travaille entre nous mais que le personnel n'a pas besoin de savoir parce qu'ils ne sont pas concernés. C'est d'avoir vraiment... Il faut être un prédateur quoi. Avoir l'œil partout, savoir réagir du tac au tac et s'intéresser à tout. Essayer de couper les informations. Non c'est une charge quotidienne malgré tout, en plus du boulot pour lequel on a été engagé. Mais il y a toujours cette charge qui perdure un petit peu en arrière-plan. C'est un travail quotidien, tout à fait.

E: Et par exemple, quand vous parlez des réflexes de tri, ce sont des choses qui sont formellement demandées par l'entreprise?

R: Oui. Oui, dans le cadre d'EMAS. Je sais pas ce qu'on pourrait faire de plus que ce qui est demandé par EMAS parce que c'est extrêmement large. C'est vraiment très, très large. Donc au sein d'une entreprise avec le personnel comme on a, officiellement on est à 49-48, on doit avoir mille ou deux mille mètres carré. Donc on est pas non plus en entreprise énorme. Je pense que c'est suffisant pour ici. Il y a sûrement de faire mieux et de faire autre chose. Mais est ce que ça s'implique ici? Je ne pense pas.

E: D'accord, merci. J'ai quelques sous-questions dans le même genre. C'est parce que parfois il y a des sortes de comportements auxquels on ne pense pas donc c'est pour donner des idées. Comment est ce que, éventuellement, la gestion environnementale EMAS influence-t-elle les relations avec tes collègues? Est ce que ça a changé quelque chose?

R: Je ne pense pas personnellement en relation humaine. Maintenant, il y a lieu de... Il y a certains points d'attention au niveau, je vais pas dire comportemental humain, mais au niveau côté professionnel surtout. C'est qu'il y a des choses qui ont été mises en place par EMAS qui doivent être suivies de façon stricte ou de façon un peu plus légère. Et, moi, mon rôle en tant que responsable EMAS c'est de veiller à ce que ce soit suivi. Donc parfois on passe un peu pour les chiants auprès des gens parce qu'on fait que répéter la même chose, on les sort un petit peu de leur confort, de leur petite bulle qui est pas spécialement la bonne nulle. Donc, voilà, il y a le côté un petit peu répressif. On essaye de faire de la prévention, enfin on en fait, mais de temps en temps, il faut être un petit peu répressif. Il y a déjà des recommandés qui ont été envoyés parce que les chaussures de sécurité, chaque année, ça tombe à un ou deux ou trois recommandés qui sont envoyés parce que, au bout d'un moment, à force de répéter, répéter, répéter, si l'auditeur il vient en dehors des dates convenues jeter un coup d'œil on est vus quoi. Il fait faire en sorte que les choses soient respectées mais c'est pas toujours bien perçu non. Voilà.

E: Et, ça, ça fait partie du rôle EMAS attribué?

R: Ah oui, tout à fait. On est là pour ça. Il y a la responsable EMAS qui est Laurence. Nous, on est un cran en-dessous, je vais dire. On est des administratifs ou pour certaines tâches sur le terrain, bien spécifique, mais moi, et je pense que je parle au nom de toute l'équipe EMAS, ça me semble important de relever les points à problèmes, les points importants de façon naturelle, tout au long de l'année sans pour autant aller la chercher pour qu'elle s'en charge. Donc on intervient directement.

E: Comment est ce que, de nouveau l'EMAS, a pu influencer sur la prise d'initiative?

R: Je pense que cela vient de répondre à ta question. Oui c'est une façon naturelle qui vient à un moment donné. Quand tu es investi dedans, c'est logique, tu peux pas faire autrement. Ça devient des réflexes en fait, donc voilà. Des prises d'initiatives et Laurence adore les prises d'initiatives.

E: Et est ce que cela a affecté l'engagement envers l'entreprise et ses activités?

R: Moi, en qui me concerne, oui. Cela a accentué l'engagement, je pense. Parce que bon, j'ai l'historique déjà. Je suis là depuis longtemps, je connais tout le monde. Donc je suis investi d'une certaine manière. Mais quand tu mets le nez dans toutes les parties d'entreprise, les choses visibles, invisibles. Quand tu as le nez dedans, tu te rends compte des choses qui sont bonnes, qui sont belles, quand tu te rends compte des choses qui sont un

peu plus "touchy" ou dont il vaut mieux pas que le personne le sache, tu as ... Allé... Rappelle moi un peu ta question?

E: C'est pour savoir comment est ce que cela affecte éventuellement l'engagement.

R: Oui bah voilà, c'est ce que je suis occupé à expliquer. C'est quelque chose, tu te sens beaucoup plus investi, beaucoup plus engagé. Tu travailles pour l'entreprise mais c'est ton entreprise en fait.

E: Et pourquoi tu t'engages dans ces comportements de contrôle? Quelles sont tes motivations?

R: Ben parce que je sais surtout ce qu'il y a à la fin. Au niveau de la certification, si tu veux, on a ... Laurence ne t'a encore rien expliqué en fait?

E: Vaguement.

R: Toute action qui est entreprise en fait... On se rend compte là qu'il y a une cannette dans la corbeille à papier. C'est con hein, on ne le fera pas hein mais bon. Il y a une cannette et donc on peut faire une note de non-conformité qui stipule qu'on a trouvé une cannette dans la poubelle à papier. Bon, déjà savoir pourquoi? Donc, la cause, bah on s'est rendu compte visuellement que voilà. Quelle est la raison? Bah la poubelle est peut-être mal indiquée. Quelle est la solution? Ah peut-être mettre un autocollant sur la poubelle. Et tout ça enchaîne une série d'opérations, d'interventions qui s'étalent sur, à mon avis, une quinzaine de documents différents pour se retrouver, à l'audit, au moment où on fait un récapitulatif, avec la direction, avec l'auditeur, avec un audit interne, etc., où on expose les problèmes qui s'est passé pendant l'année. Et on dit "ah il s'est passé ça", "il faut trouver des solutions", "faudrait peut-être penser est ce qu'on va investir dans des nouvelles poubelles de couleurs différentes", ... Tu vois? Cet exemple est con comme la lune mais c'est pour te montrer que, dès qu'il se passe un petit quelque chose ici, à la fin, c'est une charge de travail énorme. Je parle pas seulement de travail. Ça peut être du travail qu'on donne physiquement, ça peut être des finances, des actions qu'on va faire pour tout le personnel, toute l'entreprise. Donc moi je sais toute l'influence que ça a les petites choses de la vie quotidienne et donc moi j'ai tendance à vouloir cadrer. Je pense que c'est pareil pour les autres membres de l'EMAS team. A vouloir cadrer le plus rapidement possible pour pas que ça ne s'amplifie dans l'année. Il y a des choses qui ne sont pas nécessaires. Une fois que les gens ont le réflexe de faire les choses de la bonne façon, à la fin de l'année, on est fiers de pouvoir dire "par rapport à l'année dernière, on a réglé ça comme problème", "il ya une amélioration pour ça et ça et ça". Donc voilà, moi, ça, ça me paraît logique comme j'ai le nez dedans. Maintenant, un commercial ne te dire pas du tout la même chose, je pense.

E: Comment est ce que, de manière générale, vous êtes encouragés à avoir des comportements verts sur votre lieu de travail ou à être soucieux de l'environnement de manière large? De nouveau, ça fait partie de ton rôle peut-être...

R: Oui, de nouveau moi je suis en plein dedans. Tout à fait, c'est par rapport à la certification où je me suis investi. Mais je te le dis franchement, j'étais pas du tout dans cette optique là il y a quatre, cinq ans, avant de mettre les pieds dedans. Donc maintenant c'est le cas, voilà. Est ce qu'on est obligé de passer par un investissement complet pour changer un petit peu d'optique? C'est malheureux à dire mais dans mon cas ça a été oui. Attention, qu'il y a cinq ans, on était pas autant dans la "move" écologique que maintenant.

E: Oui, il y a aucun problème. Et alors, comment est ce que tu perçois ou tu juges l'engagement de l'entreprise envers l'environnement? Le fait que l'entreprise ou la direction ait voulu s'investir... Comment est ce que tu perçois cet engagement?

R: A l'époque, c'était plus une obligation qu'autre chose. Maintenant, c'est une chose qu'on est fier de pouvoir mettre en valeur pour vendre. On est une entreprise donc la première chose à faire pour une entreprise c'est vendre. On se sert de l'argument EMAS, écologie, pour vendre. Maintenant, on ne s'en sert pas que pour vendre. Exemple, ici dans le zoning, on est déjà la seule entreprise certifiée EMAS. Chez UCB, à côté, ils sont ISO14001, ils sont pas EMS. On est occupé à créer un comité d'entreprises qui n'existait pas avant avec quatre cinq sociétés importantes du zoning, dont nous, UCB aussi et Karimat, Lonza, etc. On essaye d'intégrer toutes les sociétés du zoning mais bon il y en a quatre cinq qui chapeautent vraiment le truc et on les conseille sur pas mal de points, notamment la gestion des tris qu'on essaye de centraliser pour avoir moins de transport. Il y a

certaines sociétés qui ont des filiales de recyclage que nous on ne connaît pas et qu'on a appris grâce eux. Donc il y a vraiment un échange d'information. On gagne rien, c'est du pur bénévolat. Par contre, à terme, on va y gagner en fluidité, en circulation, en gestion des déchets, en plein de choses. La ça se met en place. On a gagné le prix d'ailleurs de.... Il y a eu une action de mobilité qui il y a eu lieu il y a 6-7 mois qui a eu lieu dans toute la Wallonie. En fait c'était du co-voiturage qui a eu lieu dans tous les grands zonings. Et on a communiqué là-dessus, on a fait des actions spécifiques et on a eu le prix pour le Brabant Wallon par exemple, au niveau du zoning ici. Donc on est investis en dehors de notre « core business ». On s'investit à l'extérieur dans le zoning.

E: Et donc ça paraît juste pour toi?

R: Ah oui, oui, ça me paraît tout à fait normal. Et il y a pas que nous hein. C'est vraiment les gens qui s'investissent ici dans le zoning ont le même objectif que nous hein. On essaye de privilégier le vélo, on est en train de faire en sorte que le Ravel soit réhabilité ici au-dessus pour rejoindre la gare de Braine-l'Alleud par les bois. On peut pas intervenir sur tout mais sur ce qu'on peut faire, on y va quoi.

E: D'accord. Alors maintenant, peut-être plus pour parler de la vie privée, qu'est ce que tu fais pour l'environnement dans la vie privée, hors de l'entreprise?

R: Ça a l'air fort simple à dire comme ça mais ce que j'ai pris l'habitude de faire ici, je le fais aussi à la maison. Voilà. Bon, je n'ai pas non plus les mêmes activités chez moi qu'ici donc ça se limite à pas grand chose mais c'est le tri convenable des poubelles. J'ai un compost également que j'ai fait il y a quelques années. Maintenant, au-delà de ça, c'est les ampoules économiques. Du jour au lendemain, on a mis les ampoules économiques et puis on passe au LED. J'ai fait ça aussi à la maison où j'ai vu d'ailleurs une nette baisse de la consommation. Tout ce qui est machine, lave-vaisselle, on essaye de faire tourner après 22h et le weekend parce qu'avec le compteur bio horaire c'est logique financièrement et puis, si les sociétés fournisseurs d'électricité proposent des prix en dehors des heures c'est pas pour rien, il y a une logique derrière. Donc voilà, à mon avis ça c'est une gestion globale. Ce sont des bonnes pratiques à avoir, qu'on applique à la maison de façon naturelle parce qu'on les applique ici tout simplement.

E: Et les motivations peut-être pour ces comportements à la maison?

R: Ce sont devenus les mêmes qu'ici. Enfin moi, c'est un peu délicat de répondre à ces questions parce que je suis motivé par mon implication dans EMAS. Dans ce que je retrouve à la maison que j'ai ici, bah, j'ai la même motivation. Maintenant, ce serait bien que tu aies plusieurs avis.

E: Comment es-tu sensibilisé aux enjeux environnementaux de manière générale? Que ce soit dans la vie privée ou sur le lieu de travail? Comment est ce que les croyances que tu aurais sur ce qu'il faut faire ou ne pas faire se sont formées au fil des années, je dirais?

R: Bah, il y a des choses où on voit le résultat concrètement et là on se dit "c'est bien". Il y a des choses qui restent très théoriques, qui nous sont imposées par les politiques, les campagnes de pub, etc. où on se dit "mais au fond est ce que ça sert vraiment?". Et il y a encore certains points... En règle générale, il y a toujours un moment donné où on se pose la question "ben finalement, à quoi ça sert?" et j'ai moi du mal à ne pas forcément croire ce que je ne vois pas. Si j'ai pas quelque chose de concret, si j'ai pas des chiffres ou un résultat visuel, c'est vrai que des fois j'ai un petit du mal à voilà... C'est pas facile toujours de s'investir pleinement dans quelque chose où on sait qu'on verra jamais le bout. Je ne sais pas si je réponds à ta question ou...

E: Je ne sais pas... Donc si je comprends bien, c'est le fait d'avoir vu ces résultats à travers les actions menées pour être EMAS qui a fait intégrer les idées que tu as sur l'environnement de manière générale.

R: Oui tout à fait. En ce qui me concerne moi, oui. A la fin, au moment où on sort l'audit, on a tous les résultats et on est bien content d'avoir une chaise des fois parce que ça va loin pour certaines choses. Et c'est grâce à EMAS que l'on voit les résultats.

E: Ça va loin de le sens ou c'est très pointilleux ou que ça a un effet, l'impact est...

R: Positif. Ah non, c'est très pointilleux mais l'impact est très positif.

E: D'accord

R: Et là ça fait quand même plusieurs années mais ça évolue chaque année. Et on en arrive même à un point où on arrive à se demander ce qu'on va pouvoir faire l'année prochaine comme actions EMAS supplémentaires parce qu'on a fait le tour quoi. Et il y a des choses qu'on voudrait bien faire mais qu'on ne peut pas. On voulait végétaliser le toit par exemple mais on ne peut pas parce que le toit a un certain poids au mètre à carré et si on végétalise, avec l'eau qui va stagner, etc., c'est pas possible. Tout va s'écrouler. On voulait aussi mettre des panneaux solaires et isoler tout le toit mais on peut pas parce qu'il y a des questions de budget énormes. Donc quelques fois on est limités dans nos idées. On ne peut pas tout fait malheureusement. Mais on les a les idées. Donc tu vois qu'on a le réflexe d'aller gratter plus loin.

E : D'accord, merci. Voilà, en ce qui me concerne c'est terminé. Est ce que tu as des questions éventuellement ?

R : Non, non. J'en aurai peut-être quand on fera le tour... Tu veux faire le tour du bâtiment éventuellement ?

*(Fin de l'enregistrement)*

## Annexe 3 – Retranscription entretien « Créaset\_2 »

*(Partie de réponses obtenues lors de l'interruption du répondant lors d'un autre entretien:)*

R: Il faut savoir une chose, c'est qu'on travaille dans le secteur le plus polluant parce qu'on fait de l'éphémère tu vois, de la décoration éphémère. Il y a rien de plus polluant. Construire une voiture qui va polluer c'est une chose mais la décorer, tu vois, avec des vinyles, des encres... Maintenant les encres qu'on utilise ici sont beaucoup moins polluantes mais on est dans un secteur assez particulier. Maintenant, tout ce qui est EMAS, ça vient de l'humain, ça vient des personnes qui travaillent ici, tu vois, qui se sont investis. Quelqu'un qui y en a rien à faire, qui va pas trier ses déchets chez lui, bon ben ici, il va se sentir forcé de le faire. Maintenant, celui qui fait ça tous les jours, qui a envie de faire ça, ceux qui sont justement dans l'équipe EMAS, le font pas pour Créaset. Ils le font pour eux-mêmes. C'est quelque chose, on l'a, on ne l'a pas. Après maintenant, qu'on fasse ça... EMAS, en fait, il y en a qui voient ça comme obligation de trier, de ci, de là alors que non. EMAS c'est là pour le bien-être des gens que ce soit pour la sécurité, que pour l'environnement, en général ou propre ici. Le fait qu'il y ait des poubelles propres, du tri, beaucoup moins de bruit dans l'atelier, des solvants... Avant, au tout début que je travaillais ici, tu sortais, t'avais l'impression que... Tu sentais le solvant, le vinyl... J'imagine que même la peau devait sentir, déjà que les vêtements sentaient.

*R(2): Attention qu'on a une évolution de la perception des employés parce qu'on a, chaque année, pour l'audit, on appelle ça des cartes météo, qui est un questionnaire de tendances, si tu veux, et, en fonction des réponses, et nous on fait des statistiques. Et les statistiques sont beaucoup plus positives qu'au début.*

R: Oui mais attention parce que je me souviens la première fois, les questions avaient été tellement mal tournée que "vous sentez vous plus impliqué par EMAS au travail?". Bah "non, pas plus, je le suis déjà". Ça dépend en fait comment... Ces trucs-là il faut faire attention, ce sont des questions un peu piège parce que tu réponds "oui" si tu es plus impliqué mais si tu es pas plus impliqué c'est que, voilà, il y a une limite aussi. C'est comme un moment, on avait beaucoup moins de matières recyclées. Pourquoi? Parce qu'on avait moins de bois. Mais c'est positif d'avoir moins de trucs à recycler. Du moment que les déchets, les tout-venants, n'augmentent pas, ça va. Parce qu'il y a des gens qui ont utilisé les palettes pour faire de la récupération ou pour se chauffer même donc les analyses comme ça, c'est toujours un peu... Il faut regarder un peu plus loin. C'est comme cette année, on a augmenté la quantité d'eau utilisée mais il ne faut pas contenter de dire qu'on a augmenté la quantité d'eau. Il faut se demander pourquoi et le fait de se dire "pourquoi" ce n'est pas spécialement logique. Ça dépend peut-être des chiffres d'affaire. On a travaillé plus, on avait besoin de plus d'eau, on a fait des portes ouvertes, on a eu cinq cent personnes pendant trois jours donc voilà. Les chiffres ils sont là. Ces données, il ne faut pas toujours les prendre brutes comme ça. C'est un travail sur l'année.

R: Pour faire comprendre aux gens que c'est pas pour les emmerder ça prend du temps. Parfois, on dit EMAS-merde parce que, pour certains ça a l'air contraignant mais cela ne l'est pas. Ce sont des règles de vie à respecter.

*R(2): De toute façon, on est un peu obligé de faire pareil chez nous.*

R: C'est la même chose. Moi je suis en train de faire avec mes filles. Je leur explique qu'il y a une poubelle pour mettre leurs briques de jus si il est fini. Si c'est pas fini, on me le laisse pour que je m'en occupe moi. On fait pareil pour les papiers et sinon, la grande poubelle, oui c'est tous les déchets en plastique, etc.

*R(2): On se rend pas compte le gain à la fin de l'année. Si il faut se limiter à cela, bah oui, c'est un gain financier, tout simplement. Parce qu'il y en a un.*

R: Ca, moi, je me suis toujours demandé, pourquoi on a jamais discuté de ça? C'est du gain économique et mine de rien, avec tous les déchets qu'on a ici, un container pour le carton, ça ne doit pas être le même prix qu'un container pour le tout-venant. Donc, tu vois ça, ça fait beaucoup.

E: Je voulais juste savoir si vous vouliez continuer à deux ou pas. Parce que pour toutes les questions sur que votre entreprise fait c'est parfait mais les questions suivantes sont plutôt sur les comportements de chacun donc je pense que ça va être compliqué de faire ça à deux.

*R(2): En fonction de tes besoins.*

...

R: Moi personnellement, ce sont des comportements que j'avais déjà avant de venir ici et que j'ai toujours autant, ni plus ni moins. J'ai été élevé comme ça et c'est aussi ce que j'essaye de faire passer à mes familles. Tu as une araignée près de toi, ça sert à rien de crier et ça sert encore moins de l'écraser. Si elle est trop grosse, t'appelles papa, je la mets dehors. Ca c'est le genre de trucs que, sans tomber dans le bobo, qui ... Ca sert à quoi de tuer cette pauvre petite bête ou on essaye de trier les affaires, on essaye de moins gaspiller. Tu manges pas ta banane à l'école, OK, ou tu la manges à moitié, OK pas problème. Tu la ramènes à la maison. On donne les restes aux poules et ce qu'on ne donne pas aux poules, elles le savent, c'est compost. Je faisais tout ça avant de venir ici donc j'essaye d'amener des idées ou des solutions quand c'est faisable. Cela ne l'est pas toujours mais ... Patrick voulait mettre des panneaux solaires sur le toit mais ce n'était pas faisable. Il est un peu foufou aussi... Au-delà de ça, tu vois, pour tout ce qui est EMAS, tout ce qui est plutôt écologique, en général, ça le dérange pas de rouler dans un Aston ou un 4x4. Mais bon, il écoute beaucoup de choses. Mon papa est apiculteur, il y a un grand terrain vague ici derrière et je dis à mon père "je crois que le père serait content qu'on vienne déposer des ruches là, je crois que moralement ça lui ferait quelque chose". Mon père finalement c'était trop loin pour lui mais j'ai un autre ami qui avait ici derrière les bois des ruches et il amène des ruches depuis trois ans maintenant. Voilà, ça fait des ruches. On n'a jamais eu de bobos. Ce sont des abeilles domestiques donc elles sont génétiquement sélectionnées pour qu'il n'y ait pas de problèmes comme ça... Même sur le parking y a rien.

R: C'est une connerie mais moi, je mange une pomme ou une poire, je me lève. On a un bac à compost ou en tout cas un petit sac éco et un petit compost qu'on a fait cette année ici. Ben je vais porter ma pomme au compost. Je veux dire, ça me prend autant d'énergie que le mettre à la poubelle. Ca c'est le truc que je fais et je pense pas qu'il y ait quelqu'un d'autre qui le fasse.

***(Retour à l'entretien individuel)***

E: Est ce que vous pouvez me parler de votre parcours?

R: Alors moi, que je réfléchisse ... Ca fait une douzaine d'années que je travaille. J'ai été pendant une petite dizaine d'années, voir une grosse dizaine d'années, indépendant. Donc avant, j'étais vraiment indépendant freelance. J'allais travailler à gauche, à droite et je travaillais surtout à Bruxelles et à Uccle dans des agences de publicité. Et après, bah il se fait qu'en 2010 j'ai eu ma première fille et là je me suis dit "stop, moi je veux gagner en qualité de vie et me rapprocher de chez moi". J'habite du côté de Charleroi et faire Charleroi-Uccle tous les jours, ça allait me coûter cher en matraques et pour me frayer un chemin sur la route. Donc je calculais que je perdais environ 40-50 minutes par jour dans les bouchons et embouteillages quand ça allait bien. Donc, au bout d'une semaine, ça te fait quasiment une journée de boulot. Et, en fait, quand je suis arrivé ici, via des anciens collègues qui étaient déjà venus ici parce qu'ils connaissaient des gens et que c'est le milieu du graphisme, et bien je me suis rendu compte que j'allais gagner en qualité de vie et aussi au niveau économique puisque je pouvais travailler plus longtemps. Donc, voilà, j'étais gagnant dans les deux cas. Et je consommais moins aussi, de benzine. Parce qu'avant, surtout à ce moment là, quand c'était avant 2010, enfin avant la crise, l'essence ça montait à 1,40€ - 1,50€ le diesel. Avant ça faisait des pleins de 300€ par mois. C'était costaud.

E: Et quel est votre rôle au sein de l'entreprise? Vos missions, activités classiques je dirais?

R: Tu peux me tutoyer hein. Il y a pas de problème. Mon rôle, je suis graphiste. Bon voilà, il se fait qu'avant on était quatre. Maintenant on est trois. Il y en a un qui est parti. Sur les trois graphistes, il y a Christophe qui est un peu plus âgé que moi mais qui a toujours travaillé chez Créaset, je crois. Il y a Charlotte, qui est un petit peu moins expérimentée. Mais bon, moi je trouve que je suis celui qui a le plus d'expérience, surtout que je suis le seul qui a travaillé dans des agences de publicité. Donc, en général, quand il y a des plus gros dossiers ou des choses plus de créa, c'est moi qui m'en charge. Voilà. Donc et créations, idées, etc.

E: Ok super merci. Maintenant plutôt par rapport à l'organisation, qu'est ce que selon toi, l'entreprise fait pour l'environnement de manière large?

R: Déjà à la base, il faut remettre les choses dans le contexte. Comme j'ai dit tout à l'heure, on est dans le secteur le plus polluant, pour moi, parce qu'on est toujours dans de l'éphémère. On va jamais, c'est jamais du durable ce qu'on fait. Les panneaux, c'est pas pour mettre sur la toiture pour protéger. C'est des panneaux de décoration. Donc, oui, il y en a certains qui restent pendant des années mais d'autres... Allé, je prends le cas, par exemple, du mur qui est derrière ici. C'est un mur qui est imprimé, qui est collé. C'est de la décoration. Si il y avait pas eu, ça aurait été moins joli mais bon, c'est que de l'éphémère. C'est pas utile. Il a fallu produire, c'est sans doute du PVC. Les encres qu'il a fallu mettre dedans, c'était sans doute du solvant. Voilà, on est là-dedans. C'est pas qu'on planque des produits toxiques en-dessous des tapis mais on est un secteur assez polluant. Moins depuis 2010-2011 où on a banni complètement les solvants. Il y avait un côté écologique mais il y avait surtout un côté économique parce qu'à ce moment là, justement, on a commencé à travailler de plus en plus avec la Commission Européenne qui demandait, en tout cas si ils ne demandaient pas qu'on ait la certification EMAS, c'était beaucoup mieux, ça pesait beaucoup dans la balance pour eux. Parce que, voilà, pour eux, c'est bien. Ils peuvent dans leurs petits papiers qu'on fait ci, qu'on fait ça. Donc, surtout par rapport à la Commission Européenne, on a du faire des démarches au niveau des tris. La certification EMAS, c'est contraignant dans le sens où il faut être un peu plus vigilant sur le tri en interne. Papiers, bois, cartons. Avant, beaucoup de trucs allaient dans le tout-venant. Par exemple, à un moment, on a essayé de, il y a deux ans, remplacer le plastibulle par du papier craft mais cela n'allait pas. Tous les panneaux prenaient des coups, du coup il fallait refaire des panneaux donc au niveau écologie c'était pas génial. Qu'est ce qu'on fait d'autres? Voilà certification EMAS ça a commencé comme ça et après, au fur et à mesure des années, on souligne des problèmes. La consommation d'eau par exemple. Il y a un moment où on faisait beaucoup plus de couverture totale de voitures, du wrapping on appelle ça. Donc les voitures arrivaient ici, on les lave au kärcher et ça aussi on a diminué. Ou alors on demandait aux gens de laver leur voiture avant de venir ici. Bah, c'est pas pour ça que, quand je dis "on", tout le monde on consomme. Que ce soit de l'eau consommé là-bas ou ici, c'est pareil hein. A part pour nos chiffres à nous. Ça nous diminue beaucoup l'eau. Aussi le fait qu'on ait une pompe à l'extérieur. Je crois qu'à un moment, il y a des gens qui venaient faire leur nettoyage de bagnole sur le parking ici durant le weekend. C'est le genre de trucs auxquels on a commencé un peu à regarder à gauche, à droite. Le mazout, pareil. Bon ben là, il y a toujours eu des thermostats en haut ou en bas. Bah à chaque fois, je l'abaisse. C'est une question d'acclimation hein. Ici, dès qu'il va commencer à faire meilleur, les gens vont tout de suite crever de chaud. Bah voilà, tout d'un coup ils vont commencé à mettre un peu trop d'air co. Pareil, en automne, quand il commence à faire froid, on est encore acclimaté donc on est tout de suite "aglagla" alors qu'il fait 20 degrés et que c'est suffisant. Donc ça on surveille. Enfin, quand je dis "on", c'est Laurence et moi. En général, on arrive tôt le matin avant les autres et on regarde. Et comme des fois, il arrive aussi qu'on ait eu comme cet hiver deux ou trois pannes de chauffage bah c'est pas amusant quoi.

E: Et qu'est ce que tu connais sur les certifications environnementales de l'entreprise? Même si ici, bon, on est en plein dedans.

R: C'est, qu'est ce que je connais? Tu veux dire en citer plusieurs ou...?

E: Oui si il y en a plusieurs ou sinon sur la certification EMAS. Bon dans ce cas-ci, la question a moins de sens vu qu'on est dans l'équipe EMAS donc vous savez plus ou moins tout ce qui s'y passe. La connaissance est assez approfondie.

R: Oui, j'ai un oeil sur tout moi parce que je suis graphiste et je m'occupe justement de tout ce qui est communication. Donc, d'ordre général, elle vient me voir moi parce qu'elle sait bien que je vais faire ça de bon coeur. Si j'ai des idées, je les amène. Maintenant, si c'était pas... Je sais bien que si j'étais face à un mur... Si il y avait pas Laurence, il y aurait pas tout ça et donc voilà. Je sais bien que je peux venir amener des idées. Parfois, il y a des trucs qui sont pas faisables hein. C'est comme des citernes d'eau sur la toiture, on a déjà essayé et c'est impossible au niveau du poids. Pareil pour le photovoltaïque, c'est pas possible. Maintenant, sur le terrain, à l'arrière, ce serait peut-être possible mais bon ça a un coût que ... Il faut savoir qu'on est dans un secteur aussi où c'est plus l'âge d'or de l'imprimerie comme dans les années 90 ou au début des années 2000. Pour le numérique, c'est plus l'âge d'or du tout. Il y a de la concurrence donc on peut plus se permettre de faire des dépenses comme on a fait pour certaines bêtises il y a quelques années.

E: D'accord.

R: Voilà. Donc au niveau des certifications EMAS... Je m'écarte à chaque fois du sujet hein. Qu'est ce que je connais? Bah oui EMAS je sais que c'est une certification propre à la Commission Européenne des entreprises wallonnes. Je sais bien qu'on est ISO 14001 comme beaucoup d'entreprises. EMAS, je sais bien qu'il y a pas énormément d'entreprises qui l'ont en Wallonie. Nous, on est la 36ème donc c'est que il doit pas y en avoir 2000.

E: Non, en effet. Pour avoir vu la liste, il doit y en avoir 45-50. Et puis, la plus vieille remonte à 1993 ou ... Non à 1998 je pense.

R: Ah oui? Ca je savais pas tiens.

E: Donc c'est tout de même récent.

R: Bah, honnêtement, avant les années 2000, le mot écologie, je suis même pas sûre que c'était écrit dans le dictionnaire. Mais c'est bien, c'est des petites choses mais ça permet quand même de faire avancer les choses. Si il y avait pas tout ça, ce serait malheureux.

E: Et comment est ce que vous informez sur les politiques environnementales mises en place au sein de l'entreprise?

R: Moi, je suis au courant parce qu'il y a beaucoup de choses qui passent par moi. Par exemple, quand il faut faire des papiers ou des affichages ou ne serait-ce qu'un mail envoyé à l'entreprise, bah je veux dire c'est moi qui fait le core de mail ou, au pire, je fais le graphique et je le donne à Eric qui lui le dispatche vu que c'est lui l'IT. Donc voilà, c'est via ça et puis bon je participe pas aux grosses réunions EMAS, sauf ça, mais en général, je suis au courant de tout. Pourquoi? Parce que en fait, j'ai pas le temps. J'ai pas le temps de rester ici pendant une journée ou deux et à remettre en ordre tous les paplards et dire "ah tiens on ferait bien ci, on ferait bien là". Voilà, je passe en général une petite heure pendant la journée et je discute avec eux. Je leur donne des idées. Et puis surtout, souvent, c'est pour ... Maintenant, on est dans une période de constat avec EMAS. On se dit "bah voilà on fait le bilan", "qu'est ce qui va cette année-ci?", "qu'est ce que qui va moins bien?". Et puis bah, des fois, les chiffres, on les interprète comme on veut. C'est comme les questions qu'on nous pose dans le baromètre qui font chaque année, les questions sont de mieux en mieux torchées mais, au début, c'était vraiment... On était obligés de répondre... Enfin, je sais pas à quoi ils s'attendaient, la première année où ils ont fait le baromètre mais l'ancienne direction avait envoyé un mail en disant que c'était scandaleux, qu'on prenait pas ça à coeur alors que oui. Les gens ont répondu comme ils pensaient mais à partir du moment où on répond, comme j'ai dit tout à l'heure "vous sentez vous plus impliqués cette année-ci dans EMAS?". "Non, pas plus, je le suis déjà". Par exemple, les déchets, je trie déjà. Les gars dans l'atelier trient leurs papiers mais ils vont pas commencer à trier encore plus. Enfin, voilà. La réponse c'est non mais c'est pour ça que c'est négatif.

E: Et donc, la communication se fait via des mails et ce genre de rapports?

R: Voilà. Il y a la communication interne et la communication externe. Communication interne, bah voilà maintenant tout le monde est rodé. On peut demander à n'importe qui, même les tous nouveaux dans l'entreprise, "c'est quoi EMAS?", il va savoir répondre en fonction de son niveau d'ancienneté et son niveau d'implication. A l'extérieur, maintenant, on a déjà mis des petits encadrés sur les factures en disant... Je sais pas si tu as vu?

E: Non

R: On a mis des tous petits bandeaux verts en disant "le produit que vous demandez existe peut-être dans une produit plus écologique". Pour faire un carton en forex en plastique, c'est bien, maintenant, on peut le faire en "reboard". C'est une matière différente, c'est une texture, une qualité aussi différente et ça peut intéresser la personne pour X raisons. Voilà, ça c'est le genre de petits trucs qu'il y a moyen, qu'on fait vers l'extérieur ou qu'on communique aussi via le responsable d'achat. On demande aussi toujours si il y a des produits écologiques, pas spécialement les moins chers, mais qu'il y ait une gamme un peu plus respectueuse de l'environnement.

E: D'accord.

R: Voilà, moins de PVC, moins de produits moins recyclables. Ca fait partie de l'échange avec les fournisseurs.

E: D'accord. Qu'est ce que ça implique pour le fonctionnement de l'entreprise? Est ce qu'il y a d'autres choses que ce qu'on a déjà dit?

R: C'est une discipline hein. Je veux dire, trier, penser à apprendre aux enfants à trier, je vois pas pourquoi on le ferait à la maison et pas ici. Donc qu'est ce que ça implique? Moi je pense que pour une entreprise comme Créaset, ça a apporté aussi un petit profit économique parce que, voilà, jeter des palettes dans des trucs tout-venant, c'était facile avant, maintenant ça c'est interdit. On a dit "non, stop". C'est comme pour l'eau, on fait attention. Donc ça implique, je vais pas dire une responsabilité, parce que c'est pas ça, mais de l'auto bonne gestion, en bon père de famille.

E: Qu'il y avait peut-être moins avant? Ca favorise peut-être, c'est bien ça?

E: Oui voilà. Et puis certains prennent ça peut-être comme une contrainte, bah tanpis pour eux j'ai envie de dire.

Et puis tanpis pour tout le monde parce que c'est pour tout le monde. Même si, encore une fois, ce qu'on fait chez Creaset, c'est une petite goutte. Ce qu'ils font chez UCB, parce que je sais qu'ils sont assez appliqués aussi. On fait pas mal de trucs justement dans le cadre d'EMAS, on a beaucoup de contacts. Là bas, ils essayent beaucoup de choses, par exemple le co-voiturage parce qu'ils sont beaucoup plus. Aussi, au niveau du tri, ils font aussi pas mal de choses. Ben donc, voilà, là bas c'est aussi une petite goutte, petite goutte. Ce qu'on fait chez Créaset, si toutes les entreprises le faisaient dans le zoning ici, ce serait déjà une grosse goutte. Si on le fait partout, c'est déjà une petite rivière quoi.

E: C'est sur.

R: C'est impressionnant le nombre de, les tonnes de déchets qu'on accumule même ici, même dans toutes les entreprises. C'est une bêtise mais, tantôt, je vois encore Marc, c'est celui qui est chargé de réceptionner les marchandises et puis aussi de dégager tous les chariots de déchets, bon ben avant, on lançait un peu tous les panneaux n'importe comment dans la benne. On essayer de les mettre convenablement, la benne va être plus lourde, c'est pas grave. Le nombre de déchets il est quand même là. Mais en attendant, si il faut venir 9 containers sur l'année en les mettant n'importe comment et si on les met convenablement c'est 7 ou 6, ça fait des voyages de camion en moins. C'est des petits trucs comme ça qui font. C'est encore des petites gouttelettes.

E: Et qu'est ce que ça implique pour toi au sein de l'organisation? Qu'est ce que, personnellement, tu fais pour l'environnement?

R: Au niveau personnel?

E: Oui, au niveau personnel mais au sein de l'entreprise. Les petits gestes...

R: Bah, le tri des papiers. Par exemple, un cas concret dans mon poste de graphique, le papier, quand j'ai des papiers utilisés recto, je les garde et moi je crée mes "layouts" derrière. C'est une bêtise tu vois mais voilà. Dans une entreprise, ou même des personnes ici, vont se lever et aller chercher une page vierge. Ce genre de trucs. Bon ben après, comme j'ai dit tout à l'heure, me lever et aller mettre ma pelure de pomme dans le petit compost qu'on a à l'arrière, ça me prend pas plus d'énergie, c'est pas beaucoup plus loin que d'aller le mettre en haut dans le petit bac biodégradable. C'est genre de trucs encore qui fait que ...

E: Et ce genre de comportements, ce sont des comportements qui sont requis par l'entreprise? C'est quelque chose que l'entreprise demande ou, non, ce sont des choses...

R: Demande, n'impose pas.

E: Pas récompensé?

R: Non, récompensé non. Enfin, j'ai envie de dire oui et non. J'ai une voiture de société. J'ai usé, normalement, avec le leasing, on a un trame de pneus hiver avec la voiture. Bon ben moi elles étaient usées, Laurence m'a dit: "bah voilà, on sait que tes pneus sont usés, tu fais beaucoup de choses pour EMAS". J'étais pas demandeur. "On va en recommander. En plus tu es encore là deux ans." En plus, je suis celui qui consomme le moins proportionnellement, parce qu'on a beaucoup de golfs, ici. Quand on compare, encore une fois, je suis quelqu'un qui prend beaucoup de recul sur les choses. Et on comparait et on me dit "ah mais t'es celui qui consomme le moins". Oui mais en même temps, je suis celui qui prend le plus l'autoroute. La voiture a passé 90 000km donc c'est pas la même chose qu'une voiture qui est à 10 000 parce que, si tu veux, le moteur est moins rodé. Ce genre de trucs, tu vois, moi je vais reprendre l'autoroute ici à un kilomètre, je sors, je fais encore un kilomètre et je suis chez moi. Donc la proportion autoroute/urbain, je crois qu'elle est la plus élevée chez moi. C'est pour ça, je roule normalement, c'est pas pour ça que je pollue, enfin je consomme, moins que quelqu'un d'autre. Toujours, c'est la proportion qui est importante.

E: Dans cette idée de comportements qui sont pas spécialement requis, j'ai trois sous-questions. C'est surtout pour donner des idées du genre de choses auxquelles on pense pas spécialement. La première c'est: comment est ce que la gestion environnementale, l'EMAS, par exemple, influence-t-elle la relation avec tes collègues éventuellement? Si c'est le cas.

R: Bah... Je l'ai dit précédemment. Maintenant, ça va, on a compris qu'il fallait le faire. C'est pas pour emmerder les gens. Un moment, on l'impose parce que, voilà, tout le monde ne va pas respecter parce que, voilà, en général c'est plus de la fainéantise que de la bêtise. Ceux qui ne participent pas au tri, il y en a encore hein, bon bah je le fais remarquer à Laurence et puis Laurence va gentiment le faire remarquer. Le tri dans les poubelles, c'est pas pour les chiens. C'est pas pour rien qu'il y a deux poubelles: une poubelle pour les papiers, une poubelle tout-venant. Donc ça, ça a une influence par rapport à mes collègues. Parce que moi je me suis impliqué, au fond de moi-même. J'ai pas attendu qu'on ait la certification EMAS pour faire tout ça. Et donc, bon, voilà, ça c'est un truc... Moi, ça m'est déjà arriver de faire des remarques à mes collègues parce que ce sont des fainéants quoi.

E: Ca peut être aussi des relations positives si vous voulez. Ca peut être des remarques ou de l'aide ... Enfin c'est juste pour être sure que la question soit bien interprétée.

R: Oui, après ça dépend des susceptibilités de tout le monde. Après, ça peut vraiment partir en castagne si on commence vraiment à chercher la personne en disant "ouais, fainéant, la poubelle elle est là, pourquoi tu tries pas?". C'est juste de la fainéantise de se lever et de mettre dedans. La poubelle, elle est là. Si je mange un fruit, je vais pas me lever tout de suite pour aller mettre ma pelure dans le bac en haut ou le compost. Je vais la mettre sur un papier à côté et puis peut-être que dans 1/2h-1h, j'irai. C'est clair que ça serait plus facile, ça me dépenserait moins d'énergie de faire "ça" (geste de la main), de la mettre dans la poubelle à côté de moi. Voilà, il y en a qui le font et d'autres qui le font pas et voilà.

E: Et comment est ce que, toujours les politiques environnementales, influencent elles éventuellement tes prises d'initiative au sein de l'entreprise?

R: Je comprends pas trop la question...

E: Est ce qu'on peut parler, éventuellement, c'est pour donner des idées, est ce que c'est déjà arrivé que tu te dis "ça on fait pas, je vais proposer qu'on le fasse". Par exemple, l'idée des ruches, pour moi c'est un exemple, si je ne me trompe pas, d'une initiative que tu as prise et qui n'était pas demandé par l'entreprise.

R: Oui, bah, à part le tri, la réduction des déchets, de la consommation d'eau et des énergies, tout le reste c'est des initiatives personnelles. Il faut pas oublier une chose, c'est que EMAS c'est pas que le recyclage, c'est pas que le tri. Pour moi EMAS, c'est pas ça. C'est le bien-être en entreprise. Pour moi, le bien-être en entreprise, ça passe par le tri parce que je trouve que c'est bien. C'est même pas le recyclage, c'est consommer moins, consommer normalement ou en tout cas pas d'extra consommation. C'est bon pour tout le monde et au-delà de ça, tout le reste, c'est des initiatives personnelles. Comme les ruches, par exemple, papa était apiculteur donc j'ai pensé à ça. Maintenant, on a déjà eu ... J'ai déjà amené d'autres idées mais je sais pas... Bah, j'ai fait, par exemple... J'ai fait le constat chez moi, j'accumule des petits déchets électroniques. Ca pourrait être facile de les mettre dans les poubelles. Chez moi, ce sont des poubelles à puce donc gros container. J'ai même pas peur de déchirer des sacs. Maintenant, je peux tout mettre dedans si je veux. Moi, chez moi, j'ai un bac et j'ai

mes petites pièces électroniques, mes piles, machin. Je trie et je vais tout de suite, du jour au lendemain, si j'ai un petit machin, les déposer au container. Donc, je me suis dit bah pourquoi on ferait pas ça ici? Parce que via, le ... J'ai oublié son prénom. Il y a une personne qui nous aide pour les certifications EMAS et lui il a une entreprise de recyclage et il fait un peu comme "Recupel". Bah, j'ai proposé à Laurence, dans un mois, un a le temps de préparer ça et d'en parler aux gens de l'entreprise, on ferait bien une semaine de recyclage. Ça nous coûte rien. A part un tout petit peu de temps et un minimum d'énergie. Donc, Marc, qui fait la réception de toutes les marchandises et aussi sortir toutes les marchandises et tous les déchets, il a préparé un container et, finalement, on a fait 2 palettes. Et je crois qu'il y avait trois cent kilos de trucs comme ça. Et on a fait aussi un peu le tri ici. Tout le monde ne l'a pas fait mais il y en a un qui a amené une vieille friteuse. Moi j'ai amené une balance cassée, tous des petits trucs comme ça. Et tout de suite, ça s'accumule. Ben ça, c'est une initiative personnelle. Ça, c'est une initiative personnelle. Et on est ouvert, je veux dire, à toutes des idées comme ça. Maintenant, après, bah oui y a toujours des gens qui vont dire "vous avez que ça à faire". Bah oui, c'est dommage qu'on ait pas que ça à faire. Pareil pour l'entreprise, en général, la direction est assez positive pour ce genre de choses tant que ça n'empiète pas sur le temps professionnel. C'est pas une heure par jour hein. Ça a été 10 min par jours pour celui qui s'est occupé de ça pendant une semaine, pour dire de mettre les choses convenablement et puis c'est tout. Et moi, ça m'a pris royalement une heure pour faire l'affiche, la mettre un petit partout et envoyer un petit mail. Pour bien montrer aux gens que, voilà. Pareil pour les cartouches d'imprimante. Maintenant, avec Xerox, il y a un truc au niveau mondial. Je sais bien que tous les constructeurs de cartouches se sont accordés pour dire, voilà, il y a des "écoboxes" et ils mettent toutes les cartouches d'entreprise dans des gros boxes et ils reprennent. Après, ils trient ce qui est bon, pas bon, ce qu'ils peuvent reprendre, etc. Je sais pas comment ça fonctionne mais on peut aussi, les petites cartouches d'encre que j'ai chez moi, je peux aussi les ramener ici, dans l'écoboxe. Bah voilà, moi, je me suis permis d'envoyer un mail à tout le monde disant que les écoboxes étaient à leur disposition. Je pense pas qu'il y ait beaucoup de personnes qui les utilisent, qui y pensent parce que, oui, c'est toujours plus facile de mettre ça dans la poubelle que de les ramener ici. Pareil pour les piles, il y a beaucoup d'écoles qui font ça. Il y a Mikaëlla fait ça depuis des années. Ma fille fait ça aussi dans son école. Donc, voilà, de temps en temps, je mets un message disant "Mimi vous attend avec vos piles". Et voilà, les gens amènent facilement. Je crois qu'il doit y avoir quelques kilos de piles là en haut qu'il faut qu'elle amène.

E: Et, dernièrement, est ce que ça influence l'engagement envers l'entreprise?

R: Non. Non parce que c'est pas pour l'entreprise que je le fais. C'est pas pour l'entreprise hein. C'est pour tout le monde.

E: Ça va. Et quelles sont les motivations pour s'engager dans ce genre de comportements?

R: Il y a de l'acquis, il y a de l'innée. Pour avoir une mentalité comme la mienne, il faut ... Moi j'ai vécu un peu plus à la campagne mais je me suis encore fait la réflexion hier. Je regardais un petit forum pour "comment planter des fraises?". J'ai fait un jardin cette année avec mes filles et j'ai été voir sur des forums. Puis, je vois qu'il y a des chouettes vidéos sur YouTube. Puis, je vois à l'accent de la femme que c'est une belge. Donc, je me dis que... Je lui envoie un petit message et tout et, en fait, elle est sur Bruxelles. Puis, on discute et elle me dit "bah t'as de la chance que t'as un jardin". Je veux dire, j'ai un jardin plus ou moins de la taille de cette pièce-ci et elle me dit "moi j'ai qu'un tout petit balcon en plein centre de Bruxelles". J'ai été étonné parce qu'après elle va dans des petites coopératives, des petits jardins mais, pour moi, je pensais que c'était une personne qui habitait plus dans la campagne. Et elle me dit "t'as de la chance aussi que tes parents t'ont appris ça". Parce que moi j'ai le souvenir de mes parents, on allait ramasser des petits trucs dans le jardin, on faisait sécher, on faisait-ci, on préparait. Donc j'ai déjà toute cette petite culture là qui est derrière moi. Après, bah oui, je pense que le fait de travailler dans une entreprise polluante, via mon métier aussi, le fait de se remettre en question. Parce que si tu te remets pas en question dans le graphisme, voilà. J'ai toujours un recul par rapport à tout. Et ben c'est cette remise en question qui fait que tu attrapes cette mentalité. Il y a de l'acquis, il y a de l'inné. Et puis il y a une question de mentalité aussi: fainéantise, bêtise.

E: On parle du fait que ça vient de valeurs personnelles ici qui ont formé tes croyances à propos de l'environnement.

R: Oui, voilà, quand j'ai cherché à acheter ma maison, je savais bien que je voulais un minimum de terrain pour pouvoir avoir une petite pelouse ou planter des petits trucs dans le fond. Et ça c'est dans ma mentalité quoi.

E: C'est de par l'éducation donc en certaine sorte?

R: Oui, en effet.

E: Une autre question: comment est ce que, éventuellement, ... Est ce qu'il y a un soutien des superviseurs, de la direction, de Laurence? Et si oui, de quelle sorte?

R: Tu sais, c'est toujours une question de priorité. Tiens, panneaux solaires, il faut 50 000 ou 80 000€ pour le mettre. Ah bah oui, c'est super mais maintenant on a pas l'argent. Donc, voilà, le support moral on l'a, financier non. Il y a des trucs qui sont infaisables. Au-delà de ça, en général, quand on explique bien les choses, que ça va pas prendre trop de temps. Je prends encore l'exemple de la semaine de la récupération des choses électroniques et des métaux. Quand on explique que ça prend pas beaucoup de temps, ils disent "bah oui foncez, foncez, c'est très bien". Parce que, en même temps, c'est vrai qu'ils essayent souvent, ils demande d'imaginer des team buildings pour essayer de rassembler un peu plus les gens, etc. Pour moi, ça fait partie aussi un peu de ça. Encore une fois, il y a des gens qui sont un peu moins réceptifs ou qui disent "viens pas me faire chier quoi, je viens travailler". Je pense plus, je veux dire, à ceux dans l'atelier. Parce qu'ils ont quand même un travail moins confortable que nous. Je veux dire, que les commerciaux, que les ... Ils sont dedans, les trucs avancés et c'est vrai que parfois c'est plus compliqué de faire du tri là-bas que chez nous. Et donc, le soutien, oui, moral, financier, bah voilà... Ça ne doit pas couter trop de temps ou trop d'argent. Ce qui est un peu logique aussi hein. On est une entreprise. On est pas une association sans but lucratif.

E: Et comment est ce que tu perçois, tu juges, l'engagement de l'entreprise envers l'environnement de par EMAS ou par toutes les actions qui sont faites?

R: Ben, je pense que c'est... L'entreprise est liée à EMAS parce qu'elle doit l'être encore aujourd'hui. Si elle ne l'a plus demain, ben, je veux dire, tant pis pour tout le monde mais tant pis surtout pour Créaset parce que ça va impliquer du... Allé, vis-à-vis surtout de la Commission Européenne, c'est surtout ça. Vis-à-vis des contrats, de la Commission Européenne, c'est pas une obligation pour faire des appels d'offre mais ça pèse un poids. Surtout parce que, EMAS, en a surtout deux. C'est propre à la Commission, ils en sont fiers. Et ça on leur rappelle souvent quand on fait des appels d'offre et ça pèse dans la balance. Peut-être pas pour 50% hein. Quand ce sont des appels d'offre à plusieurs millions d'euros sur des années, ça pèse peut-être pour, mentalement, pour quelques petits %. Mais je pense que ça a déjà du faire la différence. C'est pour ça aussi que de temps en temps, on leur rappelle. Comme il y a pas longtemps aussi, bon, beaucoup de boulot pour le moment et Laurence a dit, à un moment, voilà on continue. Si c'est pour me dire "faites des choses de vos journées et pas faire de bêtises comme EMAS", parce que à un moment ça a été sous-entendu, ben alors on se dit "bon ok, tu sais quoi, stop, trouve quelqu'un d'autre pour le faire mais viens pas pleurer après si on a plus la certification EMAS". Parce que pour la ravoir, ... Tu l'as pas comme ça du jour au lendemain. A un moment, la direction, leur but principal, c'est l'argent qu'il y a en fin de mois. Il faut payer les salaires. Il faut payer les charges. Ça c'est le principal.

E: Donc, si je résume pour voir si je comprends bien. C'est important mais il y a peut-être moyen d'aller plus loin ou pour peut-être pour de meilleures raisons?

R: Ben le blocage, il est économique. Il est économique. Même moi, au niveau personnel, j'aimerais bien mettre des panneaux photovoltaïques sur ma maison mais je serais pas me le payer. C'est un choix économique.

E: D'accord. Et alors comment, qu'est ce que, au niveau de la vie privée, qu'est ce que tu fais personnellement, dans la vie de tous les jours, les petites choses pour l'environnement?

R: Je veux dire la base, c'est pas grand chose, ça ne réduit pas les déchets, mais le tri, ça permet déjà de pouvoir recycler et pouvoir moins jeter, moins brûler dans les incinérateurs. Ça c'est déjà un petit truc. Parce que souvent, j'entends dire "ouais mais on brûle tout dans le même machin, tout va dans le même". Non, c'est faux. A mon avis, sans doute des fois ils ont trop, ils savent plus. Ils ont trop de PMC, par exemple, à recycler. Je pense qu'à mon avis des fois parfois ils doivent ... Mais c'est toujours ça. Alors, au-delà de ça, je roule pas comme un sot, déjà. Je fais beaucoup d'autoroute donc je me rends compte que rouler à 140 ou à 120,

finalement, c'est pareil. Je dis pas si tu dois faire mille bornes d'un coup mais sur le trajet au quotidien ça fait rien du tout. Après, une fois que je suis chez moi, bah le chauffage, le jardin. Je veux dire, allé, on a pris deux petites poules plus pour me débarrasser des déchets que pour faire plaisir à mes filles. Allé, on va dire que c'était 50/50. On a pris deux petites poules et aussi justement pour les amener à être responsables de ce qu'elles font, de leurs déchets. Et puis aussi ramasser les œufs, avoir un respect. J'essaye de leur inculquer ça. Le respect des animaux. Je ne donne pas plus d'importance à la vie d'un animal qu'à un humain mais j'en donne au moins autant. Donc ça m'insupporte qu'on me dise ... J'ai encore eu le cas avec mon filleul qui est venu chez moi il y a pas longtemps. Il écrase une araignée comme ça, boum, devant moi. Je lui dis "pourquoi tu fais ça?". Alors après je lui explique et il me dit "les araignées ça sert à rien, ça fait que piquer". Bah non ça sert pas à rien. Ça mange les mouches, ça mange les moustiques et qui eux vont venir te piquer. Tous des petits trucs comme ça. Je lui dis "les chiens ça sert à quoi?". "Ou les oiseaux qui volent dans le ciel ça sert à quoi?". " Ça sert à rien alors pareil, on les écrase". Ce sont toutes des petites choses que j'essaye d'inculquer aussi à mes filles. Je peux comprendre que ma fille ait peur d'une araignée. C'est pas grave, t'appelles papa, on la fait sortir gentiment. La plus petite, elle, elle a déjà moins de crainte. Elle prend les petites araignées et puis "pfiout". Et puis le compost, j'ai un terrain moyen/grand. J'ai fait récupéré une dizaine de grandes palettes qu'on avait ici pour faire le barrage du fond du jardin et aussi mon compost. Donc voilà, ce sont des palettes qui allaient peut-être être récupérées ou bruler ou en déchetterie et, voilà, ça c'est le genre de trucs que j'ai déjà fait ...

E: Et est ce que je peux te demander: pourquoi? Je sais pas que c'est pas toujours facile et que c'est large mais quelles sont les principales motivations personnelles pour faire ce genre de choses?

R: Je sais pas. Je sais pas. J'ai pas de... C'est comme ça. C'est pas évident, c'est vrai, de répondre. C'est comme ça. On l'a, on l'a pas. Moi je suis quelqu'un d'assez espiègle. Je touche toujours un peu à tout, je m'intéresse. Ca, je me dis quand même... Je crois que ce que je déteste le plus, c'est la bêtise. Et le fait, justement, de ne pas trier, de foutre les trucs comme ça, de ne pas respecter le... C'est une question de respect aussi. Je pense que travailler dans un environnement sain au niveau du bruit, des odeurs, du tri, pour moi, c'est quelque chose de sain et c'est important. Donc ça, c'est une motivation. Et, au niveau de chez moi, c'est comme ça. Je pense parce que j'ai été éduqué comme ça mais quand je reprends l'exemple de la femme de Bruxelles, elle a pas du tout eu l'éducation comme ça. Parce qu'elle me disait "moi, mes parents, les légumes, c'était en conserve parce qu'ils avaient pas un jardin ou ... mais c'était dans leurs trucs, ils allaient pas acheter de trucs frais et c'était toujours du fait prêt pour emporter". Et voilà, pourquoi est ce que cela lui est venu à elle? Je crois que c'est l'expérience que les gens ont et l'échange aussi. Ca, ça crée beaucoup d'échanges. C'est comme une passion. C'est comme quelqu'un qui a une passion dans le modélisme. Il va discuter, il va échanger de l'information avec les autres. Ca fait aussi partie de ça. Mon attrait, je vais dire, à l'écologie et au respect de tout ça. Voilà.

E: Super, merci beaucoup.

*(Fin de l'enregistrement)*

## Annexe 4 – Retranscription entretien « Créaset\_3 »

E : Pouvez-vous me raconter votre parcours ?

R : En études, je suis passé en coiffure, en nursing, en art. Donc j'ai vraiment fait un peu de tout. Ici, j'ai commencé à l'atelier. Et puis j'ai travaillé 3 ans sur Carrefour donc qui sont de gros dossiers et puis j'ai un collègue qui partait en France et donc j'en ai profité. Enfin, Geoffrey qui était avant avec moi à la découpe a profité pour que je puisse changer de poste et puis voilà. Donc il y a moyen tout à fait d'évoluer très facilement donc ça c'est quelque chose de chouette.

E : Du coup, est-ce que vous pouvez me parler du rôle que vous avez dans l'entreprise ?

R : Ben maintenant, c'est tout ce qui est découpe donc vraiment le lettrage en général. Autant tout ce qui est voiture que ING, Carrefour, Delhaize maintenant qu'on a. Donc ça c'est vraiment, je m'occupe vraiment de la découpe.

E : Ok d'accord. Merci. Est-ce que je peux vous demander ce que vous savez à propos de ce que l'entreprise fait pour l'environnement ?

R : Oui. Ben donc on trie évidemment tout. Alors, on a des abeilles dans le fond derrière.

E : Oui je les ai vues.

R : Bah oui on trie beaucoup hein. Je veux dire par rapport à avant où tout allait dans la même poubelle. Maintenant, on a vraiment composte, etc. Oui et puis on améliore tous les jours. Il y a pas longtemps ils ont mis des robinets éco... Enfin quand on passe sa main ça s'allume tout seul pour consommer moins d'eau donc il y a toujours moyen d'améliorer et en effet ils essayent de ...

E : Il y a plusieurs choses mises en place ...

R : Oui.

E : Et qu'est-ce que vous connaissez personnellement à propos des certifications environnementales de l'entreprise ?

R : Heu non

E : Non, rien de spécial ? Aucun problème sinon.

R : A part EMAS heu... Je pense que c'est la seule

E : Oui sur EMAS c'est très bien. En effet, je pense que c'est la seule en environnement.

R : A part qu'on sait que, voilà, tous les ans on doit faire le certificat pour avoir EMAS mais à part ça non.

E : Ah mais c'est déjà pas mal hein. Et justement, ce que vous devez faire à propos de l'EMAS, comment est-ce que vous êtes informés ? Que ce soit par le superviseur, la direction, l'équipe EMAS...

R : Ben on a été informé oui au tout début qu'on a fait EMAS. Et puis c'est vrai que c'est récurrent. C'est quelque chose qu'il faut faire tous les jours donc maintenant... Enfin c'est pas qu'on n'est plus informé mais c'est quelque chose qui a été mis en place, je sais plus y a déjà combien d'années maintenant...

E : Il n'y a plus spécialement d'information... ?

R : Non parce que c'est quelque chose qu'il faut faire tous les jours. Donc c'est vrai qu'on va pas venir taper sur les doigts tous les jours. Oui quand il y a des nouveaux qui arrivent on leur explique mais je veux dire sinon...

Ou oui quand il y a quelque chose de nouveau. Par exemple, les robinets, ils ont envoyé un mail pour dire que voilà pour EMAS y a des robinets patati patata mais sinon...

E : Et sinon quand il y a quelque chose de nouveau c'est par e-mail qu'on vous le transmet, c'est bien cela ?

R : Oui.

E : Qu'est ce que cela implique pour vous, pour votre rôle le fait que l'entreprise soit certifiée EMAS, qu'il y ait un système de politiques environnementales mis en place ?

R : Comme rôle par rapport à avant ?

E : Oui ou est ce qu'il y a eu des changements ? Ou de manière plus large qu'est ce que vous, au sein de l'entreprise vous faites pour l'environnement ?

R : Bah oui on trie, on trie surtout les déchets. Moi à ma place où je suis c'est surtout ça qui change par rapport à avant on va dire mais ce n'est pas vraiment une contrainte non plus. On le fait déjà à la maison.

E : Est ce qu'il y aurait d'autres, on pourrait dire, actions vertes, pour l'environnement, que vous faites au sein de l'entreprise ?

R : L'année passée on avait essayé de faire du co-voiturage mais je ne sais pas si ça avait bien marché. C'est pas facile hein le co-voiturage. A part ça, ... Oui quand on va chercher à midi un sandwich tous ensembles bah que tout le monde prend pas sa voiture.

E : Et donc ça par exemple ce n'est pas quelque chose qui est spécialement requis par votre entreprise le fait de faire du co-voiturage le midi ?

R : C'est à dire que oui l'année passée, c'était justement dans le zoning ici qu'ils faisaient une action co-voiturage pendant une semaine verte. Le midi, ça, ça allait mais le reste ...

E : Et ça continue, vous allez encore ...

R : Chercher à manger oui, ça oui. On va à 4-5 dans une voiture si tout le monde va au même endroit.

E : J'ai quelques sous-questions à propos de ces actions environnementales. Ce n'est pas grave si vous ne savez pas y répondre mais c'est pour vous donner une idée de comportements non requis, demandés par l'entreprise que vous pourriez avoir car parfois on ne pense pas à ce genre de choses. Comment est ce qu'éventuellement, la gestion environnementale de l'entreprise a-t-elle influencé les relations avec vos collègues ?

R : Non

E : Et est ce qu'éventuellement cela a influencé les prises d'initiatives au niveau environnemental ?

R : Non parce qu'on va dire on nous les a un peu imposées donc on n'avait pas le choix sinon on avait pas EMAS donc on n'avait pas le choix. Après c'est comme je disais c'est pas non plus un poids.

E : Et est ce que éventuellement cela a changé l'engagement envers l'entreprise ?

R : Oui parce que si on trie pas, on n'a pas notre certificat et si on a pas notre certificat y a des clients comme la commission que il faut avoir le certificat pour pouvoir travailler avec eux. Donc là oui on se dit quand même si on veut avoir du boulot il faut faire attention.

E : Et par exemple, les comportements environnementaux, comme vous me disiez « on fait attention au tri, etc. », les motivations derrière ça sont...?

R : Pour avoir du boulot ! Puisque il faut trier.

E : C'est donc parce que c'est requis par l'entreprise ?

R : Oui voilà. Maintenant je pense que c'est un geste qu'on a tous l'habitude de le faire parce que c'est un geste qu'on fait déjà à la maison maintenant c'est vrai que c'est peut-être un peu plus ici qu'on le faisait un peu moins avant. On traitait juste les PMC et voilà quoi.

E : Et cela a influencé du coup sur ce que vous faites à la maison ?

R : Non j'ai pas un composte.

E : Et comment est ce que vous êtes encouragés à avoir des comportements de ce type ? Que ce soit par vos superviseurs, la direction, vos collègues, etc. ? Est ce qu'ils essayent de favoriser cela ?

R : Ici vous voulez dire ?

E : Oui

R : Ici oui. Par exemple pour la semaine co-voiturage ils poussaient un peu. Après c'est ce que je disais moi par exemple après le boulot je vais faire des courses ou des choses comme ça donc c'est évidemment un peu plus difficile. Ou alors je dois : faire du co-voiturage, arriver à la maison, arriver à la maison, prendre ma voiture pour revenir ici pratiquement parce que je veux dire je suis pas loin donc c'est un peu bête donc.

E : Oui j' imagine que ce n'est pas toujours facile avec des employés venant de différents endroits.

R : Oui non c'est ça donc c'est vrai que là ...

E : Et comment est ce que vous percevez, jugez l'engagement de l'entreprise envers l'EMAS ou le fait qu'elle soit engagée au niveau environnemental ?

R : Ah bah oui ça je pense que c'est bien perçu par tout le monde y a pas de souci. C'est un plus on va dire. Surtout qu'on a un boss qui est assez fort écolo (rire) donc oui non tout à fait par tout le monde je pense que c'est bien perçu.

E : Vous trouvez ça normal ou juste de le faire ?

R : Oui voilà c'est ça, c'est normal.

E : D'accord merci. Alors ici maintenant, on est moins dans la sphère du travail mais plutôt dans la sphère privée en quelque sorte. Est ce que à la maison, vous m'avez déjà du tri, est ce qu'il y a d'autres choses que vous faites en pensant à l'environnement, des petites choses que vous faites dans votre vie privée ?

R : Je diminue le chauffage mais ça c'est pour la note du chauffage aussi. Donc heu non parce que à part trier il y a pas non plus ...

E : Et le tri par exemple, c'est pour quels raisons que vous faites ça ?

R : Pour pas tout mettre dans la poubelle blanche qui coute beaucoup plus chère que la bleu.

E : D'accord, raisons plus économiques donc si je ne me trompe.

R : Voilà tout à fait.

E : Et alors, si c'est le cas, comment vous diriez que vous êtes sensibilisés aux enjeux environnementaux ?

R : ...

E : Si vous ne l'êtes spécialement ce n'est pas grave.

R : Non, pas plus que ça.

E : D'accord, du coup, si je comprends bien, c'est surtout au boulot que vous entendez parler de cela.

R : Oui parce qu'au boulot on nous a un peu, allé, mis là dessus bah voilà pour ça. Mais c'est vrai qu'à la maison je fais pas plus attention que ça.

E : Il n'y a pas eu des choses spécifiques dans votre vie qui vous ont sensibilisé à cela ?

R : Non. Non. Enfin voilà après je vais pas tout jeter comme ça par la fenêtre quand je roule en voiture ou des choses comme ça mais ...

E : Ah non mais il n'y a aucun problème.

R : Et bien voilà c'est terminé pour moi. Merci beaucoup pour votre temps.

*(Fin de l'enregistrement)*

## Annexe 5 – Retranscription entretien « Créaset\_4 »

E : Tout d'abord, j'aimerais vous demander si vous pouvez m'expliquer brièvement votre parcours ?

R : Mon parcours ? Dans quel sens ?

E : C'est un peu comme vous le sentez. Soit ici dans l'entreprise soit votre parcours professionnel de manière large.

R : Point de vue professionnel, j'en ai pas beaucoup de parcours parce que ça fait vingt ans que je suis ici donc je suis sorti de l'école et puis j'ai commencé directement ici. Je n'ai pas bougé de poste.

E : Et pouvez-vous me dire quel est ce poste ?

R : Niveau poste moi je suis à la production, enfin la finition. J'ai toujours eu le même poste à la finition.

E : Ok d'accord. Et juste pour avoir une idée du genre d'activités que vous faites, pouvez-vous m'en dire un peu plus sur ce poste ?

R : On fait de tout hein... Emballages, contre-collage, dé-pelliculage, laminés, lamina, mettre de la protection sur les photos, que ce soit mat, brillant, enfin ça dépend. En gros c'est ça la finition.

E : Ok d'accord merci. Maintenant j'ai quelques petites questions sur l'entreprise. Est ce que je peux vous « qu'est ce que votre entreprise fait pour l'environnement ? »

R : Beaucoup de choses. Déjà tout ce qui est tri poubelles. On essaye de faire un maximum. Tout ce qui est ... Oui je sais pas si on vous a un peu montré tout ce qui est container dehors ?

E : Oui hier j'y suis passée.

R : On a trois containers : un container à carton, un container tout-venant et un container pour tout ce qui est bois. Donc le bois ça c'est gratuitement. Ils viennent le chercher. Et alors on a une presse aussi pour compacteur un maximum pour que ça coute moins cher, allé, quand ils enlèvent le container. Qu'est ce que je peux dire encore ... ? Tout ce qui est plastique aussi, qu'on met dans des sacs maintenant qui vont aussi dans les cartons et une fois que ça arrive chez eux ils trient les sacs plastiques et les cartons. Il y a tout ce qui est, oui, comme on fait à la maison, les PMC, cartons, tout-venant les petits trucs. Tout ce qui est loques mouillées on met pas ça dans les poubelles on met plutôt ça dans un sac plastique. Tout ce qui est produit aussi. Tout ce qu'on emploie comme produit pour enlever la colle ou pour dégraisser aussi, c'est tout EMAS quoi. C'est tous des produits écologiques en fait.

E : OK d'accord merci. Et il y a d'autres choses que le tri et les produits qui vous viennent en tête ? Si pas, aucun problème, c'est déjà bien. C'est juste pour savoir.

R : C'est déjà pas mal. Ça fait du boulot

E : J' imagine. Très bien merci. Et qu'est ce que vous connaissez à propos de la certification EMAS de l'entreprise ? De manière large.

R : Bah certification EMAS ça nous permet de travailler avec entreprises comme la Communauté Européenne. Parce que, bon, eux ils demandent d'avoir la certification EMAS. Oui, bah les produits tout ça comme on travaille. On travaille aussi avec des supports anti-feux comme le PVC, tout ça. Ça brûle pas, ça se consomme mais ça brûle pas. Enfin comme la commission Européenne c'est ça qu'ils demandent quoi.

E : Oui, j'ai l'impression que toutes les personnes de l'entreprise connaissent bien ce que c'est EMAS et sait que l'entreprise est certifiée. Ai-je raison ?

R : Oui, oui tout à fait.

E : Et comment est ce que vous êtes informés sur ces politiques environnementales ? Si il y a quelque chose de nouveau à propos d'EMAS par exemple.

R : Bah on fait des réunions aussi hein. On fait des réunions et alors quand il y a des nouveaux trucs, on a des genres de petites valves comme ça ou à la porte ou on affiche ça sur papier et tout le monde peut le lire quoi.

E : Ah oui d'accord. Et les réunions, ils s'en donnent souvent ?

R : Pas vraiment. Quand vraiment il y a un truc, ils mettent en place une réunion. Mais sinon, on a toujours aussi des petits papiers EMAS à remplir, remarque que tout le monde n'a pas envie de les remplir non plus. Donc de ce côté là voilà... Mais tout le monde n'est pas informé comme il faut.

E : D'accord. Et de quelle manière est ce que ces politiques sont mises en avant, sont supportées par votre superviseur ou la direction, les collègues etc.

R : Bah ici c'est plutôt, je sais pas si tu as vu Laurence ?

E : Oui en effet (Note : Mme Laurence Desmul est la responsable EMAS et DRH de l'entreprise).

R : Bah ici c'est Laurence qui gère tout ça quoi.

E : D'accord. Et est ce que il y a un soutien particulier ?

R : Oui, elle en parle un petit peu. Bon moi c'est parce que je fais du co-voiturage avec elle tous les matins donc je suis au courant de tout ce qu'il se passe. Mais je sais pas si tout le monde est au courant de tout ce qu'il se passe dans la société. Mais oui il y a des réunions extérieures qu'on fait avec UCB, le village numéro 1. Tout le monde n'est pas au courant de ce qu'il se passe en amont.

E : Ok merci. Et qu'est ce que cela implique de manière large pour le fonctionnement de l'entreprise ?

R : Bah EMAS ce n'est pas que les produits non plus, ce n'est pas que le recyclage. C'est la sécurité aussi. Donc heu c'est mettre un tout sur la sécurité. Et puis le bon fonctionnement du travail : que les palettes soient bien rangées pour pas qu'il y ait d'accidents, avoir des chaussures de sécurité, ...

E : D'accord. Et si je peux demander maintenant : qu'est ce que ça implique pour vous au sein de l'organisation. Dans le sens où, éventuellement, qu'est ce que vous vous faites pour l'environnement ? Des petites choses, ou pas. De nouveau il n'y pas de bonnes réponses.

R : J'essaie que tout le monde essaye de garder... Les commerciaux, bon eux, comme on a des grosses poubelles en bas, je sais pas si vous avez remarquer avec marqué tout-venant, ben pour eux, en haut, tout-venant c'est tout, plastique et tout et alors c'est essayer déjà que, eux, respectent ça. Ce qui n'est pas évident quoi.

E : Donc ça vous arrive de leur rappeler quand ils descendent ?

R : Ah oui, je me fais ... « ah tu m'énerves avec tes plastiques, tes cartons, tout-venant ». Et je dis « non, il y a des poubelles pour ça ».

E : Super. Vous avez d'autres exemples éventuellement ?

R : ... Non

E : Aucun souci. Et est ce que ça, par exemple, ce n'est pas quelque chose qui est demandé par l'entreprise, qui est requis ? C'est de vous-même ...

R : Bah c'est de nous-mêmes mais c'est pour avoir des contrats avec d'autres sociétés. Comme je vous ai dit comme avec la Commission Européenne. Ils travaillent qu'avec des sociétés EMAS quoi.

E : Mh-mmh. D'accord.

R : Bon Commission Européenne c'est quand même un gros client donc si on est pas EMAS on perd le client quoi.

E : Ah oui d'accord.

R : Donc il faut quand même s'adapter.

E Maintenant j'ai 3 sous-questions. Mon but ici est de savoir si il y a des comportements pour l'environnement qui ne sont pas spécialement requis ou récompensés par votre entreprise comme pas exemple la fait que vous rappeliez à vos collègues de trier. C'est tout à fait possible que vous ne sachiez pas répondre aux trois questions mais c'est juste pour vous donner des idées du type de comportements que ça peut être. Donc la première question, ce serait « comment le fait que l'entreprise soit certifiée EMAS influence-t-elle, éventuellement, vos relations avec les collègues ? » Du coup, là ce serait peut-être comme vous m'avez dit le fait de leur rappeler par exemple.

R : Oui leur rappeler et puis, bon, on a beau leur dire parfois plusieurs fois que ça rentre pas mais bon moi ça fait 20 ans que je suis là. Je m'entends avec tout le monde donc c'est vrai que je rappelle deux, trois fois mais bon après ils le font systématiquement. Il y a toujours un bon dialogue. On se prend pas la tête quoi.

E : Et comment est ce que EMAS influence-t-il éventuellement vos prises d'initiatives envers l'environnement par exemple. Est ce que cela vous est déjà arrivé de vous dire « tiens, on ferait bien ça... ».

R : Oui, on a déjà pensé, comme on a un container à carton, c'était de prendre une presse à carton pour diminuer les frais aussi. Sinon, on a fait pas mal déjà.

E : Et la presse c'était l'idée de l'atelier, votre idée ?

R : De l'atelier oui.

E : Et comment est ce que, éventuellement, cela affecte, cela influence votre engagement envers l'entreprise ? Est que ce cela a une influence ?

R : Bah c'est bien parce que ça met beaucoup de choses... Parce que EMAS c'est pas juste, comme je te dis, que ça. Il y a les transports, il y a les ... Comme on essaye d'avoir pour une ligne de bus ici, de faire du co-voiturage avec ceux de UCB, ici. Qu'on essaye de mettre en place quoi mais ce sont tous les petits trucs quoi. Il faut prendre le temps mais...

E : Ca va, merci. Et quelles sont les motivations pour cela ? Pourquoi, par exemple, vous demandez à vos collègues de trier ?

R : Ben parce que j'en ai marre de chaque fois faire le tri moi-même dans les poubelles.

E : D'accord. Et comment est ce que vous êtes personnellement encouragés à avoir ce genre de comportements ?

R : Bah parce que le jour où on a un contrôle EMAS, on peut perdre le certificat. Et ce sont tous les clients extérieurs qu'on va perdre.

E : Donc c'est ça qu'on vous rappelle principalement ?

R : Oui, oui.

E : Et alors comment est ce que vous percevez, ou vous jugez, l'engagement de l'entreprise envers l'environnement ? Vous trouvez ça bien, normal, juste ?

R : Ah non c'est bien. Il faut y arriver parce que sinon c'est de plus en plus d'entreprises qui demandent qu'on soit EMAS aussi. Et je trouve ça une bonne solution aussi hein. C'est moins de coûts aussi. Bon c'est vrai qu'on a du s'adapter, que c'était un peu d'investissement comme ici maintenant tous les néons on est passé en LED. Donc c'est déjà un gros support mais à long-terme, ça va rapporter quoi.

E : Alors maintenant, si je peux vous poser des questions, non plus dans le cadre de Créaset et du boulot, mais plutôt dans la vie privée, est ce qu'il y a des petits gestes que vous faites pour l'environnement chez vous ?

R : Bah chez moi à la maison, j'ai trois poubelles : PMC, carton et tout-venant. C'est déjà pas mal hein.

E : Oui bien sur. Et je peux vous demander pourquoi vous trie par exemple ?

R : Déjà ça coute moins cher, moi un sac c'est 1€. Plus à la fin de l'année, le supplément, il faut aussi payer. Et puis, oui, ça coute moins cher.

E : Et, dans le cas où seriez sensibilisés, que ce soit un peu ou beaucoup, aux enjeux environnementaux, de quelle manière est ce que vous avez été confronté au fait... Si vous vous dites « moi je veux faire attention à ça, je trie par exemple », comment est ce que c'est arrivé ? Est ce que c'est par l'EMAS, par votre éducation ?

R : Je vais dire moi c'est par éducation et, alors, je fais partie d'une ASBL de pêcheurs. Donc on a un étang de 5,5 hectares qu'on doit gérer. Donc quand il y a des gens qui laissent trainer leurs papiers le long de la berge ou des fils nylons ou tous des trucs comme ça, ça m'énerve. Donc oui c'est sensibiliser les gens quoi. C'est naturel, c'est de l'enfance, c'est comme ça.

E : D'accord. Super et bien merci beaucoup.

*(Fin de l'enregistrement)*

## Annexe 6 – Retranscription entretien « GSK\_1 »

Au niveau de GSK, au niveau de la gestion de l'environnement, il y a deux parties. Donc on parle toujours de EHSS : environnement, hygiène, santé et le dernier S c'est *Sustainability*, développement durable.

*D'accord.*

Alors quelle est la différence entre environnement et *sustainability* développement durable. L'environnement, dans le jargon anglo-saxon, qui parle de ça c'est vraiment la conformité par rapport aux réglementations et aux permis.

*D'accord.*

Donc pour faire nos activités, on a besoin d'un permis.

*Hum hum*

Pour pouvoir avoir des chaudières, pour pouvoir avoir des stockages, pour pouvoir avoir des groupes frigorifiques qui nous donnent des conditions à respecter. Donc ça c'est la partie et c'est d'être *compliant* vis-à-vis de nos permis, vis-à-vis de nos autorisations.

*D'accord., l'environnement légal.*

Et puis après, tu as la partie *sustainability* développement durable où là c'est dire ben oui, je peux être compliant vis-à-vis de mes permis mais produire 10 000 tonnes de déchets alors que si j'agis pour le développement durable, pour la même, le même *output*, au lieu de produire 10 000 tonnes de déchets, je n'en produirai plus que 5 000.

*Hum hum*

Et ça c'est le développement durable. Donc ça c'est vraiment les deux aspects.

*Hum hum*

Et donc dans la stratégie de GSK, c'est dire OK, il faut être *compliant* et travailler sur le développement durable.

*D'accord.*

Mais ça ne sert à rien de travailler sur le développement durable si on n'est pas *compliant* derrière, avant. Donc c'est vraiment une logique. Alors au niveau *compliant* ben OK c'est respecter les stockages, tout ce qu'il faut euh... alors au niveau développement durable, c'est plus déjà, pour pouvoir travailler là-dessus il faut connaître où on en est. Donc au niveau de GSK Vaccines on a défini notre empreinte carbone. Donc déjà on se dit quel est notre impact, pour fabriquer nos vaccins dans le monde, quel est notre impact ? On l'a calculé en 2010 – ça c'était notre année de référence - et pour faire les millions de doses de vaccins dans le monde, ben on a un équivalent de 600 000 tonnes de CO<sub>2</sub> qui a été émis.

*D'accord.*

Donc 600 000 tonnes de CO<sub>2</sub> équivalent c'est plus de 200 000, 220 000 voitures qui font 20 000 km/an à 140g de CO<sub>2</sub>/km.

*D'accord. Et c'est pour tout GSK Vaccines ?*

Ça c'est pour tout GSK Vaccines.

*Au niveau global ? D'accord.*

Au niveau mondial. Donc c'était à peu près les 12 000 personnes hein. Donc... Mais le plus gros contributeur c'est la Belgique qui est quand même un des plus gros – puisqu'on a quand même 8 000 personnes ici. Alors, comment est-ce que ça se *split* ? Dans notre empreinte carbone, on a fait le calcul, on a l'énergie, l'énergie, les *scopes* 1, 2 et 3. *Scope 1* c'est le gaz qu'on consomme on le met directement ici. *Scope 2* c'est l'électricité qu'on achète mais le CO<sub>2</sub> il est émis en dehors de notre site.

*Hum hum*

Et le *scope 3*, c'est ben pour faire le gaz il a fallu extraire les matières premières, les transporter et donc ça c'est ce qu'on appelle le *scope 3*.

*D'accord.*

Donc tout ça mis ensemble, ça représente 41% de notre empreinte carbone. Donc on est, l'énergie est un point très très important pour nous, comme impact.

*Hum hum.*

Pour l'impact. Pourquoi est-ce que c'est si important ? Parce qu'on travaille dans des conditions euh d'asepsie et où donc on a des taux de renouvellement d'air par heure qui sont très très grands. Donc on a dans les plus petites zones, les moins contrôlées on va dire, les moins performantes – ce qu'on appelle les grappes D chez nous – on est à 20 *exchanges* par heure. Donc c'est comme si à ta maison, tu chauffes ta maison à 25°, tu ouvres toutes les portes et puis pouf tu réchauffes 20 fois toutes les heures.

*D'accord.*

Et il y a plein d'autres zones où c'est 40. Parfois on peut passer à 200 *exchanges* par heure. Tu imagines l'intensité de l'énergie qu'il faut pour renouveler tout cet air, le réchauffer, le remettre dans les bonnes conditions ? C'est pour ça que c'est si important.

La deuxième grande partie ici c'est les matières premières, donc avec les *raw material* en bleu et ici on a, on a, on a mis à part tout ce qui est *packaging*, donc pour emballer nos vaccins. Les deux ensembles, parce que le *packaging* c'est aussi des matières premières. Ben les deux ensembles ça représente 43%, donc c'est autant que l'énergie. Et donc ça c'est, comment est-ce qu'on a défini ça ? Ben on prend et on dit « ben voilà, pour faire un kilo de cartons, ben il a fallu autant d'énergie et donc l'émission c'est autant, le PVC il a fallu autant, un produit chimique pour le fabriquer il a fallu autant d'énergie, de matières premières ». Et donc c'est comme ça qu'on définit. Il y a des bases de données qui nous permettent de le faire.

*D'accord. Donc ça prend en compte les sous-traitances qu'eux ont utilisées ?*

Tout à fait, tout à fait. Donc il y a des bases de données internationales et donc c'est là-dessus qu'on regarde. Puis alors ben on génère des déchets mais les déchets au final il faut les traiter et tout ça. Donc ça représente aussi à peu près 5% de notre empreinte carbone.

*D'accord.*

Donc pas grand-chose. Puis on a toute la partie distribution, donc puisque le vaccin, il faut les envoyer dans les pays. Donc en Europe c'est par camion. Hors-Europe en général c'est en avion. Et donc voilà, ça représente aussi à peu près 5%. Donc euh c'est, les gens auraient pensé au départ que c'était beaucoup plus mais non ce n'est que 5%.

*Hum hum*

Et après, on a la partie *commuting*. Donc le fait de venir au travail. Nous, tous les jours on vient au travail, ben pour la Belgique par exemple, tous les jours on fait à peu près, donc à l'époque on faisait 13x le tour de la terre en voiture tous les jours. Pour les 8 000 collaborateurs.

*Ok*

Donc euh, et finalement la partie *commuting*, le fait qu'on vienne ici et également si on rajoute les *business travel*, donc les gens qui voyagent en avion pour aller rendre visite, faire des audits ou des supports techniques, ben c'est le même poids que toute la distribution de nos vaccins. Donc ça veut dire qu'il n'y a pas un petit secteur qu'on peut abandonner quoi.

*Oui c'est ça.*

Tout a sa part et on doit travailler sur tout si on veut atteindre les choses. Et alors on a aussi toute la partie CMO. Donc c'est *Contract Manufacturing Outsource*. Donc ça c'est, parfois il y a certaines activités de *manufacturing* que l'on fait faire par d'autres sociétés. Et on les intègre parce que sinon on pourrait dire, on va faire faire en Chine, non non. Donc là on les intègre, on les intègre dans notre empreinte carbone parce que finalement on est responsables de ça.

*Ok*

Donc voilà. Donc ça c'est vraiment notre empreinte carbone. Alors, bon ça c'était un, un, une exposition qu'on avait faite. L'année passée on a refait toute une exposition avec des posters pour montrer aux gens finalement ce qu'on faisait. Et donc ici, ben voilà les différents posters. On leur présente l'empreinte carbone en général, on leur montre tout ce qu'on est en train de faire en énergie pour réduire notre consommation d'énergie puisque c'est un des très très gros *buckets*. On dit tout ce qu'on est en train de faire en termes de logistique où là ben on a fait passer des transports qui se faisaient en avion, on les fait faire par bateau maintenant, donc pour une partie. Et donc on a des posters qui montraient effectivement le gain que l'on faisait, non seulement un gain financier mais surtout un gain environnemental. Même chose au niveau du, du transport. Avant par exemple, quand on allait au Maroc, ah ben oui, il faut passer la Méditerranée, donc il faut un avion. On allait en avion. Et puis un jour il y a eu des circonstances où on a réduit le nombre de connexions aériennes entre la Belgique et le Maroc, donc là il a fallu trouver une solution. Et donc on a dit ben on va le faire en camion. Et puis ils se sont rendus compte que finalement ben ça ne prend jamais que 2 jours en plus mais ça nous coûte six fois cher.

*Hum hum*

Et avec beaucoup moins de CO<sub>2</sub> et donc voilà, là-dessus ben tac tac, il y a toute une série de choses qui se sont enclenchées. Donc là c'est tout ce qu'on fait en termes de *commuting*, *company car* et tout ça. Donc euh, en *commuting* ben là on a maintenant instauré des navettes entre les sites, on va chercher les gens qui le veulent au niveau des gares à Genval, à Rixensart, à Ottignies. Euh, on, qu'est-ce qu'on fait aussi ? On a mis à disposition des places spéciales de parking pour tout ce qui est co-voiturage.

*Hum hum*

On a reçu un *award* notamment pour, comme étant l'entreprise qui était la plus engagée en termes de co-voiturage et tout ça pour tout ce qui était *commuting*. Donc on a un taux de co-voiturage de 15%, ce qui est

vraiment très très important. La moyenne est plutôt à 5%. Puis alors après, il y a toute une partie où on travaille beaucoup, c'est pour réduire les *packaging*.

*Hum hum*

Parce que un *packaging*, au plus il va être petit, au plus son empreinte directe est faible mais surtout l'impact énorme c'est au niveau du transport.

*Oui*

Parce qu'au plus les emballages sont petits, au plus finalement, dans une boîte d'emballages, on va pouvoir en mettre et donc finalement on va gagner énormément au niveau des transports, transports aériens. Et puis alors il y a des posters sur tout ce qui est matières premières où on montre aux gens, voilà tiens un kilo de ceci c'est autant CO<sub>2</sub> donc pensez-y ! Chaque fois, chaque décision que vous prenez a un impact – positif ou négatif – sur l'empreinte carbone. Mais déjà le savoir, c'est déjà un premier pas pour dire « tiens, je réfléchis de manière consciente ».

*Oui oui, tout à fait.*

Euh et alors bon, les déchets, des choses qu'on est en train de remettre, de mettre en place et puis alors, ça c'est les projets pour le futur qui vont nous permettre aussi d'aller une étape plus loin. Mais ça ce sont des projets à long terme en recherche développement. C'est par exemple avoir des vaccins qui sont thermostables. Donc aujourd'hui nos vaccins doivent être transportés entre 2 et 8°, donc c'est vraiment des grandes contraintes au niveau environnemental. Si on arrivait à avoir des vaccins qui sont stables quelle que soit la gamme de température, ben forcément on aurait moins de contraintes.

*Oui, au niveau énergie...*

Donc on pourrait faire, moins d'énergie. Aujourd'hui par exemple, quand on envoie des vaccins par avion, on met ça dans des grandes boîtes avec tous des *gel pack*, comme quand tu vas faire ton pique-nique là hein.

*Oui je vois.*

Mais euh les anciens *pallet shippers* à vide, il y avait 160 kg de *gel packs* dedans. Mais 160 kg, il faut les transporter par avion.

*Hum hum*

1 kg transporté par avion, en moyenne, avec tout notre profil de distribution, c'est à peu près 5 kg de CO<sub>2</sub> qui a été émis dans l'atmosphère. Et c'est à peu près 5 € aussi. Donc en réduisant les emballages et on a changé aussi tout ce qui est les *pallet shippers*, on a changé aussi, déjà on a réussi à réduire.

*Hum hum*

Mais si on arrive à faire des vaccins thermostables, on n'aurait plus besoin de tout ça.

*Hum hum*

Donc là on ferait d'énormes gains quoi hein. Et puis alors, bon là ici, c'est par exemple dans le futur où on aurait des vaccins qui seraient par *patches*.

*Par injection ?*

Donc plus nécessairement par injection quoi hein. Donc voilà, ça ce sont des choses que l'on a faites. Je vais passer rapidement pour te montrer quelques posters. Donc ça c'était montrer en gros les différents impacts que l'on peut avoir par rapport à une usine euh, au niveau de l'environnement, de tout ce qu'on émet dans l'atmosphère, des réfrigérants, des pollutions de sol. Ça c'est la stratégie de *GSK Vaccines*. Donc ça c'est notre *CEO, Andrew Witty*. Il disait toujours « Moi je voudrais que GSK devienne l'entreprise pharmaceutique la plus verte ». Waow, super. Ça veut dire quoi ? Andrew, où est-ce que tu mets la barre ? Qu'est-ce que tu veux ? Et il est revenu, comme Martin Luther King, une semaine plus tard en disant « Voilà ». Il n'a pas dit « I have a dream ». Il a dit « J'ai une vision et ma vision c'est ça ». Et sa vision, c'est une vision à 2050.

*Hum hum*

Il dit « Voilà, moi en 2050, je veux que les produits de GSK soient certifiés *carbon neutral* ». Donc ça veut dire que toute l'énergie qui sera utilisée devra être neutre en carbone mais ça veut dire aussi que les matières premières devront être neutres en carbone. Donc ça, ça veut dire que soit elles seront issues de l'agriculture, soit sa compréhension à lui – parce qu'à l'époque il n'avait pas forcément toutes les compréhensions – il dit qu'au minimum toutes les matières que l'on va utiliser pour tout ce qui est carton, plastique, seront au minimum issues du recyclage.

*D'accord.*

Ce ne sera pas des sources de carbone euh d'origine pétrolière primaire quoi.

*D'accord.*

Donc ça c'est sa compréhension. Alors c'est forcément d'utiliser l'eau de manière durable. Donc il y aura un effort en absolu mais c'est pas seulement regarder l'eau, comme ici pour l'empreinte carbone tu vois, on va regarder l'impact de ce que les autres nous amène mais pour l'eau on fait la même chose. Pour l'eau on consomme de l'eau ici.

*Hum hum*

Par exemple pour faire nos vaccins, pour GSK *Vaccines*, on consomme à peu près 3 millions de m<sup>3</sup> d'eau par an mais quand on regarde l'eau qui est nécessaire pour fabriquer toutes les matières premières ou l'énergie dont on a besoin, notre empreinte carbone elle monte à 56 millions de m<sup>3</sup>.

*Et vous étiez à combien avant ?*

Trois.

*Trois millions. Ah oui.*

Hein. Alors que pour l'énergie tu vois, pour le CO<sub>2</sub> ça représente 41% des 100%.

*Hum hum*

Ici, pour l'eau, c'est à peine 6% de tout ce qu'on a besoin pour faire nos vaccins.

*D'accord.*

Donc voilà. Donc ça c'est important. Euh et le plus gros contributeur, pour te donner une idée, ben c'est le vaccin grippe. Pour faire un oeuf, pour faire un oeuf, il faut beaucoup d'eau. Parce que bon, il faut qu'il y ait la poule.

*Hum hum*

Mais la poule il faut la nourrir.

*Oui oui.*

Du froment, du maïs. Le maïs il a fallu beaucoup d'eau parce que c'est une plante qui demande énormément d'eau. Pour faire un œuf de 50g et un œuf c'est une dose de vaccin, il faut 200 litres d'eau. Donc quand on est en campagne de grippe, on consomme 720 000 œufs par jour. Tu t'imagines x 200 litres d'eau ? Tu t'imagines les quantités d'eau qu'il faut ? On peut dire, oui mais elle est là. Mais non, c'est... Parfois, tu as des régions où on doit irriguer au détriment de la population mais tu regardes certaines zones qui ont été désertifiées parce qu'effectivement les fleuves se sont réduits parce qu'on a utilisé toute l'eau pour irriguer quoi hein.

*Oui oui*

Donc c'est un peu ce qui se passe en Israël avec la mer morte, c'est ce qui se passe euh en Russie aussi avec certains grands lacs qui ont complètement disparus avec l'irrigation. Donc on doit regarder à tout ça quoi hein. Voilà. Donc ça c'était une vision et donc par rapport à la vision qu'Andrew Witty a eue ben forcément GSK a développé tout un *road map* pour se dire, ben voilà. On ne sait pas encore comment on va arriver en 2050.

*Hum hum*

Mais par contre depuis 2010 on a dit, voilà, si on veut arriver là-bas en 2050, il faut qu'en 2012 on soit là, en 2015 on soit là, en 2020 on soit là. 2030 c'est déjà un peu plus flou et après on le reconstruira. Tous les 10 ans, on va le revoir.

*D'accord.*

Mais on s'est mis des jalons...

*Des objectifs.*

Pour se dire il faut qu'on avance quoi hein. Et pour le moment on avance franchement bien quoi. Voilà. Donc ça c'était euh donc l'ambition on va dire de, de GSK, donc l'ambition de GSK, c'était de réduire son empreinte carbone de 15% en 2015.

*Hum hum*

Et de 25% en 2020. Ça c'est GSK. Moi ce que je t'ai montré c'est GSK *Vaccines* hein. Et GSK c'est tout, avec le pharma, *Consumer Brand*, les dentifrices et tout ça quoi hein.

*D'accord.*

Et, ah oui non, non, c'est nous, pardon. Oui, GSK a fixé son ambition, ici ce sont nos *targets* à nous. Donc eux, au niveau de GSK, ils avaient dit qu'ils allaient réduire de manière non absolue. Nous on a dit, on ne peut pas le faire. Pourquoi ? Parce qu'entre 2015, 2010 et 2020, on doit être en pleine croissance. Donc normalement on doit doubler notre volume de production. Donc on ne peut pas faire x2 et en même temps réduire de 30% d'absolu, ce n'est pas possible. Donc nous ce qu'on a dit c'est « si on ne fait rien, ben voilà, on va augmenter de 43% de notre empreinte carbone à l'horizon 2020 en faisant, en agissant à différents niveaux on va essayer de « caper » ça à 25% ».

*D'accord.*

Donc ça c'était, ça c'est notre objectif et alors on a pris un objectif au niveau des émissions de CO<sub>2</sub>. Au niveau des émissions de CO<sub>2</sub> il y a l'énergie qu'on consomme là directement. Là on s'est dit, nous notre objectif c'était de dire on avait 2010, 2015 on veut être au même niveau en énergie.

*D'accord.*

En CO<sub>2</sub> et puis après on va réduire de 10% sur base d'informations qu'on avait en 2010 hein.

*Hum hum*

Et entre 2010 et 2015, donc on a réussi à faire ça.

*Hum hum*

Mais on a démarré un nouveau site de production à Singapour, on a démarré un site de production à Saint-Amand. Singapour c'est aussi 3-400 personnes, Saint-Amand c'est 700 personnes. On a démarré plein de nouveaux bâtiments ici à Wavre. On a construit 5 nouveaux bâtiments de production à Wavre.

*Hum hum*

Qui sont en fonctionnement. On a démarré, on a doublé la capacité à Dresden et à Sainte-Foy. On a racheté un site en Chine.

*D'accord.*

Et on est restés au même niveau. Donc ça veut dire qu'on a implémenté plein de projets pour nous permettre de rester au même niveau. Et maintenant comment est-ce qu'on va faire pour réduire les 10% ? Ben c'est tous des nouveaux bâtiments qu'on a construit ici à Wavre, c'est pour remplacer des bâtiments à Rixensart qui étaient devenus vieux et donc on va transférer la production de Rixensart-Wavre et ces bâtiments-là vont arrêter. Et ça c'est à l'horizon 2020 quoi. Et donc c'est comme ça qu'on va encore baisser. Donc là il y a toute une série de choses. On a fait l'analyse aussi de combien une dose de vaccin euh coûtait en termes de CO<sub>2</sub>. Donc voilà. Un vaccin hépatite B par exemple, c'est à peu près 350g de CO<sub>2</sub> pour une dose. Un vaccin Hépatite A c'est 318 g de CO<sub>2</sub>. Un vaccin grippe c'est 1,5kg.

*D'accord.*

C'est plus. Et on explique aussi un peu pourquoi parce que ça dépend aussi d'où il est fait, comment il est, à quelle étape est-ce qu'il est transporté, est-ce qu'il est transporté à l'état *solid bulk* ou bien déjà avec son *packaging* final. Ben s'il est avec son *packaging* final ben forcément il y a plus de volume.

*Hum hum*

Donc ça aura un impact. Donc tout ça a été à étudier et effectivement on peut commencer. Donc ça c'est l'énergie, donc OK, avec toute une série de choses, avec des actions prioritaires qui ont été identifiées, que les différents sites doivent mettre en œuvre hein. Donc là, pour tout ça, ben ce qu'on a fait, notamment on a instauré, on a des cogénérations, sur certains sites on a même des trigénérations, on a des panneaux solaires photovoltaïques. Mais bon ça, ça ne rapporte rien. Ça coûte beaucoup d'argent, c'est plus pour l'image, hein c'est plus parce que les gens disent « Waow » parce qu'on fait quelque chose qu'on l'a fait. Mais franchement ce n'est pas là qu'on va gagner, qu'on va gagner de l'énergie quoi hein. Par contre on a mis des solutions tout à fait innovantes euh au niveau euh au niveau *design* des zones de production quoi.

*Hum hum*

Ce sera un peu trop technique à mon avis.

*Ça va.*

Donc on va passer ça.

*Et donc le photovoltaïque par exemple ce n'est pas...*

Pardon ?

*Vous disiez que le photovoltaïque par exemple c'est quelque chose qui est plus euh dans, enfin que les gens connaissent comme ça mais ce n'est pas ce qui pourrait aider ici quoi.*

Non, non. Parce que quand même ici on a vraiment quand même pas mal de panneaux photovoltaïques mais ça ne représente rien quoi. Ce n'est même pas 0,01% quoi.

*De l'énergie nécessaire ?*

De l'énergie qui est nécessaire, donc ça ne rapporte rien. Par contre, on a *designé* des nouveaux bâtiments avec les nouvelles technologies et on voit, par rapport à des anciens bâtiments, ben tu vois ça c'est un parc d'anciens bâtiments et ça c'est la consommation d'énergie en m<sup>2</sup> par bâtiment, euh en m<sup>2</sup> de surface.

*Hum hum*

Et tu vois que les nouveaux bâtiments ben ils sont presque 30 à 40% plus bas.

*Oui*

Donc ça veut dire qu'effectivement que ce qu'on a identifié permet de faire des gains quoi. OK. Ça on va passer. Donc ça ici par exemple c'est euh la partie où on agit sur le, euh le *sea freight*. Donc on va agir sur une partie *packaging* mais on agit également sur une partie euh transport logistique. Donc si on doit transporter, donc là on a pris deux trucs équivalents. Donc c'est 3 450 *e-packs*, donc c'est des boîtes en plastique qui contiennent plein de seringues. On fait la même chose par avion et par bateau. Par avion ben il nous faut 29 *pallet shippers*, donc c'est les fameuses boîtes ici pour les mettre dedans. Ça coûte 40 000 €. Ça émet 60 tonnes de CO<sub>2</sub> et pour préparer ces 29 *pallet shippers*, il y a un opérateur qui travaille pendant 17h.

*D'accord.*

Si on le fait par bateau, on a un conteneur frigorifique. Il nous faut 23 *cash pallet* en métal. On les met dedans. Ça nous coûte 21 700 € en transport, donc nettement moins. Ça n'émet qu'une tonne de CO<sub>2</sub> et il ne faut que

3h de travail à un opérateur pour le faire. Donc voilà. Donc là on voit que directement on a des gains importants à faire.

*Hum hum*

On a la même chose ici au niveau camion vers le Maroc. Donc là c'est 900 boîtes de groupage que l'on envoie. Donc ce sont les fameuses boîtes blanches ici. Donc là euh, 900 boîtes de groupage. Donc par avion, ben il nous faut 50 *pallet shippers*. Par transport bateau, euh camion, 30.

*Hum hum*

Le coût, 62 000 € par avion ; 10 500 par camion - 63 tonnes ; 2,7 tonnes - 25h de travail, 1h de travail. Donc on voit effectivement que le développement durable ça ne coûte pas nécessairement. C'est des gains. Donc euh ce n'est pas toujours le cas mais il y a des gains qui sont...

*A long terme il y a des...*

Voilà, voilà. Donc ça c'est d'autres exemples de choses que l'on a faites pour réduire les impacts. Ce que je te disais au niveau des *pallet shippers*, donc les *pallet shippers*, les premiers pesaient 205 kg, maintenant on a revu le *design*, maintenant ils ne font plus que 88 kg mais ça veut 105 et 12, 117 kg de moins de tare à envoyer par avion. Donc 117 kg de moins par avion, c'est 117 x 5 kg de CO<sub>2</sub> en moins, c'est 117 x 5 € en moins. Donc il y a des gains phénoménaux à faire. Attends, 2 secondes parce qu'il y a quelqu'un qui m'appelle.

*Pas de problème.*

Et ça ne sait pas attendre. Bon, OK. Voilà, donc ça, ce sont des exemples où effectivement on peut gagner quand même pas mal hein.

*Hum hum*

Donc rien qu'ici avec les *pallet shippers* on peut gagner à peu près 13 000 tonnes de CO<sub>2</sub> non émis finalement.

*Oui*

Parce que, non seulement on ne les transporte pas par avion mais en plus on ne doit pas les fabriquer les *pallet shippers* parce que les *pallet shippers* on les fabrique, c'est un *one use*. Après c'est détruit. Mais pour fabriquer le *pallet shippers*, celui-là ici, on avait fait une analyse, il fallait à peu près 400 kg de CO<sub>2</sub> équivalent pour en fabriquer. Donc tout ceux qu'on ne doit pas fabriquer, c'est en moins. Et en plus ici, en *redesignant*, dans le *pallet shipper* ici on ne pouvait mettre que 18 boîtes, maintenant on en met 24. Donc ça veut dire aussi que d'office on réduit de 25% le nombre de *pallet shippers* qu'on va devoir envoyer. Donc tu vois ? Il y a un gain à plusieurs, plusieurs étapes.

*C'est ce qui permet de garder au froid euh...*

Voilà. C'est ce qui permet de garder le vaccin entre 2 et 8°. Le fait que l'on mette des *gel packs* qui vous permettent de tempérer.

*Et ça ce n'est pas réutilisable. Vous ne savez pas... ?*

Ben voilà, donc ça euh ben. Disons qu'aux Etats-Unis on a mis en place une filière pour que les boîtiers en polyuréthane soient réutilisés dans la construction. Et les *gel packs*, là on avait remis, il y a un poster plus loin, où on avait pensé les faire revenir par bateau pour être réutilisés et là c'était rentable. Mais maintenant, le fait que l'on transporte par euh caisson réfrigéré par bateau, ben finalement on ne les a plus. Et donc on n'a plus suffisamment que pour pouvoir le faire.

*D'accord.*

Et donc voilà. Donc ça c'est la mobilité. Donc ça c'est tout ce qu'on fait, donc euh. Donc en moyenne on fait 72km/par personne par jour pour venir travailler ici chez GSK ici en Belgique.

*Ah oui d'accord. Je ne savais pas que c'était autant. Moi j'habite ici à côté donc ça me paraît...*

Mais oui, non. Ici il y a plein de gens qui viennent de Mons, qui viennent de Liège, qui viennent d'Anvers tous les jours hein. Et tous ces gens-là cumulés ensemble, quand on regarde le tout, c'est 72 km en moyenne par personne. Voilà. Donc ici on a le co-voiturage. Donc le fait de co-voiturer, ben voilà, on économise euh autant de tours de la terre, les bus, les navettes c'est autant. Le fait qu'on fait du télétravail, le fait qu'on fait aussi du *taxi sharing*. Donc avant, ben chacun prenait un taxi pour aller à l'aéroport. Maintenant c'est fini. Hop on regarde, OK, OK. Telle heure OK, je vais vous mettre ensemble dans le même taxi pour partir. Et alors également les gens qui viennent à vélo ou on a mis des infrastructures pour qu'ils puissent prendre des douches et tout ça et donc on a quand même ben voilà. A eux ensemble, ils font, ils nous économisent 4 x le tour de la terre.

*C'est par jour ça ?*

Chaque année.

*Ah non pas, ah d'accord.*

Chaque année.

*Ça me paraissait beaucoup.*

Et donc, en faisant ça, on réduit de 13% notre empreinte carbone liée au fait de venir au travail quoi. Alors aussi au niveau voiture de société, donc là ben on a une politique, bon maintenant qui a été validée, aussi forcée par le gouvernement, puisque que maintenant on doit payer en fonction. Donc tout un chacun qui a une voiture de société doit payer en fonction du taux d'émission de CO<sub>2</sub>, on voit que depuis que c'est mis en place, ben on voit le taux moyen d'émission de CO<sub>2</sub> des voitures qui a fortement baissé et donc forcément ça un impact positif sur l'empreinte carbone. Donc ça c'est plutôt au niveau du *packaging* donc de montrer effectivement ça c'était les anciens, enfin les *packaging* qu'on a encore. Aujourd'hui il y a des cartons avec des blisters en PVC, ben nous on est passé à des systèmes où on a tout en carton et donc de ce fait-là, on a des gains assez importants. Pour un million de boîtes qui sont fabriquées, on gagne en direct sur le matériau de *packaging*, entre 17 et 20 tonnes de CO<sub>2</sub>. Par contre, en indirect au niveau du transport, parce que ça ici est beaucoup moins volumineux, on peut gagner entre 80 et 220 tonnes de CO<sub>2</sub> par million de doses qui est envoyé. Donc c'est aussi très important quoi hein. Et puis alors, pour certains pays, on envoie – plutôt que de le faire en individuel – tout ce que... On a des trucs par 50 et donc forcément on réduit extrêmement fortement aussi tout ce qui est euh, tout ce qui est, enfin envoyé vers l'atmosphère quoi.

*Et c'était quoi comme matériel ? Pour le packaging extérieur ? Ce n'était pas du carton ?*

Carton.

*Ah oui, c'était déjà du carton.*

Bon là ici ben forcément ça c'est le tube...

*Oui*

Mais aujourd'hui il n'y a plus, enfin pour les nouvelles présentations tu vois, ici en général quand tu vois ta seringue, elle est mise dans une coque rigide pour éviter qu'elle ne s'écrase. Maintenant on fait du carton avec des renforcements qui vont faire que la seringue ne sera pas écrasée non plus. Mais on gagne hein. Et en plus ça veut dire qu'il y a du PVC qui n'est pas mis sur le marché. Or, dans les pays africains ou quoi ou qu'est-ce ou asiatiques, ben s'il n'y a pas de filière de recyclage, ben qu'est-ce qu'ils font ? Ils le brûlent et donc ça fait quoi ? Des dioxydes, de l'acide chlorhydrique et tout ça. Donc pour la santé, ce n'est pas le meilleur, la meilleure des choses quoi. C'est ça aussi le développement durable.

*Oui c'est vrai mais en tout cas dans nos pays, on peut recycler plus facilement.*

Bon alors là c'est aussi des milieux de transformation, donc ce sont des groupes de travail qui permettent d'améliorer les rendements de production, de réduire les déchets, de rationaliser l'espace. Donc si on rationalise un espace, ça veut dire que si on doit faire plus on n'est pas obligés de reconstruire quelque chose à côté. Et donc c'est aussi travailler sur l'empreinte carbone. Donc ça ce sont des choses aussi qu'on fait. OK. Et puis alors voilà, ça c'est ce que tu disais. Chaque action a son geste et donc ici on a remis les choses en disant bon voilà, on économise 1 000 kWh d'électricité et bien voilà c'est 220 kg de CO<sub>2</sub> qui ne sont pas mis dans l'atmosphère. On utilise, on économise 1m<sup>3</sup> d'eau pour injection et pour la fabriquer cette eau-là, il y a besoin d'énergie, c'est 40 kg de CO<sub>2</sub>. Donc quand vous ouvrez votre robinet, vous l'ouvrez à fond ou à ¼ de tour, vous devez le laisser ouvert pendant 5 minutes et puis vous vous dites « ben tiens, je vais aller fumer ma cigarette, je vais le laisser pendant 20 minutes, c'est mieux que 5 ». Tout ça coûte en argent, en CO<sub>2</sub> quoi. Donc les gens ne sont peut-être pas sensibles à l'aspect argent mais l'aspect CO<sub>2</sub> ils vont peut-être se dire « tiens c'est vrai que finalement... ». Tu vois, on essaie de trouver quelque chose d'autre hein. Donc 1 kg qui est évité d'être transporté par avion, c'est 5,5 kg. Si on le transporte par camion, ça ne fait plus que 387 g. Si on le transporte par bateau, c'est 1, enfin c'est 100 g. Donc c'est pour que les gens se rendent compte de l'impact de tout ça quoi. Ici ben voilà, le plastique et tout ça, ben on voit les équivalents carbone qu'il faut pour fabriquer des plastiques, les différents types de plastique, du papier, euh et ce genre de choses.

*Hum hum*

Et ici aussi pour les gens qui sont dans les labos, on fait la même chose avec « Attention, quand vous faites une manip, si vous ratez une manip, que vous devez la refaire et que vous avez perdu autant de produits chimiques ben sachez que voilà ». « Si vous avez fait une chromatographie et que vous avez besoin d'un, d'une solution de chloroforme que vous ratez, ben pas de chance vous devez la refaire. Ben OK. Vous avez utilisé 1 kg de chloroforme, ben vous avez mis 10 kg dans l'atmosphère et le fait de la refaire c'est rebelote hein.

*Hum hum*

Vous achetez en trop, c'est périmé. Vous avez acheté, vous avez consommé la matière pour le produit et puis vous allez consommer, vous allez payer pour le détruire comme un déchet et puis vous allez consommer l'énergie pour la détruire comme un déchet aussi. Donc c'est ça qu'on veut essayer que les gens commencent à, commencent à comprendre quoi. Voilà. OK bon ça ce sont d'autres petits exemples. Donc ça c'était ce que je te disais avec les *cold pack*. Si on était restés comme avant avec les *pallet shippers* ben voilà. Donc on allait les renvoyer et les retourner par bateau pour les réinjecter dans le circuit.

*Hum hum*

Et si on faisait ça, on gagnait à peu près 240 tonnes de CO<sub>2</sub> par an.

*D'accord.*

Pour ne pas fabriquer des *gel packs*. Donc ça c'est la thermostabilité des vaccins, ça c'est plutôt innovation. Ça c'est nouvelle technologie mais bon ça c'est vraiment à très long terme. Donc en fait ce serait un petit micro pack d'1 cm<sup>2</sup> avec des micro-aiguilles en glucose, en sucre.

*Hum hum*

Avec l'anti-germe dedans et on voit ici effectivement que quand on les met, voilà l'impact sur la peau. On voit la, l'aiguille, la micro-aiguille qui pénètre dans la peau.

*Hum hum*

Voilà, et là c'est à peu près comme ça que ça se présente quoi. Donc ça vraiment une technologie du futur et si on fait ça, au lieu d'avoir tout un paquet comme ça pour mettre une seringue et qu'on a plus qu'un petit truc comme ça, et bien ça change. Et à partir du moment où on fait ça aussi, c'est de se dire le mode d'administration doit changer. Parce que si je fais ça finalement, je peux le faire directement chez mon pharmacien.

*C'est ça.*

Je n'ai plus besoin d'aller chez mon médecin. Parce que là on a fait aussi quelque chose qui était très intéressant. On a fait une étude aussi. C'est de montrer effectivement que quand on fait une vaccination, donc ici on fait faire le vaccin Hépatite B. Tantôt j'ai dit à peu près 350 g de CO<sub>2</sub> pour le fabriquer. Mais pour moi, être vacciné, mon cas personnel, je suis à la maison, je vais chez mon médecin – 10 km – et je reviens – 10 km. Je vais chez mon pharmacien chercher le vaccin – 5 km, 5 km. Je retourne chez mon médecin, je reviens. Ça me fait 50 km à 140 g de CO<sub>2</sub> pour une voiture moyenne, ça fait 7 kg. Donc j'ai dépensé 7 kg de CO<sub>2</sub> pour me faire injecter un vaccin qui en consomme 350 et donc on se rend compte que le processus d'administration du vaccin est important sur l'empreinte carbone.

*Hum hum*

Et ça on a fait une étude et on a été le présenter dans un séminaire international pour aussi faire réfléchir nos hommes politiques à pourquoi est-ce qu'on doit aller chez un médecin.

*Oui oui*

Parce qu'il y a un *lobby* derrière hein. Pourquoi est-ce qu'à la limite quelqu'un, le jour où on a le patch, il n'y a plus d'acte médical. Tu vois ?

*Oui*

C'est essayer de penser autrement, voilà. Donc ça c'est un peu là où on ratisse.

*Ok*

Maintenant tu vas voir plutôt la pratique sur le terrain quoi, OK ?

*Hum hum*

Et vu que ton premier interlocuteur est arrivé, donc euh.

*Super.*

Je vais te laisser alors hein, ça va ?

*Merci beaucoup en tout cas. C'est très intéressant.*

## Annexe 7 – Retranscription entretien « GSK\_2 »

*Donc euh, ma première question serait de vous demander de vous présenter peut-être, euh simplement et de me parler de votre parcours.*

OK. Donc moi c'est Blaise Banneux. Je viens au départ de Liège. J'ai suivi un cursus gradué en biochimie avec une spécialisation en bio-informatique. J'ai différentes expériences aussi bien dans la culture cellulaire que de laboratoire de chimie analytique, que travailler dans les gaz industriels, chez Air Product etc. et je suis arrivé ici il y a six ans, chez GSK pour un poste support, donc support à la production pour tout ce qui est interface, maintenance, calibrage de mesure, un peu d'EHS, de contrôle environnemental etc. Et au fur et à mesure GSK a fait des cellules spécialisées dans chacun des domaines et il m'est resté vraiment la partie EHS où on a voulu que je me concentre sur la partie environnement, sécurité et hygiène du bâtiment. Et donc ici je suis en tant que relais, donc le relais c'est quoi ? C'est, on a le service EHS qui est un service, un pôle-expert qui veut vraiment entre guillemets digérer tout ce qui est réglementation européenne, réglementation belge, régionale, qui va traduire ça en guidance ou en procédures et la production va devoir suivre ces procédures. Moi je vais être formé par l'EHS à ces procédures et à ces guidances et c'est à moi après à aider la ligne hiérarchique et à implémenter ces consignes si tu veux vers la production afin qu'on soit en conformité avec ce qu'on nous recommande de faire.

*D'accord. Et donc ça c'est, parce que ma question suivante c'est « Quelles sont les principales missions et activités dont vous avez la charge ? » Donc c'est tout ce côté relais entre l'EHS ici et les bâtiments de production.*

C'est ça.

*Ok d'accord. C'est déjà bien. C'est pour être sûre que j'ai bien compris.*

En gros ici, comment ça va se passer, ben je vais coacher, donc je vais former ma ligne hiérarchique, former les opérateurs et les techniciens. Je vais auditer, je vais \_\_\_\_ ? les gens à auditer. Ça veut dire quoi auditer ? On a l'expertise, on sait qui contacter en cas de question et voilà. Donc on aura un point de contact dans ma NPU – parce qu'on travaille par NPU - par rapport à toute cette question d'environnement.

*OK. Euh, maintenant j'ai plusieurs questions sur l'organisation par rapport à l'engagement envers l'environnement. La première c'est qu'est-ce que l'entreprise fait pour l'environnement de manière large ? Qu'est-ce que, les premières choses qui vous viennent en tête sur ce qu'elle fait pour l'environnement.*

Pour l'environnement ? Euh, c'est fort euh, comment dire, c'est beaucoup de visuel mais c'est surtout l'électricité par exemple. Donc ils ont installé tout un système de panneaux photovoltaïques pour, pour avoir une consommation d'énergie plus verte. Euh on a travaillé sur les économies d'énergie beaucoup, donc en gros un bâtiment de production qui va devoir tenir un grade de contamination donc un grade C, ça demande beaucoup d'énergie pour pouvoir avoir une certaine température constante, un certain taux d'humidité constant et donc ça consomme beaucoup d'énergie avec des échangeurs vapeur etc. et donc le but a été d'optimiser, de regarder partout où il y a des pertes. Pour essayer de réduire ces pertes on s'est dit ben tiens en soirée il n'y a pas de production, est-ce que ça sert à quelque chose de garder un HVAC à pleine puissance toute la nuit, ben là on a fait des projets pour essayer de diminuer en périodes de congés, de week-ends etc. Euh, qu'est-ce qu'on peut dire ? Ben évidemment on a reçu un message du *Top management* sur la vision à long terme et donc nous derrière on va devoir essayer de trouver des petites solutions de terrain pour réduire au maximum notre impact qui est ben évidemment plutôt commander du matériel avec beaucoup de *packaging*, on va essayer de favoriser quelque chose avec moins de *packaging* ou de *packaging* qui peut être recyclé ou réutilisé etc. Les économies d'eau, ça ce n'est pas évident parce qu'il y a beaucoup de validations à faire derrière. On essaie de travailler sur les économies d'eau, oui.

*OK. Super merci. Euh, je ne sais pas si GSK a certaines certifications environnementales et si c'est le cas, est-ce que vous connaissez quelque chose là-dessus ?*

Alors, on doit en avoir. Ce n'est pas un scoop, j'ai déjà dû l'entendre mais euh ce n'est pas quelque chose que j'ai retenu par rapport à la multiplicité des domaines euh...

*Ça va, pas de problème. Euh et alors comment vous êtes informés sur ces politiques environnementales, les choses que vous devez appliquer, que ce soit dans la production, dans vos tâches, comment est-ce qu'on vous a informé là-dessus ?*

Alors, il y a différents axes. Il y a un premier axe qui est la communication du Top management, qui passe soit par, c'est d'abord recasqué par le management du bâtiment, soit via des vidéos qui sont disponibles sur l'intranet, donc on a l'intranet chez GSK et donc les vidéos sont disponibles là. En plus de ça, on a des forums comme on appelle ça, donc ce sont toutes des personnes qui ont un rôle donc en tant que relais ou en tant que EHS manager qui se réunissent dans un bâtiment et on va présenter les dernières consignes, les dernières procédures etc. et donc là clairement, ce type de communication est donné à ce moment-là. A moi derrière de recasquer, donc de digérer l'information, de voir ce qui est pertinent pour le bâtiment et de resituer cette information lors de *briefing*. Donc c'est des réunions où tout le personnel est présent en salle de break. On donne les grands messages si tu veux. Euh, donc voilà. Ensuite évidemment il y a de l'adaptation, adaptation de ce qu'on a entendu à nos procédures locales. Donc on va adapter une procédure locale ou notre manière de travailler pour répondre le plus possible à ces nouvelles consignes.

*D'accord. Et donc dans le sens, vers les employés, de votre part c'est surtout les briefings que vous utilisez.*

Alors oui, il y a différents types de réunions. Il y a d'abord un *briefing*. Là c'est vraiment tout ce qui est opérationnel, donc les gens de terrain. Ensuite il y a des réunions qu'on va appeler par « tir », donc là ce sont des réunions de niveaux, donc ce sont des gens par équipes avec leur N+1. Ensuite il y a le tir 2. Là ce sont tous les premiers superviseurs, donc tous les N+1 qui se réunissent. Ensuite il y a le tir 3 où il y a tous les managers, senior managers et ensuite ça escalade plus haut. Et donc on remonte au fur et à mesure ce qui, ce qu'il peut y avoir comme points bloquants ou nouveautés etc. pour que tout le monde soit informé et, comment dire, que l'information remonte et redescende aussi assez rapidement.

*D'accord. Et les informations que vous recevez et que vous transmettez, c'est principalement sur les points que vous m'avez parlé : l'eau, l'électricité et peut-être au niveau des fournisseurs quels matériaux utiliser ?*

Ça c'est plus compliqué.

*Oui*

Donc tout ce qui est partie fournisseur, c'est beaucoup plus compliqué. Donc dès qu'on va entrer dans une grosse société comme la nôtre ça devient très compliqué parce qu'il y a différents intervenants. Parce que chacun veut y apporter sa contribution sans vraiment connaître les interactions avec les différents services. En gros, on a un service qui s'occupe des achats et qui va nous dire « Voilà, vous pouvez travailler avec tel ou tel fournisseur, qui ne sont pas toujours, enfin qui ne donnent pas toujours spécialement le matériel qui est le plus adéquat mais on doit travailler avec eux et si on veut travailler avec un autre, c'est très compliqué de faire rentrer un nouveau fournisseur.

*D'accord.*

On travaille beaucoup avec le matériel qu'on a déjà en stock ou qu'on a déjà en article magasin. Donc euh on peut améliorer clairement les choses si on allait vers des articles plus adaptés, donc on va dire « j'ai besoin d'1 L, ben on va prendre un sceau de 10 L » - j'exagère hein – parce qu'on a ce matériel en stock et on n'a pas envie de faire rentrer un nouvel article, c'est trop compliqué. Donc là forcément il y a des économies à faire. Oui, non, ce n'est pas évident de changer quoi que ce soit chez GSK. C'est beaucoup de boulot.

*Ok, ça va. Et comment est-ce que vous êtes soutenu donc par les supérieurs pour favoriser la mise en place de cette politique environnementale, est-ce qu'il y a... ?*

Alors, ce n'est pas moi qui la met en place. C'est vraiment la ligne hiérarchique. Donc c'est eux qui sont le moteur du bâtiment. Moi je suis ici pour leur donner, enfin leur expliquer les dernières directives, leur donner un coup de main et donc c'est vraiment eux qui doivent dire « Ben voilà mes priorités pour l'année, c'est ceci, c'est cela » et donc il faut que forcément la partie environnement en fasse partie et après on va essayer de le cascader donc ils vont prendre de grandes décisions. Donc on a un plan annuel d'action par la partie EHS où on va définir nos grands axes pour la partie EHS et l'un des axes doit forcément être l'environnement.

*D'accord. Donc c'est vous plutôt qui allez essayer d'encourager, enfin qui servez de lien pour...*

Je vais les aider à mettre en place leur plan d'action.

*D'accord.*

Qu'ils ont déterminé.

*Et alors maintenant qu'est-ce que ça implique pour vous dans l'organisation dans le sens : « Qu'est-ce vous personnellement sur votre lieu de travail vous faites pour l'environnement ? Vous faites des petits gestes ?*

Alors, dans les petits gestes, qu'est-ce qu'on a ? On a le plus simple c'est canettes etc., gobelets. On ne jette pas toujours dans la bonne filière, ça pourrait être mieux recycler. On met de plus en plus des poubelles bleues, des PMC etc. Il y a ceci qui est mis en place. Qu'est-ce qu'on peut dire d'autre ? On est forcément un gros consommateur d'emballages parce qu'on travaille en grade aseptique et donc on a tout le matériel qui est emballé à plusieurs reprises et puis qui est radio stérilisé et à chaque fois qu'on va déballer un emballage on va entrer dans une classe plus stérile si tu veux et donc tout ce système d'emballage, euh c'est souvent du plastique, plastique transparent qui peut aussi être recyclé. Donc on a mis des poubelles en différents endroits où on met à chaque fois le *packaging* dans un sac transparent qui lui va être recyclé plutôt qu'être jeté via les incinérateurs donc c'est revalorisé plutôt que d'être brûlé quoi.

*D'accord.*

Et voilà, ce sont des exemples que ce qu'on a, on va utiliser des plus petits flacons donc on va se rendre compte que pour certaines formulations de produits on va utiliser 10 g, on va acheter 900 g et on va essayer de se renseigner, est-ce qu'il n'existe pas ce *pack*, enfin un *package* plus petit. Euh ce sont les consommations d'eau, donc par habitude on laisse couler. Donc on va laisser couler l'eau longtemps pour faire un *flush*, donc pour s'assurer que tout l'eau sale soit passée et donc on exagère un peu par rapport à ce qui est recommandé, donc c'est bien... Tiens là c'est 5 minutes, ou c'est 2 minutes, pas besoin de laisser 10 minutes l'eau ou 20 minutes l'eau couler, ça ne sert rien. Donc on fait attention à ça.

*D'accord.*

Ce sont des petits gestes comme ça au quotidien.

*Et donc ce sont des choses que vous faites, que vous avez l'occasion de faire ?*

Alors que je fais, je ne fabrique pas entre guillemets, donc c'est plutôt leur dire voilà vous pouvez remonter ce genre de petit geste d'amélioration, via des *just do it* comme on appelle ça chez nous. Euh donc c'est un petit document qu'on remplit : « Ben tiens, pour faire un tel gain, on pourrait faire cela ». Est-ce que vous êtes d'accord ou non ? Donc là on teste et si c'est pertinent on le garde et une fois l'année on élit les meilleurs entre guillemets et ils vont au restaurant pour féliciter soit le gain financier, soit le gain EHS ou le gain sécurité.

*OK. Euh, maintenant j'ai 2-3 petites questions. En fait, mon but... Enfin mon but, une des choses que j'aimerais essayer de faire ressortir c'est essayer de comprendre si certains employés mettent en place des comportements écologiques sans que ce soit requis par l'entreprise ou récompensé, euh mais bon ce sont des petites choses comme éteindre la lumière, penser à éteindre la lumière en partant mais comme ce ne sont pas des choses qui viennent à l'esprit spontanément comme il y a déjà plein de choses déjà mises en place et requises, j'ai trois petites questions. C'est normal si vous ne savez pas répondre aux trois mais c'est pour donner des idées.*

*La première c'est : « Comment est-ce que la gestion environnementale influence-t-elle éventuellement vos relations avec les collègues, dans le sens où peut-être que ça favorise, est-ce qu'il y a un échange qui se fait à ce niveau environnement. On en parle même si ce n'est pas nécessaire ou des comportements d'aide « Tiens tu pourrais faire ça ».*

Non. Maintenant on a mis en place comme je te dis un système de *just do it*. Donc dès que quelque chose est fait, ils le remontent automatiquement comme quoi ils ont fait quelque chose. Ce sont des petits gestes simples oui. On a placé par exemple, enfin ils ont placé, ils ont demandé qu'on place des détecteurs de présence dans les locaux qui sont très peu utilisés et qui étaient constamment éclairés.

*Hum hum*

Ça on le fait. Il y a toutes sortes de petits gestes qui sont faits.

*Ah oui c'est ça. Mais donc c'est o l'initiative des employés qui veulent euh...*

Oui c'est souvent la base qui a ce genre d'idées.

*Euh et comment est-ce que ça a influencé votre prise d'initiative si c'est le cas ? Par exemple dans le sens, voilà les employés qui se disent « Tiens moi je vais écrire pour que ça remonte, faire ça ». Si vous c'est le cas ? Sinon ce n'est pas grave.*

Non on le remonte et forcément il y en a un puis deux. On voit qu'on les remercie, on voit qu'on les invite au restaurant pour les remercier pour l'économie apportée et donc ça fait un peu d'émulation quoi.

*D'accord.*

Donc s'il y en a un qui s'y met puis deux puis trois et ça bouge ainsi.

*Et comment est-ce que ça influencé, affecté votre engagement dans l'entreprise, le fait que l'entreprise s'engage dans l'environnement, est-ce que ça a un effet sur votre engagement personnel dans l'entreprise ?*

Ce n'est pas primordial. Je ne pense pas. On y pense oui donc parfois ça fait mal au cœur de voir qu'on jette beaucoup de matières premières, qu'on fasse beaucoup de *single use* parce que euh réutiliser quelque chose nécessite, comme on est en grade stérile, de le nettoyer, donc de valider euh une étape de nettoyage, une étape de séchage, une étape de stérilité. Donc c'est beaucoup de *single use*, euh ça c'est un peu dommage parce qu'on jette parfois des choses qui pourraient être données aux écoles etc. donc euh il y a, oui il faut vraiment s'améliorer à ce niveau-là oui.

*Vous pouvez me dire pourquoi, enfin pour vous quelles sont les motivations derrière. Vous me dites que c'est dommage euh qu'on jette ou le fait que voilà vous faites attention au tri sur le, votre lieu de travail. Quelles sont vos principales motivations ?*

Pour ça ?

*Pour ça oui.*

C'est le, comment dire ? C'est plutôt les médias je pense qui, de par le fait qu'ils nous en parlent beaucoup sur les problèmes du réchauffement planétaire etc. ou de la pollution des eaux etc. qui fait en sorte qu'on est conscients de notre propre impact sur l'environnement. On fait de plus en plus attention évidemment à tout ce qui est recyclage papier, donc on va mettre des corbeilles à papier un peu partout, on va hésiter à *printer* un mail, si c'est encore vraiment nécessaire.

*Très bien. Et parce que vous répondez à une question d'après donc je vais peut-être un peu creuser là-dessus. Comment est-ce que de manière générale dans la vie de tous les jours ou sur le boulot vous êtes sensibilisé ou vous avez été sensibilisé aux enjeux environnementaux. Vous disiez les médias mais est-ce qu'il y a d'autres choses ?*

Au départ mais évidemment quand on est à l'école primaire, secondaire, etc. on nous en parle un peu. Ensuite, les médias, ça c'est un facteur communication. Euh, au travers du boulot évidemment.

*Hum hum*

Voilà, ce sont les grands axes.

*Ok parfait. Alors comment est-ce que vous percevez, vous jugez euh l'engagement de l'entreprise envers l'environnement ?*

La volonté est très bonne.

*Oui*

On s'y prend à un stade trop tard à mon sens. Ou on va donner aux fabricants, à l'utilisateur on va lui demander d'appliquer des choses mais c'est, le fait d'appliquer est très compliqué et de changer. Donc changer quelque chose chez GSK est très compliqué. C'est pas au changement qu'on doit le faire, c'est au début, donc c'est à la validation du bâtiment. C'est au *design* du bâtiment, c'est... Donc on a des équipes qui s'occupent de produits et de procédés qui eux vont déterminer de nouveaux flux, des nouvelles façons de pratiques etc. Ces

équipes-là, c'est l'*engineering* et ce sont sur ces équipes-là qu'il faut, sur lesquelles il faut travailler pour faire en sorte que nous on n'ait pas à changer quelque chose parce que changer quelque chose est plus compliqué que de le créer au départ.

*D'accord.*

Et donc c'est de se dire ben tiens je vais travailler avec tel produit, ben je ne sais pas, nous on va imaginer qu'on fait des échantillons d'eau. Des échantillons d'eau dans les petits tubes. En gros on va mettre de l'eau extrêmement pure dedans. On va le tester une fois puis on va jeter le produit – enfin le tube – il est propre. On pourrait directement voir avec le fournisseur, ben tiens on vous les prend et on vous le redonne derrière ou le *packaging*, on n'a pas besoin de ce *packaging*-là. Il nous faut une grande quantité, on voudrait peut-être trouver un *packaging* plus adapté donc diminuer le *packaging* donc eux ça va les arranger, nous aussi parce qu'on aura moins à jeter, donc je pense que c'est vraiment à l'étape avant, donc à l'étape commande, à l'étape validation de bâtiment, l'étape *engineering*, qu'on pourra faire le travail parce que nous ici on va faire beaucoup je pense de, c'est du détail, ce qu'on va faire c'est du détail.

*D'accord.*

C'est trop tard. Je peux le dire, ici c'est trop tard.

*Donc il y a moins de marge de manœuvre.*

Voilà.

*Donc il y a moins de marge de manœuvre à votre niveau pour avoir un...*

C'est ça.

*Un impact sur l'environnement.*

Voilà.

*D'accord. Euh et maintenant j'ai des questions qui ne sont plus dans la sphère professionnelle mais plutôt dans la sphère privée. Euh, qu'est-ce que vous faites personnellement dans la vie privée pour l'environnement ?*

Dans ma vie privée ?

*De nouveau les petites choses auxquelles vous faites attention, voilà.*

Euh, je viens de déménager mais avant je faisais euh 3-4h de route par jour en voiture. Donc on co-voiture. Gain d'argent mais aussi pour l'environnement évidemment, moins de voitures sur la route. Dans ma commune on est passés très tôt à tout ce qui était conteneurs. Donc euh avec les PMC, avec les déchets verts, etc. On trie, on trie beaucoup. Pour les enveloppes papiers par exemple j'enlève le plastique, je jette le papier et je jette le plastique à côté. Enfin ce sont des petits gestes de tous les jours. Je garde la boîte de camembert pour démarrer le barbecue plutôt que de l'acheter. Déjà c'est surtout ridicule, euh la réutilisation, beaucoup de réutilisation.

*OK. Super. Et quelles sont vos motivations pour faire ça chez vous ?*

Diminuer mon impact sur l'environnement, clairement. Tout le monde ne devrait pas consommer comme nous on consomme. Et encore une fois, c'est trop tard. On arrive trop tard donc on essaie de faire des petits gestes alors que à mon sens ça devrait plutôt être le politique qui devrait dire « Pour le *packaging* vous pouvez utiliser tel ou tel produit parce que ces produits sont recyclables, et puis ensuite faites avec ça plutôt que l'inverse ». Ce sont les sociétés qui disent qu'ils vont mettre autant de *packaging*, à nous de nous débrouiller. Quand j'étais plus jeune, toutes les bouteilles, quelles qu'elles soient étaient recyclées, elles ne le sont plus. En Allemagne, même les bouteilles plastique, euh consignées je veux dire, même les bouteilles plastique sont consignées. C'est l'étape trop tard.

*Hum hum*

On fait du vent, c'est trop tard. C'est avant qu'il faut s'y prendre.

*Ok d'accord.*

Je pense.

*Oui oui, c'est personnel mais... je pense que c'est vrai qu'il y a des choses à faire avant. Merci beaucoup. C'est très gentil. Ça m'aide beaucoup.*

## Annexe 8 – Retranscription entretien « GSK\_3 »

*Donc il n'y a pas de mauvaise réponse. Pas de bonne réponse. Le but c'est vraiment...*

Non, non, je te donne...

*Voilà.*

Non non, le but c'est de montrer ce qu'on fait. Et voilà.

*Voilà.*

Ça va.

*Je ne sais pas si tu as des questions ?*

Non, non, vas-y.

*La première question c'est euh, juste si tu peux me parler un peu de toi, du parcours ici.*

Alors, ça fait 8 ans que je suis chez GSK. J'ai commencé donc dans le *process* euh sur Cervarix, donc le vaccin contre le cancer de l'utérus. Ensuite j'ai fait de la préparation de milieu, de la purification. Ce sont toutes des méthodes de travail pour l'acheminement du vaccin. Ensuite de là je faisais déjà un peu de sécurité, j'étais relais EHS donc pour le bâtiment. Ensuite le vaccin s'est arrêté. Donc j'ai été dans un autre bâtiment où je faisais de la préparation milieu aussi. Et puis, ça va faire un an et demi, je suis au 59 à Rixensart, la coqueluche où je ne fais que de la sécurité, relais EHS 100%.

*D'accord.*

Donc je ne fais plus de production et je m'occupe de tout ce qui est par rapport à la sécurité des gens, l'environnement, et voilà.

*Ok d'accord.*

Ça c'est mon dada de tous les jours.

*Est-ce que tu peux expliquer, enfin ça répond en partie, les principales activités dont tu as la responsabilité ?*

Alors moi j'ai, les trois grosses responsabilités que j'ai, c'est par rapport... J'ai trois piliers. J'ai les analyses de risque. Donc analyse de risques c'est quoi ? C'est euh une personne doit, sur son lieu de travail, je vais analyser tous les risques qu'elle peut avoir. On regarde s'il y a des solutions. Euh ce qu'on peut mettre comme solution pour ne pas qu'elle se blesse. Ça c'est un des piliers.

Deuxième pilier : c'est tout ce qui est audit, audit, les audits. Ben là on descend avec des *check lists* déjà prédéfinies et on passe en revue l'audit. On regarde par exemple ce qui va, ce qui ne va pas. De là on ressort des actions. Il y a des audits où il n'y a pas d'action, des audits où il y a des actions. On a des audits déchets aussi. Donc par rapport aux audits déchets on fait toute la NPU, donc tout le bâtiment. On regarde vraiment si toutes les filières sont bien respectées.

Et puis le troisième pilier c'est tout ce qui est situation dangereuse. Remonter les situations dangereuses, encodage des situations dangereuses et à ça... ça ce sont vraiment les trois grands piliers et à ça vient se greffer tout ce qui est par rapport à tous les jours les questions qu'on peut me poser et voilà quoi.

*OK d'accord. Merci. Et euh qu'est-ce que l'entreprise fait de manière large ?*

De manière large ? L'entreprise fait énormément. L'entreprise met beaucoup, parce qu'elle nous demande de trier nos déchets. Il y a les filières déchets. Euh, de manière large, l'entreprise fait énormément mais je pense que nous, nous, nous ne sommes pas encore assez conscientisés par rapport au fait de ce que l'environnement peut nous apporter.

*Hum hum*

Mais l'entreprise met tout ce qu'elle sait mettre en œuvre elle le met. Ça oui, on ne peut pas dire qu'elle ne le fait pas.

*Ok d'accord. Et je ne sais pas si vous avez un exemple d'action concrète que l'entreprise fait ?*

Ben c'est tout ce qui est déjà... On a un petit journal qui paraît mensuellement et donc euh. Bon elle a mis des panneaux photovoltaïques partout. Il y a les filières déchets qu'elle a instaurées. C'est tout un ensemble de choses. On essaie de faire des économies d'énergie avec l'eau, l'électricité. Voilà, on voit qu'elle est toujours. Ils mettent des KPI's dans les tir. Les tirs sont des petites réunions qu'on fait. Il y a TIR 1, TIR 2, TIR 3 et TIR 4. Ce sont des petites réunions qui durent 5-10 minutes maximum où les gens expliquent ce qu'ils ont comme problème et là on passe les rubriques de situations dangereuses. Il peut y avoir l'environnement, le *process* et voilà quoi.

*OK super. Euh et alors comment est-ce que tu es, et tout le monde, est informé sur les politiques environnementales de l'entreprise ?*

Alors ça on reçoit des mails, on reçoit des *news*, il y a le site intranet, il y a... nous en tant que relais on est, on doit passer le message aussi. Donc on a euh une grosse réunion EHS, donc *Security* qui se fait une fois par mois.

*Hum hum*

Donc là toutes les nouveautés sont là. Donc nous on cascade après aux sous-relais qui eux cascadedent dans les équipes. On a des écrans dans les salles de *break* avec toutes les actions qu'il peut y avoir. Pour le moment ici c'est « Chutes et glissades ». Donc tu vois des gens avec des lunettes partout, des gens qui tiennent les rampes, des photos. Sur tous les écrans tu vois des chutes et des glissades. Donc chaque mois a son thème bien précis et voilà. C'est comme ça qu'on diffuse par rapport à la société.

*De quelle manière ces messages sont, enfin l'engagement de l'entreprise est supporté peut-être par les superviseurs, les... ?*

Ah les *managers* sont obligés je vais dire de, à partir du moment où ça cascade d'en haut entre guillemets mais d'office ils essaient... Je vais prendre le cas pour moi, Michel Papleux, qui qui surveilleront ça de très près. S'il y a une action à faire il faut qu'on la fasse. Ce n'est pas dire « On lance l'environnement » et on ne fait pas, non.

*D'accord. Donc c'est de manière formelle, très suivie en général.*

C'est suivi, oui oui oui c'est suivi.

*D'accord.*

C'est suivi et de plus en plus maintenant je, on voit que l'environnement va faire partie intégrante du système, de la vie de la société quoi.

*OK d'accord.*

*Et qu'est-ce que, moins en parlant de l'entreprise en tant que telle mais qu'est-ce que toi tu peux faire pour l'environnement ? Qu'est-ce que... les petits gestes du quotidien ?*

Ben les petits gestes du quotidien c'est trier ses poubelles, ne pas jeter des trucs par la fenêtre quand on roule parce que ça on voit quand même énormément. J'ai mis des panneaux photovoltaïques chez moi. Je fais gaffe à ma consommation d'eau. On essaie toujours de, voilà mais le plus gros, je vais dire moi personnellement la plus grosse action que j'ai faite c'est le tri des poubelles.

*Donc ça c'est plutôt dans la sphère privée, à la maison.*

Oui. Ça c'est à la maison. Maintenant dans l'entreprise...

*Et au boulot ?*

Ben dans l'entreprise, je n'ai pas, l'entreprise, à partir du moment où je donne les formations moi-même filière déchets, je pense que je vais être le premier à montrer l'exemple.

*Ça va.*

Donc euh je respecte les filières déchets qu'on nous a, qu'il y a dans les procédures.

*Et est-ce qu'il y a d'autres choses que les, par exemple le tri qui est requis, des petits choses ?*

*Parce qu'en fait moi j'essaie d'analyser les comportements qu'on appelle discrétionnaires qui ne sont pas requis ou pas spécialement récompensés par l'entreprise. Ça peut être une prise d'initiatives. Ça peut être, proposer quelque chose ou éteindre la lumière.*

Moi j'essaie,... Voilà je prends sur ça. Avant il y avait des petites plaquettes qu'ils mettaient dans tous les locaux « Eteignez la lumière ». Moi d'office maintenant j'essaie d'éteindre la lumière. Quand je vois quelqu'un qui n'éteint pas la lumière, je lui dis « Eteins la lumière », voilà. Et j'essaie de conscientiser les gens comme ça. Maintenant je t'avoue ce n'est pas toujours facile.

*Non j'imagine.*

Ce n'est pas voilà, tout le monde parle de l'environnement mais ce n'est pas un sujet facile facile. Mais euh par rapport à ça, qu'est-ce qu'il y encore ? Ben dans les salles de réunions, il y a deux poubelles : une pour les déchets ménagers on va dire et l'autre où on demande de mettre les plastiques. Mais il y a des gens qui jettent les gobelets plastique dans cette poubelle-là alors qu'il y a un gros autocollant. Donc là à ce moment-là je le dis aussi. « Reprends ton gobelet, mets-le dans l'autre poubelle. Ce n'est pas fait pour cette poubelle-là ». Mais voilà. C'est tous ces petits gestes-là.

*Oui oui OK, super. Euh, pour aider, parce que c'est vrai, enfin parce que ce n'est pas toujours facile de penser à ces choses qu'on fait sans, sans que ce soit requis. J'ai trois petites sous-questions pour me donner des idées. Je pense que la première euh, tu y as répondu. C'est « Comment est-ce que la gestion environnementale influence-t-elle tes relations avec les collègues » ? Voilà, le fait de rappeler aux autres...*

C'est discuter, parler, leur dire, on a des réunions – des TIR – comme je t'ai dit. C'est surtout par rapport aux TIR qu'on doit cascader les informations et euh, et alors on a les « guembas » propres aussi (07'20). Les « guembas » propres entre guillemets, je prends l'exemple par rapport à la, c'est un... comment est-ce que je pourrais générer ça pour te montrer ? Je t'aurais montrer... C'est un document qu'on remplit en 5-10 minutes sur une action bien précise d'une personne donc par rapport à ça, tantôt je me suis mis dans les escaliers et j'ai regardé qui est-ce qui tenait toutes les rampes quoi. Tu vois ? Et donc par rapport à ça je vois beaucoup de gens qui ne tiennent pas encore la rampe par rapport à l'action qu'on est occupés à faire ce mois-ci. Ben j'envoie un mail global à tous les travailleurs ainsi qu'à la direction en disant ben voilà « J'ai constaté qu'on ne tenait pas la rampe ». Et par rapport à l'environnement, on pourrait le faire aussi. Le tri des poubelles et ça on va dans les zones, on fait des audits par rapport au triage. Donc il y a toujours moyen de, communiquer, on communique.

*D'accord. Et comment est-ce que ça peut influencer les prises d'initiative ? Des petites choses... mais ça de nouveau peut-être le fait de rappeler à ses collègues, ce sont des choses qu'on ne te demande pas ?*

On nous le demande, on nous le demande. On le fait, oui oui. On le fait. On nous demande de le faire donc on le fait. Je vais dire c'est, c'est logique qu'on le fasse à partir du moment où on est dans la sécurité et qu'on s'est mis en tant que relais, on doit, on doit le faire, c'est notre boulot.

*Ça va. Et est-ce qu'il y a d'autres choses qui ne sont pas demandées et qui ont, c'est des initiatives personnelles quoi ?*

Euh, ben ce qui n'est pas demandé généralement, mais c'est une initiative personnelle, c'est tout par rapport à tout ce qui est consommation d'eau pour les tampons, la réalisation des tampons. On a souvent des gens qui viennent et qui disent « Voilà, on doit produire... » peut-être, je prends un exemple hein, 500 L de tampons mais on se rend compte qu'avec peut-être 400 L on aura assez. Donc on regarde si c'est faisable ou pas et si c'est faisable à ce moment-là on diminue la quantité et là on donne un *just do it* à la personne qui est venue avec ce processus-là parce que 1/On gagne de l'argent 2/ Il y a l'aspect environnement et comme ça tout le monde est content. Et on pousse les gens à le faire.

*Just do it, ce sont les gens comme ça qui viennent avec des idées ?*

Avec l'idée qui est, en fait un comité *Just do it* une fois par mois et on reprend toutes les idées qu'on a, qu'on a reçues et à ce moment-là, on regarde laquelle... ça ne doit pas spécialement être une idée qui, qui comment dire, qui fait gagner de l'argent à la société. Ça peut-être une idée qui est vraiment quelque chose de bien. Si je prends par exemple une personne qui a dit « Voilà, il n'y a pas de poubelle à cet endroit-là ». On a mis une poubelle et on va faire un tri pour ça, pour ça. Ben voilà, on sait qu'à ce moment-là c'est quelque chose de bien et par rapport à ça on peut mettre un *just do it* quoi.

*OK d'accord. Et est-ce que l'entreprise s'engage comme ça pour l'environnement ça a changé ton engagement personnel pour l'entreprise ?*

Euh

*Il n'y a pas de bonne réponse hein ?*

Non non non, personnellement, je vais être franc avec toi, c'est que je n'étais pas très environnement, j'étais euh voilà, une poubelle c'est une poubelle. Ben euh mon épouse, mon beau-père étant très environnement, moi ici m'étant mis dans l'EHS ben j'ai, voilà je me suis habitué. Maintenant c'est devenu vraiment une routine, je trie ou je sélectionne une poubelle ou je trie moi-même. Voilà. En fait c'est le petit déclic de dire, je vais le faire et en le faisant en fin de compte on se rend compte que voilà, en fait il n'y a rien de chinois.

*Oui oui, OK super. Euh, et les choses comme ça que du coup tu fais, que soit demandé par l'entreprise, relayé aux autres ou ne pas faire attention soi-même à la lampe ou quoi, euh quelles sont les motivations de faire ça, ta motivation personnelle pour le faire ?*

A la maison ou ici ?

*Euh d'abord ici peut-être ?*

Euh ici ben c'est parce que ça fait euh un gain d'énergie. La société gagne de l'argent parce que quand tu vois le site, le site de Rixensart, je présume que l'électricité ce n'est pas donné. Euh et puis ben voilà, c'est à la maison, c'est la même chose, c'est pour la consommation d'énergie et j'ai vu la différence quoi.

OK

J'ai vu une grande grande différence aussi financièrement.

*Et euh, comment est-ce que perçois, tu juges l'engagement de l'entreprise, le fait qu'elle s'engage pour l'environnement, euh...*

Euh, bien. Bien mais je pense qu'ils devraient faire encore un tout petit peu plus.

*Oui ?*

Oui il manque un petit truc en plus mais ça je pense que ça va venir avec le temps parce qu'on a quand même la promesse, il faut quand même rester logique aussi, la première des choses qu'on a à faire ce sont des vaccins.

*Hum hum*

Chose qu'on fait très bien. Après à côté de ça il y a tout le reste. Mais pour l'environnement je mettrais encore un petit coup d'accélérateur.

*OK d'accord.*

Ici c'est mon avis personnel hein.

*Oui oui oui. Euh, et alors maintenant, partons dans la sphère privée. Si vous pouvez me dire peut-être ce que tu fais et pourquoi tu le fais, tes motivations à la maison ?*

Ben à la maison ce qu'on a fait c'est déjà le tri des poubelles, on s'amuse avec les enfants. Euh, déjà ça. Et puis il y a le compost hein. Ce qui va dans le compost on le met dans le compost. Euh, j'ai mis un poêle à pellets, je regarde le pellet que j'achète, je fais attention. Je fais ça avec mon épouse, voilà. Elle qui était assez environnement, j'ai pris le pli et voilà quoi.

*Hum hum. Et les raisons derrière, enfin les principales motivations ?*

Les principales motivations ? C'est déjà bon pour la planète, quand on voit toutes les publicités qu'il y a par rapport à la planète. Après c'est aussi le gain financier. Il n'y a rien à faire, il y a un gain financier qui est là en dessous : l'électricité, l'eau. On voit des différences énormes sur une année. Donc je pense que c'est intéressant quoi.

*OK, super. Et alors euh, il me reste une question : « Comment est-ce que... que ce soit ici ou dans le privé, es-tu sensibilisé de manière générale aux enjeux environnementaux ?*

Les enjeux... ben tout ce qui se passe à la télévision on le voit bien, d'office ça nous interpelle euh. Ici on a les affiches environnement, on a... Donc d'office ça nous interpelle et c'est ancré dans notre tête quoi.

*OK d'accord. Super. Non non, c'est très bien. Ben voilà.*

C'est tout ?

*C'est tout ce que j'ai oui. Parfois ça dure 40 minutes, parfois ça en dure 10, ça dépend.*

C'est que je n'ai pas bien répondu alors.

*Si si, il n'y a pas de problème.*

## Annexe 9 – Retranscription entretien « GSK\_4 »

*... et être fidèle à vos propos. Donc je m'appelle Lauranne Colin et je suis étudiante en 2<sup>e</sup> année de Master en sciences de gestion à Louvain-la-Neuve et c'est dans ce cadre-là que je réalise mon mémoire de fin d'études qui porte sur l'éventuelle relation entre la mise en place de systèmes de gestion environnementale comme il y a ici chez GSK et montrer l'apparition de comportements écologiques verts chez les employés. Donc j'ai un petit questionnaire de plusieurs questions. Ce sont des questions ouvertes donc euh il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Moi ce qui m'intéresse vraiment c'est ce que vous en pensez et le but ce n'est pas de représenter la majorité des gens, c'est être représentant de soi-même. Donc voilà. Ça, en général ça ne dure pas plus d'une demi-heure, ça dépend peut-être des personnes. Ici ça a duré 15 minutes, donc ça ne devrait pas prendre trop longtemps. Après si vous voulez développer, moi il n'y a aucun problème. Je ne sais pas si vous avez des questions avant de commencer.*

J'attends les vôtres.

*D'accord. Alors ma première serait peut-être de vous demander de vous présenter, de m'expliquer un peu votre parcours.*

Donc euh, Rudy Aoust, je travaille chez GSK depuis 13 ans comme technicien de production. Donc j'ai commencé, je fais tout le circuit d'un bâtiment de production, de la logistique à la préparation de milieu en passant par les zones aseptiques, les zones stériles, production de vaccin, stockage, envoi des échantillons dans les différents pays, QC. Puis euh j'ai fait une formation de conseiller en prévention. Et maintenant je suis relais bâtiment en sécurité, santé, environnement pour les mêmes bâtiments depuis le début en fait où j'ai commencé mon parcours professionnel.

*OK d'accord. Et ma question suivante : « Quelles sont les principales missions, activités dont vous avez la charge ? C'est ...*

Tout ce qui est sécurité, santé, environnement.

*OK d'accord.*

En fait c'est une espèce de décentralisation du conseiller en prévention dans le bâtiment.

*D'accord. Et est-ce que vous pouvez, maintenant j'ai plusieurs questions sur l'organisation par rapport à l'environnement, son engagement et sa politique environnementale. Est-ce que tout d'abord vous pouvez me dire qu'est-ce que votre entreprise fait pour l'environnement ?*

Elle essaie de faire des économies d'énergie, chose ce qui n'est pas forcément évidente dans l'industrie pharmaceutique, de la sensibilisation sur le développement durable, la gestion des ressources, chose ce qui n'est pas forcément facile dans notre secteur, de la sensibilisation du personnel sur le tri des déchets.

*Hum hum*

Il y a un effort qui est en train de se faire sur le tri des déchets aussi bien au niveau de la production qu'au niveau je vais dire des salles de *break* etc. Voilà en gros. Enfin, les énergies renouvelables. On investit dans des panneaux solaires. Je pense qu'on n'est qu'aux prémices de ce qu'on peut faire et qu'il y a encore une grande route sur laquelle on doit avancer pour s'améliorer.

*Ça va. Et comment est-ce que vous êtes informés sur cette politique environnementale ?*

Via les canaux de communication comme les écrans, euh certaines campagnes d'affichage. On a les procédures qui sont modifiées donc une fois qu'on modifie une procédure, ça nécessite une reformation du personnel. D'abord par les conseillers en prévention et les relais qui eux cascaden ensuite vers l'entièreté du personnel. Sinon, quelle autre, les visions je vais dire, des visions de *GSK Corporate* ou alors des *meetings* qu'on a, des réunions semestrielles, sinon. L'intranet mais on a de moins en moins de temps d'aller voir ce qui se passe au niveau de l'information sur l'intranet. Au niveau des mails que l'on reçoit aussi de la direction, ben il y a beaucoup de mails qui sont en anglais, donc il y a beaucoup de gens qui zappent.

*Hum hum*

Et puis, on reçoit beaucoup d'informations donc on a déjà énormément de mails pour le travail, donc les mails d'informations, tout ce qui n'est pas je vais dire de l'information capitale nécessaire à notre boulot, on a plus tendance à zapper.

*D'accord. Et vous me parlez par exemple du fait que l'entreprise a essayé de réduire sa consommation d'énergie. Vous avez peut-être des exemples plus précis des actions entreprises ?*

Oui, oui mais c'est plus des actions *flop* qui me restent en tête, genre des unités, je ne sais pas si on appelle ça des unités de cogénération par exemple quand on essaie de produire de la vapeur, il y a toute une partie de l'énergie qui peut être réinjectée dans la production d'électricité. On a ça au LPV mais c'est quelque chose qui n'a jamais fonctionné et ils n'ont pas la volonté de le rendre fonctionnel pour le moment. Donc voilà. Sinon calorifugeage de tout ce qui est *piping*, vapeur, eau chaude, la rationalisation de l'utilisation de l'électricité : ne pas laisser des locaux tourner avec l'éclairage quand il n'y a personne. Sinon c'est, enfin, dans mon environnement en tout cas, je veux dire c'est...

*C'est déjà pas mal.*

Voilà, ce sont les choses principales que j'ai en tête.

*Et peut-être au niveau du tri ? Enfin, vous m'avez parlé aussi de tri et de, les grands points que vous avez... Enfin je ne sais pas si vous avez des exemples un peu plus concrets des autres points aussi ?*

Le triage des déchets. Ben avant tout se retrouvait dans la filière déchets industriels non dangereux. Maintenant il y a, à force de taper sur le clou sans arrêt, à force d'avoir des audits environnement qui retapent aussi sur le clou, le personnel commence à s'habituer à trier ses déchets. Donc on a les industriels non dangereux mais dans les industriels non dangereux on a tout ce qui est emballage. Donc avant il n'y avait aucun tri qui se faisait pour tout ce qui était emballage et donc maintenant les emballages de masques, de gants etc. Tous les emballages qu'on peut recycler sont mis à part dans la filière, donc on a des filières spécifiques : filière « industriels non dangereux » - filière mauve - et « filière recyclage » pour tout ce qui est carton, emballage - filière brune. Donc maintenant il y a déjà cette, il y a cette filière qui est enfin en place dans le bâtiment de production. Et alors au niveau des salles de *break* on a les, tout ce qui est recyclage PMC. On a le recyclage aussi de tout ce qui est papier.

Les *toners* etc. c'est aussi recyclé, le *toner* d'imprimante.

*Ah oui d'accord.*

Euh, les circuits batteries, piles, c'est mis à part aussi. Tout ce qui est matériel électronique. Donc ça ce sont des filières qui sont bien respectées, qui sont connues et respectées.

*Et ça c'est au niveau plutôt des sites de production ?*

Oui ce sont les bâtiments de production oui.

*OK super. Et de quelle manière est-ce que ces, enfin les choses que vous mettez en place premièrement sont éventuellement soutenues par votre superviseur ou la direction ? Comment est-ce que c'est encouragé ?*

Tout doit passer par des procédures.

*D'accord.*

Tout ce qui n'est pas procéduré chez GSK, on peut dire n'a pas vraiment de valeur.

*D'accord.*

N'est pas une ligne de conduite quoi. Tout ce qui est procéduré doit faire l'objet d'un respect de la procédure. Donc je vais dire c'est vraiment la ligne directrice ici, ce sont les procédures. Si ce n'est pas dans une procédure, je ne suis pas obligé de le faire.

*D'accord.*

Et si je ne suis pas obligé de le faire, pourquoi est-ce que je m'embêterais à le faire ?

*Donc ça passe vraiment par un système très formel ?*

Oui

*Pas...*

Oui très très formel.

*Ce n'est pas une question de culture d'entreprise par exemple ou, pas au niveau de l'environnement ou quoi...*

Dans notre secteur non, c'est malheureux à dire mais non.

*Ok d'accord. Il n'y a pas de problème. Comme je disais il n'y a pas de mauvaise réponse.*

Moi je parle pour mon environnement.

*Oui oui*

Et le bâtiment de production LVV, donc ce sont deux bâtiments, ce n'est pas dans la culture du bâtiment en tout cas.

*D'accord. Tu as déjà répondu en partie. Qu'est-ce que ça implique cet engagement environnemental pour le fonctionnement de l'entreprise ?*

Une certaine image de marque. On travaille dans un domaine qui est la santé, donc ça serait dommage de promouvoir la santé des personnes et de ne pas respecter des simples principes de protection de l'environnement. C'est contradictoire. Donc je pense que pour l'image de marque c'est aussi un, peut-être un souhait. Moi je le perçois plus comme une obligation par rapport à l'image de marque que GSK doit avoir. Il y a aussi un souhait d'économie parce qu'on gaspille énormément d'argent dans cette société et il y a beaucoup d'argent à pouvoir sauver via le respect de certaines règles basiques. Voilà.

*Ok, ça va. Et alors maintenant, qu'est-ce que ça implique pour vous, dans le sens qu'est-ce que vous vous faites pour l'environnement tous les jours ici – ou pas – les petits gestes.*

Eteindre les lumières quand on quitte le bureau. Nous on n'a pas de détecteur. Eteindre les lumières. Ben respecter les filières, les filières des déchets, recycler ce qui est recyclable, mettre dans les bonnes poubelles mais là encore il y a je vais dire, dans la démarche que GSK a pour faire respecter ces filières, il y a encore un *step* qui manque, c'est l'identification correcte des poubelles. On se retrouve avec des poubelles, c'est la même poubelle pour tout ce qui est gobelet non recyclable – enfin pour le moment – et les poubelles pour tout ce qui est matériel recyclable. A part un autocollant sur la poubelle, il n'y a rien qui permet de les distinguer. Je pense qu'il y a encore du boulot à faire là-dessus. Là on essaie de faire changer les choses pour mieux identifier les, enfin les poubelles. Mais ici quand on veut mettre quelque chose en place c'est tout de suite la croix et la bannière parce qu'on est trop gros. Ça représente des coups, changer les poubelles chez GSK, ça va représenter des coûts qu'on n'a pas forcément envie d'avoir en charge et euh voilà. Essayer de faire changer les choses mais...

*D'accord. Il y a d'autres exemples de comportements qu'on peut avoir peut-être qui ne sont pas... Parce que pour mon travail je différencie les comportements qui sont requis par l'entreprise comme voilà, trier c'est l'entreprise qui le demande et d'autres choses que peut-être vous faites et qui peut-être ne sont pas spécialement requises comme éteindre la lumière.*

Ça aussi c'est une demande de l'entreprise.

*Ah d'accord.*

Voilà, je vais dire tous les basiques, l'entreprise les demande et euh c'est comme chez soi. On évite de gaspiller de l'eau, on évite de consommer du courant pour rien au niveau du procédé, des machines en *standby*. Dans le pharmaceutique, des machines en *standby* elles doivent toujours être alimentées parce qu'il faut un monitoring en continu, enfin. Essayer d'éteindre les écrans quand les personnes quittent leur pc, éteindre les ordinateurs. Ça on peut s'attirer aussi les foudres de ses collègues parce que s'ils avaient un boulot en cours et qu'on a éteint le pc au passage (rires), on peut vite se retrouver avec des ennemis. Ecolo d'accord mais je ne veux pas avoir tout le monde sur le dos.

*Euh, moi comme je disais j'essaie de repérer ces comportements pas requis éventuellement, pas récompensés par l'entreprise. Du coup j'ai trois sous-questions. Elles sont assez spécifiques et là c'est normal si on ne sait pas*

*y répondre aux trois. C'est plutôt pour donner des idées de comportement. On ne se rend peut-être pas compte des comportements qu'on peut avoir au boulot, sur le lieu de travail pardon.*

*La première c'est : « Comment la gestion environnementale influence-t-elle éventuellement vos relations avec vos collègues ? Dans le sens voilà si vous le faites ou pas, et pas se dire voilà ah ben tiens je vais demander à mon collègue d'éteindre sa, son ordinateur ou je vais le faire, ce genre de choses.*

Tout ce qui induit un changement de comportement est considéré comme une contrainte. Donc ce n'est jamais facile. La nouvelle, la procédure « gestion des déchets », quand elle est sortie, déjà il y a un principe chez GSK qui est universel c'est *Pourquoi faire simple quand on peut faire compliqué*. Donc la procédure qui est sortie est une procédure qui est quand même assez complexe et pour lesquelles on n'avait pas toutes les réponses. Quand on a dû former les gens, beaucoup de gens se sont posés des questions auxquelles on n'a pas su répondre tout de suite. Mais ça c'est GSK. Si quelque chose n'est pas abouti, ce n'est pas grave, il faut quand même qu'on le mette en place parce qu'on a des échéances. OK. Le système est critiquable mais c'est comme ça. Donc ça crée toujours beaucoup de, beaucoup de conflits, beaucoup de discussions parce que voilà on avait des habitudes, c'était facile. Avant on n'avait pas de questions à se poser, c'était tout dans la même poubelle. Maintenant il faut commencer à se poser la question : ça, ça va où ? ça, ça va où ? Voilà c'est une étape transitoire je vais dire pour laquelle les gens posent énormément de questions et rouspètent énormément également mais une fois cette étape-là est passée, je vais dire que c'est quelque chose qui est bien accepté et qui devient logique pour tout le monde. A partir d'un certain moment, ce n'est plus une contrainte, c'est de la logique. On se demande « Mais pourquoi on faisait comme ça avant ?

*Oui oui*

Enfin, pourquoi on n'avait pas adopté ça avant ? Alors que pendant trois mois j'ai dû me battre pour essayer de les convaincre que ben ça avait quand même une certaine utilité.

*Hum hum*

Les mentalités changent aussi parce que je pense qu'au niveau des communes etc. ben les gens font de plus en plus attention aussi parce que les poubelles ça coûte cher, donc euh ben tout ce qu'on peut composer ben on commence à composer. Donc il y a je vais dire un comportement qui est induit aussi par la vie privée et les comportements de la maison se répercutent aussi au boulot.

*C'est sûr. Une autre question pour donner une idée de nouveau : comment est-ce que la gestion environnementale influence-t-elle éventuellement votre prise d'initiatives. Euh, je ne sais pas si c'est clair ?*

Non

*Dans le sens peut-être, est-ce que le fait que l'entreprise s'engage vis-à-vis de l'environnement, est-ce que ça a engendré chez vous des initiatives du style « ben tiens pourquoi on ne ferait pas ça ? On pourrait faire et je vais le proposer ou ce genre de choses.*

Il y a eu des initiatives qui ont été proposées parce que des gens se sont rendus compte, quand ils ont mis en place dans les salles de *break* les poubelles PMC et les poubelles autres, donc on avait nos poubelles PMC mais on avait des sacs, des sacs verts dans les poubelles PMC. Les gens ont l'habitude que les PMC ce sont des sacs bleus, donc ils disent « Mais pourquoi on met nos choses dans des sacs verts – les poubelles des salles de *break* ne sont pas vidées par le personnel – elles sont vidées par le personnel de nettoyage.

*Oui*

Donc c'est Sodexho qui s'occupe du nettoyage.

*D'accord.*

Et alors ils nous disaient « Mais qu'est-ce qui, enfin est-ce que nos poubelles se trouvent dans la bonne poubelle de recyclage PMC parce que ce sont des sacs verts, donc pour nous ça va dans les industriels non dangereux. Effectivement, eux faisaient l'effort de trier et au final le personnel Sodexho mettait tout dans le même container. Alors oui je vais dire ça implique des comportements qui veulent faire changer les choses, à avoir des initiatives comme on chose les sacs verts, on met des sacs bleus à la place des sacs verts. Et aussi on a eu des demandes pour tout ce qui était type déchets ménagers, tout ce qui était compostable en fait. Voir si GSK ne voulait pas mettre une filière déchets ménagers compostables. On n'a pas eu, il n'y a pas encore de

réponse aujourd'hui mais c'est une demande qui avait été initiée. Donc oui il y a des initiatives comme ça, enfin des demandes d'amélioration qui sont faites.

*Qui viennent des employés ?*

Oui

*Super. Est-ce qu'éventuellement ça a tendance, ça a changé votre engagement vis-à-vis de l'entreprise, le fait que l'entreprise s'engage elle pour l'environnement ?*

Pas du tout.

*Ça va. Euh, donc vous parlez du fait qu'on fait attention au tri, à la lumière, à ce genre de choses. Quelles sont les motivations derrière cela ? Pourquoi vous respectez ces normes ?*

Parce qu'on gaspille déjà tellement de choses. Enfin, et puis il y a aussi la pérennité de l'entreprise. Une entreprise qui ne fait pas attention à ses dépenses, euh n'a pas beaucoup d'avenir quoi. Le développement durable, la gestion durable d'une entreprise ça passe par la gestion de ses matières premières, de ses énergies et quand on dépense sans compter à tout va pour des bêtises on a des questions à se poser sur l'avenir de l'entreprise. Quand on commence à faire attention, non pas je vais dire à pinailler sur un bic, enfin pinailler sur un bic et continuer à éclairer les bâtiments alors qu'il n'y a personne dedans et faire tourner le chauffage à bloc, c'est un non-sens quoi.

*Oui oui*

Donc euh voilà. Centralisons-nous sur l'essentiel et pas sur le futile quoi. Ce n'est pas un bic qui va changer quelque chose. Par contre le chauffage qui tourne à bloc alors qu'on est au printemps ou en été parce qu'il y a un dysfonctionnement ça c'est complètement aberrant. Et ça, ça coûte beaucoup plus cher qu'un bic.

*Ça va. Euh et comment est-ce que vous êtes encouragés par rapport à ces comportements personnellement, si c'est différent de ce que vous m'avez dit auparavant ?*

Je vais dire il y a, à ma connaissance, enfin du moins dans mon environnement de travail, il n'y a pas d'initiatives, allez, de GSK, encourageant un tel comportement.

*C'est surtout le processus ce qui est mis en place.*

Voilà, c'est plus le processus procédure, l'aspect procédure.

*Ça va d'accord.*

Et euh les audits environnement qui sont faits. Si on ne respecte pas la procédure, on a un audit qui est mauvais, on a un résultat mauvais donc on a un système qu'on appelle système CAPA - *Corrective Action, Preventive Action* - donc c'est un système de suivi des actions d'audit.

*D'accord.*

Donc là je vais dire c'est au niveau encadrement, eux ont un système de rémunération qui est aussi lié aux objectifs. Donc euh, les objectifs ça passe par des indicateurs. Des indicateurs, ça passe par les CAPA. Si on n'a pas ses CAPA réalisés dans un certain temps de manière efficace, on aura des mauvais indicateurs. Si j'ai des mauvais indicateurs, je n'aurai pas une belle prime (rires). Mais au niveau des employés, et moi je suis employé, au niveau des employés et au niveau des ouvriers, ça n'a aucun impact. Ça a un impact au niveau je vais dire cadres.

*D'accord.*

Les cadres ont intérêt à faire un peu, pour autant que ça soit repris dans leurs objectifs bien sûr, de faire un peu attention, de faire respecter tout ça.

*Et alors comment est-ce que vous percevez, vous jugez l'engagement de l'entreprise dans l'environnement ?*

Je vais dire, j'ai une vision qui n'est pas, qui n'est pas idéaliste des choses. Je ne me voile pas la face, GSK est là pour avant tout faire du *business* et pas pour faire de la philanthropie ou voilà. Donc ils ont une image de

marque à préserver, ils ont des bénéfices à faire et c'est aussi un moyen de, de, de réduire ses dépenses et de, de, d'entamer une démarche, une démarche durable comme celle-là.

*D'accord.*

Et avec ça, ça accompagne l'image d'une entreprise engagée dans le développement durable et voilà. Pour moi ce n'est qu'accessoire parce que ce qui fait tourner le *business* c'est le profit.

*Et vous trouvez ça normal que l'entreprise soit engagée comme ça ou... ?*

A l'heure actuelle, une entreprise qui ne rentre pas dans cette ligne-là est un peu en démarche par rapport, en...

*En marge des autres ?*

En marge des autres entreprises parce que ça devient, maintenant ça devient quelque chose d'incontournable. C'est un *must*, une espèce de *label* on va dire.

*Oui. D'accord. Super. Maintenant j'ai quelques questions qui sortent de la sphère du travail, plutôt sur la sphère privée. Si je peux vous poser la question du début vis-à-vis de la sphère privée qu'est-ce que vous faites vous pour l'environnement dans votre vie privée ? Quels sont les gestes de tous les jours que vous faites ?*

Le chauffage. On fait super attention au chauffage. Ça me fait mal à la fin du mois quand je dois payer mes factures de chauffage. L'eau. Ça aussi ça me fait mal quand je dois payer ma facture d'eau. C'est dommage en Belgique avec toute l'eau qu'on a. Je cultive mon jardin. Donc je composte beaucoup. J'évite de chauffer quand ce n'est pas nécessaire. Je coupe mon bois. Je brûle mon bois. Euh, je ne fais pas très attention aux trajets en voiture.

*C'est vrai ? C'est bien de me le dire aussi ça, ce qu'on fait et ce qu'on ne fait pas.*

Voilà, je ne fais pas très attention à mes trajets en voiture.

*Ça va. Et je vais vous demander de nouveau pourquoi le jardin, le compost, le tri ?*

Parce que j'aime bien m'occuper de mon jardin, parce que j'aime bien manger ce que je fais pousser, parce que, je composte parce que c'est bête d'aller jeter dans une poubelle qui coûte cher et vilain des choses qui peuvent être compostées. Donc c'est pour des questions d'économie également.

*D'accord.*

Pourquoi ne pas, faire attention à sa consommation de chauffage ? Ben toujours pour des questions économiques. Dans les années '80, je me souviens chez mes parents, la maison était chauffée à 25°. Je mangeais en chemisette le soir (rires), c'était abominable. Et quand on y pense maintenant, on se dit mais on était complètement fous.

*Oui, je comprends. Moi je suis frileuse donc ça me va mais malheureusement au niveau économique et environnemental ce n'est pas top.*

Maintenant il faut une maison bien isolée.

*Voilà. Et alors la dernière question, comment êtes-vous ou avez-vous été sensibilisé aux enjeux environnementaux, de manière générale dans votre vie privée, dans le, votre, dans votre métier ?*

On entend beaucoup parler des quotas, des quotas CO<sub>2</sub> etc., les émissions de gaz à effet de serre, les trous dans la couche d'ozone etc.

*Hum hum*

Je pense qu'il y ait une prise de conscience, enfin on a vu aussi, allez quand on, quand j'étais petit, c'était respect total pour, euh zéro total pour l'environnement. On jetait nos canettes, on jetait nos papiers etc. La corvée c'était, quand t'étais puni t'allais dans la cour de récréation ramasser les crasses mais il y en avait ! La cour d'école c'était un dépotoir ! Le bord des routes, je me souviens j'habitais pas loin d'une autoroute, le bord des routes c'était aussi un dépotoir. Et puis bon, les choses ont un peu changé. Les communes se sont un peu mises à la page, ont commencé à sensibiliser les gens, dans les écoles même chose, il y a eu de la

sensibilisation. Et puis on a retrouvé les cours d'école propres, les abords des routes propres. On s'est dit, mais c'est quand même beaucoup mieux, pourquoi on faisait comme ça avant. Et puis il y a les voyages aussi. Je suis parti, je voyage beaucoup et quand on voit ce qui se passe dans certains pays qui sont en voie de développement, en Asie, leurs déchets qu'ils sont en train de détruire, détruire ce qu'ils ont, leur littoral, leurs plages magnifiques qui sont pleines de sacs plastique, de déchets divers et variés, tout et n'importe quoi. La mer, il n'y a plus moyen d'aller maintenant en mer quelque part dans un pays un peu plus sous-développé sans voir plein de crasses dans la mer. Ils ont un patrimoine naturel magnifique et il n'y a aucun respect pour tout ça quoi. Ils ne s'en rendent pas compte que ça peut avoir un impact néfaste pour eux parce que ben ces gens-là qui vivent de l'agriculture, ben s'ils ne font pas très attention à leur pollution ben une agriculture c'est une agriculture qui est pourrie et qui se répercute dans la santé, chez leurs enfants. Ils vivent de la mer mais ils n'ont aucun respect pour la mer et donc ils sont contraints de moins en moins vivre de la mer parce que la mer se vide de plus en plus avec toutes les crasses qu'on met dedans, la pollution dont on est victime. Oui, tout ça fait que...

*Ça va.*

*Voilà.*

*Donc tout ce que les médias racontent et font prendre en conscience et puis le, les voyages et ce genre de choses...*

*Voilà. Super. C'est tout. Merci beaucoup. Ça m'aide beaucoup.*

## Annexe 10 – Retranscription entretien « Martin's\_1 »

Ce sera peut-être un bon support. Toutes les informations sont reprises évidemment sur notre site internet avec *Tomorrow needs today* qui est en fait l'appellation pour notre programme environnemental au sein du groupe Martin's Hotels.

*On en a un petit peu...*

Voilà.

*Euh alors ma première question, peut-être justement vous demander de me parler un peu de l'hôtel ici dans les grandes lignes...*

Dans les grandes lignes, qu'est-ce que vous souhaitez savoir ? En fait nous sommes ici, c'est le siège social du groupe Martin's Hotels. Donc le groupe Martin's Hotels est repris sur plusieurs villes, uniquement en Belgique. Il y a six villes, il y a dix hôtels répartis donc sur différents territoires. Il y a le territoire néerlandophone, Bruxelles-Capitale et donc la Wallonie. Voilà. Et donc notre hôtel ici, nous avons 122 chambres, nous avons une centaine d'employés fixes ici et des intérimaires qui travaillent journalièrement dans tous les différents domaines, aussi bien administratif qu'au niveau restauration, qu'au niveau gouvernance et chambres, au niveau. Donc ici vous avez quand même pas mal de gens qui représentent les différents métiers aussi de l'hôtellerie et donc qu'est-ce que je pourrais vous dire encore ? Il y a plein de choses évidemment. C'est assez vaste. Ça dépend un petit peu ce que vous souhaitez.

*C'est pour mettre un peu le contexte avant de commencer.*

Et donc ici dans l'hôtel, nous avons donc le siège social comme je vous indiquais. Donc il y a les sièges, l'administration du personnel, le service technique de prévention-conseil, il y a le service juridique, il y a le service de comptabilité mais qui ne sont pas spécialement basés au Château mais qui sont aussi basés au Cocli donc c'est une Villa à l'écart ici du Château avec effectivement les bureaux de Monsieur Martin, *John Martin's office*, avec effectivement ... Donc là sont placés le service juridique, le CFO – donc le responsable financier aussi – et *Operations* – donc Monsieur \_\_\_\_\_ vient également régulièrement visiter. Il est responsable de l'ensemble des entités hôtelières et la coopération évidemment opérationnelle du groupe. Voilà.

*D'accord. Merci. Et si je peux vous demander maintenant de me parler un peu de votre rôle ici, de votre parcours.*

Alors. Mon parcours est initialement touristique. Donc j'ai fait mes études au niveau touristique au CERIA. Euh, pendant plus de 20 ans, j'ai été en agence de voyages. J'ai géré euh des voyages, des *incentives*, des voyages vers l'extérieur également, des congrès, des conférences. Euh ensuite j'ai, mon parcours a un petit peu bifurqué, toujours au sein de la même société mais dans la partie consultance et bon j'ai géré des programmes hôteliers, au niveau général, au niveau international. Donc je gérais des groupes, des programmes hôtels pouvant aller jusqu'à 1 800 hôtels à gérer selon un seul client. Voilà. Et en fait, suite à une restructuration chez Advito qui était la société de consultance, ils ont demandé donc que je prenne effectivement les mesures adéquates, donc on a décidé d'arrêter notre collaboration et à ce moment-là, je me suis dit qu'il fallait que je fasse quelque chose et j'ai eu l'opportunité effectivement de postuler ici en tant que secrétaire de direction. Tout à fait un autre parcours bien qu'assez parallèle je dirais avec mes standards de procédure et euh de travail puisque je connaissais bien tout ce qui était gestion informatique etc. Donc voilà. Et ça fait déjà 5 ans que je suis effectivement à ce poste et donc j'assure le secrétariat, l'administration de Monsieur Didion. Monsieur Didion est le directeur général du Château du lac. Je gère tout ce qui est courrier interne et externe, sortant et entrant. Je gère et je coordonne avec Monsieur Didion toutes les procédures mises en place au niveau opérationnel. Et alors, je m'occupe aussi de l'accueil des nouveaux collaborateurs et des stagiaires qui arrivent ici au Château. Mais j'en parlerai peut-être plus tard.

*Et alors maintenant les questions suivantes concernent l'organisation par rapport à l'environnement.*

Oui

*Puisque c'est là-dessus que porte mon mémoire.*

Oui

*Ma prochaine question ce serait : Qu'est-ce que l'entreprise fait pour l'environnement ? De manière large ?*

Alors, comme on vous l'a spécifié, le groupe Martin's Hotels était le premier groupe hôtelier en Belgique à avoir cette initiative et à vraiment lancer et se dire tiens « Nous offrons effectivement un service à notre clientèle mais nous allons aller plus loin ». Donc ils ont décidé, donc Monsieur Martin avec tous les directeurs des différentes entités, ont décidé de créer ce système de politique environnementale au sein du groupe et donc ils ont géré ça, en partenariat bien sûr, avec la société qui s'appelle Emas, euh qui est une, une institution européenne et donc parallèlement, disons qu'ils ont mis en place certains codes de conduite je dirais sur différents niveaux. Donc ils ont commencé au niveau de la clientèle. Quels sont les codes et attitudes à adopter pour pouvoir justement – comment je vais dire – améliorer aussi notre empreinte écologique au niveau environnemental. On consomme de l'électricité tous les jours, on consomme de l'eau, on a un système de nettoyage. Effectivement toutes ces données sont importantes pour faire comprendre à notre clientèle – voilà, vous êtes ici – il y a un problème au niveau de la planète et nous devons ensemble travailler pour pouvoir améliorer effectivement cette empreinte écologique et environnementale. Donc ils ont d'abord focalisé si vous voulez sur et mis le point sur tout ce qui était clientèle par deux programmes distincts, donc on incite notre clientèle à avoir des comportements adaptés. Donc on leur propose un système éco-bons. Donc quand ils arrivent ici à l'hôtel, ils sont effectivement informés que l'hôtel fait partie de cet environnement, enfin de cette politique environnementale et donc propose, de façon volontaire bien sûr on n'oblige jamais, à dire « Voilà, si vous pouvez effectivement adopter un comportement, vous pourrez bénéficier effectivement, en compensation, d'un service de fidélité », enfin d'une forme de fidélisation de notre clientèle. Donc pour chaque bonne action qui ont été fournies par le client, ils reçoivent un certain nombre de points. C'est par exemple, s'ils ont un séjour de deux nuits minimum au Château du lac ou dans le groupe, c'est dire voilà, je veux effectivement éviter de surconsommer au niveau des serviettes de bain, donc je garde mes serviettes de bain. Je fais attention en sortant de ma chambre de bien éteindre tout ce qui est électricité, air conditionné etc. De manière automatique ça se fait effectivement. La carte clé de leur chambre le fait automatiquement. Et d'autres actions qui font par exemple venir au Château du lac en transport écologique, par exemple en voiture électrique par exemple ou en venant en transport commun, si effectivement c'est mentionné ils bénéficient de points. Donc ça c'est le premier rapport et puis alors le deuxième aspect au niveau de la clientèle. Donc ça c'était l'éco-bon et le deuxième aspect c'est le carbone zéro.

*Hum hum*

Alors donc effectivement le Château du lac a 23 salles de réunion. Le groupe en a plusieurs effectivement et donc on considère effectivement que chaque déplacement qu'une société effectue et se déplace disons vers un hôtel aussi génère un certain nombre de pollution je dirais euh et Carbone zéro, c'est pour ça qu'on a appelé ce programme-là dans ce sens-là et donc euh on a, grâce à une société qui s'appelle *Ecologic* qui est un partenaire également, ils ont un système de calcul en fonction du nombre d'heures prestées ici au Château, en fonction de leurs déplacements, en fonction de, du nombre de participants à la réunion et bien ce calcul génère le nombre de CO<sub>2</sub> qui ont été effectivement créés ou établis et euh, en partenariat avec eux nous envoyons à la fin du séjour du client qui participe effectivement dans ce programme carbone zéro, nous envoyons une certification comme quoi ils ont effectivement participé à un programme avec Martin's Hotels ici, à ce programme carbone zéro ou à cette certification avec un calcul et c'est, cette – comment je vais dire – c'est le résultat obtenu dans la création de carbone excessif est réengagé par le groupe Martin's Hotels dans des programmes dits équitables et environnementaux. On a réinvesti par exemple effectivement en Afrique notamment pour créer effectivement des stations d'eau ou d'autres actions de ce genre où je vous invite bien sûr à vérifier sur notre site les différentes, nos partenaires à ce sujet.

*Et donc ça c'est en fonction de l'émission de carbone que l'entreprise... ?*

Voilà

*... qu'ils émettent ?*

Voilà, tout à fait.

*Une sorte de compensation.*

Compensation qui est effectivement donnée par le groupe Martin's Hotels par rapport à ça. Voilà. Je vous invite vraiment à vérifier – je ne connais pas tous les détails, les partenaires changent aussi en fonction – donc je vous invite à aller le consulter effectivement sur notre site internet.

*Et au niveau des employés ici, il y a des actions ?*

Alors au niveau, donc ça c'était la partie clientèle. Donc ça c'était la première partie qui a été faite. Et ensuite ils se sont posés, ils se sont dits « On ne va pas s'arrêter en si bon chemin ». Maintenant évidemment ce programme avait déjà été mis en place il y a presque 30 ans, une vingtaine d'années. Donc ils ont dit « On va évoluer au fur et à mesure » et donc ils ont demandé effectivement, au niveau des employés, d'aussi peut-être adopter les comportements. Quels sont les comportements ? A ce moment-là, il y a différentes catégories au niveau de, de l'hôtel, catégories de classifications si je puis dire et en fonction de ces classifications, nous avons reçu une liste de bonnes actions, bonnes pratiques à utiliser. C'est devenu évidemment, on incite le personnel à le faire, pourquoi ? Parce que c'est toujours évidemment en image aussi par rapport à l'hôtel. C'est l'initiative 11'21 de l'hôtel mais les employés peuvent aussi participer aussi à cette diminution environnementale et donc nous recevons, chacun de nous, dès qu'on est employé au sein du groupe, on reçoit une carte d'identité environnementale.

*D'accord.*

Et là-dessus est indiqué, en fonction des fonctions de l'hôtel, nous avons certains objectifs qui doivent être mis en compte ou des bonnes pratiques qui doivent être appliquées. Par exemple les bonnes pratiques au quotidien. Voilà j'ai ma carte ici. On met dit « Voilà, j'éteins mes appareils, l'éclairage... Donc tout ce qui est appareil, imprimante, etc. Ce qui a été mis en place, c'est qu'il y a un multiprise et donc en fait de session, en fin de journée, j'éteins le multiprise pour m'assurer qu'il n'y ait plus de consommation électrique. Ensuite, par exemple j'évite d'imprimer en couleurs. C'est ce que je fais. On a d'office dans nos systèmes, dans nos liens vers les imprimantes, automatiquement il est mentionné que nous devons prioritairement imprimer en noir et blanc et en recto-verso pour diminuer effectivement l'impact et la consommation de papier. Ensuite je trie les déchets, bien sûr. Ça c'est important, je reviendrai un petit peu plus tard aussi sur cette étape-là. J'utilise un verre ou une tasse en porcelaine pour éviter une surconsommation de gobelets. D'ailleurs il n'y a plus de gobelets en plastique au Château du Lac. Ça été mis en place il y a quelques, il y a 2 ans maintenant. Donc nous avons un système de gobelets réutilisables qui ont été donnés à tous les utilisateurs et tous les employés du Château. Il y a « j'encombre pas les radiateurs ». Je fais attention aux sécurités de l'hôtel et des clients, je suis attentive à la propreté des lieux publics et des espaces extérieurs. Donc si je me rends compte, si je vais dans les couloirs et que je constate qu'il y a des déchets qui traînent, je les ramasse ou je fais intervenir les personnes intéressées au service de gouvernance, donc du *housekeeping* pour pouvoir gérer ça. Voilà. Et donc ça ce sont des choses qu'on demande de pratiquer : venir en co-voiturage si on peut, venir en transport en commun bien sûr si on peut. Voilà et consommer le moins possible d'électricité dans les lieux, donc bien éteindre tout ce qui est lumineux. Si on quitte un bureau, moi lorsque je quitte mon bureau, j'éteins mon bureau. Voilà. C'est un petit peu les pratiques qu'on fait. Ça c'est la deuxième partie en tant qu'employés.

Ensuite, le troisième... Il y en fait deux autres objectifs dont je vous ai parlé : le tri des déchets. Donc effectivement, ont été mis en place au sein du groupe Martin's Hotels, un système de tri qui oblige chaque département à trier les déchets. En chambre nous avons aussi mis en place un système de tri. Ils ont des... La gouvernante vous en parlera peut-être plus en détails. Donc au niveau des cuisines aussi nous avons, depuis un an, également mis en place le tri des déchets organiques et du compostage. Donc tout a été mis en place aussi au sein des équipes pour améliorer encore une fois notre empreinte au niveau du groupe. Le tri des déchets, nous avons aussi des produits dangereux. Donc ça aussi c'est important de bien mettre les produits dangereux dans les containers prévus à cet effet. Le tri des ampoules, le tri des déchets électriques, le tri de tout autre, parce que nous avons effectivement le Martin's Château du lac. Nous avons aussi un département Martin's Spa Bodyhealth qui est en fait... J'ai oublié effectivement, et c'est un point important quand même de le signaler. C'est quand même une entité, qui est au 4<sup>e</sup> étage et qui est juste à côté du \_\_\_\_\_ ? sous les toits du Château du lac. Et donc là aussi ils ont des produits esthétiques de soins qu'ils sont aussi obligés de respecter au niveau des déchets, du tri des déchets.

*D'accord.*

Nous avons une piscine de relaxation, un jacuzzi, un hammam, les produits utilisés doivent être confinés, doivent être mis aussi et donc les déchets de nouveau toxiques entre guillemets doivent être confinés. Voilà. Donc ça, tout ça s'est mis en place au niveau du groupe. Donc le tri des déchets et alors on a, attendez... Les clients, le *staff*, les fournisseurs. Ça c'est le dernier point qui est, qui a évolué depuis l'année passée également. Nous avons mis en place un code de conduite, un échange de conduite aussi entre le groupe Martin's Hotels et les fournisseurs. Nous avons demandé de réduire également leur empreinte, soit en adaptant eux-mêmes des

comportements plus environnementaux, en insistant pour avoir un nombre de fournisseurs qui soient localisés plutôt en Belgique pour avoir du court terme, enfin du court distance plutôt que de favoriser l'exportation ou l'importation excessive. Tout ça été mis en place et donc il y a une charte qui a été signée par les différents fournisseurs qui ont donc un contrat avec le groupe Martin's Hotels pour pouvoir diminuer cette empreinte. Voilà. Ce sont des petites choses que l'on met en place et le groupe Martin's, grâce à ça, a obtenu une certification effectivement ISO 14001.

*Oui, ISO 14001 qui est liée à l'Emas en général.*

Exactement, voilà.

*Super. C'était ma question suivante mais vous en avez déjà pas mal parlé. Euh, oui je pense qu'on a déjà bien fait le tour mais que connaissez-vous à propos des certifications environnementales de l'entreprise ? Si jamais il y en a d'autres ?*

Oui il y en a d'autres. Il y aussi au niveau du groupe de l'hôtel à Bruxelles. Au niveau de Bruxelles, il y a une certification *Green*. Ah là là, je ne me souviens plus du terme mais ils ont les épis ou une autre certification.

*D'accord.*

C'est vrai que j'aurais pu me renseigner mais je n'ai pas vraiment... Là je sais effectivement agréés.

*D'accord.*

Euh *Clé, Porte verte*... je ne sais plus, je devrais vérifier. Mais il y en a plusieurs dont effectivement...

*Il y en a beaucoup et ça dépend des régions aussi en Belgique.*

Voilà.

*Et donc, mais par contre tous les hôtels sont certifiés Emas et ISO 14001, c'est bien ça ?*

Oui, tout à fait. C'est l'ensemble du groupe Martin's Hotels qui est effectivement certifié. Pour plus de détails vous pourrez en discuter aussi avec Anne Sbolgi que vous rencontrerez tout à l'heure qui fait partie du comité restreint Emas, enfin de notre programme TNT.

*Ça va. Et alors, comment êtes-vous informés sur cette politique environnementale, sur la certification au sein de l'organisation ?*

Ben on reçoit des communications internes, des notes de service qui sont publiées par l'intermédiaire de Monsieur John Martin's et alors aussi les directeurs des différents établissements, des exploitations soumettent ces informations aux employés lors de réunions *staff* qui sont organisées.

*D'accord. Donc l'ensemble des employés...*

L'ensemble des employés à ce moment-là reçoit ces informations, soit par les notes de service, soit effectivement lors de ces réunions de *staff* qui sont organisées 2 à 3 fois par an par le directeur de l'hôtel.

*D'accord. Et alors moi je vous demanderais d'être, c'est essentiellement une question individuelle.*

Oui

*Et donc ma question suivante serait : « De quelle manière est-ce que ces certifications, les politiques environnementales plutôt sont soutenues, sont favorisées euh par les, que ce soit les superviseurs ou le staff de manière générale. Comment est-ce qu'on incite les employés à s'investir là-dedans ?*

Je pense que chacun est conscient, est civiquement conscient aussi qu'il y a un problème au niveau de la planète. Je pense que ça c'est un point important, que tout le monde se conscientise aussi petit à petit. De façon générale maintenant, plusieurs sociétés aussi conscientisent les autres, le gouvernement aussi insiste sur l'aspect environnemental donc je crois que ça devient aussi une culture un petit peu, un usage habituel. Ici au niveau du Château du lac, déjà de savoir qu'on a une certification, je crois que c'est quand même une récompense, c'est la meilleure récompense pour les employés de se dire tiens nous avons participé aussi, une infime partie mais nous avons participé quand même afin d'obtenir une certification Emas.

*D'accord.*

Pour nous c'est quand même valorisant. Voilà. Pour le reste, il n'y a pas d'autre approche particulière ou de bonification par rapport à ça en tout cas.

*Ça va, merci. Et alors maintenant, du côté individuel, qu'est-ce que ça implique pour vous personnellement dans votre organisation, dans le sens : Qu'est-ce que vous faites pour l'environnement dans les petits gestes du quotidien ?*

Ben déjà à la maison euh j'ai moi-même mes petites applications, le tri des déchets. J'insiste. Bon moi je suis secrétaire, je m'occupe aussi de tout ce qui est imprimante etc. Donc je veille effectivement au bon déroulement, au quotidien de ce tri des déchets. Je commande moi-même aussi tout ce qui est les *supplies* dont l'économat interne. Donc je fais attention à la consommation excessive de papier. J'en informe le personnel. Je dis, au niveau en tout cas au niveau administratif, je leur fais comprendre qu'il faut respecter aussi cette empreinte-là et donc diminuer les, s'il y a moyen ne pas imprimer intempestivement des documents si ce n'est pas nécessaire. Oui et je trouve que c'est important au quotidien de, de procéder à ce genre de point et d'agir, d'avoir cette bonne conduite au quotidien. Je crois que c'est vraiment essentiel et dire tiens si je constate qu'il y a des lumières qui ont été oubliées dans une salle, rappeler aux stagiaires et au personnel « N'oubliez pas d'éteindre dans la mesure du possible les lieux publics qui ne sont pas utilisés ». Donc voilà, c'est ce que je fais. Je ne sais pas si ça répond à votre question.

*Oui oui, ça ce sont deux exemples. Moi c'est vraiment cette partie-là que je cherche à approfondir et je voulais savoir si ce genre, comme par exemple le tri, est-ce que c'est quelque chose qui est repris par l'entreprise ?*

C'est une obligation. Donc nous sommes contrôlés régulièrement aussi par des audits. Il y a des audits internes qui sont organisés donc par les employés et le comité restreint du groupe. Et donc les audits permettent aussi de vérifier si tous les tris sont faits de façon correcte. Il y a des rapports d'audits qui sont transmis et communiqués aux chefs de service pour insister, le cas échéant, sur les points à améliorer. Et donc voilà. Je pense qu'on conscientise aussi après par ces audits externes les problématiques qui sont rencontrées. Le directeur, donc Monsieur Didion, communique également à ses employés les résultats des audits pour encore les conscientiser par rapport à leurs bonnes pratiques utilisées au quotidien.

*D'accord.*

Et donc lors de ces audits aussi, il y a un, ce que j'ai oublié de mentionner et ce qui est très très important, nous avons des responsables environnementaux qui sont déterminés par établissement. Au Château du lac, il y en a deux, deux responsables environnementaux qui sont basés ici. Donc il y a Monsieur Hugues Dayez qui est le responsable du *store* et d'autre part vous avez Monsieur Ruben De Groot qui est responsable de la partie assistance FNB, maître d'hôtel, assistant-maître d'hôtel FNB et donc eux, ils ont pour tâche de transmettre, de vérifier tout ce qui est compteur électrique, compteur d'eau etc. de façon quotidienne. Ils doivent remettre des rapports qui sont eux-mêmes sauvegardés sur, sur un *drive* particulier, tout un ensemble de fichiers qui sont conservés et qui sont remplis par l'ensemble des différents établissements, des exploitations et ensuite les rapports sont transmis pour pouvoir justement vérifier si nous avons atteint les objectifs qui ont été prévus.

*D'accord. Et est-ce que dans le quotidien il y a des petites choses que vous faites qui ne sont pas spécialement requises ou récompensées par l'entreprise ? Par exemple vous disiez le fait de rappeler aux collègues d'éteindre la lumière, je ne sais pas si c'est quelque chose de vraiment requis ou si c'est un comportement d'aide que vous décidez de mettre en place ...*

Alors je pense que c'est un peu une, comment je vais dire, je pense que c'est une façon aussi de leur montrer qu'il faut, il faut être en phase par rapport à notre, notre programme TNT et dire « Voilà, on vous conseille de le faire ». Bien sûr c'est toujours volontaire mais d'un autre côté il y a aussi des exigences économiques qui sont toujours en lien quand même finalement avec toute cette, ces actions et ces bonnes actions je dirais, internes. Donc voilà.

*Alors j'ai trois sous-questions...*

Oui

*Qui concernent... C'est normal si on ne sait pas répondre à toutes. En fait le but c'est d'essayer de, d'aider à se rendre compte qu'en fait on a certains comportements qui ne sont pas nécessairement requis. Donc c'est juste*

*pour donner une idée. Alors la première : comment la gestion environnementale influence-t-elle éventuellement vos relations avec vos collègues ? Si c'est le cas dans le sens où ça peut, par exemple s'il y a des comportements euh...*

Ce qui pourrait influencer c'est que par exemple, comme je l'ai précisé au début de notre entretien, Monsieur Didion et moi-même nous avons mis en place une structure euh d'accueil et d'intégration. Donc tous les nouveaux collaborateurs et tous les stagiaires qui arrivent au Château du Lac, afin de pouvoir leur donner les indications et peut-être disons formater tout ce qui est procédure, nous avons donc une présentation, une journée, une demi-journée d'accueil qui est prévue.

*D'accord.*

Durant cette demi-journée d'accueil, on explique qui nous sommes au niveau du groupe, que représentons-nous, qui sont les, les, les têtes pensantes aussi du groupe. Euh et alors on explique les différentes structures, que ce soit du groupe ou du Château. On se concentre sur l'exploitation. Donc on donne des explications de façon générale par rapport à l'hôtel, par rapport à nos partenaires. Justement on vient à tout ce qui est Emas. Et là j'influence peut-être effectivement avec Monsieur Didion, enfin c'est Monsieur Didion qui influence les employés en disant « Voilà, nous avons une, une, un programme environnemental que nous mettons en place grâce à cette forme politique qui est mise en place ». Donc c'est le TNT, le *Tomorrow Needs Today* et on explique de façon spécifique à ces employés, ces nouveaux collaborateurs, le pourquoi de cette implication, pourquoi ils recevront une carte environnementale, pourquoi il faut les appliquer, etc. Donc ça c'est une façon peut-être de les influencer à suivre les procédures mises en place.

*Ça va. Et est-ce que cette politique environnementale vous a influencée dans votre prise d'initiative vis-à-vis de l'environnement, peut-être le fait de proposer de nouvelles idées ou ce genre de choses ?*

Ben je pense que de façon générale effectivement euh notre responsable des achats et du *procurement*, Madame Lise Ruelle, qui est en congé de maternité pour l'instant, est effectivement très consciente qu'à chaque contrat établi avec un fournisseur, et bien nous devons effectivement avoir cette attitude et de proposer peut-être de restreindre certaines contraintes par rapport justement à ce programme qui est mis en place pour pouvoir favoriser bien sûr et aider dans l'évolution de nos objectifs ou d'encore améliorer bien sûr. Ce qui est par exemple intéressant c'est que récemment justement nous avons un client qui était très intéressé et nous avons, il y a déjà plus d'un an, posé déjà une borne électrique pour une voiture électrique ici devant le Château du lac. Il y a d'autres hôtels qui ont également cette installation et bon, c'était par exemple aussi une volonté de pouvoir accueillir notre clientèle et leur proposer de venir en voiture électrique. Voilà donc ça c'est important aussi. Donc constamment nous sommes à la recherche d'idées de pouvoir effectivement améliorer notre empreinte environnementale. Je crois que tout le monde est conscient, les commerciaux sont conscients, sont toujours à la recherche aussi d'idées pour diminuer les impressions de brochures. Il y a toujours une base minimum. Bon bien sûr les médias sociaux nous aident énormément. Euh, je pense que tout le monde se conscientise quotidiennement pour dire « Attention, faisons ça comme ça et évitons d'imprimer intempestivement » et avoir d'autres comportements.

*Et alors comment est-ce qu'éventuellement ça a affecté – enfin influencé – votre engagement dans l'entreprise, le fait qu'elle s'engage envers l'environnement ? Est-ce que ça a eu un impact ?*

Ben dès mon arrivée j'étais déjà, c'était déjà mis en place donc effectivement je n'ai eu, j'ai suivi effectivement le mouvement.

*D'accord.*

Je n'ai pas, je n'ai pas pris d'initiatives. Il n'y a pas eu de transition. J'ai mis en place les procédures qu'on m'avait demandé de mettre en place en fonction de ça et des publications ou des informations mais je n'ai pas, je n'ai pas mis en place tout ça. Vous voyez ce que je veux dire ?

*Et alors quelles sont vos motivations pour suivre les normes mises en place ? Ecologiques et environnementales.*

On en a déjà parlé je pense. La meilleure gratification c'est de savoir que le groupe fait partie de cette certification Emas. Ça c'est quelque chose de super intéressant. C'est dire « Voilà, nous sommes arrivés à ce point ». Et être le premier groupe hôtelier à obtenir cette certification, ben c'était d'autant plus gratifiant je pense.

*D'accord.*

Enfin, c'est vrai que maintenant, rétrospectivement, on voit que d'autres hôtels ont embouti le pas et on se dit « tiens... », emboîter le pas. Ils se sont dits « On y va, on fait la même chose » mais je crois que la gratification c'est savoir que nous étions les premiers à l'avoir obtenu.

*Ça va. Et alors comment est-ce que vous jugez, vous percevez cet engagement environnemental. Est-ce que vous trouvez cela normal ou juste...*

Actuellement je trouve que c'est dans la normalité avec tout ce qu'on entend, tout ce qu'on voit. Que du contraire, ils ont eu une bonne initiative. Moi je suis tout à fait positive par rapport à leur politique mise en place. Je trouve qu'inciter aussi bien la clientèle, les fournisseurs à faire toutes ces bonnes actions, je trouve que ce n'est que du positif pour la planète. Au final pour notre futur.

*Alors j'ai trois dernières questions qui concernent plus la sphère privée que la sphère au travail.*

Oui

*La première c'est la même que tout à l'heure mais euh adaptée à votre vie privée. Qu'est-ce que vous faites pour l'environnement ? Les petits gestes que vous avez chez vous. Vous m'avez déjà parlé du tri.*

Oui, exactement. J'ai un système de compost qui est mis en place dans notre jardin. On a pas mal de fermiers. J'habite à la campagne donc on a des fermiers, donc si j'ai effectivement l'opportunité de remettre des déchets alimentaires qui ne vont pas dans le compost, ben je les remets effectivement pour les fermiers. J'ai des panneaux photovoltaïques donc je produis ma propre électricité. On a dû mettre en place effectivement une, une, allez, citerne d'eau de pluie donc ce qui permet aussi de diminuer la consommation d'eau. Donc pour tout ce qui est linge, machine à laver, tout ce qui est toilettes, tout ce qui est usage du jardin, on utilise cette eau-là donc on diminue effectivement fortement. Et j'insiste pour que les enfants – j'ai trois enfants – prennent le moins de temps dans leur douche aussi pour la consommation. Voilà. Et favoriser tous ces déchets. Mais c'est déjà tout petits qu'ils ont... Moi j'ai toujours fait ça. J'ai toujours suivi effectivement l'écologie en privé.

*D'accord.*

Et ne pas jeter un papier dans la rue, ne pas jeter un *chewing-gum* dans la nature parce qu'il faut plus de 150 ans pour qu'il se détruise. Voilà. Donc ça c'est un petit peu mon principe de base.

*Ça va merci. Et alors de nouveau quelles sont les motivations ?*

Ben c'est toujours la même chose, c'est vraiment pour notre futur, pour nos enfants, pour mes enfants, avoir un environnement un peu plus propre et qu'effectivement le monde tourne plus rond et qu'on ait une météo un peu plus correcte et que le couche d'ozone ne s'aggrave pas par rapport à tout ça. Je pense que c'est vraiment très important, essentiel.

*Et alors ma dernière question c'est : « Comment êtes-vous sensibilisée dans votre vie aux enjeux environnementaux, dans votre vie, que ce soit dans la sphère privée ou peut-être la sphère au travail ? »*

Ben disons que grâce à mon travail j'ai été peut-être un peu plus encore conscientisée par rapport à ça mais je pense que de plus en plus, via les médias, via les publicités effectuées par les différentes sociétés d'énergie, on est mis aussi au-devant de toutes ces choses et comme j'ai construit, je me suis dis « Tiens, je vais justement faire attention à tout ça, aux matériaux utilisés... » Je pense que c'était un engrenage obligatoire par rapport à cette... maintenant c'est une volonté aussi de le faire dans ce sens-là.

*D'accord. Ben voilà. Merci beaucoup. Je ne sais pas si vous, vous avez des questions ?*

Non, pas personnellement, non. J'espère que j'ai répondu aux questions que vous souhaitiez.

*Oui bien sûr, parfaitement. Comme j'ai dit, il n'y a pas de mauvaises réponses. C'était très complet, donc c'est gentil.*

## Annexe 11 – Retranscription entretien « Martin's\_2 »

*Voilà. Je m'appelle Lauranne Collin et je suis étudiante en 2<sup>e</sup> année de Master en sciences de gestion à Louvain-la-Neuve et dans ce cadre-là j'effectue mon mémoire de fin d'année qui porte sur, de manière large, sur l'analyse de la relation entre la mise en place de politique environnementale comme vous avez ici avec la certification Emas et les comportements verts et écologiques des employés. Donc dans ce cadre-là j'ai quelques questions à vous poser. Ce sont toutes des questions ouvertes, donc il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Le but ce n'est pas non plus de les généraliser à la plupart des gens, c'est vraiment ce que vous vous pensez qui m'intéresse.*

*D'accord.*

*Ça ne devrait, à mon avis durer maximum 1/2h. Et voilà, je ne sais pas si vous avez des questions avant de commencer ?*

*Non c'est bon. Allons-y.*

*Alors ma première question, euh. Je vais vous demander de vous présenter brièvement et de me parler de votre parcours.*

*Alors je m'appelle Claire Jonckheere. Je suis la gouvernante ici au Château du Lac. Ça fait plus de 15 ans maintenant que je travaille dans le *House Keeping* en tant que gouvernante. J'ai fait le lycée hôtelier à Biarritz et après j'ai travaillé sur Paris pour le groupe Marriott. J'ai été mutée à Bruxelles. Donc je suis restée presque 10 ans chez Marriott et après j'ai fait différents hôtels à Bruxelles. Pour Marriott c'était Le Renaissance. Après j'ai été à l'Amigo. J'ai travaillé pour une société de sous-traitance qui s'appelle E.W. On faisait le nettoyage de l'hôtel Pullman. J'ai travaillé au Sheraton et puis ici. Voilà.*

*D'accord. Merci. Et alors est-ce que vous me parler un peu de l'hôtel ici dans les grandes lignes ?*

*C'est-à-dire ?*

*Le groupe, enfin voilà, décrire peut-être le, le groupe Martin's Hotel en quelques lignes.*

*OK. Donc il y a, pour l'instant on a une douzaine d'hôtels dans, en Belgique. Le groupe Martin's n'est représenté qu'en Belgique. Il y a plusieurs ouvertures qui sont connues. Le Château du Lac c'est le seul 5 étoiles. C'est le premier hôtel du groupe.*

*D'accord.*

*C'est le siège historique du groupe Martin's. A la base c'était ici une société d'embouteillage -Schweppes - et donc ça a été transformé en hôtel. On a 120 chambres ici et on s'occupe aussi de la gestion des villas. Donc on a six ou sept appartements pour nous et de la gestion du Manoir qui est un hôtel 2 étoiles d'une douzaine de chambres.*

*D'accord. Et est-ce que vous pouvez me parler de, des, votre principale activité ici, du rôle que vous avez ?*

*En tant que responsable *House Keeping* on s'occupe de tout ce qui est entretien de l'hôtel. Donc la seule partie qu'on ne nettoie pas ce sont les cuisines. Tout le reste c'est nous qui nous en occupons.*

*Ok d'accord.*

*Donc les chambres, les lieux publics, le restaurant, tout.*

*OK merci. Euh alors maintenant j'ai plusieurs questions par rapport à l'organisation, à l'hôtel et à l'environnement. Alors la première ce serait qu'est-ce que l'entreprise fait pour l'environnement ?*

*Qu'est-ce que... ?*

*Qu'est-ce que l'entreprise fait, enfin qu'est-ce que l'hôtel fait pour l'environnement ici ?*

Alors on a plusieurs programmes. En tout cas à mon niveau on fait le tri des déchets c'est-à-dire que pour les PMC, sur les chariots des femmes de chambres il y a toujours deux sacs poubelles, un pour le tout-venant, un pour le PMC et elles ont aussi une boîte dans laquelle elles mettent les papiers.

*D'accord.*

Voilà. Après on a un système aussi au niveau des fenêtres des chambres. Quand vous ouvrez la fenêtre ça coupe automatiquement l'airco. Comme ça, si le client ouvre, si le client ouvre, hop l'airco est tout de suite éteint pour faire des économies d'énergie. On ne va pas chauffer ou refroidir si la fenêtre est ouverte. Euh, on a aussi, au niveau du local poubelle plusieurs poubelles. Donc pour le verre aussi. C'est là que la zone mini-bar dépose aussi les bouteilles en verre. Qu'est-ce qu'on a ? On a une charte de bonne qualité. On n'utilise que des produits bio de la marque \_\_\_\_\_ dans le label bio et puis euh.

*Pour l'entretien donc ça ?*

Oui tous les produits d'entretien, c'est éco-label sauf certains parce que ça, ça n'existe pas, c'est un produit qui n'existe pas mais tout ce qui existe a été remplacé par des produits écologiques.

*Ok d'accord. Super. Et alors qu'est-ce que vous connaissez à propos des certifications environnementales de l'entreprise ? Des certifications comme Emas par exemple.*

Donc nous on a Emas, on a un petit carton par exemple pour ce qui est des clients. On met un petit carton en chambre qui dit que s'il y a ce carton qui est apposé sur la porte, ça veut dire que le client ne veut pas qu'on change les essuies ou qu'on passe l'aspirateur et alors il gagne des points. Et avec ses points ça lui donne des *vouchers*. Donc nous par exemple nous on ne change pas les draps tous les jours non plus par souci d'écologie. Ce n'est pas nécessaire de changer les draps tous les jours donc c'est automatiquement tous les 3<sup>e</sup> jours qu'on changera.

*D'accord. Et alors comment vous êtes informés sur cette politique environnementale ou sur ce que vous devez faire vis-à-vis de l'environnement ici ?*

Donc pour ce qui est staff, donc il y a la journée d'accueil où est présenté le programme Emas. Chaque femme de chambre reçoit aussi, a une fiche personnelle où il y a les objectifs du département dessus, qu'elle a avec elle tout le temps. Il a aussi été expliqué le recyclage, quelle poubelle sert à quoi et ainsi de suite. Toutes les choses : éteindre l'airco avant d'ouvrir les fenêtres, toutes ces choses-là on fait attention avec. Et pour les clients, il y a cette petite affiche qu'il y a dans chaque chambre. Il y en a une qui est posée sur la porte de la salle de bains qui dit que si vous mettez vos essuies par terre ils seront changés, si vous les laissez en suspens ça part du principe qu'ils ne seront pas changés. Et il y a le petit carton Emas qui lui doit être apposé sur la porte et alors à ce moment-là. On ne fait pas le ménage avec aspirateur et changer les essuies un peu plus légers pour plus ou moins limiter les charges énergétiques et donc voilà.

*Ça va.*

Et on participe aussi au Earth Hour. Tous les ans on éteint les lumières pendant 1h.

*Ah oui d'accord.*

Ça on le fait aussi partout.

*D'accord. Et donc quand vous êtes informés c'est principalement vous m'avez via des fiches ?*

On a une réunion d'information pour toutes les personnes, pour toutes les nouvelles personnes. Toutes les anciennes personnes ont déjà eu ça. Et on reçoit, on a un petit fichier Emas avec les objectifs de chaque département.

*Ok d'accord.*

Parce que chaque département a quelque chose de différent.

*Et alors de quelle manière est-ce que vous êtes encouragés à suivre cette politique et peut-être à faire plus éventuellement. En matière environnementale, comment est-ce que les superviseurs, la direction vous encourage ?*

Après c'est vraiment, je trouve que, en tout cas dans mon équipe les femmes de chambre sont vraiment impliquées pour ça. Donc l'air de rien ça leur facilite la vie aussi. Quand vous ne changez pas les draps dans une chambre c'est plus facile aussi, ça va plus vite.

*C'est sûr.*

Et puis on fait quand même attention. On note bien tout ce qui est éco-bon. Mais après, on ne va pas nous... Parce qu'après ce que je fais, par exemple au niveau des produits d'entretien il y a la discussion avec les fournisseurs, de voir est-ce qu'ils ont l'équivalent en écologique. Donc on a changé par exemple il y a quelques mois, moins d'un an on a changé le produit pour nettoyer les toilettes. On est passé d'un produit basique à un produit écologique. Donc on essaie de voir aussi, surtout envers mes fournisseurs, quelles sont les nouveautés qu'ils ont et qu'on pourrait adapter chez nous.

*D'accord. Et ça quelque chose que l'entreprise vous demande ou vous le faites spontanément ?*

Non, spontanément.

*Ok d'accord. Et alors maintenant c'est ma question suivante : Qu'est-ce que ça implique pour vous au niveau organisation dans le sens qu'est-ce que vous, personnellement, vous faites pour l'environnement sur votre lieu de travail ?*

Ben nous on essaie de vérifier déjà 1/ Que les femmes de chambre trient bien les déchets mais ça, ça va. La seule chose qu'on fait évidemment, on ne va pas trier les poubelles. Une fois que c'est dans la poubelle, c'est dans la poubelle. On ne sait pas ce qu'il y a dedans donc on ne met pas les mains dedans.

*D'accord.*

Voilà donc ça c'est... On a essayé de voir si on pouvait mettre des poubelles de tri dans les chambres. C'est un petit peu compliqué parce qu'au niveau esthétique et pratique de la chose ce n'est pas très facile. Bon on a mis en place des poubelles par contre de tri dans les couloirs. Donc on a des poubelles par compartiment. Un pour le PMC, un pour le papier, un pour le tout-venant. Donc ça c'est dans les couloirs pour inciter les gens à utiliser ces poubelles-là. On a des systèmes automatiques au niveau de la lumière. On a beaucoup de lumières qui sont sur horloge pour ne pas qu'elles restent toute la nuit allumées par exemple. Au niveau des couloirs, au niveau de la \_\_\_\_\_. En fonction des horaires d'ouverture la lumière est allumée ou éteinte et ça c'est automatique. Comme ça, ça évite que ce soit un être humain qui aille éteindre la lumière ou qui oublie. Non ça se fait tout le temps automatiquement.

*D'accord. Par exemple le fait de rajouter des poubelles dans les couloirs, c'était une initiative de la direction ou de votre ... ?*

Non c'était à l'initiative de notre *team* Emas ici. Parce qu'on a un *team* Emas. On a certaines personnes du *staff* qui font partie d'un comité Emas et ils s'occupent de ça, par exemple de vérifier que tous nos produits dangereux sont encuvés, nos produits de nettoyage qui sont concentrés et qui ont la petite croix rouge doivent être encuvés au cas où il y aurait une fuite, pour ne pas que ça pollue. Voilà, on a plusieurs... Et eux ils s'occupent de ça, de vérifier, de trouver de nouvelles idées qui soient applicables ou pas.

*Et alors moi, dans le cadre de mon mémoire, j'essaie de repérer si éventuellement il y a des comportements écologiques de la part des employés mais qui ne sont pas spécialement requis ou récompensés par l'entreprise. Est-ce que vous avez des exemples ? Ça peut être des petites choses qui vous passent par l'esprit. Bon c'est éteindre la lampe si quelqu'un qui ne l'a pas fait ou ce genre de chose.*

Nous avec le système qu'on a dans les chambres, c'est qu'on a un boîtier lumière. Quand vous mettez la carte dedans, ça s'allume. Quand vous l'enlevez, tout s'éteint. Donc on n'a pas besoin de penser à éteindre les lumières, ça se fait automatiquement.

*D'accord.*

Donc voilà, après non je n'ai pas d'exemple en tête.

*Pas de problème. J'ai trois petites sous-questions qui peuvent peut-être donner des idées. C'est normal si on ne peut pas y répondre. C'est pour donner des idées dans le sens de comportement. La première c'est : « Comment est-ce que la gestion environnementale Emas influence-t-elle vos relations avec les collègues éventuellement*

*dans le sens de comportements d'aide de se dire « Tiens est-ce que tu as bien pensé à faire ça », « On pourrait faire ça » ou ce genre de chose ?*

Non je n'ai pas de, non.

*Pas de problème. Alors comment est-ce que ça influence vos prises d'initiative éventuellement pour proposer de nouvelles idées ?*

Après on essaie de, par exemple des trucs tous bêtes, de recycler les papiers. Nous au bureau par exemple il y a des choses, il y a des choses qu'on doit imprimer parce que bon il faut un rapport pour chaque personne mais on essaie quand même d'essayer de recycler au maximum, d'éviter de n'utiliser qu'une fois les feuilles. Par exemple on les remet dans l'imprimante pour imprimer de l'autre côté, ce sont des petites choses mais bon voilà. On commence comme ça.

*Voilà. Et puis ce sont souvent les petites choses qui ne sont pas demandées non plus explicitement par le groupe. Et alors est-ce qu'éventuellement le fait que l'entreprise soit engagée envers l'environnement, est-ce que ça a changé votre engagement envers l'entreprise ?*

Non parce que je travaillais déjà pour les sociétés qui avaient déjà des programmes environnementaux. Ça se fait de plus en plus dans l'hôtellerie.

*D'accord.*

Dans les groupes où j'ai travaillé ça y était déjà en place.

*D'accord.*

Donc c'est une continuité pour ça.

*Super. Et alors euh, quelles sont vos motivations pour suivre ces politiques environnementales, les appliquer ?*

Ben moi je les fais déjà à la maison, naturellement. C'est vrai que maintenant moi je suis d'origine française, quand je retourne en France je suis choquée de leur façon de faire. Ils n'ont pas du tout de choses mises en place pour le tri et moi je vois à la maison, on a une poubelle pour les déchets verts, on a une poubelle pour le tout-venant, on a une poubelle pour les PMC. On trie les plastiques, euh on trie les papiers. On a aussi à la cave un container où on met les verres. Enfin on est vraiment à fond là-dessus. C'est vrai que c'est très suivi aussi par la commune dans laquelle j'habite et quand on va en France, eux ils mettent encore tout dans des sacs et basta et voilà. Donc c'est vrai pour moi c'est un peu choquant et allez, ce n'est pas grand-chose à faire, ne serait-ce que d'avoir une deuxième poubelle, ce n'est pas... Quand on est dans un petit appartement je peux comprendre que c'est compliqué mais quand on est dans une maison, on peut toujours trouver une place pour mettre quelque chose en place et euh... mais c'est vrai que, alors je sais que j'essaie, quand je vais là bas, « Allez, vous pouvez faire un effort, mettre les trucs, séparer un peu ». Ça commence, il y a certaines villes qui commencent mais ici on est plus avancés je trouve sur le tri que certains Français.

*Donc c'est, pour l'environnement en tant que tel quoi.*

Oui pour l'environnement en tant que tel c'est vrai que. Et puis je déteste quand je vois les papiers qui traînent, les gens qui jettent les trucs par terre, je trouve ça. Voilà, c'est. Même pour nous ne serait-ce que visuellement quoi. Quand on se promène ce n'est pas beau mais quand on sait combien de temps ou bien - ne serait-ce qu'un mégot de cigarette - à se détériorer, c'est hallucinant quoi.

*Et alors comment est-ce que vous percevez, vous jugez l'engagement de l'entreprise envers l'environnement ?*

Non c'est bien. Il faut que chacun fasse un geste et ça commence par ça. Ne serait-ce que, moi je vois au début quand on a mis les sacs en place pour les PMC sur les chariots des femmes de chambre « Oui mais bon, il n'y en a pas beaucoup ». Et en fait au début, c'est vrai que les filles, tout au début, elles n'avaient que quelques PMC et maintenant on voit que les sacs se remplissent de plus en plus. Donc ça les touche et elles font de plus en plus, elles font vraiment attention à ça. Normalement un grand sac c'est 150 L qu'on a. Elles en font presque deux par semaine donc euh ce n'est quand même pas mal sur les chambres, c'est... Donc elles font vraiment attention dès qu'elles voient une bouteille, s'il y a une bouteille qui dépasse d'une poubelle elles vont spontanément aller la chercher. Donc ça c'est bien et voilà. Si chacun fait ne serait-ce que ça ben. Nous on est

12 hôtels, ça fait beaucoup de chambres, ça fait beaucoup de bouteilles plastique. Si on pouvait déjà enlever tout ce plastique. C'est déjà un petit pas qui est fait quoi.

*Bien sûr. Et alors, j'ai une question qui concerne la sphère privée et pas la sphère travail. La première c'est la même que tout à l'heure : Qu'est-ce que vous faites pour l'environnement, les petits gestes dans votre vie privée. Vous m'avez déjà parlé du tri.*

Ben moi j'ai par exemple, j'ai deux enfants et la lumière « Eteins la lumière quand tu sors ». Quand j'aère la maison j'éteins le chauffage et des choses comme ça qui me paraissent logiques et voilà. Donc on fait euh, on est vraiment dans le tri. On doit trier nos déchets alimentaires, donc vraiment on trie là-dedans.

*Et les motivations, ce sont les mêmes ?*

Oui, après il y a aussi un aspect financier puisque dans ma commune un sac tout-venant c'est 1,50 € pour un petit sac, mais vraiment le petit. Donc si tu, si on ne trie, c'est vrai qu'à la fin ça nous revient aussi très cher, donc ça incite à faire ça et puis on apprend aux enfants : « Va mettre ça à la poubelle ». « Quelle poubelle » ? Celle de droite, celle de gauche, non la bleue, la rouge, enfin voilà. On essaie de leur apprendre. Ils sont petits et comme ça, ça va devenir un réflexe pour eux.

*Ça va. Et alors ma dernière question. C'est comment vous êtes sensibilisée ou vous avez été sensibilisée aux enjeux environnementaux de manière générale, que ce soit dans la vie privée ou au boulot ?*

Beaucoup, dans ce qu'on lit ou ce qu'on voit à la télé aussi et puis euh moi il y a quand même quelque chose qui m'agaçait. C'est quand vous allez à la plage et que les enfants jouent dans le sable et qu'ils se retrouvent avec des mégots ou des plastiques ou des choses comme ça. Je trouve ça... c'est dégueulasse. Donc voilà, allez, qui est allé jeter sa bouteille d'huile sur la plage ? Comment cette bouteille d'huile est arrivée là ? Mais en fait dans ma région, pas loin, il y dans le pays qui est à côté, il y a une déchetterie qui est au bord de la mer et donc on a souvent les déchets qui reviennent. Non là ce sont des choses qui, je trouve, je ne trouve pas ça... Voilà, quand on est en vacances on n'a pas envie de voir toutes ces saletés qui traînent partout et donc si moi je ne pouvais pas faire le tri, je ne peux pas critiquer celui qui ne le fait pas.

*Ça va. Très bien. Ben voilà, merci beaucoup.*

## Annexe 12 – Retranscription entretien « Martin's\_3 »

Donc on a mis en place un système environnemental, ce système de gestion environnementale dès 2010 et pour le mettre en place on a en fait... d'abord désigné une équipe qui allait faire le suivi, mettre en place des procédures et tout et puis qui allait faire percoler tout le système au niveau des différentes exploitations. Alors ce que je vais vous montrer c'est un peu tout le projet de A à Z comme ça vous avez une idée un peu globale.

*Super.*

Donc euh voilà. Martin's Hotels a en fait voulu rassembler toutes les actions qu'elle faisait dans le groupe dans un projet de développement durable, un projet structuré qui permettait de rassembler un peu tout ce qui se faisait plic ploc et de faire quelque chose d'un petit peu, d'un petit peu sympa. Donc le projet de développement durable, on l'a appelé *Tomorrow needs today*. Dans ce projet, il y a quatre axes différents. Madame Verwaes vous en a déjà parlé. Les actions culturelles, humanitaires et équitables, la planète, le *staff* et les clients. Dans les différents axes, dans ces quatre axes, dans chaque axe, il y a différentes actions qui se font mais euh on a souhaité se concentrer d'abord sur l'axe de la planète parce que c'est celui qui permettait de mettre en place le plus de choses qui finalement percolaient dans les trois autres axes également. Comment est-ce qu'on s'y est pris ? On a voulu prendre une certification de *management* environnemental parce qu'on voulait une démarche qui était continue et pas une photo comme un label en disant aujourd'hui tout va bien. Et on a choisi le, la certification Emas pour justement ce côté structurel et ce côté accrédité enregistrement européen. Donc il y a quelque chose d'officiel. De là on a pris également aussi – et je n'ai pas mis le logo – la norme ISO 14001 puisqu'en fait ce sont les mêmes sauf qu'Emas rajoute quelques couches. Certains hôtels ont pris des labels individuels ou des certifications individuelles. A Bruxelles, ils ont pris le, ils ont, ils ont obtenu le label entreprise éco-dynamique qui a une part de *management* environnemental un peu petite et une part d'actions concrètes et euh nous avons trois hôtels : celui de Bruxelles, celui de Leuven et de Malines qui ont aussi pris le label *Green key* qui est beaucoup plus parlant que Emas et que ISO 14001 pour le client.

*D'accord.*

Qui contient aussi une toute petite part de *management* environnemental mais beaucoup de critères en termes d'isolation, de structure. Mais j'en parlerai après. Et alors on a créé deux outils de communication interne pour faire participer nos clients qui sont éco-carbon zéro. Label entreprise éco-dynamique, j'en parlais. Enfin je vais passer rapidement. Ce n'est que la région de Bruxelles mais c'est toutes les entreprises à Bruxelles. Ce n'est pas que lié à l'hôtellerie. Et il y a une récompense de dynamisme environnemental. Label *Clé verte* lui c'est spécifique au tourisme mais fait appel à des critères spécifiques sur la manière de gérer la consommation de l'eau, de l'énergie, l'isolation des bâtiments etc. Nous avons des hôtels qui ne pourront jamais avoir le label *Clé verte*. Par exemple le Château du Lac est un très vieux bâtiment qui ne dispose pas, enfin qui n'est pas, il n'y a pas moyen de l'isoler de la même manière qu'un autre hôtel à Waterloo par exemple. Euh est un vieux bâtiment et dont les chambres sont chauffées en partie à l'électricité. Du coup on les exclut du label. Par contre le *management*, le système du *management* environnemental permet de donner cette dynamique et cette vérification de, des actions environnementales qui sont faites quel que soit le type de bâtiment, quel que soit, voilà... Alors la certification Emas est, ou ISO 14001 fonctionne comment ? Le système de *management* fonctionne comment ? Il fonctionne avec une analyse, une analyse de la situation des activités, des actions, de notre activité au quotidien. Une analyse des actions qui devraient, qu'il faudrait prendre pour améliorer ou pour réduire l'impact sur l'environnement ou améliorer notre gestion environnementale et une planification de ces actions. Ensuite, la mise en œuvre évidemment de ces plans d'action, un contrôle et des actions correctrices, une revue de direction donc un rapport à la direction : Comment a fonctionné le système de *management*, comment est-ce qu'on a performé au niveau environnemental ? Et puis une déclaration environnementale, ça c'est pour Emas, ISO 14001 ne nous le demande pas pour Emas, une déclaration qui doit être publique. Chez Martin's Hotels, là je n'ai de nouveau pas, bon. C'est la deuxième fois qu'il me fait ça. L'analyse environnementale avec un plan d'actions, des actions qu'on réalise mais aussi des bonnes pratiques qu'on a demandées euh, d'apprendre par le personnel. Pourquoi ? Parce qu'on veut faire participer le personnel à tous les niveaux.

*Tous les niveaux, D'accord.*

Et les actions éco-bons et carbone zéro parce qu'on veut aussi faire participer nos clients. C'est important pour nous parce qu'il y a plus de clients que de membres du personnel dans le bâtiment donc il faut qu'on fasse

intervenir les clients également. Euh, dans chaque hôtel on a désigné un responsable environnement qui fait des *quick check* pour vérifier que les bonnes pratiques soient bien utilisées et qui vérifie que les actions sont bien réalisées etc. Et qui relève mensuellement les compteurs pour voir si les consommations, s'il y a un problème dans les consommations, on peut \_\_\_\_\_. On fait des audits annuellement. Il y a une revue direction comme il faut le faire dans tout le système de *management*. On prépare une déclaration environnementale et pour, tant pour ISO que pour Emas, on fait venir des auditeurs externes qui certifient que notre système de *management* est bien conforme à ces deux normes-là.

*D'accord.*

Alors, notre groupe c'est quoi ? C'est six villes, dix lieux et soixante salles de réunions. Donc on est répartis sur les trois régions : un hôtel à Bruxelles, 4 en Flandres et 4 en Wallonie + un Spa Fitness ici à Genval avec une piscine qui au niveau environnemental c'est important parce que c'est un autre, c'est une autre orientation spécifique. Donc on est confrontés à trois législations puisque la législation environnementale est régionale ce qui ne simplifie pas les choses. Et a deux langues, deux langues principales donc il y a des modes de fonctionnement un peu... Chez Martin's Hotels essaie de fonctionner de manière équivalente dans tous les hôtels mais il n'y a rien à faire, la culture d'entreprise est aussi liée à l'hôtel même et donc on a, grâce à ce système de *management* centralisé équivalent pour tous, on a aussi pu rapprocher les gens avec des structures pareilles pour toutes. Alors c'est quoi Martin's Hotels ? C'est 350 travailleurs à peu près en équivalent temps plein, c'est 744 chambres en 2015, 200 000 nuitées, 300 000 logeurs, 500 000 couverts, donc ce n'est pas rien et 35 millions de chiffre d'affaires. C'est pas une grosse entreprise mais ce n'est pas non plus une petite entreprise. Donc il a fallu faire passer ce système de *management* à travers tout ça en tenant de la quantité de logeurs et tout ça. Pourquoi \_\_\_\_\_ ? C'est un outil qui permet de, de, enfin qui vise le développement durable et qui permet d'améliorer en continu.

*Hum hum*

Et c'est certifié, c'est approuvé par quelqu'un d'externe. Il y a beaucoup d'entreprise qui ont un plus petit système de *management* qu'ils ont créé eux-mêmes. Nous on voulait quelque chose d'officiel, d'externe, quelque chose de sérieux. Ce sérieux c'est important pour nous, pour notre personnel, pour la clientèle mais aussi par rapport à nos investisseurs qui voient que malgré qu'on est un moyen groupe on est capable de se structurer suffisamment pour obtenir une certification officielle. Les objectifs environnementaux qu'on s'est fixés, c'est la réduction des consommations des ressources : - 11% en eau, - 9% en électricité, - 14 en gaz par rapport aux consommations qu'on avait en 2011, c'est-à-dire la première année au cours de laquelle on a pu vérifier et contrôler quelles étaient les consommations et l'objectif est en 2018. Qu'est-ce qu'on a fait pour ça ? Du *relamping* pour l'électricité, le placement des détecteurs de présence. On a isolé toute une série de canalisations de chauffage, on a remplacé des chaudières, améliorer la régulation des chaudières. Euh on a mis des mousseurs et des mitigeurs dans des douches des clients parce que l'eau ce n'est pas tellement nous qui la consommons, ce sont les clients dans les douches et dans les toilettes. Différentes actions qu'on a pris dans les dernières années euh et qu'est-ce qu'on a vu ? Je vais mettre les chiffres 2014 ici mais en 2015 on est encore mieux par rapport aux objectifs. En eau on a largement dépassé les objectifs, en gaz d'année en année ça varie parce que c'est très fort lié aux degrés, je vois qu'ici il y avait une erreur. En électricité on l'a largement obtenu aussi. On a aussi des objectifs achats, maintien donc -50% des achats en nourriture fraîche et en eau de proximité, 300 km. Donc on dépasse un tout petit peu les limites de la Belgique mais la Belgique est petite et on a des fournisseurs qui se trouvent vite en Hollande, au Luxembourg ou à la frontière française mais 300 km. Par exemple on a interdit d'acheter du poisson en voie de disparition dans tous nos restaurants. On a signé des contrats à long terme avec des fournisseurs de lunch pour les séminaires à midi qui produisent une alimentation 100% bio et naturelle. Plus de 95% en bouteilles dans les salles de réunions c'est de l'eau belge. Pourquoi pas 100% ? Parce qu'il y a toujours des clients qui veulent du Perrier, de la San Pelegrino et tout ça. On doit toujours aussi. On est un service au client. Le client il est roi. On choisit aussi toute une série de produits de proximité auprès de notre fournisseur principal de nourriture et on a des actions plats éco-bons dans les restaurants. Ce sont des plats qui sont préparés avec de la nourriture de saison et locale pour distinguer des autres. On aura toujours dans nos restaurants des plats qui sont très en vogue mais on aura aussi des plats qui seront faits avec de la nourriture de proximité. On veut aussi faire participer nos fournisseurs. Notre poids sur le marché n'est pas suffisant pour faire plier complètement les fournisseurs mais ce qu'on voulait surtout c'était que nos fournisseurs soient conscients de notre engagement et que, et qu'ils adhèrent à notre charte qui dit d'une part on s'engage à agir en faveur de l'environnement et on s'engage aussi à ce que, vous vous engagez aussi à faire un effort dans ce sens-là. L'environnement mais aussi le social,

l'interdiction d'utiliser des enfants, enfin d'aller chercher des choses dans des pays voilà. En 2014, 15% avaient adhéré, en 2015 60%. Donc on a beaucoup évolué.

*D'accord.*

L'achat de proximité on est à 70%. Ça varie d'année en année parce que notre fournisseur global par exemple de viande, il sait nous dire combien il a acheté de viande en Roumanie, combien il en a acheté en Irlande et combien il en a acheté en Belgique mais il ne sait pas dire quelle proportion est venue chez nous.

*Oui*

Pourquoi ? Nous on fait des efforts de bien *tracker* tout ça mais les fournisseurs eux ne sont pas près dans leur gestion interne. Mais le fait de les avoir fait adhérer à notre code de conduite fait que depuis quelques années, petit à petit ils peuvent nous donner des chiffres de plus en plus précis. Donc ils s'organisent en interne aussi pour pouvoir mieux *tracker* d'où provient quel produit et voilà. C'est intéressant de voir que notre petit grain de sel fait es petits tout doucement.

*A des conséquences.*

Et c'est notre objectif aussi. Évidemment on a un objectif tri des déchets. Depuis 2015, il y a une obligation de trier les déchets, de tri de toute une série de déchets en Wallonie. Ce n'était pas le cas avant mais on le faisait déjà. On trie évidemment verre, papier, cartons, PMC, organiques. Le tri des déchets à la maison, on le connaît depuis très longtemps mais en entreprise ce n'était pas obligatoire jusqu'en 2015. Donc, pour le tri des déchets, au niveau des achats, on achète des produits en contenu rechargeable ou en doses concentrées pour éviter des déchets d'emballage. On limite les emballages des produits d'accueil. Par exemple les petits savons dans les chambres. On dépose des pousse-pousse et ce genre de choses. On a aussi des fournisseurs avec des clauses dans le contrat. On les incite à reprendre leurs propres déchets parce que, eux quand ils viennent avec une palette et des emballages plastique, nous on si doit jeter un emballage plastique, notre société qui vient chercher les déchets ne va pas venir pour un seul emballage plastique alors que eux s'ils les reprennent ils peuvent les regrouper et donc du coup le tri se fait mieux. On gère de manière électronique les bons de commande et les bons de livraison pour limiter le papier. On fait participer les clients avec des petits messages dans les chambres pour dire « Laisser vos bouteilles sur la table et vos papiers sur la table » parce que notre femme de chambre ne doit pas trier les poubelles, c'est trop dangereux. Et on fait participer le personnel. On imprime en recto-verso en utilisant du papier recyclé. Et en plus on fait du tri organique au niveau de certains hôtels qui ont des restaurants. Dans les cuisines ils trient les matières organiques ce qui n'a pas été facile de mettre en place parce que les, de nouveau chacune des sociétés vient chercher les déchets. Ils ne sont pas encore vraiment près à ça mais ça vient. Et voilà. Donc euh 74 des déchets n'est pas trié. On était donc à 25% des déchets triés, ce n'est pas mal. On s'approche tout doucement de nos objectifs. Pour 2018 on y sera. On a quelques autres objectifs qui sont le parc auto des véhicules de société doivent avoir moins de 115g de CO<sub>2</sub> pour au moins 65% du parc.

*D'accord.*

Pourquoi pas 100% ? Parce qu'il y a les camionnettes. On ne trouve pas de camionnette avec moins de 115g de CO<sub>2</sub>. Le service technique qui a son pick-up pour pouvoir mettre plein de choses dedans ce n'est pas possible. L'achat de produits d'entretien : au moins 25% est en doses concentrées rechargeables éco et les autres bouteilles on en a parlé. Et là ben on était déjà à 44% en 2014. On a eu 50% je crois en 2015. Les achats on est largement au-dessus de l'objectif et l'eau on en a parlé on est largement au-dessus aussi. Alors comment on fonctionne en interne. On a mis en place un comité restreint, un responsable environnement dans chaque hôtel. Le responsable environnement ce n'est pas une personne qu'on a engagée pour ça. C'est une personne qui est issue des membres du personnel. Parfois c'est le réceptionniste principal. Parfois c'est la responsable des femmes de chambre. Parfois c'est quelqu'un du service vente. Dans certains hôtels c'est le directeur. Et ce sont des gens qui font ça en plus de leur boulot.

*Et qui connaissent euh...*

Et qui ont des réunions régulières avec nous pour être informés, qui sont formées à ça, qui sont formées à notre système, qui ont un nombre de tâches bien, bien encadré mais qui sont libres de prendre des initiatives à ce niveau-là aussi, qui sont en contact constant aussi avec leur *general manager* parce que finalement c'est le directeur de l'hôtel qui est responsable du bâtiment. Mais c'est pour dire que l'implication elle vient de... La

première année on a désigné des responsables et maintenant, quand il y en a un qui s'en va, on demande qui veut et les gens se proposent. Donc c'est vraiment, ça fait partie presque de l'ADN de l'entreprise.

*D'accord.*

Le comité restreint c'est un comité de personnes qui font aussi d'autres choses mais on n'a pas de responsable environnemental spécial. C'est... Enfin moi je suis juriste et une personne, la responsable des achats fait partie de ce comité restreint. Le responsable en prévention du groupe fait partie de ce comité restreint. Une personne du marketing fait partie du comité restreint. Une personne de la comptabilité pour tout ce qui est gestion des performances chiffrées, donc le suivi des factures de consommation et tout ça et l'analyse des chiffres. Et alors, depuis quelques temps, on fait intervenir aussi un hôtel dans notre comité restreint, un directeur d'hôtel mais un à tour de rôle. Il reste deux ans et puis c'est un autre pour que les directeurs, voilà, soient encore plus impliqués dans le système et chaque fois qu'on a une réunion directeurs-cadres, on essaie de placer un petit mot par rapport à l'environnement aussi, on est dans le système, attention les audits vont arriver ou alors rappeler à vos responsables de faire un petit coup de *check* parce qu'il faut voir un petit peu où ça en est etc. Et tous les documents qui concernent l'environnement sont triés sur un serveur accessible de tous, spécial pour ça.

*D'accord.*

Participation du *staff* lui-même à tous les niveaux. On a distribué des petites cartes d'identité environnementales à tout le monde, qui reprennent les objectifs, qui disent « Je suis responsable de l'environnement » et qui donnent une liste de bonnes pratiques à appliquer au quotidien. On a commencé le système de *management* environnemental en 2010-2011, donc crise, on peut appeler ça une crise. On ne peut pas faire de gros investissements pour réduire l'impact sur l'environnement mais on a demandé à tout le monde de faire attention à l'éclairage, à l'airco et rien que comme ça, on a diminué énormément, enfin énormément, on est arrivés aux premiers objectifs de 2015. On est arrivés à ça grâce aux actions des personnes. Pour dire que le fait d'avoir distribué ces petites cartes, d'avoir parlé, expliqué le projet aux gens individuellement, de leur avoir fait signer ces petites cartes et puis régulièrement dire « Alors tu te souviens des bonnes pratiques ? Montre-moi un peu. Oui c'est super ce que tu as fait. Ah ça c'est génial ». Ça a eu de l'effet.

*Hum hum*

Ça a eu un impact à tous les niveaux : femmes de chambre, techniciens, réceptionnistes, personnes dans les bureaux. Ça a vraiment eu son effet. Donc grâce aux bonnes pratiques on a augmenté la productivité et l'efficacité, et diminuer l'inefficacité, diminuer l'impact sur l'environnement et alors on a mis en place un système. Donc les responsables environnement sont connus des membres du personnel de l'hôtel pour qu'ils puissent poser des questions, donc tout ça. On a fait participer aussi nos clients parce que c'est un intervenant important. On a ... mais euh la norme ISO ne le demande pas mais voilà. On a fait, enfin comme la nouvelle norme ISO ne demande pas une participation plus importante. Les clients peuvent faire différentes actions : demander un rafraîchissement des chambres, garder les serviettes de bain. On voit ça dans beaucoup d'hôtels maintenant. Quand on voyage, on voit ça.

*Oui*

La différence chez nous c'est que les personnes qui l'ont fait, on dit qui les ont faites ces bonnes pratiques, ces petites pratiques reçoivent des points, des points qu'ils peuvent cumuler et qui servent, enfin qu'ils peuvent échanger contre des *vouchers* pour revenir, pour obtenir des avantages dans nos différents hôtels. On a pris sur nous, sur notre marge, de récompenser les gens.

*Ah oui*

A la fois c'est un critère de fidélisation donc on, c'est intéressant au niveau commercial aussi mais on trouvait ça important de ne pas juste annoncer mais de dire « Ecoutez, on vous supporte dans cette démarche et c'est intéressant ». Un jour on m'a posé la question « Oui mais comment est-ce que vous savez s'ils ont adopté les bonnes pratiques ou pas ». On n'a pas besoin de savoir qu'ils l'ont fait ou pas. S'ils ont répondu au formulaire en disant « Oui j'ai fait ça, je peux avoir mes points », c'est qu'ils ont lu et c'est qu'ils ont été sensibilisés. Notre boulot est uniquement de sensibiliser. On n'est pas là pour contrôler ce qu'ils font. Mais à partir du moment où ils ont lu, ils ont eu l'information et ça peut faire, ça peut faire des petits. Donc c'est ça qui est important pour

nous. Donc ils reçoivent des *vouchers* comme je le disais. On a aussi créé, enfin créé, on propose aussi un, un, aux sociétés qui viennent pour les séminaires de compenser les émissions de CO<sub>2</sub> qui sont générées par leur présence. Comment est-ce qu'ils génèrent du CO<sub>2</sub> en venant ben le transport pour arriver, les papiers euh qu'on doit imprimer qu'on met à disposition et qui partent à la poubelle, les bics qui sont dans les salles de réunions, ce qu'ils consomment en eau, en nourriture et tout ça. Et donc on a calculé combien de CO<sub>2</sub> étaient émis par toutes ces activités-là et on travaille avec CO<sub>2</sub> Logique qui est un organisme qui est attesté par les Nations Unies et qui fait la compensation dans des projets de CO<sub>2</sub>. Les entreprises qui souhaitent avoir un certificat de compensation de leur CO<sub>2</sub> donc qui souhaitent compenser, reçoivent un certificat et nous prenons de nouveau sur notre marge. On ne demande pas de payer la compensation. Nous payons cette compensation. Euh et cette compensation passe par CO<sub>2</sub> Logique et CO<sub>2</sub> Logique a été choisi par nous parce qu'ils ont des projets intéressants - qui sont écologiquement intéressants forcément – mais aussi sociologiquement intéressants. On ne voulait pas planter des arbres parce qu'on sait que planter des arbres ça se fait sur des terres qui sont prises à des agriculteurs qui ont besoin de ces terres pour vivre dans leur pays et donc on ne voulait pas ce genre de projet-là. Le dernier projet en cours c'est des projets de placement et de remplacement de four à bois en Ouganda dans les ménages parce que ces fours à bois antérieurs – leurs vieux fours à bois – consommaient énormément de bois pour un rendement très faible, faisaient énormément de poussière et de gaz et donc étaient mauvais pour la santé aussi.

*Oui ça j'ai déjà vu.*

Et voilà. Et maintenant ces petits fours sont beaucoup plus propres et ce sont des fours en terre cuite donc ce n'est même pas quelque chose de technologiquement compliqué. Le projet précédent c'est un projet en Inde de création de centrale électrique qui fonctionnait à base de déchets agricoles et qui a été construite dans une zone agricole où les agriculteurs étaient sans électricité et brûlaient leurs déchets. Donc maintenant ils apportent leurs déchets à la centrale, ils sont payés pour les déchets qu'ils apportent et en plus ils ont l'électricité à la maison.

*Ah oui oui. C'est chouette.*

Donc ils ont un environnement, un air plus propre parce qu'ils ne brûlent plus, il n'y a plus. Donc c'était intéressant à ce niveau-là. Donc on remet un certificat par exemple, on envoie un certificat « Martin's Hotels certifie que la société a organisé un événement chez nous en émettant 150kg de CO<sub>2</sub> » et CO<sub>2</sub> Logique a contribué à utiliser la contribution de Martin's Hotels afin de récompenser CO<sub>2</sub> Logique. C'est, compenser le CO<sub>2</sub>.

*D'accord.*

Alors, le personnel, les clients, les fournisseurs mais aussi nos bâtiments et nos infrastructures isolés, faire du *relamping*, essayer de réduire les consommations d'eau, évidemment on travaille aussi sur tout ça. Et à côté de ça et en parallèle avec ça mais aussi entremêlés à ça, on a mis une borne électrique pour les voitures. On a des contrats avec notre fournisseur d'électricité qui est de l'électricité verte. On a remplacé tous les petits gobelets en plastique dans les bureaux par des tasses. On a mis des multiprises partout, donc les gens éteignent leur pc, leur station, leur imprimante. On fonctionne avec des pc virtuels, on trie évidemment, on fait des appels d'offre par voie électronique. A Louvain, on a du linge Eco sur les lits mais que là parce que le fournisseur n'est pas assez gros pour fournir tout le groupe. On met des détecteurs de présence, l'isolation on en a parlé et la facturation électrique aussi.

*Ah oui d'accord.*

Ça ce sont les différentes choses, ça c'est un résumé. Comme c'est une formation en interne c'est un résumé des différents points : qu'est-ce que c'est que la compensation, qu'est-ce que les éco-bons et qu'est-ce qu'un \_\_\_\_\_ 21'42 environnemental. On fait la participation du personnel, les performances environnementales qui sont suivies, les consommations d'énergie qui sont suivies. On fait participer les fournisseurs, on travaille sur les déchets et on incite les clients. En gros c'est ça. Comme ça vous avez...

*Là j'ai un résumé total de l'aperçu. Super. Euh moi j'avais un guide d'entretien et quelques questions pour analyser, enfin il y a la partie - ce que l'hôtel fait – puis ce que les personnes au niveau individuel peuvent faire, donc si ça vous va...*

Essayez toujours

*Je vais vous poser quelques questions. Euh il y a déjà une bonne partie qui est répondue du coup mais est-ce que vous pouvez d'abord juste me parlez un peu de vous, votre rôle ici, votre activité au sein du groupe.*

Moi je suis juriste pour le groupe. Donc je donne des conseils juridiques aux exploitations. Je soutiens l'équipe de direction pour tous les projets de développement et je gère, avec mon équipe du comité restreint, le système de *management* environnemental.

*Ça va. Euh, tout ce qui est sur les actions environnementales là je pense que...*

C'était une question intéressante posée par l'auditeur qui nous demandait « Vous, dans votre travail quotidien, en quoi est-ce que vous impactez l'environnement ? ». C'est, voilà. C'est : j'allume la lumière, j'utilise l'électricité pour, pour mon ordinateur, je chauffe le bâtiment, j'utilise du papier que je jette, donc voilà j'ai un impact sur l'environnement sur ces différents aspects-là.

*D'accord.*

J'arrive par un moyen de transport. Je me nourris pendant la journée. Ça ce n'est pas lié au travail mais c'est tout ça. Tout ça a des conséquences dans le choix de l'électricité, le choix de l'éclairage etc.

*Et qu'est-ce que vous faites du coup vous personnellement pour essayer de réduire votre impact ou tous les petits gestes pour l'environnement ?*

Donc les multiprises. J'éteins tout le soir, je ne laisse pas le chauffage à fond. Quand il fait beau je n'ouvre pas les fenêtres en mettant le chauffage à fond. Mais il n'y a pas d'airco ici. Et j'utilise du papier recyclé, de l'ancien papier. J'imprime en recto-verso. J'imprime le moins possible. Dans un service juridique c'est difficile de toujours travailler sur l'écran et voilà. Et donc quand on a des réunions, des réunions groupées sur des projets de développement, on essaie de faire du co-voiturage et euh voilà.

*Et toutes ces choses-là ce sont des choses qui sont requises par, par le groupe ou ce sont des initiatives personnelles ?*

C'est ce qu'on a suggéré à tout le monde pour faire attention. Les initiatives personnelles elles proviennent plus de la manière... Ben par exemple je n'amène pas, je ne bois pas de boisson dans des cannettes, je n'achète pas des cannettes pour venir déposer mes déchets de cannettes ici. Donc je n'achète pas de cannette, ça ne sert à rien et oui il y a des initiatives personnelles. Ce n'est pas imposé par le groupe. On suggère au personnel de participer aux différentes actions et on demande à chacun d'être un peu conscient pour lui-même aussi. On voudrait que les membres du personnel se rendent compte de ce que c'est l'impact sur l'environnement. On l'éveille à ça mais chacun doit se rendre compte dans sa fonction. Moi j'ai une fonction de bureau mais femme de chambre ce n'est pas une fonction de bureau, c'est différent chez eux. On a une femme de chambre qui un jour, très gentiment, a dit « Ah oui moi quand j'arrive dans une chambre, j'allume la télévision parce que forcément, comme je travaille dans la chambre, ça m'aide à avancer ». Pour l'environnement ce n'est pas top. Mais elle dit « Par contre, quand je quitte la chambre – j'ai besoin de ça pour faire mon travail – mais quand je quitte la chambre j'éteins la télévision, j'éteins toutes les lumières, je ferme bien les fenêtres, je mets le radiateur – pas au minimum parce qu'il ne faut pas que ce soit trop froid pour quand le suivant arrive – mais je m'arrête pour que ça soit au minimum. Quand je nettoie, j'utilise un minimum de savon et je mélange, ça doit être propre mais voilà... ». Et donc voilà, on essaie que les gens réfléchissent par eux-mêmes en fonction de ce qu'ils peuvent faire.

*Et vous me disiez que par exemple vous amenez vos propres contenants pour boire. Est-ce que vous avez d'autres exemples ? Des petites choses... Parce que c'est là-dessus. Enfin, mon mémoire c'est sur les comportements, identifier les petites choses que chacun peut faire sans spécialement que ce soit requis et récompensé par l'entreprise ou que ce soit très réglementé.*

Ben on essaie de faire du co-voiturage spontanément. Enfin, dès qu'il y a moyen. Euh, on n'éteint pas seulement les lumières ici mais on vérifie que les machines à café soient éteintes. On éteint dans les couloirs quand on sait que ça n'est pas vraiment nécessaire. Euh, qu'est-ce qu'on fait d'autre ? Quand on achète maintenant, on fait attention à ce qu'on achète. Moi dans mes contacts avec les autres, les autres, les autres personnes dans l'entreprise, je dis « Ah mais tu as pensé à l'environnement ? » Donc quand je lis des contrats avec l'IT par exemple, je dis par exemple « Ta machine elle consomme combien ? Tu as vérifié que tu as pris... Plus à ce niveau-là. Donc ça c'est, outre les petits actes, c'est aussi une réflexion généralisée dans voilà...

*En parlez avec les collègues...*

Voilà

*Et susciter des comportements chez les autres ?*

Tout à fait.

*Et je ne sais pas si vous étiez déjà ici avant que la certification ne commence...*

Oui

*Est-ce que ça a changé votre engagement envers l'entreprise le fait que le groupe s'engage envers l'environnement ?*

Moi ça n'a pas changé mon engagement envers l'entreprise vu ma position. Par contre, ce que j'ai ressenti c'est que, enfin ça m'a permis de me mettre encore plus en contact avec les autres et donc j'ai eu une sensation de plus grande cohérence entre les membres du personnel et c'était une volonté à la base mais c'est quelque chose qui se perçoit aussi, le fait que tout le monde soit embarqué. On ressent beaucoup plus que tout le monde est embarqué dans un même bateau. Alors qu'avant, chaque hôtel était sa propre île et le service juridique était là dans le bâtiment. Maintenant, on est plus considéré comme faisant partie d'une même équipe et d'un même bateau.

*D'accord.*

Donc ça a un lien, ça créé un lien, ça créé, ça fédère tout le monde d'avoir un projet à ce niveau-là.

*Et vous, quelles sont vos motivations pour vous engager dans, vous vous êtes engagée dans l'équipe Emas ou le, voilà. A faire les petites choses que vous faites ici, pensez à éteindre les lumières.*

Ma motivation, elle est claire. La planète, il faut, il faut la maintenir pour, pour nous, pour nos enfants, pour nos petits-enfants et quand on voit ce qui se démolit au fur et à mesure. Je vis avec l'environnement, avec Greenpeace depuis que je suis ado donc pour moi c'est une évidence. C'est une évidence qu'il faut protéger l'environnement. C'est, c'est une évidence. Ça fait partie des valeurs de base comme la valeur du respect d'autrui, la valeur du respect de son environnement.

*Très bien. Et alors comment est-ce que vous percevez le fait que l'entreprise, le groupe Martin's Hotels soit engagé dans ...*

C'est clair que c'est beaucoup plus, j'aurais du mal à travailler pour une société qui fabrique des armes. Ça je ne pourrais pas.

*D'accord.*

Et bon c'est important dans, c'est valorisant de se dire qu'on travaille pour une entreprise qui fait attention à quelque chose d'important comme l'environnement.

*D'accord., ça va. Merci. Et alors maintenant j'ai quelques questions, plus dans le cadre de travail mais dans la sphère privée. La première c'est plus ou moins la même mais pour le privé. Qu'est-ce que vous faites chez vous pour l'environnement ? Les petits gestes du quotidien.*

Le tri, éteindre les lumières, fermer les portes et les fenêtres. Ça je le faisais avant. Ce que je fais maintenant en plus et que je ne faisais pas avant de faire ça ici, c'est que je vérifie mes compteurs régulièrement. Avant je faisais mon relevé de compteurs annuel. Maintenant je vais regarder pour voir s'il n'y a pas une déviance quelque part.

*D'accord. Et de nouveau les motivations ce sont les mêmes ?*

Ce sont les mêmes, ce sont les mêmes.

*Et alors comment vous avez été sensibilisée tout au long de votre vie ? Sur le lieu de travail ou chez vous à ces enjeux environnementaux ?*

Euh, qu'est-ce que vous entendez par « comment ? ». L'environnement, par les voyages, par le fait de voir tout ce qui se passe autour de nous, le fait d'en avoir parlé avec mes parents, à l'école quand j'étais en secondaire, euh par des films comme Demain mais ça ne fait que confirmer la sensibilité qu'on a déjà. C'est, c'est, c'est, en plus ça provient presque de l'éducation. C'est pour ça que c'est une évidence d'ailleurs l'éducation. Ce n'est pas quelque chose qui m'a été appris par après. C'est quelque chose qui provient d'un respect de toujours, c'est dans une même lignée.

*Dans une même lignée ?*

Dans une même lignée oui. Comme nous apprenons les valeurs et le respect d'autrui, c'est une partie de cette valeur de base.

*Bien, super. Au niveau de l'organisation j'ai encore quelques questions, peut-être juste de quelle manière cette politique environnementale est mise en avant auprès des collaborateurs, des employés. Vous m'avez parlé de la petite fiche. Est-ce qu'il y a d'autres choses mises en place pour communiquer là-dessus ?*

Chaque hôtel organise, s'organise un peu à sa manière à ce niveau-là. Il y a des hôtels qui font des réunions mensuelles avec les chefs de départements et qui, et où le responsable environnement a un petit peu la parole. D'ailleurs il y a des hôtels où ils font un événement annuel, où ils mettent chaque fois un point environnement pour rappeler un petit peu tout ce qu'on fait, pour mettre ça en avant, chaque service fait ça un petit peu différemment. Ici on est au siège, ici on en parle entre nous. Chaque fois qu'il y a moyen on refait une petite présentation. Quand je fais un *slide show* comme ceci, je le communique en interne aussi pour leur dire « Regardez comme ça vous pouvez un petit réfléchir et un petit peu par rapport à tout ça ».

*OK d'accord. Ben voilà c'est tout. Merci beaucoup.*

On pourrait voir quand le travail est fait un petit *feedback* ?

Oui bien sûr.

## Annexe 13 – Retranscription entretien « Minakem\_1 »

*Donc mon but c'est vraiment de comprendre ce que vous vous pensez et ce n'est pas pour après généraliser et dire voilà, la plupart des gens pensent ça donc c'est vraiment c'est ce que vous vous pensez. Donc vous racontez ce que vous voulez. Euh je ne sais pas si vous avez des questions avant de commencer.*

Non allez-y.

*Alors ma première question c'est, je vous demanderais juste de vous présenter, de me parler un peu de votre parcours, voilà.*

En général ?

*Oui, ou ici dans l'entreprise comme...*

Donc je m'appelle Guillaume, je suis rentré ici il y a 5 ans à peu près. Je suis opérateur de production. Euh, je ne sais pas ce que tu veux.

*C'est pour savoir un peu, voilà situer un peu dans l'entreprise. Est-ce que vous pouvez me dire quelle est votre activité principale ici, les missions quotidiennes dont vous avez la charge. Dans les grandes lignes.*

La production, donc c'est sortir le produit quoi. Donc je fais un peu de tout. Je m'occupe des synthèses, cleaning, des set up pour lancer les synthèses. Je fais un peu de tout.

*OK d'accord. Maintenant j'ai plusieurs questions qui concernent l'entreprise par rapport à son engagement envers l'environnement. La première c'est : « Qu'est-ce que votre entreprise fait pour l'environnement ? » Ce que vous en savez de manière large.*

Euh ce que j'en sais. Pas grand-chose.

*Pas de problème.*

Qu'il faille mettre en place, surement pas mal de choses. Ils doivent faire du tri maintenant. Euh PMC, cartons, tout ça. Ça ils ont mis en place récemment. On a tous nos déchets dangereux qui sont évacués par des sociétés extérieures. Pour l'environnement c'est à peu près tout. On a aussi les rejets sur les toitures, les synthèses, tout ça c'est placé chez nous dans des scrubbers pour capturer les gaz, pour les émissions. C'est à peu près tout ce qu'on fait chez nous en production.

*OK D'accord. Et euh comment est-ce que vous êtes informés sur cette politique environnementale, que vous devez trier ou ce que l'entreprise fait même si vous n'êtes pas impliqués dedans. Comment est-ce qu'on vous informe là-dessus ?*

Par des formations. On donne des formations. Hier encore ils ont donné une petite formation pour rappeler que voilà, ils avaient mis en place des poubelles PMC et cartons et qu'on allait se mettre à trier.

*Ok d'accord parfait. Et de quelle manière ces politiques, cette gestion des déchets par exemple, c'est mis en avant et c'est supporté, c'est soutenu par l'organisation, par Minakem ? Est-ce que le superviseur, est-ce qu'il encourage ça ou est-ce que l'entreprise de manière générale...*

C'est plus l'entreprise en général.

*D'accord.*

Notre superviseur lui on ne peut pas dire qu'il ne s'occupe pas de ça mais c'est Michel Delhay qui s'occupe, qui pousse pour ça.

*OK d'accord. Et qu'est-ce que ça implique pour vous dans le sens, qu'est-ce que vous faites, les petits gestes pour l'environnement que vous êtes amenés à faire ici sur le lieu de travail ?*

En prod. ? Pas des masses.

*Pas des masses ?*

Pas des masses non. Tout ce qui est carton, tout ça on trie mais en général tous nos déchets sont contaminés donc ce sont des poubelles jaunes et c'est incinéré.

*D'accord. Et est-ce qu'il y a éventuellement d'autres choses que ça, même si ça ne concerne pas directement l'activité mais les comportements de manière large sur le lieu de travail ? ça peut être « Tiens, je pense à éteindre la lampe ». Enfin, ce sont des idées un peu... Est-ce qu'il y a d'autres choses ? Parce que ce n'est pas toujours évident de sortir de ce qu'on doit faire et puis de ce qu'on fait à côté.*

Du coup on le fait. Alors tous les vendredis, on ferme les cellules, donc éclairage, électricité. On coupe nos agitateurs. Enfin on coupe un peu tout pour mettre à l'arrêt, pour économiser. Avant on ne le faisait pas. Ça on fait. On va se mettre à trier, donc depuis hier ils ont mis en place. Oui ils mettent petit à petit des trucs en place mais en prod. ce n'est pas le plus flagrant.

*D'accord. Et en fait moi je cherchais à repérer éventuellement les petits comportements comme ça qu'on peut avoir, écologiques mais qui ne sont pas spécialement requis par l'entreprise. Ce n'est pas quelque chose qu'on vous demande. Du coup j'ai trois sous-questions, c'est normal qu'on ne sache pas répondre aux trois, c'est pour donner des idées de ce qui pourrait être fait qui n'est pas demandé.*

Hum hum

*Ma première question c'est : Comment est-ce que cette gestion environnementale influence-t-elle éventuellement les relations avec les collègues ? Si c'est le cas, est-ce que le fait de discuter de certaines politiques environnementales ou de dire « Tiens, tu pourrais faire ça ». Eventuellement hein. Ce n'est pas du tout.*

Avec les collègues en général. Oui, ils sont plutôt ouverts. Bon j'en ai un que c'est foutu mais en général oui, trier on n'a aucun problème avec ça, l'environnement oui mais oui. En général ça se passe bien.

*D'accord. Et est-ce que ça a influencé la prise d'initiatives ? Est-ce que c'est arrivé que vous vous dites « On ferait bien ça ? », proposer une idée ou...*

Chez nous pas tellement. Je t'ai dit que tout est souillé, tout est contaminé. J'ai beaucoup de poubelles jaunes qui sont incinérées. Sinon pour tout ce qui est tri, il y en a qui le faisait, il y en a qui ne le faisait pas. Ça dépend de la personne et de son éducation en fait.

*D'accord. Hum hum et peut-être hors du tri, peut-être d'autres choses ?*

Non tous les solvants sont évacués.

*Et est-ce que cet engagement de l'entreprise envers l'environnement ça a influencé l'engagement, ton engagement personnel envers l'entreprise peut-être ? Est-ce que le fait qu'elle s'engage envers l'environnement ça modifie l'engagement que tu as envie, enfin oui, le degré, le niveau d'engagement envers l'entreprise ? Est-ce que vous vous sentez plus impliqué ou se dire tiens, oui c'est ça. Vous avez envie de participer aux actions environnementales au sein de l'entreprise ou pas hein ? C'est vraiment pour, c'est pour donner l'idée de choses auxquelles on ne penserait pas si elles existent, bon voilà.*

Oui clairement ça m'a influencé, oui. Franchement on a toujours à peu près trier mais maintenant ça dépend des personnes. Mais ça m'a influencé oui.

*D'accord. Et alors quelles sont les motivations pour respecter ça ? Par exemple le fait de, d'écouter au meeting de trier les déchets, pourquoi est-ce que vous le faites ici, les motivations personnelles... C'est une question hein.*

Ben écoute c'est l'environnement, c'est euh, c'est normal, enfin tout dépend de l'éducation des personnes mais je trouve ça normal de trier. Ça me semble normal. Maintenant je connais une personne pour qui il s'en fout totalement.

Hum hum

Ça dépend vraiment de la personne.

*Ok d'accord, super. Et comment est-ce que vous percevez, jugez l'engagement de l'entreprise envers l'environnement. Est-ce que ça paraît normal, juste ?*

Normal.

*Normal ?*

Normal sinon ça ne ressemble plus à rien si... A une époque ici ils balançaient tout dans le lac de Louvain-la-Neuve. Maintenant voilà ils ont mis en place certaines choses. On évacue via des sociétés extérieures qui mettent en place petit à petit. Oui c'est totalement normal.

*Ok d'accord. Euh et alors, maintenant pas dans la sphère du travail, plutôt dans la sphère privée, comment, qu'est-ce que... La même question qu'avant mais qu'est-ce que tu fais pour l'environnement mais à la maison ?*

A la maison, les PMC, c'est à peu près tout.

*OK. Parfait. Et de nouveau les motivations ce sont les mêmes qu'ici au boulot ?*

Oui

*Le fait que ce soit normal... Il faut le faire.*

C'est normal.

*Euh et alors dernière question. Comment est-ce que vous êtes sensibilisé aux enjeux environnementaux de manière générale ? Que ce soit dans la vie privée ou ici au boulot ou comment vous avez été influencé, euh sensibilisé ? Le fait de dire « c'est normal de le faire », d'où ça vient ?*

De mon éducation je dirais bien.

*De l'éducation ? OK*

Mes parents m'ont toujours dit « Allez, trie » pour l'environnement quoi. C'est plus mon éducation qu'autre chose.

*D'accord. Parfait. Merci beaucoup. C'est tout. C'est très gentil. Ça m'aide pour mon mémoire.*

## Annexe 14 – Retranscription entretien « Minakem\_2 »

*Euh c'est une étude qualitative donc il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Ce n'est pas censé la majorité des gens. Moi c'est vraiment pour savoir ce que chaque individu pense et voilà. Vous êtes représentant de vous-même donc euh... vraiment dites-moi ce que vous voulez bien me dire. Alors je ne sais pas si vous avez des questions vous peut-être avant de commencer ?*

Non

*Non ? D'accord.*

On peut commencer directement.

*Voilà. Ce sera à mon avis, en général ça dure entre, je vais dire 25 minutes plus ou moins. Euh, donc premièrement est-ce que vous pouvez me parler de votre parcours et vous présenter brièvement ?*

Euh, j'ai fait mes études ici à l'UCL.

*Oui*

Donc j'ai fait une thèse en chimie. Je suis parti un an et demi à Bruxelles à l'école de pharmacie. Puis je suis arrivé ici euh d'abord pour Inchem et puis depuis 10 mois pour Minakem.

*D'accord.*

Voilà. Donc je suis chimiste à la base.

*Parfait. Est-ce que vous pouvez aussi me décrire dans les grandes lignes ce que fait l'entreprise, de manière générale.*

On est une société qui fait de la sous-traitance pour les sociétés pharmaceutiques. Donc on produit des intermédiaires et des API.

*D'accord.*

Principalement des produits auto-activités : anti-cancer et autres.

*D'accord. Très bien. Et est-ce que vous pouvez me décrire les principales missions et activités dont vous avez la charge ici ?*

Euh je suis en charge de, donc je reçois le procédé du client. Je l'évalue au niveau du labo – modifier ou pas modifier, développer ou pas développer – enfin tout ce qui est lié aux travaux du labo. Euh, je transfère vers le \_\_\_\_\_ 01'41 de la pollution et j'assure le suivi et le support jusqu'au moment où le procédé est validé.

*D'accord. Et alors, est-ce que, maintenant peut-être plutôt via, enfin par rapport à l'organisation vis-à-vis de l'environnement. Qu'est-ce que votre entreprise fait pour l'environnement ?*

Déjà dans tout le développement des procédés est inclus le contrôle des rejets. Donc on a parfois des substances toxiques qui se génèrent en cours de procédé, des solvants, des, des produits gazeux qu'il faut \_\_\_\_\_ 02'14 en cellules, enfin au niveau de l'usine pour éviter tout rejet au niveau de l'environnement. Donc oui ça fait partie du développement des procédés.

*OK d'accord. Et qu'est-ce que vous connaissez... ?*

Excusez-moi. Ici je parle de rejets gazeux et aussi toute la gestion des waste liquides et solides.

*D'accord. Est-ce qu'il y a d'autres choses que vous connaissez que l'entreprise met en place vis-à-vis de l'environnement ? Sur le site de manière large ?*

De manière large, non liée au core business, oui. Il y a toute une politique de gestion des déchets, papiers, verre et métaux. Euh ça s'inscrit dans un cadre plus global. Oui, le recyclage des palettes en bois, voilà. Tout ce qu'on fait on va dire, tout ce qu'on fait déjà à la maison c'est fait ici aussi plus ce qui est plus directement lié à notre activité.

*D'accord. Et comment est-ce que vous êtes informés sur cette politique environnementale, sur ce qu'il faut mettre en place ou ce qui se passe de manière large au niveau de l'environnement ?*

Via Michel. Donc c'est lui qui s'occupe de tout ce qui est – enfin, lui et son équipe – qui s'occupent de tout ce qui est environnemental et aussi, voilà, mettre des sacs PMC pour les cannettes qu'on boit tous les jours. Il en faut, donc des points de collecte et aussi la gestion des déchets par après.

*D'accord.*

Mais c'est lui qui communique vers nous. Voilà, il y a ça, il y a ça qui existe. On va faire comme ça si ce n'est pas lié aux procédures mêmes.

*Ok parfait. Et est-ce qu'éventuellement, est-ce que c'est supporté, est-ce que c'est favorisé par votre superviseur direct ou l'équipe de Monsieur Delhay. Comment est-ce qu'éventuellement c'est encouragé au sein de l'entreprise ces comportements verts, enfin ce respect des politiques environnementales ?*

Je pense que ça fait partie du comportement de tout un chacun.

*D'accord.*

Donc pour les petites choses : recycler le papier, trier les poubelles parce qu'on a aussi beaucoup de déchets de verrerie, les bouteilles de solvant qu'on recycle aussi. Tout ça, ça fait partie du comportement je vais dire normal d'une personne.

*D'accord. Est-ce que vous pouvez me dire ce que vous éventuellement vous faites pour l'environnement sur votre lieu de travail ? Les petites choses de tous les jours que vous mettez en place ? Quelles soient, que ce soient les choses requises par l'entreprise ou d'autres.*

Ben je vais dire que déjà ça, c'est déjà pas mal.

*Oui*

Si on parvient à s'y tenir c'est pas mal.

*D'accord. Donc le tri principalement et...*

Il y a le tri de tout ce qu'on va dire euh déchets courants. Euh, des cannettes, du verre, du papier, du bois, des métaux. Euh tout ça c'est déjà trié. On a aussi tout le triage des déchets. Je parle au niveau des labos puisque moi je travaille au niveau des labos. Euh entre phase aqueuse, phase organique, solvant chloré ou non chloré, poudre toxique ou pas. Donc tout ça c'est déjà géré à la base au niveau du labo et envoyé dans des filières ou dans des gestions de déchets différentes.

*Hum hum*

Il y a aussi tout l'impact environnemental des procédés. Ça veut dire essayer de minimiser les solvants, prendre des solvants qui sont le moins toxique possible ce qui n'est pas toujours possible. Contrôler les émissions gazeuses, contrôler les émissions de solvants. Ça fait partie de notre boulot.

*D'accord. Et donc ça ce sont des choses qui sont requises par l'entreprise, qui sont... ?*

Pas forcément par l'entreprise, par les instances wallonnes et européennes aussi.

*C'est ça.*

Donc on n'est pas, on fait ça dans le cadre de, on tient quand même à travailler de manière propre pour nous et pour les autres.

*Oui*

Mais on a aussi tout le cadre légal, euh qui nous impose de travailler avec un certain seuil d'émission.

*Donc je vais dire c'est cadré, ce ne sont pas des choses, ce ne sont pas des initiatives...*

Il y a des initiatives personnelles dans le cadre de choses de travail de tous les jours mais il y a aussi tout un cadre légal euh au niveau de l'entreprise elle-même.

*Est-ce que vous avez des exemples d'entreprise personnelle ? Parce que moi je m'intéresse entre autres aux comportements qu'on peut dire non requis, non récompensés par l'entreprise. Si ça n'existe pas il n'y a pas de problème hein. Par exemple les employés par eux-mêmes se disent « Tiens... », ça peut être « J'éteins la lumière en sortant de mon bureau ». Enfin vraiment ça peut, c'est très large ».*

Ben déjà ce genre de choses, trier les papiers ça fait des années qu'on le fait.

*Oui ?*

Il y a les papiers confidentiels et les papiers non confidentiels. Les papiers confidentiels sont traités d'une manière différente des papiers, des pubs et des primes de choses qui n'ont pas vraiment d'importance. Donc oui. Je trie le papier comme je fais chez moi. Je fais beaucoup plus de choses ici que ce que je ne fais déjà chez moi.

*D'accord. Euh j'ai trois sous-questions qui – c'est pour donner des idées un peu justement sur ces comportements qu'on pourrait faire qui ne sont pas requis par l'entreprise. Euh mais c'est normal. Enfin voilà, il n'y a aucun problème si vous ne savez pas y répondre. C'est quelque chose de spécifique. La première c'est comment est-ce que la gestion environnementale influence-t-elle vos relations avec vos collègues éventuellement ?*

Ça n'influence pas.

*Non ?*

On est tous sur le même pied donc ça n'influence pas.

*Ça peut être des comportements, enfin, d'aide, favoriser chez un collègue, dire « Tiens, tu peux faire ça ? » Enfin voilà, c'est juste pour vous donner des idées hein. Mais euh...*

Je pense qu'à ce niveau-là on est tous conscients, conscientisés oui et il n'y a pas de grosse différence entre les personnes.

*D'accord.*

En tout cas, euh de ce côté-ci.

*D'accord.*

En production je suis moins au courant mais je pense que c'est équivalent.

*Et comment est-ce que cette gestion environnementale influence-t-elle éventuellement vos prises d'initiatives ici ? C'est pas...*

Bonne question. Mais de nouveau, oui ça ne va pas, on a une manière de faire et ce n'est pas ça qui va modifier, changer. Je pense qu'on peut toujours faire mieux. Mais on est déjà pas mal en termes de recyclage, de gestion, on est déjà pas mal, de par notre activité.

*D'accord. Et est-ce que cet engagement de l'entreprise vis-à-vis de l'environnement a changé votre propre engagement peut-être envers l'entreprise ?*

Non

*Non, d'accord. Et alors vous me parlez du fait que vous faites attention au tri des déchets, au non rejet de substances gazeuses et ce genre de choses ?*

Lors de contrôle parce que quand on roule en voiture on en rejette hein.

*D'accord. Et vous pouvez me dire quelles sont les motivations, pourquoi vous faites ça ?*

Ben je trouve que c'est normal dans notre travail, quand on a une activité qui comporte des risques, on doit gérer les risques. Voilà.

*D'accord.*

Euh peut-être que dans certains pays du monde on se permet de, de, allez, de relarguer ce qu'on veut et de rejeter ses produits chimiques n'importe où. Ici je pense qu'on doit quand même tenir compte de notre environnement.

*D'accord. Et bien merci. Et alors comment est-ce que vous percevez, vous jugez l'engagement de l'entreprise vis-à-vis de l'environnement ? Est-ce que ça vous semble normal, juste ? Est-qu'on devrait aller plus loin, est-ce que c'est trop lourd déjà ? Je ne sais pas.*

Ce n'est déjà pas facile. Donc il y a des, on a déjà des contraintes qui sont très, parfois limitantes et les normes qui sont imposées ne sont pas toujours faciles à respecter.

*D'accord. Merci. Et alors maintenant j'ai trois dernières questions, euh vis-à-vis de la sphère... Oui ?*

Ce n'est pas parce que ce n'est pas facile à respecter qu'on ne parvient pas à les respecter hein.

*Oui, pas de problème, d'accord.*

Mais les moyens à mettre en œuvre sont parfois très lourds.

*D'accord. Mais vous estimez, c'est quelque chose que vous trouvez normal, pas normal de mettre en place ?*

Je trouve ça normal oui.

*Euh ma dernière question concerne la sphère privée dans le sens où ce n'est pas le lieu du travail. Qu'est-ce que vous faites pour l'environnement dans votre vie privée, hors boulot ?*

Ça j'ai déjà dit. Je pense surtout à ce que tout le monde fait en général : trier de ses déchets, euh poubelle organique, poubelle autre, papiers, verre, PMC, déchets verts. Enfin euh voilà. Ce qui est déjà en place.

*Ça va. Et quelles sont les motivations derrière cela ? Pourquoi est-ce que vous trie par exemple ?*

Parce que je trouve ça normal. On n'a pas de ressources infinies, je trouve ça normal de les gérer.

*D'accord. Merci. Et alors dernière question : Comment est-ce que vous êtes sensibilisé euh dans votre vie personnelle aux enjeux environnementaux ? Ou comment est-ce que vous avez été sensibilisé au cours de votre vie aux enjeux environnementaux ?*

Difficile de répondre. Je ne sais pas, c'est venu un petit peu à la fois. J'ai connu les premiers tris de verre il y a très très longtemps et les PMC sont venus par après, il y a 25 ans à peu près, les premières bulles PMC sur Louvain-la-Neuve.

*Je ne saurais pas vous dire. Il y a 25 ans je n'étais pas encore là, donc...*

Voilà. Vous voyez, c'est venu un petit peu à la fois.

*D'accord.*

C'est pls une habitude, une conscientisation que quelque chose qui était \_\_\_\_\_ 11'20.

*D'accord OK, super. Merci beaucoup.*

## Annexe 15 – Retranscription entretien « Minakem\_3 »

*Voilà. Parfait. Euh oui donc j'imagine que vous avez déjà entendu mon petit mot d'introduction.*

Oui

*Donc on peut directement aux réponses aux questions. Est-ce que vous vous en voyez d'autres ?*

Non, on les a évoquées avant.

*Donc première question c'est : « Pouvez-vous me parler de votre parcours ? »*

Donc... mon parcours, ben j'ai commencé donc j'ai un parcours qui a toujours été exclusivement centré pharma. Donc j'ai un parcours où j'ai eu l'occasion de commencer en tant qu'ouvrier de production et où j'ai eu la possibilité de pouvoir évoluer et là actuellement ça fait 5 ans que je suis manager de prod. et donc en moyenne je gère, je gère une équipe de prod. Enfin j'ai commencé avec une équipe de prod. d'une trentaine d'opérateurs et là je suis sur une quinzaine d'opérateurs.

*Ok d'accord. Et est-ce que vous pouvez me parler de l'activité euh, les missions générales que vous avez ici.*

Donc l'activité en elle-même en tant que manager de production ben c'est évidemment, ben il y a une grande partie management où on va manager les opérateurs, une grande partie gestion et planning. Donc ici sur le site, c'est production d'acides aminés donc un demi-service qui fait partie de la société Minakem. Donc en fait Omnichem a été racheté par Minakem et le souhait lors de ce rachat a été de scinder les deux activités et donc moi je gère l'activité à mi-services et donc euh en gros j'ai un contact privilégié en direct avec le client qui est l'ancien propriétaire du site où je gère tout ce qui est commandes de matières premières et livraison-expédition de produits finis et donc il y a toute cette gestion-là qui englobe aussi dans ma fonction, donc une gestion de stocks, gestion des expéditions et gestion de tout ce qui est consommable. Et après gestion au quotidien des problèmes.

*Ça va, merci beaucoup. Et alors, qu'est-ce que vous pensez que l'entreprise fait pour l'environnement ?*

Ben justement, comme on disait, j'ai eu le temps de réfléchir un peu à la question. Ce que j'ai toujours trouvé pour avoir vécu dans différentes entreprises c'est qu'il y a toujours une différence assez sensible par rapport à la gestion privée. Donc ici je n'habite pas loin en fait. On a des poubelles à puces, enfin on est passés aux poubelles à puces où on doit scinder les déchets ménagers des déchets, déchets euh, pétri..., enfin, allez, donc il y a les déchets ménagers donc tout ce qui est pétrissable –c'est ça hein ? – et tout ce qui est euh, tout ce qui est autre et ensuite les PMC et les cartons.

*D'accord.*

Donc tout ça on a une règle assez stricte sur ces déchets-là avec comme manière de contrôle, comme manière de pression ben si notre poubelle est contrôlée de façon inopinée ben ça a des conséquences sur le coût après évidemment et on ne retrouve pas en fait cette rigueur de tri dans les entreprises. Donc simplement tout ce qui est tri des cannettes ben ici on en parle, ça va commencer. Il y a la poubelle PMC mais la poubelle PMC... En fait moi ça fait six mois que je suis là. La poubelle PMC il n'y a pas longtemps qu'elle est là et donc quand on voit à la maison qu'on est quelque part obligés parce que chez nous on est seul maître de notre maison mais on est obligés de le faire finalement et qu'on voit qu'ici tout va dans la même poubelle au final, ça enfin on se demande qu'est-ce qui fait que l'entreprise n'est pas liée à ces réglementations-là. Après, en parallèle, si on fait le tour du site, ben il y a toute une série de, comment, comment appeler ça, de cloisons, où on peut trier tous les déchets, où on peut jeter tout ça. C'est clairement identifié et donc quelque part ça montre qu'on a envie de mais pourquoi la chose la plus simple qui est une poubelle à cannettes n'est pas en place. C'est un peu bizarre sachant qu'il y a des distributeurs de cannettes et quand il y a 100 personnes qui travaillent ici si chaque personne prend une cannette par jour, ça fait 100 cannettes qui sortent par jour.

*Hum hum*

Donc ça fait quand même, enfin c'est bizarre. Bizarre et dommage.

*Oui, oui, OK. Euh et qu'est-ce que, donc comme je le disais, je pense que c'est certifié ISO 14001 mais maintenant juste une gestion environnementale classique, qu'est-ce que vous connaissez à ce propos, quelles sont les actions ?*

ISO malheureusement je n'ai pas beaucoup travaillé beaucoup avec les normes ISO donc je ne sais pas, je ne sais pas.

*Non mais pas de problème. C'est plutôt ce qui est en place maintenant qui m'intéresse.*

Donc ce qui est en place maintenant ben comme je vous disais ça ne fait que six mois que je suis là donc je ne connais pas grand-chose. Ce que je vois c'est que bon il y a quand même un souci de la gestion, de la gestion des déchets qui est quand même assez, assez bien implanté, euh après je pense que tout ce qui, tous ceux qui gèrent ça, donc c'est deux personnes : Monsieur Delhay et puis une autre personne maintenant euh qui gère tout ce qui est gestion des déchets. Je pense qu'ils ont des soucis bien plus grands que les soucis de cannettes et donc je pense que leurs priorités et leurs priorités sont à ce niveau-là, euh \_\_\_\_\_04'50 je ne me souviens plus de la question.

*Euh, qu'est-ce que, quelles sont les actions menées par l'entreprise vis-à-vis de cette gestion ?*

Oui donc voilà, il y a des toolbox donc les toolbox c'est quand vous avez des communications, quand il y a des communications à faire, comme il y a des décisions qui sont prises à jour J, des *toolbox* pour informer les gens et pour former les gens, il y a des panneaux sur lesquels on va afficher les choses, il y a les racks en eux-mêmes où c'est affiché et où il y a même parfois des photos sur comment il faut que ça soit rangé et comment ça doit être dans le, dans le *box*. Donc ça quand même, il y a quand même assez, c'est quand même assez bien implanté tout ce qui est communications et suivis de ce qui est implanté.

*D'accord. Juste pour avoir une idée, les toolbox c'est vraiment une boîte physique ?*

Non, une *toolbox* c'est en fait un meeting.

*Ah d'accord.*

Donc en fait ils appellent ça *toolbox*, je ne sais pas pourquoi. Donc en fait vous avez un sujet de meeting. Comment ça s'organise ? Ben voilà, ben ici c'était par exemple, David l'évoquait, ben il y a les déchets, la gestion des déchets ou les nouveaux tris qui vont être implémentés. Ben il y a une *toolbox* le 02/01 à telle heure, le 03/01 à telle heure et donc euh on se remplit et donc l'objectif est qu'on y passe tous.

*Et ça donc c'est pour toute l'entreprise ?*

Oui donc c'est pour toute l'entreprise. En tout cas production en premier parce que c'est eux qui manipulent tout ce qui est déchets. Les RH – enfin les personnes de bureaux – enfin eux papier-papier, cannettes-cannettes. Donc ça se limite à ça.

*Oui, d'accord. Et alors de quelle manière ces politiques environnementales sont mises en avant, sont supportées par, que ce soit la direction ou euh Monsieur Delhay, les personnes qui sont en charge ?*

Donc Monsieur Delhay, donc c'est un membre du personnel Minakem, membre du personnel Minakem. L'activité Minakem c'est, on est sur des *ipods Hunt* donc c'est des principes, on va livrer tout ce qui est principe actif au monde pharma. Donc en fait on est de sous-traitants du pharma et donc c'est consommateur de beaucoup de produits avec une grande empreinte écologique. Donc il y a des réserves de Méthanol. Il y a des réserves. Enfin je les connais pas tous mais je sais qu'on a, on a des, euh, on a des normes à respecter vis-à-vis du Ministère et donc il y a des limites aussi de stockage qu'on ne peut pas dépasser sur le site ici par rapport à l'environnement et donc tout ça est géré par Monsieur Delhay et donc ça fait partie justement de ces échanges-là donc on évoque ça d'un point de vue direction parce que c'est un sujet important. Donc on en parle. Ma récente arrivée fait que je ne peux pas en dire plus parce que je ne connais pas plus mais je sais que ça fait partie de la mission de Monsieur Delhay et que c'est pris en compte à notre niveau et qu'on en parle en Comité de direction.

*Ok, d'accord. Et alors qu'est-ce que ça implique pour vous dans le sens qu'est-ce que vous vous faites pour l'environnement dans le cadre de votre travail ici ?*

Ben ce que nous on fait, donc ce que nous on va manipuler principalement ça va être le carton et le plastique. Donc il y a le plastique contact produit et le plastique non contact produit. Donc ça récemment ça a été dissocié en fonction du traitement que le plastique va avoir par la suite, contact produit-non contact produit et tout ce qui est carton ça, ça part en containers à carton et c'est euh, c'est euh, ça va chez *Chang* je pense et c'est vraiment retrié d'un point de vue carton, enfin c'est géré d'un point de vue carton. Donc mon empreinte à ce niveau-là elle va juste se limiter à ça et alors tout ce qui est palettes il y a des gars ben qui viennent chercher les palettes pour les reconditionner ou pour faire des pellets ou pour les, ou pour une utilisation personnelle.

*D'accord et vous me disiez par exemple que ça va vous marquait qu'il n'y ait pas de PMC. De quoi est-ce que vous du coup... vous allez vous déplacer jusque-là, qu'est-ce que... ? Puisque ça doit être vraiment des tous petits gestes que vous mettez en place ou pas mais...*

Mais c'est vrai que je peux... mais en gestes je ne ferai rien parce que ce qu'il y a c'est que le fait que bon si, d'abord s'il n'y a pas de poubelle sur le site PMC ça va être un peu compliqué. En plus, il faudrait deux poubelles dans chaque locaux, enfin... imaginez la logistique que ça représente. Et donc c'est quand même relativement lourd à mettre en place. Donc pour moi c'est une politique qui doit être mise en place avec des poubelles centralisées et à la limite c'est aux personnes à se déplacer et faire les poubelles PMC pour y jeter les euh, pour y jeter les déchets.

*D'accord. En fait il n'y en a pas du tout sur le site à part euh...*

A ma connaissance non.

*Ok d'accord.*

Non mais il y a un container là. Il doit y avoir quelque chose ou ça va venir peut-être.

*Ça va. Et euh donc comme je disais j'ai trois sous-questions. Ce n'est pas, c'est pour donner des idées. La première c'était : « Comment est-ce que la gestion environnementale influence-t-elle vos relations avec vos collègues si c'est le cas ».*

Ben évidemment moi en tant que manager c'est beaucoup plus simple. Moi y a un carton qui traîne ça va dans la poubelle à cartons. Enfin, ce qui a c'est que les règles sont simples. Elles sont claires. Les plastiques contacts produits ça va dans les racks plastique contacts produits. Les autres ça va dans les containers déchets. Les cartons poubelles cartons et le reste des poubelles c'est une société de nettoyage qui gère. Donc tout ce qui est poubelles bureaux, poubelles vestiaires, donc de mon côté c'est relativement facile à inculquer.

*D'accord.*

Après, tout ce qui est déchets qui traînent ou déchets qui... ben ça, ça fait partie comme on le disait de l'éducation, c'est la suivante question peut-être, j'anticipe mais...

*Euh c'est plus loin mais si vous en parlez maintenant il n'y a pas de problème.*

Non ça va on va faire, on va rester structurés.

*Ça va il n'y a pas de problème. Sinon ma question suivante c'est : « Comment est-ce que la gestion environnementale influence-t-elle vos prises d'initiatives si c'est le cas de nouveau ».*

Ben c'est clair que dans le monde d'aujourd'hui on est un peu soucieux de, de la manière dont on pollue ou de la manière dont on gère notre quotidien et euh ben ça va être les soucis, ça va être les, enfin, les réflexions quotidiennes et donc quand je quitte mon bureau, j'essaie d'éteindre la lumière. Les opérateurs aussi sont sensibles à ça. Ils essaient d'éteindre la lumière, enfin on parle de beaucoup de plus de néons dans leurs locaux de prod. Donc on essaie d'éteindre la lumière quand on ne rentre pas en salle. Enfin c'est vraiment tous ces petits gestes du quotidien sur lesquels on essaie d'être attentifs sur l'empreinte, sur l'empreinte au global et d'un point de vue coût, d'un point de vue coût électrique ou coût des volumes de poubelles aussi bien que d'un point de vue respect de l'environnement en lui-même.

*Hum hum. Et ça par exemple la lumière ce n'est pas quelque chose qui est formellement requis par l'entreprise et sur lequel vous faites quand même attention ?*

Non mais c'est souvent... ce qu'il y a c'est que c'est souvent des petits sujets, donc... souvent quand on fait les budgets ou quand on gère les coûts ben ces mois-ci c'est un peu serré et donc ben effectivement c'était l'hiver, on a consommé plus de gaz que d'habitude. L'électricité, la facture d'électricité... enfin c'est comme à la maison.

Enfin, de mon niveau là où je participe au niveau des budgets et au niveau discussion des gros chiffres ben euh si tout le monde éteint la lumière en partant le soir de son bureau plutôt que de la laisser allumée, si tout le monde éteint son pc ben c'est clair que ça va apporter une différence de coût. Je sais qu'on a discuté chez GSK. Chez GSK tous les PC restaient allumés toute la nuit et donc toutes, certaines lumières, donc certains bureaux aussi... Donc si du jour au lendemain vous coupez tout ça ben ça fait quand même une empreinte électrique assez moindre, assez conséquente hein.

*Ça va. Et alors la dernière c'est : « Comment est-ce que cette politique affecte éventuellement votre engagement envers l'entreprise et ses activités ?*

Affecte-t-elle ?

*Oui, est-ce que le fait que l'entreprise s'engage pour l'environnement d'une certaine manière, est-ce que ça a un impact sur vous, votre engagement envers l'entreprise ?*

Oui, non parce qu'en fait, pour moi, il y a d'une part, ça fait partie de l'éducation, donc de l'éducation qu'on a à la base de nos parents et d'une autre part ça fait aussi partie des principes qu'on a au fur et à mesure de notre, de notre évolution aussi bien scolaire que professionnelle et pour avoir passé des tests d'entrée au préalable dans le monde du pharma, ben c'est une question qui fait partie des tests. C'est « Vous passez dans le couloir un papier est au sol : vous le ramassez, vous ne le ramassez pas ou vous chottez dedans ». Et dans les questions ben ça fait partie de, ça fait partie des tests et ça fait partie des choses sur lesquelles on se demande comment la personne va réagir si elle est confrontée à ça et donc euh, donc... Et aussi au niveau des réglementations GMP. Les réglementations GMP sont d'avoir des locaux propres, des locaux en ordre et euh et donc euh donc voilà. Voilà. Et euh donc voilà, oui c'est ça, c'est vers ça qu'on veut, c'est vers ça qu'on veut aller et ça fait partie de l'éducation aussi qu'on requiert dans le monde pharma.

*D'accord. Et euh, mais ça répond déjà en partie à ça, pourquoi, quelles sont les motivations derrière ça de respecter le tri, de fermer, d'éteindre la lampe quand vous quittez le bureau.*

Ben ce qu'il y a c'est que, comme je le disais, j'essaie, c'est déjà une éducation que j'ai chez moi et qui est beaucoup plus rigoureuse qu'ici. Poubelles à puces, PMC et euh et donc toute cette rigueur-là finalement je l'ai. Alors tout ce qui est déchets verts ben je suis obligé d'aller porter ça en déchetterie, euh tout ce qui est carton, je dois aller le porter moi-même. Enfin, il y a des relevés tous les, mensuels et autres mais c'est beaucoup plus compliqué mais c'est déjà une rigueur que j'ai ici et sur laquelle je sens une différence ici qui n'est pas aussi, qui n'est pas aussi imposée.

*D'accord.*

Enfin au niveau des déchets ménagers quoi.

*Euh et alors comment est-ce que vous êtes de nouveau encouragé à avoir ces comportements vous personnellement éventuellement ?*

Ben moi personnellement je suis, enfin je suis sensible aux déchets. Je suis donc sensible à la, à la beauté, la beauté des rues, la beauté de la nature, la propreté des rues et donc une cannette qui est au sol, c'est triste parce que quand on voit, enfin il y a des chiffres qui ont été évoqués là-dessus, le temps de désintégration d'une cannette c'est surréaliste par rapport à une peau de banane. Donc j'aurais moins de mal à jeter une peau de banane sur le trottoir qu'une cannette mais c'est euh, enfin de voir ça sur un trottoir, sur une plage c'est triste. Alors quand on voit les campagnes de nettoyage de plage ben je suis plus mer que forêt, ça donne envie d'y aller, ça donne envie d'y participer. C'est parfois un peu compliqué. On se cache toujours un peu derrière notre quotidien : non je ne fais pas, non il n'y a pas moyen mais euh, non ça donne envie de participer à ce genre d'activités mais pourquoi à la base il y a des gens qui jettent leurs déchets sur les plages alors qu'il y a tout ce qu'il faut pour, enfin il y a des poubelles, il y a des sacs... Enfin, il y a toujours moyen de s'organiser pour ne pas jeter, pour ne pas tout laisser là en plan en bord de route quoi.

*OK. Et alors, comment est-ce que... ce sera peut-être délicat... comment est-ce que vous percevez, jugez l'engagement de l'entreprise envers l'environnement ?*

Ben comme je le disais, pour moi il y a des priorités qui sont, il y a des priorités qui sont sur ce site par rapport à l'empreinte avec tout ce qui est, enfin tout ce qui comme actif et excipient qu'on utilise donc la priorité elle va toujours, elle va surtout être à ce niveau-là et euh donc pour moi ben après c'est la responsabilité du, du manager environnemental et de son équipe et donc je pense qu'il n'est pas payé à rien faire et que ses journées sont bien remplies sur toute cette gestion-là. Après, tout vient de la priorité, enfin je me répète peut-être mais euh tout est gestion de priorité. Comme je disais les PMC sont peut-être en priorité 10 et comme en priorité 1 c'est la gestion des déchets Méthanol et donc...

*Et donc ça vous semble quelque chose, enfin de juste et normal mais pour lequel on doit faire quelque chose ?*

C'est juste et normal mais c'est dommage que, que, enfin, c'est dommage et je ne parle pas que d'ici parce que j'ai vécu dans d'autres entreprises que bêtement les PMC ne soient pas gérés quoi.

*D'accord. Ça va. Euh et donc maintenant euh je vais passer dans le côté sphère privée, euh donc c'est la même question mais pour la vie privée. Donc qu'est-ce que vous faites pour l'environnement chez vous ? Enfin vous avez déjà pas mal euh...*

Ben moi je pense que je fais le maximum là, je ne peux plus faire plus : j'ai, on a deux poubelles, deux gros containers qu'on doit remplir et que, qu'on met à l'extérieur. Tout ce qui est cartons, PMC c'est trié, c'est apporté, c'est apporté à la déchetterie, déchets verts aussi. Enfin là je suis arrivé au max. Je ne sais pas ce que je peux faire de plus là.

*C'est vrai ?*

Euh à part peut-être un compost mais bon je n'ai pas très envie d'avoir cette contrainte-là personnellement mais sinon euh je suis au bout là sauf si on peut faire encore plus mais je ne sais pas quoi hein. Voiture électrique peut-être.

*OK parfait. Et alors, de nouveau, pourquoi est-ce que vous faites ça chez vous, les motivations ?*

Ben c'est une obligation.

*Obligation ?*

Obligation et puis euh ben tout ce qui est PMC, cartons euh ce qui a c'est que, au départ j'habitais... Donc jusqu'à mes 18 ans j'habitais Bruxelles donc je n'ai pas connu ça du tout. Enfin c'était toutes les poubelles sur le trottoir c'était facile. Après euh on est venus, enfin mes parents ont choisi de venir habiter ici tout près et donc ben ça a eu pour conséquences ben tout ce qui est déchets verts ben il y avait les déchetteries qui étaient déjà, enfin ce qu'on a découvert ça à ce moment-là tout ce qui est déchetterie et donc ça a fait partie de, d'une habitude qui s'est mise en place quoi euh. C'est pour ne pas remplir les poubelles ben on va remplir la déchetterie quoi. Enfin c'est...

*OK et alors ma dernière question : « Comment est-ce que – vous avez déjà dit en partie l'éducation – comment est-ce que vous êtes sensibilisés à ces enjeux environnementaux de manière générale ? Ce sont les choses dans le passé présentes qui... »*

Ben moi je pense que ce qui me sensibilise c'est surtout la vue, enfin la vue propre qu'on a de notre alentour aussi bien quand on se ballade à Bruxelles, qu'on voit des rues assez sales parce que quand on compare à d'autres capitales, avec d'autres capitales de l'Europe, enfin moi je trouve que Bruxelles est dans certaines rues assez sale, assez mal soignée et euh, enfin ce qui est sensible, ce qui est dommage c'est la fierté d'avoir, d'avoir des plages propres, des environnements propres et de donc c'est ça qui est un peu dommage par rapport à la vue, enfin à la, à l'image qu'on donne.

*OK d'accord. Super, ben voilà j'ai terminé. Merci beaucoup pour le temps que vous m'avez accordé.*

## Annexe 16 – Retranscription entretien « Minakem\_4 »

*Donc ma première question euh ce serait, si je pouvais vous demander de me parler, de vous présenter brièvement et me parler un peu de votre parcours ici ?*

Au sein de la société ?

*Oui*

Ben je m'appelle Pascale donc. J'ai 48 ans. Je travaille, je suis assistante technique au service maintenance mais j'ai déjà fait d'autres services comme le *safety*, les ressources humaines, la production. Donc j'ai déjà touché un petit peu à différents secteurs au niveau du site. J'ai quasi fait toute ma carrière ici, j'ai plus ou moins 26 ans de carrière. Donc voilà en gros.

*Merci. Et est-ce que vous pouvez me parler un petit peu de l'entreprise aussi dans les grandes lignes ?*

De l'entreprise dans les grandes lignes ? C'est une société de produits pharmaceutiques. On fait de la recherche, pas de produits finis. Euh donc qu'est-ce que je peux dire d'autre ? Tu peux intervenir aussi non ? Non ? Tu n'interviens pas ? Donc euh c'est une, on fait des bases pour des médicaments mais donc on ne fait pas de produits finis. Il y a aussi une partie qui fait des produits d'acides aminés, donc voilà.

*Très bien. Merci. Et est-ce vous me parlez de votre rôle au sein de l'entreprise ? En disant un petit peu plus. Quel genre d'activité par exemple, votre mission ?*

Actuellement je suppose. Actuellement ? Maintenant je fais tout ce qui est commandes pour le service de la maintenance.

*D'accord.*

Et alors je fais aussi de l'administratif mais pour le service maintenance. C'est mon rôle actuel.

*Super, merci. Maintenant je vais parler plutôt de l'organisation et, par rapport à l'environnement. Ma première c'est : « Qu'est-ce que votre entreprise fait pour l'environnement ? De manière large. Ce que vous en savez.*

Beaucoup de choses. Ben il y a plein de choses qui sont en cours pour l'instant mais...

*Prenez le temps de réfléchir hein...*

Ben actuellement il y a les déchets, il y a plein de choses. C'est différent, c'est difficile parce que j'ai travaillé au service du *safety* oui mais euh allez, je n'ai pas spécialement une vue ouverte pour ça sur le... Ben disons que les déchets c'est quelque chose qui est primordial ici, qui est bien développé et qu'on est en train de développer plus maintenant. Voilà.

*D'accord.*

De mettre en cours les différents... je vais dire il y a le recyclage, il y a le, allez, on met en place maintenant le tri des déchets etc. qui n'était pas en cours. Enfin, on faisait déjà un tri mais maintenant c'est plus sélectif, qui va être je vais dire en place bientôt. Donc voilà, principalement.

*Le tri des déchets. D'accord. Et vous avez été certifié par le passé ?*

*Oui*

*Vous savez me dire de manière large ce que vous connaissez à propos de certification ? Dans l'implication que ça a eu pour votre entreprise ?*

Mais il y a le certificat, l'ISO... c'est les déchets ça ? C'est l'environnement et...

*L'ISO 14001*

Voilà. Tout à fait. Il y en a un autre mais ça je ne saurais plus vous le dire maintenant les numéros.

*Pas de problème*

Il y a 14001 mais il y aussi le 9000. Non pas le 9000, on en a eu un autre qui je pense n'est plus d'actualité maintenant. Auparavant, avant le 14001 je pense.

*Je sais qu'il y a un 9001 mais qui est sur la qualité de manière générale je pense.*

Peut-être. Je pense que c'est celui-là. Je fais un amalgame des deux.

*Euh et vous savez quelles implications ça avait au niveau de l'entreprise, enfin je veux dire ou vous dans votre boulot, est-ce que ça...*

Oui ça avait un impact, ça avait un impact dans mon boulot, ça c'est clair. Sur l'ensemble mais euh je ne saurais plus vous le déterminer, j'avoue.

*Pas de problème. Pas de problème.*

J'ai mon âge qui est là, il y a mon Alzheimer qui s'installe et donc j'ai tellement de choses. Honnêtement je ne saurai plus vous l'expliquer, j'avoue.

*Pas de problème. Et, si vous vous en souvenez, de quelle manière vous étiez informée à propos, ou même les politiques – parce que je sais qu'il y a eu différentes choses mises en place.*

Il y a eu des petits fascicules, on a eu des *Tool box*, donc des formations, enfin pas des formations, plutôt des, on appelle ça des formations mais plutôt des informations où on nous a un peu expliqué le contenu et alors il y a eu des petits *folders* qui ont été distribués. Voilà un peu comment ça a été diffusé.

*Et ça continue avec le système maintenant mis en place sur les déchets comme vous m'en parliez ?*

Oui c'est ça. Il y a justement une *Tool box* d'ailleurs par rapport au tri qui va être mise en place. Donc il y a des formations ou des informations, parce que ce n'est pas réellement une formation, c'est plutôt une description de ce qui va être mis en...

*En place*

En place. C'est pour ça qu'on appelle ça des *Tool box* parce que n'est pas réellement une formation, on ne doit pas réellement être formés, on doit plutôt être informés du contenu quoi.

*Et comment est-ce que vous êtes éventuellement supportée par les superviseurs ou les personnes responsables de cet aspect environnemental ?*

Ça dépend un petit peu le service dans lequel on se trouve. Il y a des, des, des *Tool box* qui concernent plus certains secteurs que d'autres et donc moi je ne suis pas spécialement, je vais dire – vous voulez dire informés par les superviseurs ou comment on est soutenus ?

*Informés ou supportés c'est plus...*

Supportés ? Disons que moi dans le cadre de mon travail je n'ai pas réellement d'impact ou par mon superviseur par rapport à ce qui me touche point de vue de mon secteur. Donc il n'y a pas réellement, non.

*Ok d'accord. Et qu'est-ce que ça implique, peut-être pour vous concernant l'organisation, dans le sens qu'est-ce que vous, vous faites ou pas mais pour l'environnement, les petits gestes de tous les jours.*

Ben maintenant le tri qui va être mis, c'était déjà quelque chose qui était mis en place par certaines personnes. Par exemple le tri des papiers, au lieu de les mettre dans la poubelle, je vais dire poubelle traditionnelle on faisait déjà un tri papier. Maintenant il y aura plus de tris qui vont se faire et les PMC vont être à part du reste. Un peu comme dans le ménage à la maison en somme. Qui n'était pas encore mis en place, qui va se faire tout doucement. Donc ce que je faisais déjà, c'est que je triais déjà le papier en dehors de la poubelle traditionnelle. On, je vais dire, on détruisait déjà différemment, enfin qu'on mettait déjà dans un compacteur différent du reste des fois, donc voilà. Je ne pense pas que je faisais d'autres. Ce sont des choses quelque part. Ce sont des choses qui se mettent en place et qu'on vit au jour le jour et qu'on ne... Quand on vous pose la question, il y a une réflexion derrière.

*C'est pour ça, enfin, n'hésitez pas à réfléchir. Il n'y a aucun problème.*

Je ne serai peut-être pas d'une aide euh.

*Non mais toute réponse est bonne à prendre. Du coup, pour, parce que moi je cherche à repérer ces comportements environnementaux, qu'il y en ait ou pas, ce n'est vraiment pas un souci. Mais du coup j'ai trois sous-questions qui aident un peu, enfin pour donner des idées de ce que ça peut-être de manière large de nouveau mais après il y a, j'ai déjà fait ce questionnaire, il y a des questions pour lesquelles personne n'a de réponse. Il y a des gens, une catégorie qui parle plus que d'autres donc voilà il n'y a pas de problème mais je vais quand même les poser si ça vous va.*

*La première c'est comment est-ce que la gestion environnementale de l'entreprise influence-t-elle éventuellement vos relations avec vos collègues ? Dans le sens peut-être est-ce qu'il y a un dialogue à propos de ça ? Un comportement d'aide ?*

Oui, il y a du dialogue parce que quelque part pour la mise en place il y avait certaines choses qui étaient, dans le passé par exemple pour des, la destruction de, du, de documents qui rentrent dans le, la façon dont on va trier les déchets actuellement, donc tout ce qui est papiers. Avant il y avait un système de destruction de papiers etc. Donc on a un peu dialogué par rapport à ce qui était en cours avant et qui ne sera plus maintenant et des petites choses comme ça. Je n'ai pas moi d'impact de dialogue réel sur le... si le choix des cocotes papier qu'on va mettre en cours ou des petits trucs comme ça. Moi je n'ai pas d'autre dialogue vraiment avec je vais dire, avec d'autres personnes du site par rapport à ça. Non.

*D'accord. Et si c'est le cas, comment est-ce que la gestion environnementale influence-t-elle vos prises d'initiatives ?*

Je ne suis pas vraiment concernée.

*D'accord. Euh, et est-ce que ça a un, ça a affecté votre engagement envers l'entreprise le fait qu'elle s'engage elle-même envers l'environnement ou... ?*

Ben tout le monde est engagé d'une certaine manière. Voilà.

*Ça n'a pas changé euh...*

Non.

*Et alors vous me parlez par exemple qu'un des, une des choses que vous faites pour le moment ici c'est le tri ? Est-ce que vous pouvez me dire pourquoi vous le faites ? Quelles sont les motivations derrière ?*

Ben c'est parce qu'on a récupéré quand même pas mal d'argent. On s'est rendus compte qu'il y a, on recycle certaines choses aussi comme par exemple les cartouches de toner, les ampoules etc. qui n'étaient pas mis en place au sein de chez nous. Et on a quand même fait une économie pas mal, en triant et alors de toute façon je pense que c'est, certains tris sont une obligation maintenant aussi.

*Oui*

De la part de voilà.

*Ok d'accord, merci. Oui j'allais vous demander : « Comment êtes-vous encouragés à avoir des comportements écologiques du style le tri ou au sein de l'environnement ? C'est peut-être comme vous m'avez déjà dit ou je ne sais pas si vous avez quelque chose à ajouter par rapport à... comment l'entreprise le fait de manière générale ou comment vous personnellement vous vous sentez encouragée là-dedans ? »*

C'est une drôle, enfin je ne sais pas. Je ne sais pas comment ... Ben je pense qu'on s'encourage mutuellement et que c'est, on le fait déjà dans son privé donc quelque part c'est quelque chose qui se fait naturellement, ce n'est pas vraiment, voilà.

*D'accord. Merci. Et alors : « Comment est-ce que vous percevez, vous jugez l'engagement de l'entreprise envers l'environnement ? »*

Ce sont des colles ! Je trouve que c'est une bonne chose mais euh voilà, je ne sais pas vraiment.

*Est-ce que vous trouvez ça bien et pourquoi ?*

Oui, oui. Ça c'est une bonne chose, oui ça c'est clair, de toute façon.

*Donc tout ça est positif ?*

Oui très positif. Très positif.

*Euh. Et qu'est-ce que, maintenant plutôt dans la sphère privée, dans le sens pas sur le lieu de travail, qu'est-ce que vous faites chez vous, les petits gestes que vous avez éventuellement pour l'environnement dans votre vie privée ?*

Ben le tri aussi. Le tri des déchets. Qu'est-ce que j'ai d'autres comme euh... Oui, un nichoir pour les oiseaux. J'ai acheté le fameux truc pour les insectes, des petites choses comme ça. Donc euh voilà.

*D'accord. Le, pour les insectes, vous pouvez m'expliquer ce que c'est très brièvement ?*

Ben les petits, les petits hôtels pour insectes, voilà.

*Ah d'accord. Je ne connaissais pas.*

Vous ne connaissez pas ?

Non

Ben ça se met de plus en plus partout et on en construit même soi-même de plus en plus. Enfin je trouve ça pas mal. Voilà.

*C'est chouette. Et de nouveau pourquoi est-ce que vous faites cela ? Quelles sont les motivations les premières qui vous viennent en tête ?*

Les premières qui me viennent en tête ? Euh...

*Que ce soit le tri ou les nichoirs ?*

D'abord il y a l'obligation ça c'est une chose et puis je trouve que ce n'est peut-être pas plus mal non plus parce que pour la suite, allez, j'aurais dû réfléchir à tout ça avant. Je ne retrouve pas les mots adéquats.

*Mais il n'y a pas de problème. Vous pouvez prendre 2-3 minutes...*

Parce que si tout le monde y met un peu du sien et bien quelque part c'est bon pour la planète, pour tout.

*Super. Et alors dernière chose. Comment est-ce que vous êtes sensibilisée aux enjeux environnementaux, aux questions sur l'environnement de manière générale ? Que ce soit dans la vie privée ou ici. Qu'est-ce qui ? Par exemple le fait que vous vous dites « je vais trier chez moi ». En tout cas le côté pas obligatoire, je vais mettre une niche pour les oiseaux. Vous réfléchissez hein, mais d'où ça vient, enfin comment est-ce que vous avez été de manière générale à ces enjeux ?*

Confrontée ? Euh, ben comme j'ai un peu dit, il y a l'obligation qui, qui est là et donc je pense que ça se fait naturellement. Et comment j'ai été confrontée ? Ben ça se met en place tout seul quelque part. Je ne sais pas, je, allez je vais dire, par rapport à la pub, par rapport à je vais dire euh pas la pub mais je vais dire par rapport à l'hôtel pour insectes. On en voit de plus en plus partout donc on se dit on va faire comme tout le monde. Je ne sais pas.

*Ok il n'y a pas de problème.*

Ça ne met pas venu de moi-même ça c'est clair c'est un peu, peut-être pas pour faire comme tout le monde mais euh...

*Oui oui. Ça peut être très large hein, c'est... que ce soit, il y a des gens c'est plus par l'éducation, il y a des gens c'est plus par le fait que dans l'entreprise on a mis en place des choses pour l'environnement et donc on...*

Non, ça ce n'est pas pour l'entreprise parce que l'entreprise est venue après. Je l'ai fait d'abord de moi-même dans le privé.

*Voilà, le fait que c'est dans l'air du temps.*

Et c'est ce qui s'est mis en place chez nous c'est qu'on a les fameuses poubelles... Ah oui, ça c'est au sein de la société, les pots de miel. Ça c'est clair qu'on a mis en place les ruches qu'on a...

*Ah oui*

Qu'on a sponsorisées. Donc ça c'est fait dans la société avant le privé, ça c'est clair, oui. Euh, tu aurais dû me briefer avant. C'est une action originale, oui juste, je n'y avais même plus pensé à ça. C'est quelque chose d'oublié quelque part. Ça date des vacances dernières donc euh... Enfin, ça a été mis en place un petit peu avant pour qu'on puisse récolter le miel à cette époque-là.

*Et elles sont ici derrière du coup ?*

Non non elles sont... Elles sont où encore ? Chez Althérapie, c'est une société qui est ici tout près. Oui ce n'est pas sur notre site, non.

*D'accord. Ben voilà.*

Mais on n'avait pas parlé d'en mettre ici aussi sur le site ? Si mais on n'a pas pris cette option. On n'a pas pris cette option-là. On en a parlé aussi hein.

*De toute manière moi j'ai fini le questionnaire donc voilà.*

En fait on a sponsorisé ce projet-là dans le cadre de nos résultats *safety*. X jours sans accident de travail et on a proposé au personnel d'avoir des chèques-cadeaux d'un côté ou d'avoir une action environnementale sur un projet comme celui-là et la société, donc le personnel a directement été vers le projet environnemental, qui soutient le projet environnemental et l'idée c'était de sponsoriser via bien sûr une cotisation de l'employeur dans le projet de mise en place des ruches et quelque part le miel qui en revenait était à disposition du personnel. Donc c'était le cadeau du personnel qui arrivait dans un...

Je ne savais quand même pas que c'était quand même nous qui avions fait ce choix.

Si ça a été proposé... ça je ne savais pas.

Ils ont proposé de donner, je ne sais pas moi, un chèque-cadeau pour un voyage ou je ne sais quoi et ils ont été vers le fait du projet environnemental.

Je sais que c'était le choix mais je ne savais pas que...

Les membres du personnel sont allés maintenant vers des prés fleuris ou des trucs comme ça sur des terrains qui sont libres pour pouvoir continuer cette action-là. Maintenant on a 1000 jours d'accidents de travail. A l'époque on avait 300 jours, maintenant on en a 1000. Donc l'idée est peut-être que les prés fleuris seront quelques part une récompense pseudo liée à des résultats du site mais en tant que critère environnemental, ça prend des dimensions un peu particulières ou spécifiques ce projet-là.

*Oui mais... je vais dire il y a plein de choses. L'entreprise dans laquelle j'ai déjà été, ils avaient, eux avaient des ruches juste à l'arrière du bâtiment.*

Ah ben voilà.

*Voilà. Et c'est vrai que ce n'est pas du tout quelque chose à laquelle j'aurais pensé dans une entreprise mais euh... Enfin là c'est parce qu'une personne qui était, qui travaillait pour la certification, son père est apiculteur et donc il s'est dit « Ben tiens, pourquoi pas, on a un terrain à disposition ».*

Nous c'est arrivé par hasard. En fait, ça coûtait 3000 EUR pour une ruche donc l'idée significative pour l'employeur, il se dit voilà j'ai 2-3000 EUR, plutôt que de donner des chèques-cadeaux, ben il a donné ces trucs-là quoi. Et quelque part c'était un projet global.

*Ah oui oui oui.*

On en avait plusieurs quand même. On a eu plusieurs ruches quand même non ?

Trois

Trois, il me semblait bien.

*Ah ben c'est chouette*

Mais ça n'a duré qu'un an. Donc ce projet pouvait durer plus longtemps mais ça n'a pas été soutenu après et puis bon, de toute façon, les ruches existent. On a créé des ruches qui portaient notre logo et tout ce qui s'en suit, on a photographié, on a diffusé des communiqués et ainsi de suite. Et après bon on a choisi autre chose, on a donné des *safety packs* qui étaient plus des extincteurs et des couvertures anti-feu et des trucs comme ça. Un peu plus sur le *safety* à ce moment-là.

Tu avais oublié les lumières.

J'ai dit « J'ai mon Alzheimer qui est installé ». Oh je n'ai sûrement pas apporté des questions, euh des réponses très...

*Non mais vraiment moi il n'y a pas de problème, c'est intéressant.*

Elle a dit non.

*Non non non, je veux dire, non ce n'est pas vrai. Non ça, ça m'aide énormément. C'est très gentil en tout cas d'avoir pris du temps. Merci beaucoup.*

Pas de souci.

## Annexe 17 – Retranscription entretien « Minakem\_5 »

*Euh donc voilà il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Ce sont des questions ouvertes donc euh, que la réponse soit positive ou négative il n'y a aucun souci.*

OK

*Ce n'est pas pour généraliser, c'est pour vraiment comprendre, pour avoir l'avis de chacun, donc voilà. Je ne sais pas si vous avez des questions avant de commencer ?*

Non non non.

*Donc ma première question, ce serait de, je vais vous demander de vous présenter brièvement et de peut-être me présenter votre parcours euh ici ou de manière plus large si vous préférez.*

Ça va. Donc euh je m'appelle David Vandevelde, je suis ouvrier de production ici aux acides aminés. Donc ça fait 10 ans que je travaille ici. Donc mon parcours c'est un grand parcours que j'ai déjà fait ici on va dire. J'ai travaillé avant ailleurs mais c'était 6 mois à chaque fois. J'ai travaillé, au début que j'ai commencé à travailler, j'ai travaillé au Delhaize, donc rien à avoir. Et après j'ai travaillé ici chez la firme Wirsch Danisco dans le zoning en face, donc c'était, je faisais des jus d'orange en fait, production en grande quantité de jus d'orange. Donc c'est ici ma plus grande expérience quoi on va dire.

*D'accord.*

Donc voilà un petit peu. Est-ce que je dois rentrer dans les détails de mon boulot ici ou... ?

*Ah c'est une de mes questions suivantes, donc vous pouvez expliquer grosso modo les genres de mission, l'activité que vous faites ici.*

Voilà, on produit des batches d'acides aminés, donc le matin en fait on a des matières qui rentrent dans la salle, donc des matières différentes, différents acides aminés qu'on va peser, qu'on va tamiser à l'aide d'un petit tamis quoi, ensuite qu'on va broyer donc vraiment compacter. Si vous voulez c'est un peu du sucre, je dis souvent ça, du sucre blanc qui va devenir du sucre impalpable après le broyage et ensuite qu'on met sous forme, qu'on conditionne sous forme de fûts de 25kg quoi en fait. Donc voilà, ça c'est un peu notre journée de 8h de travail quoi. Donc voilà.

*Ok d'accord, merci. Euh et est-ce que je pourrais vous demander de aussi – ça peut être court – mais de me parler de l'entreprise. Qu'est-ce que Minakem fait de manière large ?*

Ouf, ça c'est compliqué. C'est un peu...

*En 2-3 lignes hein.*

Qu'est-ce qu'elle fait, par rapport à quoi ?

*Son activité.*

Son activité ? Parce que moi je connais vraiment le côté acides aminés quoi. Il y a un autre côté qui s'appelle la synthèse. Je pense qu'ils travaillent plus avec des produits beaucoup plus dangereux. Des produits pour des gens qui ont des cancers etc. Donc c'est vraiment un autre genre de combinaisons que nous. Donc ce sont des gros masques à oxygène etc. avec des grosses cartouches. Nous c'est vraiment un travail plus, avec des produits on va dire plus naturels quoi. Les acides aminés ça vient euh des plantes, des animaux, etc. donc voilà ça c'est un petit peu tout ce que je peux dire là-dessus. En face je ne suis pas très *briefé* de ce qu'ils font vu que ce n'est pas ma section.

*Non, pas de problème.*

Je sais qu'en gros ils font, voilà, des trucs beaucoup plus dangereux, qui demandent beaucoup plus d'attention. Chez nous aussi on a besoin d'attention mais à mon avis il faut être beaucoup plus minutieux. Nous si on renverse un peu de poudre par terre ce n'est pas la mort. Mais là s'ils renversent un peu de produit ça peut être la mort quoi. D'ailleurs ils travaillent avec des médecins, des infirmiers des fois qui viennent sur le site

pour être là et palier à tout problème si jamais il y a un contact avec quelqu'un ou quelque chose comme ça. Donc il y a ça. Je pensais un petit peu, voilà ça c'est vraiment mon idée globale d'en face, voilà.

*Donc c'est deux.*

Mais c'est vraiment deux sections séparées dans le milieu pharmaceutique oui.

*OK super. Euh et alors maintenant par rapport à la \_\_\_\_\_ 03'19 vis-à-vis de l'environnement, parce que c'est, moi c'est sur ça que porte mon sujet, qu'est-ce que votre entreprise fait pour l'environnement ? Qu'est-ce que vous connaissez ?*

Ben déjà tout ce qui est tri des déchets, donc tout ce qui est les plastiques on va dire les plastiques non sales – je ne sais pas comment on appelle ça – donc les plastiques pas souillés on va dire. Les plastiques souillés, tout ce qui est carton, qui est palette aussi en bois. Euh donc ça c'est, je parle principalement de avec quoi je travaille moi parce qu'en face je ne sais pas trop avec, comment et avec quoi ils travaillent, comment ils trient. Je pense que c'est exactement la même façon que nous on a mais ils ont peut-être mais je sais qu'ils ont des poubelles jaunes pour les produits toxiques etc. Enfin les gants etc. Donc voilà mais moi je sais que chez nous on recycle le bois, euh enfin il y a des palettes qui sont recyclées, il y a des palettes qui sont réutilisées. Il y a les plastiques qui sont envoyés et triés donc ça aussi c'est une bonne partie. Parce qu'hier j'ai eu réunion et ils disaient qu'on gagnait quand même entre 2000 et 3000 euros je pense entre le tri justement des plastiques. Maintenant je ne sais pas, peut-être qu'on utilise de l'eau, je ne sais pas comment ça se passe parce que je sais qu'on nettoie la salle etc. Chaque fin de journée on nettoie la salle et je sais qu'il y a l'eau qui est peut-être retraitée mais ça je ne suis pas, je ne peux pas me jeter la tête la première dedans mais je pense qu'à mon avis il doit y avoir quelque chose, que c'est des litres et des litres, enfin des m<sup>3</sup> même d'eau qui partent donc à mon avis il doit y avoir derrière un petit système de recyclage. Tu pourras peut-être demander à Jérôme après.

*Ok*

Enfin tu, vous, je suis désolé d'avoir tutoyé.

*Non il n'y a pas de problème. Super merci. Je sais qu'auparavant vous étiez certifiés ISO 14001. Est-ce que par hasard tu connais quelque chose là-dessus, soit sur la politique actuelle d'environnement ?*

Maintenant je pense qu'on est toujours ISO 14001, on l'est toujours mais connaître la politique exacte je ne saurais pas dire du tout exactement.

*Pas de problème. Alors peut-être l'implication que ça a sur votre boulot ?*

Si notre travail directement, à part le tri etc. euh pffff il y a tout ce qui... mais je ne pense pas que c'est dans l'ISO etc. mais bon voilà c'est tout ce qui est aussi rangement des locaux etc. mais je pense que c'est plus STE comme on dit nous. Donc je ne sais pas trop, là je ne sais pas trop m'avancer là-dessus.

*Non il n'y a pas de problème même si ça sort un peu de l'ISO 14001, ce qui est dans l'esprit des politiques environnementales.*

Pour moi tout ce que je vois pour le moment, c'est un peu ça, voilà. Le tri, surtout le tri des déchets parce que nous dans notre travail, on a beaucoup de déchets donc voilà moi je vais plus on va dire resté là-dessus.

*Ok d'accord.*

Sur mon petit service acides aminés, voilà.

*Ça va. Et comment vous êtes informés sur ces, sur euh par exemple le fait que vous devez trier ou ce genre de chose ?*

On a des, des réunions. Par exemple j'ai eu une réunion hier, j'ai eu une formation sur justement un petit peu le tri, le tri des déchets etc. Alors ils ont parlé qu'ils allaient mettre aussi, enfin ce n'est pas vraiment pour la section, c'est pour tout le monde. Tout ce qui est tri de cannettes etc., les PMS, tout ce qui est nouvelle loi si j'ai bien compris qui est sortie depuis il n'y a pas longtemps et qu'il faut faire dans les usines maintenant le tri des PMC et qui allait aussi y avoir des nouvelles poubelles mauves aussi. Une sorte de PMC pour tout ce qui est yaourt etc., cuillères en plastique usagées qu'on ne mettait pas avant dans les PMC. C'est pour faire une petite accolade aussi pour dire peut-être qu'il y a aussi des trucs qui se passent un peu plus, tri des papiers, des

cartons. Aussi on a parlé soit sous forme de réunion, euh que ce soit avec un formateur d'ici, que ce soit avec mon chef ou que ce soit un *tool box* ou alors, allez comment on appelle, des valves quoi.

*Oui*

On met un papier et on dit « Voilà, il y a ça à faire, ça à faire » avec des petites photos quoi, donc euh voilà un petit peu.

*Ok d'accord. Et comment est-ce que c'est, les choses sur lesquelles vous êtes informés, est-ce qu'on vous soutient ? Enfin, quel est éventuellement le soutien, comment est-ce qu'on favorise le fait que vous respectiez cela ?*

Euh je ne sais pas si on favorise. Je ne sais pas trop. On n'est peut-être pas fort favorisé mais bon voilà, parce que l'argent qu'ils économisent c'est pour l'usine on va dire, en gros. Je pense qu'on n'a pas de retour mais le seul retour qu'on a c'est voilà, tout est trié, on fait un bien à la nature, donc je vais dire à la limite on peut avoir quand même un petit, une petite gratification de se dire « Ben voilà, on fait quelque chose ». Les palettes sont triées, les plastiques on ne jette pas tout, ça ne va pas tout dans une décharge et tout est jeté comme ça sans tri. Donc je vais dire ça c'est un petit plus pour chacun mais bon, je ne pense pas qu'il y ait vraiment que ce soit un plus financier, un plus genre, on vous offre un jus d'orange parce que voilà on a été cuire des pommes, on a bien trié. Enfin je ne sais pas, on n'a pas vraiment... Oui on a des nouvelles poubelles. Enfin voilà tout ça ce sont des trucs qui viennent mais le tri ce n'est pas vraiment une gratification personnelle. On nous le dit oralement que c'est bien mais il y a plein de trucs qu'on dit dans les usines que c'est bien mais que voilà, s'il n'y a pas de gestes derrière, c'est comme ça, c'est un peu. Enfin je me trompe peut-être hein. C'est mon avis personnel.

*Oui oui oui mais c'est ce qui m'intéresse. Et qu'est-ce que cela implique pour vous au sein de l'organisation dans le sens est-ce que vous personnellement vous faites ou pas. Si pas, il n'y a pas de problème pour l'environnement sur votre lieu de travail ? Des petits gestes euh...*

Ben des petits gestes, déjà je ne vais pas jeter de papier par terre. Je ne vais pas jeter euh, enfin oui voilà euh ma nourriture dans mon plat tout dégueulasse dans la poubelle. Je ne vais pas aller jeter des plastiques dehors. Quand je vois quelque chose qui traîne dehors je le ramasse. Je le mets dans une poubelle appropriée. Donc voilà, donc ça c'est un peu des petits gestes de tous les jours quoi. Mais bon voilà, c'est aussi personnel. Ça dépend des gens. Il y a des gens qui ont une mentalité, ils vont voir quelque chose par terre ils vont ramasser. Il y a des gens qui ont une mentalité, ils vont voir quelque chose par terre ils vont passer à côté, ils ne vont pas le ramasser, ça c'est. Mais moi personnellement voilà j'essaie, quand je vois quelque chose de le ramasser parce que c'est quand même le lieu où je travaille, c'est mon avenir aussi et c'est mieux de travailler dans la propreté que de travailler dans le bordel si je puis dire. Donc voilà quoi. Ça c'est un peu le reflet de chacun dans sa voiture, chez lui, etc. ça c'est comme ça. Moi je fais le tri chez moi, ma voiture elle est nickel de chez nickel je vais dire, nettoyée donc voilà. Je suis quelqu'un d'assez... et puis mon papa était écolo quand j'étais jeune donc j'ai été très vite euh voilà « Tu tries les papiers, les cartons, les... ». Je suis dans une bonne mentalité pour ça on va dire.

*Super. Et donc par exemple le fait voilà, ramasser un papier, faire attention à vous au sein de l'entreprise c'est quelque chose qui est principalement requis par l'entreprise, c'est quelque chose de personnel ?*

Ben c'est quelque chose de personnel mais c'est dans, j'imagine l'entreprise nous le dit aussi. Mon chef Jérôme aussi va dire aussi voilà, quand il y a des trucs qui traînent par terre ben les gars, vous avez foutu le bordel, il faut ramasser quoi.

*Hum hum*

Bon voilà et il y a des gens qui vont, qui ne vont pas le faire et il y a des gens qui vont le faire quoi malgré des fois il faut être derrière eux quoi.

*Oui*

Ça a un petit côté dommage parce que voilà la nature c'est quand même quelque chose d'important, c'est l'avenir de nos enfants, nos petits-enfants... Nous on ne sera plus là. Pourvu que ça dure un maximum quoi.

*Oui oui. Alors maintenant j'ai trois petites sous-questions dans cet esprit de petits comportements qu'on peut faire au boulot. Elles sont assez spécifiques, c'est surtout pour donner des idées, parce qu'il y a pas mal. Enfin il*

*y a des sortes de catégories de comportements qu'on peut avoir de par soi-même dans une entreprise. C'est pour donner des idées, c'est normal de ne pas répondre aux trois, il n'y a pas de souci. Alors la première c'est : « Comment est-ce que la gestion environnementale influence-t-elle éventuellement les relations avec vos collègues ? ».*

Ben euh ça je ne saurais pas trop dire. Donc ça veut dire par exemple que je verrais un papier que quelqu'un jette par terre et je lui dirais par exemple ramasse le papier ?

*Oui éventuellement.*

Ça pourrait poser des problèmes alors oui. Parce que voilà il y a des gens qui sont un peu « Je m'enfoutiste » au travers de leur comportement sur le lieu du travail parce que pour eux ils viennent ici pour travailler et ils foutraient le bordel ici, ils foutraient le bordel ici quoi euh si je puis dire et ils s'en foutent quoi. Donc c'est vrai que ça pourrait poser des problèmes de comportement, de relation... C'est vrai que je verrais quelqu'un qui jette son papier aluminium parce qu'il a mangé et il le jette dehors dans la pelouse, ben je serais obligé de faire une remarque quoi. Je lui dirais « Qu'est-ce que tu fais là ? » Voilà. J'ai déjà fait des remarques aussi pour des bêtises de colsons ou quoi mais les gens ils s'en foutent quoi. Enfin je veux dire euh, enfin... Les gens, une majorité des gens mais quand même beaucoup. C'est un peu dommage.

*OK, super.*

Voilà c'est un peu...

*Et comment est-ce que cette gestion environnementale au sein de l'entreprise influence-t-elle éventuellement vos prises d'initiative ?*

Vous pouvez répéter la question s'il vous plait ?

*Oui. Donc comment est-ce qu'éventuellement cela influence les prises d'initiative dans le sens euh voilà « Tiens j'ai une idée par rapport à ce qu'on pourrait faire pour l'environnement... »*

Oui

*Eventuellement hein, je sais que ce n'est pas quelque chose... Enfin, sur le travail on ne pense pas nécessairement à ce genre de chose mais éventuellement est-ce que s'est déjà arrivé ?*

Si ça...

*De prendre l'initiative de proposer ça ou de faire ça ?*

Moi personnellement non mais il y a des gens qui proposent justement cette initiative de faire du tri, de faire attention envers, à travers des formations ou comme j'ai dit dans les petits tableaux je les lis à chaque fois, les petits tableaux, les valves quoi. Pour voilà essayer d'interpeller les gens sur la propreté sur le site etc. Oui ça ça arrive, oui oui oui.

*OK*

Oui il y a des gens qui... Ce n'est pas « Je m'enfoutiste » quoi, c'est vraiment, c'est voilà il y a quelque chose derrière. Des gens qui pensent à ça, qui travaillent ça et qui sont fort impliqués et qui donnent de leur personne pour justement qu'il y ait une plus belle image. Parce que quelqu'un qui rentre faire une visite et qui voit... Nous on a une salle, il y a une grande vitre, il voit des cartons ou des plastiques qui ont volé ou un colson qui traîne parce que les gens travaillent dehors et ont tout brossé, n'ont pas pris la ramassette et ont tout jeté dehors comme ça, c'est une mauvaise image pour l'entreprise. Je veux dire ce n'est pas quelque chose de top non plus. C'est mieux qu'il y ait des gens qui réfléchissent justement. Il n'y en a peut-être pas assez mais il y en a quand même qui réfléchissent et qui essaient de mettre de leur personne pour que ce soit plus vert on va dire ici.

*Très bien, merci. Et alors la dernière c'est, si c'est le cas de nouveau. « Comment est-ce que le fait que l'entreprise s'est engagée au niveau de l'environnement à mettre en place des politiques environnementales est-ce que ça a affecté votre engagement envers l'entreprise ? »*

Moi si ça change mon engagement ? Parce qu'ils veulent être plus vert ?

*Eventuellement hein.*

Non non.

OK

Non, je trouve ça bien, c'est positif. Justement je vais venir toujours à la même chose, c'est positif. Etre consciencieux sur la propreté, sur le tri des déchets, sur le recyclage. C'est un gain d'argent pour l'usine mais qui dit gain d'argent pour l'usine ce n'est pas pour moi mais c'est mon avenir, donc plus il y a de l'argent pour l'usine, plus j'ai des chances de rester, d'avoir peut-être des nouvelles installations plus tard. Alors ça c'est tout bénéf pour moi je vais dire aussi. Donc voilà.

*Ok très bien. Et alors maintenant des questions plus qui sortent du contexte de l'entreprise.*

Oui

*Donc du contexte privé. Qu'est-ce que de nouveau quels sont les petits gestes que vous faites pour l'environnement dans votre vie privée ?*

Ben compost euh, le bois au feu, euh les papiers, les cartons, les PMC, tout ça c'est, c'est trié au maximum chez moi.

OK

Voilà, pour la nature, j'essaie de ne pas mettre dans mon potager des crasses pour faire pousser les légumes. Voilà un petit peu tout ça. Un maximum quoi. Tout ce que je pourrais faire, je le ferais quoi.

OK

C'est important, c'est très important.

*Et, oui, vous avez commencé à répondre je pense. Pourquoi vous faites ça ? Enfin, quelles sont vos motivations ?*

Ben c'est voilà, c'est l'avenir... Donc on est tous, tu es jeune, je suis encore bien jeune aussi, je n'ai que 30 ans. Ben voilà c'est l'avenir de nos enfants, nos petits-enfants on ne sera peut-être plus là mais c'e n'est pas pour ça qu'il faut gâcher ça. Quand j'étais jeune, ben voilà, je ne fume plus mais je fumais. Quand je roulais en voiture, j'avais 18 ans, je jetais mon mégot par terre. Je jetais même parfois des canettes, je suis gêné de dire ça, je les jetais par la fenêtre. Je ne pourrais plus jamais faire un truc comme ça. Je reviendrais en arrière jamais je n'aurais fait ça quoi. Jamais je n'aurais fait ça. Ça c'est un truc, enfin voilà. Je me proposerais bien, j'y ai déjà pensé quelquefois mais je ne l'ai jamais fait. C'est d'aller voilà dans les villages, des fois il y a des journées où les gens vont ramasser des déchets etc. le long des routes etc. Mon beau-père est agriculteur et des fois le long des routes les gens jettent leurs canettes de bière et tout ça, donc ça salit un petit peu, enfin ça salit vraiment bien les champs. Donc c'est vrai que ce sont des trucs, ce sont des trucs dans ma tête. Je ne l'ai jamais fait mais déjà y penser c'est déjà la première, une première chose. Au moins ça me conscientise à, à justement ne plus le faire, ne plus jeter des déchets, ne plus voilà... Il y a une poubelle, tu marches 5 m et tu vas le jeter dans la poubelle quoi. Tu ne vas pas jeter par terre. Si tout le monde fait ça c'est une décharge quoi.

*OK très bien. Et tout ça, je pense que vous avez déjà répondu en partie, le fait que votre père avait été écolo, comment est-ce que de manière générale vous êtes sensibilisé aux enjeux environnementaux ? Euh dans votre vie privée ou sur le lieu de travail. Qu'est-ce qui fait que par exemple aujourd'hui vous vous dites que c'est important, c'est parce que c'est pour l'avenir ?*

Pourquoi c'est important ?

*Euh plutôt comment, enfin...*

Comment s'est arrivé chez moi l'importance de... ?

*Comment s'est arrivé...*

Ben mon éducation.

*Votre éducation, OK.*

Simplement, simplement vraiment ça et que mon père soit écolo ou pas je pense, enfin oui c'est sûrement lié. Voilà mes parents sont, je ne dis pas fort nature, ce ne sont pas des *hippies*, ce sont des gens normaux comme tout le monde. Mais voilà ce sont des gens qui voilà, s'il y a moyen de faire un geste pour la planète, il ne faut pas se dire » Oui moi je le fais mais les autres ne le font pas alors je ne le fais plus ». Donc voilà. Si chacun faisait un petit geste, on gagnerait peut-être des années pour les futures générations sur la terre. Donc voilà c'est le plus important je pense. Tout ce que voilà, on prend, on fait des usines pour les médicaments, c'est bien, il y a de plus en plus de vieux etc. mais bon pendant ce temps-là on coupe les arbres, on ne replante pas et il y a plein de trucs comme ça. Donc voilà, c'est essayer un maximum de planter des arbres chez soi etc. C'est aussi des trucs qu'on fait à la maison. Avoir un bon petit verger pour déjà les fruits etc. mais aussi pour voilà, on a coupé des arbres, on en remet. On essaie un petit peu de rendre à la nature ce qui est à la nature. Voilà.

*Ok très bien, merci beaucoup. Ce sera tout. Je ne sais pas si vous, vous avez des questions éventuellement ?*

Ben non, bonne chance pour votre....

*Merci beaucoup.*

Donc c'est quoi ? Vous êtes en dernière année de ?

*Sciences de gestion.*

Sciences de gestion.

*A l'UCL ici.*

Ça a l'air balèze tout ça.

*Euh oui. Et je, oui, moi je veux travailler dans le secteur environnemental.*

Et quel est l'objectif de ton TFE au final ? Parce que donc au final... Enfin on se tutoie, on se vouvoie ?

*Oui, comment vous voulez, moi je...*

L'objectif de la finalité. Donc tu vas faire une présentation et cette présentation-là tu vas faire un compte rendu de toutes les, de toutes tes interviews... ?

\_\_\_\_\_ 17'37 différentes entreprises dont le seul point commun en fait est de mettre en place un système de gestion environnementale et c'est pour essayer de voir de manière large, c'est pour ça que ce n'est pas un questionnaire avec des questions précises – je ne les pose pas à la seconde personne –, c'est essayer d'investiguer quelle pourrait être, est-ce qu'il y a une relation entre l'entreprise s'engage, est-ce que ça a un impact sur les comportements des employés et comment est-ce que, comment est-ce qu'ils considèrent ça, enfin comment ils voient l'engagement de l'entreprise... donc voilà. Et donc après, en effet je vais analyser l'ensemble des réponses et présenter sur un schéma-interprétation pour essayer, le but souvent des études comme ça quantitatives, qualitatives pardon, du coup c'est de permettre éventuellement après à d'autres étudiants de, de ressortir les éléments principaux et de les tester sur, faire du quantitatif, plein de questionnaires et voir qu'est-ce que, les grandes tendances pour éventuellement aider... Le but c'est quand même d'aider au final les dirigeants, les personnes qui vont mettre en place les systèmes de gestion environnementale, peut-être d'une manière plus efficace, voir ce qu'on peut faire, comment est-ce que les employés voient ça et comment nous on peut, ça peut nous aider à mettre en place au final, le but étant d'améliorer la gestion environnementale.

Oui, l'empreinte.

*Voilà. Donc ça c'est le but.*

## Annexe 18 – Retranscription entretien « Minakem\_6 »

*Je ne sais pas si vous avez des questions vous avant de commencer ?*

Euh non.

*Personne n'en a. Alors ma première question sera de vous demander si vous pouvez me parler de votre parcours et vous présenter brièvement.*

Alors je m'appelle Philippe Goudert. Je suis technicien de laboratoire en développement analytique. Je travaille chez Minakem, anciennement Omnicem. Donc le site a changé l'année passée de propriétaire et donc je travaille ici depuis 4 ans. J'ai 38 ans. Euh je ne sais pas ce que vous voulez savoir.

*Non euh c'est déjà très bien. Et est-ce que vous pourriez me dire dans les grandes lignes ce que l'entreprise fait, l'activité de l'entreprise.*

Alors, l'activité de l'entreprise c'est essentiellement au niveau des produits ce qu'on appelle HAPI. Donc ce sont des produits très actifs au niveau pharmaceutique. Donc ce sont des produits qui vont essentiellement euh traiter les cancers et voilà, des maladies plus, plus sérieuses quoi. On produit des produits pour les sociétés pharmaceutiques. Donc eux après vont mettre ça dans leurs médicaments, faire le *packaging*, mettre les excipients et mettre le produit après sur le marché. Donc nous en fait on fournit en quelque sorte les matières premières même si ce n'est pas une matière première mais on fournit le principe actif.

*D'accord. Et est-ce que vous pourriez aussi me décrire dans les grandes lignes vos principales missions, activités ici sur le site ?*

Alors moi mon activité c'est au niveau du développement analytique. Donc ce qui se passe c'est quand on produit des substances actives comme ça, il y a les étapes de fabrication. Donc on va d'une molécule A à une molécule Y en passant par la molécule B et C, D, E, F et à chaque étape il faut pouvoir estimer, ou quantifier le produit, voir sa qualité, sa pureté et ça se fait par des méthodes analytiques et ces méthodes analytiques ne sont pas toujours établies. Il faut pouvoir les développer, il faut pouvoir les mettre en place et donc le but de notre labo c'est de développer ces méthodes pour pouvoir ensuite analyser correctement le produit à chaque étape de sa synthèse.

*OK d'accord. Alors moi j'ai plusieurs questions par rapport à l'organisation euh vis-à-vis de l'environnement. Donc premièrement est-ce que vous pouvez me dire qu'est-ce que votre entreprise fait pour l'environnement ?*

Alors maintenant on vient juste de mettre en place, enfin je donne un exemple de ce qui s'est passé il y a 3 jours. On a eu une formation sur la gestion des déchets non dangereux. Notamment Michel Delhay qui vous avez vu qui était l'organisateur. Donc là on nous a expliqué la mise en place des déchets non dangereux. Donc même si ce n'est pas dangereux pour l'environnement, c'est plutôt écologique et donc c'est comment bien traiter les déchets, comment faire le tri, où sont les centres de tri. Euh, qu'est-ce que nous à chaque niveau on peut faire pour, pour améliorer l'écologie de la société, enfin l'empreinte que la société a sur la terre quoi.

*D'accord. Vous avez d'autres exemples éventuellement ?*

Euh, d'autres exemples. Ben on a souvent des, ce qu'on appelle les *toolbox meeting*. Donc ce sont des réunions que chacun peut organiser en identifiant par exemple un problème, en disant moi j'ai remarqué ce problème-là. Comment est-ce qu'on peut l'améliorer ? Comment est-ce que je peux transmettre cette information vers d'autres personnes et organiser alors une petite réunion. Ça peut être juste avec les personnes de l'équipe, ça peut être plus large. Et Michel a même l'objectif maintenant de faire des *toolbox meeting* plus généraux avec un maximum de personnes et chacun peut donner l'idée d'un *toolbox meeting* plus général pour améliorer la sécurité si c'est au niveau de la sécurité. Ça peut être au niveau de l'environnement, ça peut être au niveau de l'écologie. Euh donc voilà. Donc ce sont les *toolbox meeting*, donc c'est un des outils importants qui est mis en place.

*Et ça arrive souvent que comme ça quelqu'un désire partager quelque chose via le toolbox ?*

C'est encore assez nouveau donc euh pour l'instant c'est, c'est, c'est en train de se mettre en place mais c'est vrai qu'il y a des personnes qui sont plus actives et plus sensibles à l'environnement, à la sécurité que d'autres.

*D'accord.*

Donc voilà.

*Et alors vous avez peut-être d'autres exemples ? On vous informe à propos de cette politique environnementale via les toolbox. Est-ce qu'il y a d'autres manières ?*

Il y a, il y a un espèce de, je ne sais plus comment on l'appelle, c'est une espèce de *newsletter* en fait. Je pense que ça s'appelle *Newsletter* et donc là euh c'est une, ça va être une information sur euh, ça peut être basé sur un événement qui a eu lieu, je ne sais pas. Par exemple une personne s'est tordu la cheville dans l'escalier, alors on rappelle les règles, les bonnes règles pour descendre correctement l'escalier, se tenir à la rampe, ne pas porter un colis. Euh en même temps s'il y a des bouteilles par exemple de solvants qui sont utilisés pour le transport, les mettre dans un seau tout simplement, les transporter comme ça pour éviter que si une personne en plus de se faire mal se fasse mal avec ce qu'elle est en train de transporter. Donc voilà. Ce sont... Je donne cet exemple-là mais c'est ce qui se retrouve par exemple sur une *newsletter*. Donc on met vraiment en avant les risques liés à un accident qui a pu avoir lieu ou pas nécessairement lié à un accident mais voilà on trouve qu'il y a peut-être eu des choses qui sont moins bien faites. Donc on remet à jour certaines choses, on remet ça euh sur la table pour ne pas l'oublier finalement parce que c'est ça la sécurité. C'est qu'on a tendance à ne plus voir les choses, à être habitués à ce qui ne fonctionne pas bien et donc c'est comme un espèce d'endormissement entre guillemets. Donc c'est bien de remettre ça sur la table et de réactiver, de réactiver ça.

*D'accord. Donc les newsletters et les...*

*Toolbox meeting* oui.

*Très bien merci. Et alors de quelle manière est-ce que ces politiques environnementales sont mises en avant et sont supportées de manière large ou votre supérieur, votre superviseur ou l'équipe de Monsieur Delhaye ?*

Qu'est-ce que vous voulez dire par supporter ?

*Est-ce que s'est favorisé, est-ce qu'on vous encourage à le faire et si oui de quelle manière ?*

Je pense qu'il y a un esprit, il y a un esprit, si on est sensibilisés par rapport à ça. C'est quelque chose qui est important. Maintenant vraiment supporter en tant que tel, je ne vois pas trop comment le *management* nous donne les impulsions pour euh... ?

*Oui ou votre superviseur direct. Est-ce qu'on vous le rappelle ? Enfin, mais ce n'est pas du tout obligatoire Dans le cas où il y a un soutien ou est-ce que s'est encouragé d'une certaine manière autre que les toolbox et les \_\_\_\_\_ 07'19 ce qui sont déjà pas mal hein. C'est peut-être... Vous pouvez me dire si... voilà. C'est principalement ce qui se passe chez nous et...*

Au niveau du support je ne peux pas vous dire qu'il y a vraiment un support. Je ne ...

*D'accord. Vous c'est le soutien enfin voilà.*

Un support-soutien. Ben on est encouragés à être vigilant et actif au niveau de l'environnement de la sécurité.

*D'accord.*

Maintenant, un réel support. Ben ce qui se passe aussi c'est bon que dès qu'il y a le moindre souci ou quelque chose qu'on remarque ben on avise la ligne hiérarchique et directement là il y a une activité qui se fait. C'est... Donc si c'est à ce niveau-là, le support c'est effectivement si nous à notre niveau on voit quelque chose qui ne va pas, on transmet l'information. En général elle est transmise, elle est comprise et on est actif par rapport à ça quoi.

*D'accord.*

Donc on a aussi, ça j'ai oublié de le mentionner. Je fais partie en fait de l'équipe *Safety awareness*. Donc c'est plusieurs équipes, plusieurs noyaux qui sont en place dans les, dans les labos. Nous on est trois personnes plus un *manager* qui reporte alors à Michel et alors cette équipe est chargée un petit peu de, voilà... de faire une surveillance de la sécurité au labo. Quelles sont les choses qui ne vont pas ? Et on reporte ça dans des, dans un fichier que tout le monde a, auquel tout le monde peut avoir accès et alors ce fichier nous permet d'identifier les risques liés à une activité. Et donc on le spécifie, on indique qu'est-ce que, quelle est l'action directe qui a

pu être faite et quelle est l'idée pour éviter que ça ne se passe à nouveau. Donc ça c'est un fichier qui est, voilà, qui est un peu moins suivi. Je ne sais pas ce qui s'est passé pendant la période de transition mais entre Omnichem et Minakem il y a eu voilà, je pense que tout le monde a été pris dans le changement et tout ça mais c'est un fichier qui a été très actif du temps d'Omnichem. Je pense que ça va revenir un petit peu pour identifier, pour identifier les problèmes.

*D'accord. Et alors maintenant qu'est-ce que ça implique peut-être pour vous au sein de l'organisation, qu'est-ce que personnellement vous faites pour l'environnement, les petits gestes s'il y en a hein bien sûr.*

Ben pour l'environnement c'est essentiellement je vous dis au niveau du tri des déchets, très euh, notamment au niveau des produits toxiques. Nous on a ce qu'on appelle des poubelles jaunes et donc ce sont des poubelles dans lesquelles on va jeter tout ce qui est produit, même les gants, les papiers qui ont été en contact avec des substances, donc là ce sont des poubelles jaunes et donc c'est vraiment être très... et quand moi je suis arrivé ici, c'est vrai que j'ai directement senti euh que c'était quelque chose de super important. On fabrique quand même des produits, ce qu'on appelle des classes 5 donc ce sont des produits très actifs qui peuvent être cytotoxiques et donc il faut éviter absolument tous les contacts. Moi on m'a directement dit, on m'a dit « On ne manipule pas du sucre », donc ça c'est vraiment un peu l'expression qui est, qui m'est restée, donc c'est vraiment d'être vigilant à la sécurité, à sa propre sécurité. Donc la sécurité des autres commence par notre propre sécurité. Et donc là c'est vraiment l'information que moi j'ai eue en arrivant par mes collègues directs c'était ça.

*Ok d'accord.*

Etre vigilant au niveau de la sécurité.

*Et donc ce sont des choses dont l'entreprise vous parle qui sont requises entre guillemets par l'entreprise ?*

Qui sont requises par l'entreprise. Quand on arrive ici, une des premières personnes qu'on voit c'est Michel effectivement. Il nous fait un topo de la situation, il nous explique que, voilà, qu'on est une activité à risque, qu'il y a des règles à respecter et que voilà. Il nous explique également les procédures d'urgence, les procédures d'alerte, qu'est-ce qui se passe, comment on réagit en cas d'une alarme...

*Hum hum*

Où est-ce qu'on se doit se rassembler, donc voilà, ce sont toutes les informations très importantes pour notre sécurité et pour la sécurité du site...

*D'accord. Et est-ce qu'éventuellement il y a d'autres choses que vous faites qui ne sont pas spécialement requises par l'entreprise ? Euh des petits gestes comme penser à éteindre la lumière. Enfin ça peut vraiment être de toute sorte.*

Ben justement ça peut se retrouver dans cette *newsletter*. Donc c'est effectivement écologie aussi, c'est pas uniquement sécurité mais environnement, écologie, comment, les petits gestes du quotidien. Je me souviens d'une *newsletter* par rapport à ça où ben voilà quand on quitte une pièce, éteindre la lumière, penser aux gestes qu'on ferait à la maison finalement quelque part, ne pas laisser couler un robinet, enfin des choses comme ça quoi. Effectivement je l'ai retrouvé dans une *newsletter*.

*D'accord. Et ce sont des choses que vous vous essayez de mettre en place ou...*

Moi, en tout cas à mon niveau, quand je lis une *newsletter* comme ça c'est quelque chose que j'intègre facilement puisque je suis sensibilisé à ça. Je fais partie de l'équipe *safety awareness* donc voilà... C'est quelque chose d'intégré, d'important et d'acquis pour moi.

*D'accord. Euh donc en fait ici dans le cadre de mon mémoire j'essaie de repérer éventuellement ces petits gestes pour l'environnement qu'on fait et qui ne sont pas spécialement requis par l'entreprise et donc j'ai trois sous-questions qui sont précises, enfin on ne voit pas toujours, c'est pour donner des idées, c'est normal si on ne sait pas répondre aux trois, c'est vraiment pour donner des idées. Donc la première c'est « Comment est-ce que la gestion environnementale de l'entreprise influence-t-elle vos relations avec vos collègues » si c'est le cas ?*

Comment la gestion environnementale influence les relations avec mes collègues ? Difficile à répondre ça.

*Ça peut être dans le sens, est-ce que ça, est-ce que le fait qu'on doive respecter certaines normes ou qu'il y ait une gestion environnementale au sein de l'entreprise, est-ce que ça va, est-ce qu'il y aura des échanges à ce propos avec vos collègues éventuellement ?*

Euh ben pour donner mon exemple, après la, le *toolbox meeting* qu'on a eu sur la gestion des déchets non dangereux euh j'en ai parlé avec une de mes collègues et j'avais souligné « Tiens... », on a par exemple des cartons d'emballage qui sont des emballages secondaires, voire tertiaires donc qui ne sont pas nécessairement en contact avec des produits dangereux et dans la réunion on nous avait dit, dès qu'il y a un produit qui a contenu un produit dangereux, on le met dans la poubelle jaune dont je vous ai parlé.

*D'accord.*

Mais ce n'est pas nécessairement un emballage qui est souillé, qui est sali ou quoi que ce soit mais qui, qui a une étiquette « produit », qui a le nom du produit toxique dessus et tout ça. Et donc c'est arrivé dans la réunion en disant « Mais c'est quand même un emballage tertiaire parce qu'il y a eu dans cet emballage en carton, il y a eu une bouteille qui a contenu le produit toxique ».

*Hum hum*

Et dans la réunion on disait « Non il faut mettre ça dans une poubelle jaune, c'est un emballage qui est à risque ». Et alors on a soulevé la question ben alors du coût par rapport à ça parce que quand on sélectionne, on trie une poubelle jaune ça a un coût très important parce que les poubelles jaunes sont des produits qui sont hautement actifs, hautement dangereux, donc ce sont des trucs qui sont vraiment sécurisés, ce sont des emballages particuliers euh et ça coûte assez cher d'éliminer ça et de détruire ça plutôt. Et donc ça posait la question du coût. Tous ces cartons d'emballage, parce qu'on se retrouve parfois avec énormément de cartons d'emballage avec juste cette étiquette qui était marquée dessus, ben de devoir mettre ça dans une poubelle jaune ou parfois peut-être même pas rentrer et donc voilà il y avait la question qui s'était posée au *toolbox meeting* et moi, suite à ça, je suis directement venu vers mes collègues en disant « Mais qu'est-ce que vous faites par rapport à ça, comment vous voyez la chose ? » Donc c'est de transmettre l'information après une réunion comme ça et d'aller vers les collègues en disant « Voilà, comment est-ce qu'on va procéder, quelles sont vos idées ? » Donc il y a un échange qui se fait avec les collègues, si c'est un peu ça la question. Je ne sais pas si c'était...

*Oui, c'est ça.*

J'ai essayé de donner un exemple mais c'est...

*Non c'est très bien.*

C'est, c'est, voilà... comme je vous dis l'environnement c'est important, l'écologie c'est important, on est tous concernés. Donc euh donc voilà c'est d'en discuter avec l'équipe et ne pas garder ça uniquement pour soi et de se dire « Ben moi je fais mon truc, je ne vais pas regarder ce qui se passe à côté ». Donc euh l'échange est important à ce niveau-là.

*Ça va, parfait. Et alors est-ce que ça influence vos prises d'initiatives, peut-être voilà le fait que vous dites « Tiens on va en discuter, on va voir s'il y a d'autres solutions ». C'est un exemple. Est-ce qu'il y a d'autres exemples de choses où, le fait qu'on parle de l'environnement au sein de l'entreprise, vous vous êtes dit « Tiens on pourrait faire ça ? ». Est-ce que vous avez pris certaines initiatives à ce propos ?*

Euh je n'ai pas encore eu l'occasion vraiment de prendre des initiatives. Au niveau de l'environnement, vraiment environnement, écologie. Plutôt des initiatives au niveau de la sécurité mais au niveau de l'environnement je n'ai pas encore proposé des choses ou... voilà.

*Pas de problème. Et alors est-ce qu'éventuellement ça a changé votre engagement envers l'entreprise le fait qu'elle s'engage envers l'environnement ? Est-ce que ça a eu un impact sur votre propre engagement vis-à-vis de l'entreprise ?*

Oui je pense. Parce que vraiment avoir une entreprise qui est engagée là-dedans, ben automatiquement ça nous donne envie nous de nous engager plus par rapport à ça parce qu'on sent l'importance de ça et on comprend encore plus que chaque geste – peut-être que ça se perd dans un usage domestique où on se dit « Moi si je ne trie pas ma poubelle bleue ce n'est pas vraiment important ».

*Hum hum*

Mais je pense que quand on est une équipe vraiment de, de 100 personnes, là on a plus une vision de ce qui se passe et on sait que si on prend conscience que chacune de ces personnes ont une activité au niveau écologique, ont une activité au niveau santé, je pense que ça donne vraiment un dynamisme pour que tout le monde le fasse. Probablement que c'est... voilà. C'est un effet de masse entre guillemets et qu'il n'y a peut-être pas dans une ville comme – j'habite Bruxelles – et je pense que, voilà, les gens sont moins impliqués dans ce genre de choses parce qu'on pense que notre geste ne va pas avoir une influence sur l'environnement. Donc je crois que c'est ça. C'est l'entreprise qui vraiment va nous, va nous mener et alors c'est la masse qui va suivre.

*D'accord. Et alors quelles sont vos motivations pour participer au tri de l'entreprise, pour discuter ce genre de choses ?*

Ben euh la sécurité, je pense que c'est super important, c'est d'éviter... On est là dans un environnement qui est à risque et euh on a d'ailleurs remarqué que suite au, à l'élaboration du *Safety awareness* et puis de ce fichier qui a été mis en place où on peut identifier des, des sources de risque, de problème ou des zones dangereuses, ben là on a vu qu'il y a eu moins d'accidents. Donc ça c'est un relevé qu'on fait et on reçoit souvent cette information. Ça peut-être dans n'importe quel... on l'a relevé par exemple dans un, ce qu'on appelle le *Town Hall* qui est un endroit où toute la société se réunit et qui n'est pas nécessairement l'endroit où on parle de ça mais cette fois-ci dans le dernier *Town Hall* qu'on a eu il y a 2 jours on a parlé du nombre de jours sans accident en disant voilà... ça a été mis en avant et on nous a dit voilà « Le nombre de jours sans accident maintenant il est d'autant... ». Et c'est un chiffre qui va en progression parce qu'on met les outils en place pour éviter les accidents, pour que, pour créer un bon environnement de travail.

*D'accord.*

Donc euh voilà. C'est, au niveau de la sécurité c'est de voir qu'on travaille dans un environnement sûr et qu'on n'arrive pas sur un lieu de travail en disant « Il y a des risques, on ne fait rien pour essayer de les améliorer ». Ce n'est pas du tout le cas. Donc on sait que la société est là pour vouloir améliorer... C'est dans l'intérêt de tout le monde finalement.

*Oui oui*

D'avoir des travailleurs qui puissent être opérationnels et pas d'avoir des travailleurs qui risquent à chaque instant de, d'être en arrêt maladie ou d'avoir, voilà, ou même complet quoi, d'avoir... plus grave.

*Et pour l'écologie peut-être, c'est le même, les mêmes motivations ?*

C'est les mêmes motivations je pense que c'est de sentir que tout le monde est impliqué là-dedans, donc ça donne une impulsion pour que tout le monde aille vers cette direction-là quoi.

*OK d'accord, super. Et alors comment est-ce que vous percevez, vous jugez le fait que l'entreprise est engagée comme ça dans des politiques environnementales, écologiques ?*

Comment je, à mon niveau ?

*Oui ou comment est-ce que vous jugez euh, est-ce que vous trouvez, est-ce que ça vous semble normal ? Est-ce que vous pensez qu'on doit faire moins, plus ? Enfin...*

Je pense qu'on n'en fait jamais assez au niveau de l'environnement, au niveau de la sécurité. C'est quelque chose qui doit vraiment rentrer dans les esprits. Ça doit évoluer et garder vraiment cette ligne de conduite par rapport à ça. Je pense que c'est et je pense que l'environnement va se mettre un peu plus en avant parce que je sens que vous, vous êtes plus intéressée peut-être par la partie écologie qu'environnement si j'ai bien compris.

*Oui enfin c'est l'environnemental...*

L'environnemental, l'écologie c'est ça ?

*Oui dans le sens, enfin l'environnement de travail est important aussi mais c'est dans le sens peut-être nature, enfin oui, écologie.*

L'empreinte de la société sur euh voilà, dans, sur Louvain-la-Neuve, c'est un petit peu dans ce sens-là que...

*Oui, pas spécialement sur Louvain-la-Neuve mais le fait que l'entreprise s'engage à ne pas détériorer l'environnement, enfin, l'environnement de manière large j'ai envie de dire.*

Oui oui, mais là je pense qu'il y a les règles de base auxquelles une société ne peut pas déroger. On a des règles environnementales. C'est clair que si la société ne respecte pas ces règles, elle sait très bien à quoi elle s'expose. C'est, voilà, c'est les inspecteurs qui peuvent arriver, c'est un arrêt d'activités. Donc c'est quelque chose qui est pris au sérieux et au-delà de ça je pense que la société est vraiment consciente de ça et impliquée dans l'environnement. On a, on a par exemple, ça je me souviens... Il y avait une *toolbox meeting* sur le, l'importance de ne pas jeter dans l'évier des produits chimiques, donc de chaque fois bien mettre ça dans des flacons dédiés. Pourquoi ? Parce qu'on a des sondes qui sont placées au niveau, juste à l'entrée entre les éviers et les bacs de rétention, donc ça passe d'abord dans un bac de rétention avant d'être jeté à l'égout. Au niveau de ce bac de rétention il y a des sondes qui mesurent le Ph, qui mesurent les, les, l'alcalinité, enfin différentes choses pour être sûr qu'il n'y ait pas un souci et donc à un moment donné il y a eu, voilà, un pic. On a retrouvé un pic. On a rassemblé toute l'équipe des labos et on a dit « Voilà, il y a eu, il y a eu ça, qu'est-ce qui aurait pu... ». Ce n'est pas montrer quelqu'un du doigt en disant « Euh, euh, attention c'est une erreur, c'est une faute grave ». Non ce n'est pas du tout ça. C'est vraiment dans un esprit de dire, c'est un esprit d'amélioration et c'est un esprit de conscientisation. Par rapport à ça, il y a eu un événement, voilà, on va réagir par rapport à ça. Faites attention de ne pas... et on réunit tout le monde. On ne va pas aller voir quelqu'un qui aurait pu éventuellement jeter, voilà, voire jeter quelque chose dans ses, c'est dans un esprit d'amélioration et pas de pointer quelqu'un du doigt euh par rapport à un problème qui a eu quoi. Donc euh... Voilà.

OK

On nous informe de ça et faites-en bon usage, faites attention quoi.

*D'accord. Très bien. Et alors maintenant il me reste trois petites questions sur euh, plus dans la sphère du travail j'ai envie de dire mais plutôt dans la sphère privée. Ma première question c'est « Qu'est-ce que vous faites chez vous ? Dans votre vie privée, pour l'environnement du coup. Enfin côté écologie, les petites choses, les petits gestes que... »*

Ben le tri des déchets essentiellement mais je ne suis pas plus actif que ça.

*Pas de problème.*

Je n'ai pas une activité euh extra euh, c'est juste de faire attention aux déchets essentiellement.

*D'accord.*

Le verre, ne pas jeter de l'huile, enfin il y a certaines choses qu'on sait et qu'on applique. Les peintures vides ne pas les jeter dans les poubelles mais aller les déposer aux containers. Ce n'est que la gestion du tri mais je pense que c'est déjà pas mal si beaucoup de gens faisaient ça, ce serait déjà extraordinaire. Après une activité plus que ça, je ne l'ai pas. Ma collègue l'a, elle aurait pu peut-être vous répondre. Isabelle qui est très très active à ce niveau-là. Elle a, elle est très sensible à l'environnement et au niveau par exemple des, c'est pour ça d'ailleurs que peut-être Michel vous avait parlé d'Isabelle plutôt que moi mais... Elle a, elle a aussi des ruches dans son jardin. Donc voilà. Elle est très sensible à ce niveau-là.

*Il n'y a pas de problème. Et quelles sont vos motivations pour faire ça ? Par exemple le tri chez vous. Pourquoi vous faites ça ?*

Ben parce que je suis convaincu que si on continue à euh, à avoir un comportement comme nos parents l'ont eu – je ne jette pas la pierre ni à mes parents, ni à mes grands-parents, c'est clair qu'ils n'étaient pas conscientisés – mais si on continue comme ça, on va se retrouver vraiment avec de grosses grosses difficultés, on va laisser aux enfants vraiment une planète vraiment dans un sale... c'est vraiment, pour moi c'est vraiment la survie entre guillemets de l'humanité, c'est de pouvoir avoir une bonne gestion de, des déchets, d'être conscient de l'empreinte qu'on laisse sur la planète quoi.

*Ok d'accord, merci. Et alors la dernière question : « Comment est-ce que, de manière générale, vous êtes sensibilisé à ces enjeux environnementaux ? » Que ce soit dans votre vie privée ou ici sur votre lieu de travail ou comment vous avez été sensibilisé ?*

Ici beaucoup. Euh à l'école je dois dire que nous on n'a rien eu au niveau de l'école mais c'est plutôt plutôt vraiment ici que j'ai été sensibilisé. Je dois reconnaître qu'ils ont vraiment eu une bonne attitude par rapport à ça et directement pris dans le mouvement. Mais au niveau vie privée, je n'ai pas été euh plus sensibilisé que ça.

*D'accord.*

Ni à l'école, ni dans la société dans laquelle je travaillais avant. Mais c'est vraiment dans celle-ci que j'ai été, voilà, sensibilisé.

*Donc le fait que vous vous dites qu'il faut faire attention pour les générations futures, ça vient entre autres d'ici ? C'est via votre boulot que vous avez été sensibilisé à ce genre de choses ?*

Oui, oui, tout à fait.

*Très bien. Donc voilà, c'était ma dernière question. Merci beaucoup.*

Ben j'espère que j'ai...

*Oui oui, ça m'aide beaucoup. Que chacun puisse prendre un peu de temps moi ça me, ça me permet d'avancer dans mon mémoire. Merci beaucoup.*

Ce sera pour la fin de l'année ?

*Oui*

Fin juin ?

*Fin mai déjà, oui. Ce sont mes derniers entretiens.*