

Faculté des sciences économiques,
sociales, politiques et de communication

Quel(s) impact(s) peut avoir le vêtement de travail sur le comportement des travailleurs au sein d'une autorité hiérarchique dans le département logistique de *DreamLand* situé à Lot ?

Colruyt Group

Autrice : Enora Blariau
Promoteur : Bauduin Auquier
Maître de stage : Cédric Maes
Année académique 2023-2024
Master (120) en gestion des ressources humaines

« Notre plus grande gloire n'est pas de ne jamais tomber, mais de se relever chaque fois que l'on tombe. »

Napoléon Bonaparte

Avant-Propos

Tout d'abord, je tiens à remercier mon promoteur, Bauduin Auquier, dont la guidance précieuse m'a permis de réaliser ce mémoire avec un sujet assez singulier. Grâce à son expertise dans le domaine du management humain, j'ai pu non seulement progresser sur le plan académique, mais aussi enrichir mes connaissances professionnelles tout au long de l'expérience de la rédaction de ce mémoire. Je tiens également à le remercier pour sa patience et son soutien, car il s'est toujours adapté à ma situation et a été compréhensif quant à la postposition de ce mémoire pour janvier 2024.

Ensuite, je tiens également à exprimer ma reconnaissance envers *Colruyt Group*, et plus particulièrement envers mon maître de stage, Cédric Maes, du département des ressources humaines, qui m'a permis d'avoir accès à cette mine d'or d'informations inestimable. Mes remerciements vont également aux travailleurs du département logistique de Lot, dont l'implication et l'ouverture lors des entretiens ont permis de partager des expériences fascinantes.

Enfin, je tiens à remercier mes proches pour leur soutien constant, mais également ceux qui m'ont relue pour améliorer la rédaction de ce mémoire, notamment Adeline Blariau, Marine Pilate, Pauline Mauriello et Anne-Sophie Bausière.

Alors que ce mémoire clôture mes années universitaires, je tenais à exprimer ma gratitude quant à l'organisation de la faculté ESPO, qui a été, selon moi, un élément fondamental dans la réussite de mes études. Mes sincères remerciements pour avoir été un élément essentiel de cette belle aventure académique.

Mots clés : vêtements de travail, hiérarchie, coordination du travail

Table des matières

1. Littérature	2
1.1 <i>Une présentation générale du vêtement de travail</i>	<i>2</i>
1.2 <i>Définition du vêtement de travail retenue.....</i>	<i>4</i>
1.3 <i>Hiérarchie vestimentaire</i>	<i>5</i>
1.4 <i>Évolution de l'autorité managériale et son incidence sur le comportement des middle managers</i>	<i>8</i>
2 Problématique.....	12
2.1 <i>Origine du questionnement.....</i>	<i>12</i>
3 Méthodologie.....	14
3.1 <i>Méthodologie adoptée.....</i>	<i>14</i>
3.1.1 <i>Rapport au terrain.....</i>	<i>16</i>
4 Analyse et résultats.....	17
4.1 <i>Nuances de l'entrepôt logistique DreamLand entre préparation online et offline</i>	<i>17</i>
4.1.1 <i>Différences au niveau de la finalité de préparation</i>	<i>18</i>
4.1.2 <i>Différences contractuelles</i>	<i>18</i>
4.1.3 <i>Horaires décalés.....</i>	<i>18</i>
4.1.4 <i>Nuances au niveau des vêtements de travail.....</i>	<i>19</i>
4.2 <i>Le guide de l'équipement de travail.....</i>	<i>20</i>
4.2.1 <i>Le vêtement de travail chez DreamLand offline</i>	<i>20</i>
4.2.2 <i>Le vêtement de travail dans la préparation online</i>	<i>20</i>
4.2.3 <i>L'équipement de protection individuelle.....</i>	<i>20</i>
4.2.4 <i>Les outils de travail</i>	<i>20</i>
4.3.1 <i>Vestimentaire et statut professionnel.....</i>	<i>20</i>
4.3.2 <i>Aspects pratiques et esthétiques du vêtement professionnel</i>	<i>21</i>
4.3.3 <i>Renforcement de l'image de l'entreprise par le vêtement professionnel.....</i>	<i>22</i>
4.3.4 <i>Complexité du sentiment d'appartenance au sein de l'environnement professionnel : une analyse des divers canaux influençant la cohésion d'équipe au-delà de l'homogénéité vestimentaire</i>	<i>22</i>
4.3.5 <i>Évaluation et réponses aux hypothèses</i>	<i>23</i>
4.4 <i>L'influence de la hiérarchie sur le comportement des travailleurs.....</i>	<i>25</i>
4.4.1 <i>Différenciation hiérarchique par le vêtement professionnel.....</i>	<i>25</i>
4.4.2 <i>Renforcement de l'influence hiérarchique par le vêtement professionnel</i>	<i>27</i>
4.4.3 <i>Absence de visibilité hiérarchique et ses conséquences</i>	<i>28</i>
4.4.4 <i>Contraintes des Middle Managers.....</i>	<i>28</i>
4.4.5 <i>Bien-être au travail : aspiration au changement.....</i>	<i>29</i>
4.4.6 <i>Évaluation et réponses aux hypothèses</i>	<i>30</i>
4.5 <i>Impact de la veste des chefs de service sur la spontanéité des travailleurs subordonnés</i>	<i>32</i>
4.5.1 <i>Communication efficace entre cadres et travailleurs subalternes.....</i>	<i>32</i>
4.5.2 <i>Entrave de l'évaluation des collaborateurs par modification de la spontanéité.....</i>	<i>33</i>
4.5.3 <i>Influence exercée par la veste des chefs de service</i>	<i>33</i>
4.5.4 <i>Évaluation et réponses aux hypothèses</i>	<i>34</i>

4.6	Visibilité des personnes responsables au sein de l'entrepôt logistique	36
4.6.1	Point de vue des ouvriers et employés.....	36
4.6.1.1	Coordination et visibilité des activités professionnelles.....	36
4.6.1.2	Importance de la taille de l'entrepôt et de la main-d'œuvre conséquente.....	36
4.6.1.3	Évaluation du point de vue des ouvriers et employés	37
4.6.2	Point de vue des chefs de service.....	38
4.6.2.1	Coordination et visibilité des activités professionnelles.....	38
4.6.2.2	Handicap lié à la visibilité de la veste des chefs de service.....	39
4.6.2.3	Authenticité des travailleurs sur le terrain et stress associé au port de la veste	40
4.6.2.4	Analyse du point de vue des chefs de service	41
4.6.3	Évaluation et réponses aux hypothèses.....	41
5	Partie réflexive	43
5.1	Limites de la recherche	43
5.2	Recommandations.....	44
	Conclusion.....	46
	Bibliographie.....	48
	Annexes.....	52
1.	Personnes interviewées	52
a.	Entretiens individuels (oral + écrit)	52
b.	Entretiens en groupe	53
2.	Guides d'entretiens.....	53
a.	Guide d'entretien individuel pour les ouvriers/employés	53
b.	Guide d'entretien individuel pour les ouvriers/employés version néerlandais	58
c.	Guide d'entretien individuel pour les chefs de service	64
d.	Guide d'entretien en groupe pour les ouvriers/employés	69
e.	Guide d'entretien en groupe pour les ouvriers/employés et le chef de service.....	72
f.	Guide d'entretien en groupe pour les chefs de service et le chef de département..	77
3.	Retranscription des entretiens.....	82
a)	Retranscription de l'entretien n°1 - Jean	82
b)	Retranscription de l'entretien n°2 - Julia	101
c)	Retranscription de l'entretien n°3 - Markus	118
d)	Retranscription de l'entretien n°4 - Léo	133
e)	Retranscription de l'entretien n°5 - Carter	146
f)	Retranscription de l'entretien n°6 - David	157
g)	Retranscription de l'entretien n°7 - Lucia.....	165
h)	Retranscription de l'entretien n°8 - Gilles.....	177
i)	Retranscription de l'entretien n°9 - Julien	192
j)	Retranscription de l'entretien n°10 - Liza.....	200
k)	Retranscription de l'entretien n°11 - Julie	210

l)	<i>Retranscription de l'entretien n°12 - Christophe</i>	218
m)	<i>Retranscription de l'entretien n°13 - Ange</i>	230
n)	<i>Retranscription de l'entretien n°14 - Lien</i>	239
o)	<i>Retranscription de l'entretien n°15 - Nicolas</i>	247
p)	<i>Retranscription de l'entretien n°16 - Nicolas</i>	249
q)	<i>Témoignage écrit n°1 - Hedwige</i>	250
r)	<i>Retranscription de l'entretien n°17 - Christophe, Ange, Julia</i>	250
s)	<i>Retranscription de l'entretien n°18 - Christophe, Ange, Julia, et Gilles</i>	266
t)	<i>Retranscription de l'entretien n°19 - Gilles, Liza et Peet</i>	285
4.	<i>Figures</i>	299
a)	<i>Figure 1: Le T-shirt DreamLand</i>	299
b)	<i>Figure 2: Le polo DreamLand</i>	299
c)	<i>Figure 3: La veste bleue, dite « Boeing »</i>	300
d)	<i>Figure 4: La veste du chef de service</i>	300
e)	<i>Figure 5: La veste grise rembourrée, également appelée « veste Kansas »</i>	301
f)	<i>Figure 6: Le pantalon, ou « de broek » et la salopette, ou « Bretelbroek »</i>	301
g)	<i>Figure 7: La veste de cantinière ou « overgooier » (dialecte néerlandais)</i>	302
h)	<i>Figure 8: La veste pour dame ou « damesvest »</i>	302
i)	<i>Figure 9: Les chaussures de sécurité (ancien modèle)</i>	303
j)	<i>Figure 10: Les chaussures de sécurité (nouveau modèle)</i>	303
k)	<i>Figure 11: Stylo à bille et Cutter</i>	304
l)	<i>Figure 12: Support Vscan</i>	304
m)	<i>Figure 13: Vscan</i>	305
5.	<i>Portal Colruyt Group</i>	305
n)	<i>Figure 14: Screen portal Colruyt Group</i>	305
6.	<i>PowerPoint des besoins nécessaires à la recherche</i>	306
o)	<i>Figure 15: Slide 1</i>	306
p)	<i>Figure 16: Slide 2</i>	306
q)	<i>Figure 17: Slide 3</i>	306
r)	<i>Figure 18: Slide 4</i>	307
s)	<i>Figure 19: Slide 5</i>	307
t)	<i>Figure 20: Slide 6</i>	307
u)	<i>Figure 21: Slide 7</i>	308
v)	<i>Figure 22: Slide 8</i>	308
w)	<i>Figure 23: Slide 9</i>	308
x)	<i>Figure 24: Slide 10</i>	309
y)	<i>Figure 25: Slide 11</i>	309

7. Excel du planning des entretiens (version PDF)	310
z) Figure 26: Planning des entretiens.....	310
8. Mail du division manager sur la réglementation de travail concernant le vêtement de travail.....	310
aa) Figure 27: Mail Division Manager	310

Introduction générale

Jean-Paul Gaultier, une icône dans le monde de la mode, affirme que : « l'élégance est une question de personnalité, plus que de vêtements » (Gaultier, 2019). Mais qu'en est-il alors de l'application de cette maxime emblématique dans le monde professionnel ? Le vêtement professionnel reflète-t-il la personnalité et l'identité des travailleurs sur leur lieu de travail ?

Dans les sciences humaines et sociales, contrairement au bleu de travail qui requiert une attention toute particulière, il existe peu de travaux qui concernent les vêtements de travail avec une réelle réflexion approfondie, mis à part quelques-uns, tels que ceux de Francequin (2008), Villelongue (2012), Barbier et al. (2016), Rennes, Lemarchand et Bernard (2019) et Brucker (2021). Ces quelques travaux affirment néanmoins l'existence d'un intérêt croissant en ce qui concerne cette thématique, tant au niveau universitaire que dans la sphère associative ou muséale (Dupré & Monjaret, 2022).

« Compagnon obligé, le vêtement de travail a longtemps assumé la fonction de marquage typique du système prémoderne d'assignation sociale de place dans les rapports sociaux » (Soulages, 2010). Ce passage met en évidence l'importance accordée à la visibilité de l'ordre social et cette distinction persiste encore dans des sphères spécifiques, comme l'uniforme porté par les organes chargés du maintien de l'ordre public (la police, les militaires, les vigiles), ou encore par certaines entreprises dans la sphère publique, voire dans les magasins de grande distribution ou de services (Soulages, 2010).

Ces types d'institutions, conscientes de cette fonction démonstrative, admettent l'importance de l'effet du vêtement professionnel lors de leurs interactions avec leurs usagers. Ainsi, ce vêtement entraîne un message qui expose l'image de l'entreprise (Soulages, 2010). C'est dans cette idée que le salarié moderne va se situer entre les exigences du règlement externe, ainsi que dans les contraintes de disciplines internes tout au long de son expérience professionnelle (Soulages, 2010).

Dans ce mémoire, nous allons analyser de manière approfondie en quoi le vêtement de travail impacte le comportement des travailleurs au sein du département logistique situé à Lot. Nous allons commencer par une revue de littérature qui expose l'histoire de ce vêtement spécifique et les définitions actuelles régies par la législation belge. Nous allons également explorer en quoi la visibilité d'une hiérarchie peut s'accroître par une tenue professionnelle, ainsi que l'impact des nouvelles normes managériales qui sont associées au comportement des travailleurs. Par la suite, une partie problématique sera dressée au vu de l'enrichissement de la revue de littérature, et dans une approche méthodologique, nous allons expliquer comment l'enquête sera menée au sein de ce département logistique. L'analyse des résultats viendra confirmer ou infirmer nos hypothèses rédigées dans les parties précédentes. Pour terminer, une partie réflexive viendra compléter la recherche en matière de limites et de recommandations, et une conclusion reprendra de manière concise la réflexion adoptée tout au long de cette enquête.

1. Littérature

1.1 Une présentation générale du vêtement de travail

Cela fait des siècles que les travailleurs portent des vêtements spécifiques à leur travail. En effet, nous pouvons constater qu'au Moyen-âge, ils permettaient déjà de se distinguer dans la société. Ce vêtement était en réalité un « symbole du métier » (L'histoire des vêtements de travail, 2017).

Au cours de l'histoire, nous pouvons constater que le vêtement de travail a joué un rôle important dans la protection des travailleurs. Paul Bairoch indique d'ailleurs qu'un phénomène de commerce extérieur, ainsi qu'un développement économique en Europe ont débuté au 19^e siècle (Bairoch, 1976). À la suite de ce constat, nous pouvons en déduire que le vêtement de travail s'est développé lors de cette révolution industrielle. S'il est porté librement par les ouvriers pendant un temps, son utilisation sera peu à peu imposée afin de protéger le travailleur d'éventuels accidents professionnels (Vêtements de travail et image d'entreprise, 2018). En effet, progressivement, la législation de certains pays européens impose dès lors aux employeurs de fournir aux ouvriers des habits adaptés à leurs conditions de travail. Par exemple, « Depuis le 6 juillet 1884, une loi allemande d'assurance contre les accidents encadre en effet le travail usinier et oblige à prendre des mesures préventives pour limiter les arrêts pour accident » (Brucker, 2019). De plus, avec ces nouvelles législations, les inspecteurs de travail ont pour mission de faire appliquer « les normes vestimentaires sur les lieux de travail » (Brucker, 2019).

En ce qui concerne la Belgique, nous pouvons supposer que des réglementations équivalentes aient également été adoptées. En effet, il est probable qu'il y ait eu une influence de ses pays voisins, et ce, pour des raisons de coopération internationale et de fluidité de commerce aux frontières (Benelux, 2017). Comme cité ci-dessus, l'idée d'imposer une tenue de travail était principalement motivée par une nécessité de protéger les travailleurs envers les probables accidents professionnels. Il est donc vraisemblable que la Belgique ait également suivi l'exemple en adoptant des lois qui visent à garantir la sécurité et la santé des travailleurs sur leur lieu de travail (INRS, 2023). Il serait également intéressant de s'approprier les archives législatives belges afin d'en connaître davantage sur les premières lois d'imposition de l'utilisation du vêtement de travail dans les entreprises belges, mais ce sujet nécessiterait une analyse plus approfondie qui ferait alors l'objet d'une autre recherche.

Le vêtement de travail régulièrement employé dans la production porte le nom de « bleu » (Francequin, 2008); cela est simplement dû au fait qu'il était la majorité du temps de cette couleur. Dans le livre *Le vêtement de travail, une deuxième peau*, le vêtement de travail se définit comme étant « le paraître mais (...) aussi l'expression d'une façon d'être, le style (...) le savoir-faire évoqué, c'est une bigarrure mais aussi une distinction » (Francequin, 2008). Les travailleurs ont le sentiment de devoir porter une « « deuxième peau » à la fois obligatoire,

obligeante, contraignante et sécuritaire » (Francequin, 2008). S'il présente l'avantage non négligeable de protéger le travailleur, le vêtement de travail peut néanmoins amoindrir le sentiment d'identité personnelle. En effet, « On notera qu'à l'origine l'habit ne désignait pas n'importe quel vêtement mais une forme typique, une sorte d'uniforme : habit du moine, habit du chevalier, équipement du soldat, etc. Il s'agissait d'une apparence établie donnant à voir quelles fonctions le porteur était, dans tous les sens du terme, investi, et l'autorisant à agir conformément à ces fonctions » (Gadéa, 2016). **L'uniformité de ces vêtements peut ainsi créer une communauté de travailleurs qui s'identifient selon ce qu'ils portent comme vêtements.**

À l'heure actuelle et en fonction de l'entreprise, la tenue de travail peut se décliner sous différentes formes (la couleur, le tissu, le style). En effet, « Les salariés ne portent plus uniquement de simples vêtements de travail mais une vraie tenue inspirée des tendances de la mode et munie de nouvelles technologies textiles. Par exemple, les chaussures de sécurité ressemblent particulièrement à des chaussures de sport (*Figure 10*). Aujourd'hui, une entreprise associe les équipements professionnels à l'image de marque de son entreprise ». (Initial, 2018). De plus, le vêtement de travail peut **renforcer l'image de l'entreprise** tant au niveau interne qu'**externe** (Choy & Shih, 2022) et s'impose « comme une image publique de soi mais surtout comme celle du blason de l'entreprise » (Soulages, 2010). De fait, les uniformes sont le : « *« clothing and artifacts that employees of an organization wear while at work »* (Rafaeli & Pratt, 1993) *which play an essential strategic role in building organization identity and shaping corporate image »* (Karch & Peters, 2017). (De fait, les uniformes sont : « « les vêtements et les objets que les employés d'une organisation portent au travail (Rafaeli & Pratt, 1993) et qui jouent un rôle stratégique essentiel dans la construction de l'identité de l'organisation et dans le façonnement de l'image de l'entreprise (Karch & Peters, 2017) » - traduction libre).

Il existe, par conséquent, au-delà du côté sécuritaire, certaines fonctionnalités implicites qui font débat quand il s'agit de l'imposer (Secteur Juridique, 2014). « Dans le monde du travail, les lois, les règles, les normes, les codes et les usages font le vêtement. L'habillement au/de travail est une combinaison originale de vêtements fournis ou imposés par l'employeur et de vêtements laissés à l'appréciation du/de la travailleur.euse. » (Brucker, 2019). Le vêtement de travail reflète l'image de l'entreprise qui demande au **travailleur d'adopter un comportement adéquat aux valeurs qu'elle représente et véhicule**. Par conséquent, il n'est pas anodin d'apercevoir des travailleurs vêtus d'un vêtement de travail portant le logo de l'entreprise.

Qu'avons-nous appris ?

Présentation générale du vêtement de travail

- Le vêtement de travail a progressé au cours du temps, passant d'un symbole de métier à un besoin de protection des travailleurs.
- De nos jours, il joue un rôle important dans la construction de l'identité des entreprises.

- Cependant, son imposition et ses implications font l'objet de débats dans le monde professionnel.

1.2 Définition du vêtement de travail retenue

Dans le contexte de notre exploration sur l'évolution du vêtement de travail, il est pertinent de souligner la définition du vêtement de travail. Selon le site du *service public fédéral Emploi, Travail et Concertation*, le vêtement de travail : « c'est un vêtement fourni par l'employeur et que le travailleur doit porter dans le seul but d'éviter de se salir. Il ne doit donc pas être confondu avec un équipement de protection individuelle » (SPF, 2023).

Dans le cadre de ce mémoire, nous allons nous concentrer sur le vêtement de travail et non sur l'équipement de protection individuelle, étant donné qu'**il est proposé et non imposé par l'entreprise Colruyt Group**. En effet, dans le cadre de notre étude, nous avons examiné le cadre réglementaire qui entoure le port du vêtement de travail au sein de cette entreprise. Dans le règlement de travail (art 11, §11), il est indiqué que « Tous les membres du personnel qui travaillent dans les succursales et dans les centres de distribution (à l'exception des membres du personnel des services administratifs) sont obligés de porter des chaussures de sécurité, sauf conventions contraires par le biais du CPPT. Le port d'un casque de sécurité est obligatoire pour les conducteurs d'un engin de levage avec lequel le conducteur monte (nacelle à ciseaux, bus, wave). Dans les centres de distribution, le port d'un casque de sécurité est en outre obligatoire aux endroits où l'on entrepose en hauteur. Les membres du personnel qui exercent une fonction lors de laquelle ils entrent directement en contact avec le public ne peuvent pas porter de signes extérieurs d'appartenance et/ou de convictions religieuses. Cette interdiction peut également être imposée pour d'autres fonctions pour des raisons de sécurité et/ou d'hygiène » (*Figure 27*). Il est par conséquent important de souligner que la pratique du port du vêtement de travail n'est pas formellement établie, comme nous le confirme Sébastien Cozza, le « division manager » du département logistique de *DreamLand*. Bien que le règlement de travail énonce certaines exigences, il s'agit effectivement d'une pratique sans base formelle au sein de *Colruyt Group*, ce qui peut engendrer des implications sur la cohérence et l'application uniforme de cette exigence au sein de l'organisation. De ce fait, porter le vêtement de travail est une pratique culturelle propre à chaque département logistique. Dans leur ouvrage *Management Humain*, Taskin et Dietrich indiquent que « De nombreux travaux en sociologie ou en théorie des organisations ont souligné la nécessité de penser la culture au pluriel et en dynamique, à partir des groupes et de leurs interactions. « Pour les sociologues, si la notion de culture d'entreprise a un sens, c'est pour désigner le résultat des confrontations culturelles entre les différents groupes sociaux qui composent l'entreprise (Cuche, 1996) » (Taskin & Dietrich, 2020). En effet, bien que tous les départements logistiques appartiennent à une même entreprise, c'est-à-dire *Colruyt Group*, il existe une différence de valeurs, de pratiques et de cultures au sein de chaque département.

Les seuls équipements de protection imposés à tous les travailleurs sont donc les chaussures de sécurité, mais elles ne semblent pas influencer, de manière spécifique, sur le comportement des travailleurs, et donc, non plus sur le thème de la question de recherche initiale. Le vêtement de travail optionnel se distingue donc des chaussures de sécurité imposées par la loi : « Le port des chaussures de sécurité est obligatoire dans les entreprises du *BTP (Bâtiment et Travaux Publics)*, les travaux de manutention, l'entretien des espaces verts et les travaux forestiers, le nettoyage et l'entretien industriel, les milieux industriels, la menuiserie, les industries lourdes, et tant d'autres secteurs d'activités », et enfin, « sont régies par la norme EN ISO 20345 : 2011 » (Oxwork, 2022).

En effet, le chef de service de la préparation online (entretien n°5, 19/10/2022) précise que : « Premièrement les chaussures de sécurité, c'est obligé, alors tout le monde les utilise. Si t'as des problèmes de pieds, etc., tu peux aussi demander des chaussures médicales. T'as aussi des vestes et des pantalons de travail que les gens peuvent commander, utiliser, et ils ne doivent pas faire le boulot dans leurs habits personnels. Mais c'est un choix, on voit quand même qu'il y a beaucoup de gens qui les commandent, qui les utilisent, alors je trouve ça bien. On peut les commander, et pour eux ça ne leur coûte rien. » (Entretien individuel avec Carter, chef de service online, L.20701-2706).

Qu'avons-nous appris ?
<i>Définition du vêtement de travail retenue</i>
- Il existe une distinction entre vêtement de travail et équipement de protection individuelle. - Le port du vêtement de travail chez <i>Colruyt Group</i>, défini par le règlement de travail, manque de base formelle, ce qui pourrait entraîner des variations dans son application, soulignant des normes culturelles spécifiques à chaque département logistique malgré l'unité organisationnelle. - Il est possible que l'obligation des chaussures de sécurité soit d'application dans certains secteurs. - Dans le département logistique de <i>DreamLand</i>, les chaussures de sécurité sont imposées et le vêtement de travail optionnel est accessible et sans coûts pour les travailleurs.

1.3 Hiérarchie vestimentaire

Dans la continuité de notre exploration sur l'évolution du vêtement de travail et de la définition qui en découle, abordons maintenant la question de la hiérarchie vestimentaire. En effet, il apparaît dans le Code du bien-être au travail belge une loi qui indique que : « Les travailleurs sont tenus de porter un vêtement de travail durant leur activité normale, sauf: 1° si l'analyse des risques visée à l'article I.2-6 a démontré que la nature de l'activité n'était pas salissante, et si le Comité a donné son accord sur les résultats de cette analyse des risques; 2° si, soit en raison de l'exercice d'une fonction publique, soit en raison des usages propres à la

profession et admis par la commission paritaire compétente, les travailleurs doivent porter un uniforme ou un vêtement de travail standardisé, qui est prescrit par un arrêté royal ou dans une convention collective de travail rendue obligatoire » (Code du bien-être au travail). Ou encore, à titre d'exemple, il existe dans le droit du travail français une loi qui stipule que : « Nul ne peut apporter aux droits des personnes et aux libertés individuelles et collectives de restrictions qui ne seraient pas justifiées par la nature de la tâche à accomplir ni proportionnées au but recherché. (Article L1121-1 du Code du travail) » (Cahuac, 2017). Dans l'analyse croisée que nous pouvons faire de ces lois, malgré que ces deux pays diffèrent en matière de justification des restrictions concernant le port du vêtement de travail en fonction de la nature des tâches, des critères et des procédures, il semble que l'objectif reste axé sur l'accomplissement de tâches spécifiques et à la réalisation d'objectifs professionnels définis par l'entreprise.

Cependant, il est important de noter que, malgré ces tâches et objectifs spécifiques, ces vêtements professionnels engendrent des répercussions qui sont parfois volontaires, mais également involontaires sur le comportement des travailleurs. Par exemple, un changement dans la tenue vestimentaire peut vouloir signifier que la personne a changé de statut ou de grade. Au contraire, choisir de ne pas la porter, dans ce cas, peut également être un indicateur. Cela peut aussi vouloir signifier que l'individu veuille **rester accessible**, même à mesure que son niveau hiérarchique augmente au sein de sa fonction (Girardeau, 2015). Par conséquent, le changement de statut au sein d'une fonction entraîne une modification des responsabilités de l'individu concerné, ce qui peut potentiellement exercer une **influence sur le comportement et la vision des personnes subordonnées**.

À titre de métaphore, une étude publiée par Plessis-Lafont (2018) portant sur les agents et cadres travaillant dans le domaine médical, a mis en lumière que l'adoption d'une tenue vestimentaire, principalement composée de vêtements entièrement blancs pour les cadres, avait pour but de diviser l'équipe et d'afficher de manière plus évidente leur position dans la hiérarchie (Plessis-Lafont, 2018).

Par ailleurs, une tendance croissante réside dans l'expression de la hiérarchie au sein de l'environnement professionnel via des choix vestimentaires, en particulier une distinction entre les individus occupant des postes de cadre et les travailleurs dirigés : « Pour les consultant·e·s et plus largement pour les cadres et managers, le vêtement professionnel paraît d'autant moins investi qu'il n'existe pas de règles formelles le définissant, contrairement par exemple à d'autres espaces masculins – la robe des professionnel·le·s du droit, l'uniforme militaire. **Néanmoins**, un certain nombre d'éléments de stylisation vestimentaire – le costume « de ville », la chemise, la cravate – se stabilise au cours du XXe siècle (Mills, 1970); (De Casanova, 2015). Se dessine progressivement un « idiome rituel » (Goffman, 1997) ou « idiome figuratif » (Gadéa, 2016), c'est-à-dire une représentation stylisée du travail et des travailleurs qui l'accomplissent. Il s'agit d'une représentation qui renvoie aux pratiques d'une « masculinité hégémonique » (Connell, 2005) inscrite au croisement des rapports sociaux de genre, de classe

et de race, la figure idéal-typique du cadre étant masculine, « blanche » et de classe supérieure » (Boni-Le Goff, 2019). Par conséquent, cette représentation du manager ou du chef en tant que figure d'autorité peut engendrer des préjugés (positifs ou négatifs) de la part des travailleurs subordonnés à leur égard. Leurs habits professionnels peuvent être interprétés comme un signe évident de leur autorité et de leur rôle, ce qui a le potentiel d'exercer une **influence plus marquée sur le comportement de ces travailleurs** par rapport aux situations où ces managers optent pour des vêtements plus décontractés en milieu professionnel.

De par ce constat et afin d'éviter ce biais, de nos jours, nous tendons de plus en plus vers la décontraction vestimentaire. En effet, selon cet article publié en 2016, ils affirment que « La tenue de travail a longtemps catégorisé les professions. Dans les usines, les ouvriers en bleu de travail ne pouvaient être confondus avec les « cols blancs », cadres de bureaux pour les institutions et le secteur tertiaire. **Mais aujourd'hui**, les mutations du marché du travail ont brouillé ces rigides distinctions de classe. Dans de nombreuses entreprises, le dress code n'est plus vraiment imposé et le jean est toléré, laissant certaines libertés aux salariés. » (Usbek & Rica, 2016). Dans un contexte de déconstruction des normes traditionnelles de genre, une tendance observée est la disparition progressive de la cravate « car la masculinité étant désormais toxique, la cravate se trouve annulée (cancelled). » (Miller, 2021). Cette évolution se traduit par un changement plus profond dans la perception des vêtements professionnels. De plus en plus de managers désirent choisir leurs vêtements personnels dans l'objectif de protéger **une image plus accessible et décontractée** auprès de leurs collaborateurs. En effet, cet effet s'aligne aux changements socioculturels contemporains et répond aux nouvelles attentes en matière de leadership.

Selon cette hiérarchie au travail, nous pouvons en déduire que le vêtement utilisé au travail va définir le rôle ou la fonction du travailleur, car cette distinction des tenues de travail créée va projeter visuellement au travailleur une image plus représentative de la fonction. Le vêtement permet de « mettre en évidence les divisions du travail au sein d'une même organisation (...), la pluralité des positionnements liés aux métiers différents (...) ou aux habilitations diverses au sein d'une même profession, voire les parcours dans la carrière » (Dupré & Monjaret, 2022).

De plus, l'occupation professionnelle, ainsi que les tenues professionnelles qui y sont associées, ont le potentiel d'exercer une influence sur la perception de notre propre identité, mais également sur la perception que nous avons des autres collaborateurs au sein de l'organisation, car « cette composition de soi qui va jusqu'à l'habit contribue à façonner le positionnement au travail (Boirot ; (Delmas, 2019) » (Dupré & Monjaret, 2022). Il est cependant important de différencier le choix individuel du travailleur quant au port du vêtement professionnel, des exigences imposées directement (ex. : un uniforme, un bleu de travail) ou indirectement (ex. : suggestion d'un *dress code*) par un employeur. Nous pouvons percevoir que le choix de se vêtir ou non de vêtements liés au travail peut influencer la manière dont les

travailleurs perçoivent leur environnement de travail. Par conséquent, il est pertinent de conclure qu'un individu qui choisit librement ou de manière imposée de porter un vêtement professionnel se distingue davantage dans son rôle (Karl, McIntyre Hall, & Peluchette, 2013), contribuant ainsi à une **meilleure clarté au sein de la structure organisationnelle** du travail.

De manière synthétisée, il apparaît clairement que l'usage du vêtement de travail comporte des enjeux complexes, ces derniers pouvant s'avérer favorables ou défavorables pour le travailleur. Ainsi, s'il renforce l'image de l'entreprise d'un point de vue externe, il diminue l'identité personnelle au profit d'un renforcement d'identité collective et engage la responsabilité du travailleur via l'image de l'entreprise qu'il renvoie. Pour terminer, les tenues professionnelles servent à mettre en évidence, de manière plus explicite, la structure hiérarchique au sein de l'organisation, ce qui peut entraîner une augmentation de la pression liée à cette hiérarchie.

Qu'avons-nous appris ?
<i>Hiérarchie vestimentaire</i>
- L'usage du vêtement professionnel est multifacette et entraîne des implications sur l'image de l'entreprise, l'identité personnelle des travailleurs ainsi que la dynamique hiérarchique au sein des organisations. - Ces aspects peuvent être favorables ou défavorables selon les perspectives et les choix individuels des travailleurs.

1.4 Évolution de l'autorité managériale et son incidence sur le comportement des middle managers

Après avoir analysé la dynamique de la hiérarchie vestimentaire au sein de l'environnement professionnel, nous pouvons désormais diriger notre attention vers une dimension intrinsèquement liée, bien que distincte, à savoir l'évolution de l'autorité managériale. Alors que les codes vestimentaires peuvent jouer un rôle important dans la manifestation de l'autorité, il est essentiel d'observer comment cette autorité évolue au sein des différents niveaux hiérarchiques, particulièrement chez les middle-managers. En effet, dans la gestion des ressources humaines, il existe des transformations substantielles, et lesquelles ont des répercussions significatives sur le comportement des travailleurs. Cela englobe des aspects tels que la prise de décision individuelle concernant les tenues de travail jusqu'à la gestion par les middle managers de responsabilités déléguées, ainsi que leurs interactions avec les membres de leurs équipes.

Pour commencer, dans les dispositions de l'article 2 et de l'article 3 de la loi belge datant du 3 juillet 1978 et relatives aux contrats de travail, il est écrit que tout individu, qu'il soit ouvrier ou employé, et qui souscrit un contrat de travail, se place sous l'autorité de l'employeur (Moniteur belge, 1978). En conséquence, il est possible d'affirmer que la législation établit, de manière formelle, un rapport de subordination entre l'employeur et le travailleur. Ainsi, le

travailleur subordonné est tenu de se conformer aux directives de l'employeur en échange d'une rémunération.

Toutefois, il est également pertinent de reconnaître l'impossibilité pour un employeur de gérer à lui seul intégralement l'ensemble de ses obligations envers ses collaborateurs. De ce fait, une délégation de pouvoir s'en suivra car : « quand une entreprise atteint une certaine taille et un certain volume d'activité, le chef d'entreprise ne peut en effet pas tout gérer par lui-même. Dans ce cas, il peut déléguer certaines responsabilités à un salarié de l'entreprise. » (Le Friant, 2021). Cette délégation est très complexe, car elle n'est pas régie par le Code du travail mais « ses modalités, règles, conditions de validité ont été précisées au fil du temps par la jurisprudence. » (Le Friant, 2021).

Mais comment ces managers ayant une responsabilité déléguée gèrent-ils les obligations attendues par l'instance supérieure ?

Tout d'abord, « le management intermédiaire constitue un niveau hiérarchique spécifique du management, car il est situé entre le sommet de la pyramide (direction générale) et la gestion de proximité des collaborateurs. Il s'agit donc, comme son nom l'indique, d'un intermédiaire entre deux niveaux hiérarchiques. Le manager intermédiaire a donc une place centrale dans la pyramide. » et « bien souvent, le manager intermédiaire est l'encadrant, le gestionnaire, le « chef » d'une équipe de managers opérationnels (aussi appelés managers de proximité) » (Godefroy, 2023). Cependant, nous pouvons constater que le pouvoir hiérarchique provenant de ce responsable intermédiaire s'est transformé au fil du temps.

Par exemple, dans le cadre d'une étude menée par den Nieuwenboer, Vieira da Cunha et Treviño (2017) dans une grande entreprise de télécommunication, il est démontré que des cadres intermédiaires mettaient en œuvre des stratégies de tromperie au sein de leurs pratiques organisationnelles, qu'ils imposaient ensuite à leurs subordonnés. Cette conduite trompeuse des cadres intermédiaires envers la direction s'explique par une réponse aux pressions croissantes auxquelles ils sont soumis, afin de préserver leur position au sein de l'entreprise (Den Nieuwenboer, Veira da Cunha , & Treviño, 2017). « « En faisant ces déclarations trompeuses, les employés ne courent pas nécessairement après les récompenses financières, explique João Vieira da Cunha. Ils regrettent au contraire une démarche qui, d'une part, prend du temps, et d'autre part, est contraire à l'éthique. Les *middle managers* se plaignent quant à eux de la pression exercée sur eux par des objectifs trop ambitieux ». Et même quand l'objectif est atteint, alors que la tendance à « gonfler » les chiffres devrait normalement s'arrêter, la pression augmente encore car la direction générale décide de revoir à la hausse les objectifs du trimestre suivant. « Membres de la direction générale, *middle managers* et employés participent ainsi collectivement à la création de données erronées. Personne ne souhaite en arriver là, mais ils ont le sentiment de ne pas avoir le choix » (Den Nieuwenboer, Veira da Cunha , & Treviño, 2017). Il est possible de percevoir un sentiment de désespoir parmi les gestionnaires

intermédiaires qui, dans le but de garantir une stabilité professionnelle, finissent par adopter des pratiques trompeuses, contraires à l'éthique de leur fonction.

De plus, depuis l'avènement de la pandémie de la COVID-19, les gestionnaires font face à une pression grandissante qui s'exerce de manière plus intense. Ils sont en effet confrontés à une résistance des directions quant à l'augmentation de la rémunération et aux plans de travail hybrides, tout en devant assurer la gestion du bien-être et les attentes de leurs équipes. Dans l'étude *the FT reford*, il est révélé que 74% des managers pensent qu'ils n'ont pas assez de pouvoir ou de ressources nécessaires afin d'apporter des innovations dans leurs équipes, tandis que 54% disent que la direction n'est pas assez connectée à la réalité des employés (Jacobs, 2022). Les experts de cette étude suggèrent de renforcer le pouvoir des managers en améliorant leurs compétences relationnelles via des formations. Il s'agirait de les encourager au lieu de les pointer du doigt : « *If managers do not have the time to prioritise management, it can have an impact on team performance, conflict and absence, says Ben Willmott, head of public policy at the Chartered Institute of Personnel and Development, a human resources body. « If they are not picked up early, they can escalate and become more time-consuming.* » (Jacobs, 2022). (« Selon Ben Willmott, responsable des politiques publiques au Chartered Institute of Personnel and Development, un organisme de ressources humaines, si les managers n'ont pas le temps de donner la priorité à la gestion, cela peut avoir un impact sur les performances de l'équipe, les conflits et l'absentéisme. « S'ils ne sont pas pris en compte rapidement, ils peuvent s'aggraver et devenir plus chronophages. » » - traduction libre) (Jacobs, 2022).

Cela se confirme notamment dans la préface rédigée par Pierre-Yves Gomez de l'ouvrage « *Management Humain* » écrit par Laurent Taskin et Anne Dietrich (2020) : « Le travail du manager est de plus en plus désincarné, désintégré par les innombrables ratios et normes qu'il faut respecter, les outils de gestion qu'il faut utiliser, les modes managériaux auxquelles il faut souscrire, les rhétoriques creuses avec lesquelles il faut communiquer, les outils de contrôle et de reporting qui engloutissent le temps disponible. » (Gomez, 2020). De nos jours, il est de plus en plus compliqué d'endosser la responsabilité du manager car lui-même subit des pressions hiérarchiques et : « la souffrance du manager vient de ce qu'il a l'impression de *faire du management* mais de ne plus *manager*. Manager quoi ? Manager des êtres humains. » (Gomez, 2020). Par conséquent, il ne suffit plus d'avoir le titre de manager pour asseoir son autorité auprès de son équipe, et dans ce cas, « l'urgence est de redonner un statut et du sens à la gestion des ressources humaines » (Gomez, 2020).

Actuellement, la gestion des ressources humaines a énormément évolué. En effet, auparavant, dans la gestion des ressources humaines traditionnelle, « Les propriétaires (du capital) de l'entreprise définissent la finalité de l'entreprise, le management l'opérationnalise en une stratégie qui se trouve déclinée en politiques spécifiques. Ainsi, la politique de GRH vise-t-elle à contribuer à la stratégie. Les humains sont donc des ressources à mobiliser au mieux pour contribuer à la finalité de l'entreprise. **Or**, si considérer l'humain comme une « ressource » a pu contribuer, dans les années 1980-1990, à légitimer le champ de la GRH en

établissant un lien- au moins théorique- entre les politiques de GRH et performance de l'entreprise, *c'est aujourd'hui cette manière déshumanisée de considérer la personne humaine qui sape la légitimité de la GRH*. Il y a, de nos jours, une revendication sociétale forte appelant à réhumaniser le travail, à respecter et à promouvoir la dignité humaine » (Taskin & Dietrich, 2020).

Cette tendance à l'autorité traditionnelle a donc été remise en cause par certains travailleurs subordonnés, par exemple, dans le cas d'Amazon « ce que les travailleurs (...) dénoncent, au-delà de conditions de travail rudes par leur(s) rythme(s) et leur charge physique et mentale, c'est leur réduction à l'état de machine, leur déshumanisation, par des pratiques de management qu'ils estiment inhumaines » (Taskin & Dietrich, 2020).

Face à cette observation, Laurent Taskin propose une solution, et celle-ci propose un passage au management humain pour « s'inscrire dans les enjeux de notre époque et les relever » (Taskin & Dietrich, 2020). « Il s'agit de dénaturiser la finalité dominante de la gestion des personnes dans l'entreprise » (Taskin & Dietrich, 2020), c'est-à-dire de ne « pas considérer que la GRH a pour seule ambition de contribuer à la performance économique à court terme de l'entreprise » (Taskin & Dietrich, 2020). Pour ce faire, « cette dénaturalisation s'opère par un levier principal : une approche pluridisciplinaire de la gestion des personnes en milieu organisationnel (Taskin & Dietrich, 2020). En effet, « le nouveau management offre **une reconnaissance** plus satisfaisante à l'individu travaillant puisqu'il propose de reconnaître la valeur de l'intégralité de la personne au travail : non plus simplement de l'individu en tant que force de travail, mais également de l'individu en tant que créativité et responsabilité » (Renault, 2007).

Pour terminer cette revue de la littérature, il est impératif de reconnaître l'évolution du pouvoir hiérarchique exercé par les gestionnaires désignés au fil du temps. Il ne s'agit plus seulement d'évaluer les employés en fonction de leurs performances, mais de promouvoir une approche de gestion davantage axée sur l'aspect humain (Lachmann, Larose, & Penicaud, 2010). Les travailleurs ne devraient plus être considérés comme de simples ressources, mais plutôt être appréhendés au travers d'une approche pluridisciplinaire qui prendrait en compte leur humanité au sein de l'entreprise. Ces nouvelles dynamiques devraient en effet être adoptées par les *middle managers*, qui font également face à des pressions hiérarchiques.

De manière résumée, dans un contexte organisationnel, il est évident que la manière de gérer les individus, en l'occurrence les travailleurs, exerce une influence significative sur leur comportement en milieu professionnel. Dans le cadre de ce mémoire, nous nous concentrons par conséquent spécifiquement sur le comportement des travailleurs, en examinant des aspects tels que leur prise de décision concernant le port de la tenue de travail, leur degré d'implication dans l'exécution de leurs tâches (par exemple, le respect du règlement de travail), leur réaction face à l'autorité hiérarchique (acceptation ou contestation), leur réaction face à des situations de stress (modifications dans leur réactivité, tendance à éviter l'autorité, etc.), leur aptitude à

s'adapter à un environnement organisationnel en constante évolution (par exemple, les évolutions en matière de gestion du bien-être au travail), leur capacité à collaborer avec leurs collègues (par exemple, les interactions au sein de l'organisation), et enfin, les réponses et décisions adoptées par les chefs de service (cf. gestionnaires intermédiaires), face à ces divers comportements.

Qu'avons-nous appris ?
<i>Évolution de l'autorité managériale et son incidence sur les comportements des middle managers</i>
- La dynamique entre la hiérarchie vestimentaire et l'autorité managériale, plus particulièrement chez les middle managers, est complexe et interconnectée. - Les évolutions législatives, les pressions des organisations, et la transition vers un management humain influencent la manière dont les travailleurs peuvent réagir ainsi que sur la gestion des ressources humaines en général.

2 Problématique

2.1 Origine du questionnaire

Pour commencer, si nous nous rendons sur le site en ligne Jobs.Colruytgroup (<https://jobs.colruytgroup.com/fr/>) afin de postuler chez eux, nous pouvons remarquer que le vêtement de travail est assez présent sur les photos prises en équipe.

C'est depuis 2018 que je travaillais en tant qu'étudiante au poste de préparatrice de commandes pour le département logistique « online » de *DreamLand*, lequel est situé à Lot. Au cours de cette immersion professionnelle, j'ai pu remarquer qu'il existait des différences entre les habits de travail portés par les ouvriers, les employés, ainsi que les chefs de service. En effet, selon le poste occupé dans l'entreprise, *Colruyt Group* ou *DreamLand* déterminent le vêtement de travail attribué. Par exemple, seuls les chefs de service portent une veste orange fluo (voir section « 4.2. Le guide de l'équipement de travail »), alors que les chefs de département n'en portent pas. Il y aura également une distinction des vêtements professionnels entre les employés de la préparation offline sous la commission paritaire 311 (voir section « 4.1.2. Les différences contractuelles »), recrutés par *DreamLand* (voir section « 4.2.1. Le vêtement de travail chez *DreamLand* offline ») et les ouvriers de la préparation online, recrutés par CLP (*Colruyt Laagste Prijzen*) sous la commission paritaire 119 (voir section « 4.2.2. Le vêtement de travail dans la préparation online »).

De plus, des distinctions existent également au niveau des préparateurs pour la partie online, lesquels portent, suivant le poste occupé, soit une veste grise rembourrée, soit une veste en tissu bleu. Par exemple, seule une catégorie de travailleurs peut porter la veste en tissu bleu à condition d'introduire une demande spécifique auprès de leur responsable. La demande sera

analysée et accordée sous certaines conditions. En effet, un ouvrier de la préparation online affirme que cela dépendait de (entretien n°1, 18/10/2022) : « (...) la fonction que tu occupais dans l'entrepôt. Si tu étais amené à travailler quelques fois au quai, c'était possible que le chef accepte (la veste en tissu bleu). Mais au départ cette veste-là était uniquement réservée quand tu travaillais au déchargement, responsable de quais, à l'extérieur. C'était assez limité. » (Entretien individuel avec Jean, ouvrier online, L.63-66).

Grâce à ma casquette d'étudiante, j'ai pu prendre du recul et ainsi observer le comportement des ouvriers/employés en présence des chefs de service, ces derniers se rendant régulièrement dans l'entrepôt afin de superviser/surveiller le travail qui y est effectué. Ainsi, en présence des chefs, et plus particulièrement de ceux portant leur veste orange fluo, j'ai pu constater une augmentation du stress des ouvriers car ils faisaient plus attention à leur travail, ou essayaient de montrer qu'ils étaient maîtres de la situation sans oser avouer les éventuels problèmes rencontrés. Depuis 2019, j'ai pu également remarquer que les chefs de service ont perdu l'habitude de porter leur habit de travail. C'est en observant toutes ces réalités de terrain et en effectuant quelques lectures scientifiques au sujet des enjeux liés à l'habit de travail, de son rôle dans l'entreprise mais aussi des contraintes qu'il peut entraîner, que la question suivante s'est imposée à moi : « ***Quel(s) impact(s) peut avoir le vêtement de travail sur le comportement des travailleurs au sein d'une autorité hiérarchique dans le département logistique de DreamLand situé à Lot ?*** »

Les hypothèses qui découlent des premières lectures et qui sont en lien avec la question de recherche sont :

- **H1 : Le sentiment de collectivité est renforcé auprès** des travailleurs qui portent un habit de travail identique. Cela **entraîne une implication plus forte** dans les tâches à effectuer, et ce, à chaque niveau hiérarchique.
- **H2 :** Les chefs de service qui portent **leur veste** donnent aux travailleurs subordonnés l'impression qu'ils ont un pouvoir hiérarchique plus fort. Par conséquent, les directives exercées sur les travailleurs **auront plus d'effets sur leurs agissements** que dans les situations où les chefs de service ne la portent pas.
- **H3 :** Lorsqu'un chef de service porte sa veste et passe dans l'entrepôt, la spontanéité des travailleurs est plus altérée que dans les situations où il ne la porte pas.
- **H4 :** Le vêtement de travail permet une meilleure organisation des travailleurs. Les travailleurs qui ont besoin d'être dirigés sauront plus **facilement repérer/localiser les personnes responsables** dans l'entrepôt lorsqu'elles portent leur vêtement de travail.
- **H5 :** La couleur de l'habit de travail du chef peut exacerber la nervosité des travailleurs subordonnés lorsque le chef de service est présent sur les lieux.

Qu'avons-nous appris ?
<i>Origine du questionnaire</i>
- L'étude se concentre sur l'influence que peut avoir le vêtement de travail sur le comportement des travailleurs au sein d'une hiérarchie, en considérant une multitude d'hypothèses en lien avec la collectivité, le pouvoir hiérarchique, la spontanéité, l'organisation et le couleur des vêtements.

3 Méthodologie

3.1 Méthodologie adoptée

Pour commencer à vérifier ces hypothèses, c'est aux services centraux de *Colruyt Group* à Halle en Belgique, dans le département du recrutement et de la sélection que je me rends. En effet, la personne responsable de mon stage, Cédric Maes, m'a assuré pouvoir me mettre en contact avec les personnes qui pouvaient m'aider à planifier des entretiens dans le département logistique de *DreamLand*. Ces entretiens m'ont délivré des éléments de réponses essentiels à ma question de recherche. L'enquête est de type qualitative car elle est plus appropriée à l'analyse des résultats. En effet, la recherche qualitative permet d'assimiler certains éléments implicites en analysant en profondeur ces résultats d'entretiens réalisés sur place. Analyser la réalité du terrain permet de comprendre si le port de l'habit de travail a une influence effective sur le comportement des travailleurs.

L'enquête se limite à un seul champ, soit celui de *Colruyt Group* car, bien qu'une multitude d'organisations prônent le port de l'habit de travail (comme *Delhaize*, par exemple), le champ d'étude peut devenir trop vaste et compliquer l'analyse des résultats. L'étude se focalise également sur un seul département logistique de *Colruyt Group* afin d'éviter de généraliser les résultats à d'autres départements qui possèdent tous une organisation qui leur est propre (cf. Théorie Taskin et Dietrich, 2020). De plus, elle ne s'applique pas non plus aux résultats qui pourraient être appliqués aux magasins alimentaires. Enfin, la méthode se base sur une enquête empirique mais également sur des entretiens.

Pour appuyer la recherche de type qualitative, les entretiens peuvent être réalisés individuellement mais également en groupe. En effet, avoir différents points de vue par le biais de conversations permet de mettre en évidence les différences en termes d'aspects socioculturels. Ainsi, l'objectif est d'interroger le chef de service logistique et les ouvriers de *Colruyt Group* de manière individuelle, mais également de m'enquérir auprès de groupes en groupes composés de chefs, d'employés et d'ouvriers. De cette manière, comparer les entretiens permet de mettre en lumière des éléments de réponse essentiels à la question de recherche. La méthode est par conséquent d'interroger le chef, les ouvriers et les employés de manière isolée, ensuite d'insérer le chef dans un groupe de travailleurs, puis isoler ce groupe de travailleurs sans ce chef et comparer les comportements adoptés par le chef et les travailleurs dans chacune

de ces situations. L'objectif est de « trouver des personnes susceptibles d'apporter le plus par rapport aux questions posées » (Kaufmann, 1996).

Les entretiens semi-directifs, réalisés dans un temps requis, permettent de rester focalisés sur la thématique de recherche. Savoir gérer le temps de l'entretien doit être la préoccupation de l'enquêteur car trop ou peu de questions peuvent altérer la qualité des éléments de réponse des personnes interrogées. Cependant, il n'est pas interdit d'approfondir le sujet en posant une nouvelle fois des questions à l'intervenant si la réponse à la question semble incomplète. Un entretien semi-directif est préférable pour cette recherche car il ressemble plus à une conversation qui va enrichir les éléments de réponse. C'est pour cela que les questions de types « fermées » sont à éviter dans ce genre d'entretien. Pour réaliser les entretiens, un guide d'entretien est une bonne pratique car il permet de rester centré sur les ressentis des personnes interrogées quant au port de l'habit de travail et aux éventuelles relances en cas de longs moments de silence au cours de la conversation. Ces moments de silence peuvent toutefois être pris en considération dans l'analyse dans la mesure où ils constituent également des éléments de réponse. Évidemment, bien que le guide d'entretien soit présent, il n'empêche pas de rebondir sur certaines réponses des intervenants en posant des questions plus approfondies.

La priorité de ces entretiens est de comprendre ce que les chefs/ouvriers/employés de l'entreprise pensent/ressentent plutôt que de prouver leur véracité. La démarche déductive est idéale car c'est « le raisonnement qui conduit toute proposition générale à ses implications particulières » (Beaugrand, 1988).

En ce qui concerne les entretiens, ils seront privilégiés en face-à-face. La permission d'enregistrer ces entretiens est un avantage pour l'analyse afin de pouvoir revenir plus facilement sur les éléments évoqués. Dans un souci de confidentialité, avant de commencer chaque entretien, il est assuré aux répondants que leur témoignage reste anonyme à l'exception de la fonction occupée. Ce processus permet d'introduire un climat de confiance vis-à-vis de ce qu'ils pourraient affirmer lors de cet entretien. Du fait de cet anonymat, un nom d'emprunt sera utilisé pour chaque répondant.

Progressivement, réaliser plusieurs entretiens dans un temps imparti permet une certaine maîtrise/professionnalisme du sujet abordé (de Sardan, 1995). De Sardan évoque, dans *La politique de terrain* publié en 1995, que le fait de réaliser plusieurs entretiens permet également de développer les questions dans les cas suivants.

Il convient de préciser également que l'intelligence artificielle *ChatGPT* est un outil qui a facilité la formulation, la correction, et l'amélioration de la rédaction de ce mémoire (orthographe, grammaire, syntaxe). Il est impératif d'assurer au lecteur que l'ensemble du contenu rédigé reste le fruit de mon analyse, et que l'utilisation de cet outil n'a en aucun cas altéré la pertinence de cette étude.

Qu'avons-nous appris ?
<i>La méthodologie adoptée</i>
- L'étude se base sur une approche qualitative à travers d'entretiens individuels et de groupe afin d'explorer l'impact du port du vêtement professionnel sur le comportement des travailleurs dans le département logistique de <i>DreamLand</i>.

3.1.1 Rapport au terrain

Dans le cadre de ma deuxième année de master en gestion des ressources humaines, j'ai débuté, le 12 septembre 2022, mon stage dans les services centraux de *Colruyt Group* à Halle. J'ai intégré le département « recrutement et sélection » afin de traiter les profils de magasiniers vendeurs de la Région wallonne. Grâce au stage, j'ai eu accès au *portal* de l'entreprise (*Figure 14*), qui m'a permis de prendre contact par mail avec le « chef de département », David Dopchie, et le « division manager », Sébastien Cozza, du département logistique de Lot. Ainsi, un entretien *Skype* a été planifié avec Sébastien Cozza afin de lui expliquer le projet de l'étude et les besoins que nécessitait celle-ci. À la fin de cette visioconférence, il a planifié dans nos agendas respectifs (toujours via le *portal* dont l'accès est uniquement réservé aux collaborateurs) une réunion à réaliser sur place, à Lot, en vue de lui présenter via un *PowerPoint* la situation, ainsi que les besoins de la recherche (*Figure 15->Figure 25*).

L'entretien a eu lieu le 4 octobre 2022 avec David D., Sébastien C. et François D., un autre chef de département. À la fin de la présentation, les personnes susmentionnées ont suggéré des améliorations aux hypothèses de recherche et ont assuré que les entretiens nécessaires seraient planifiés, à condition d'interroger également les travailleurs de l'équipe « offline » du département et de réaliser certains entretiens en néerlandais. Précisons que dans le département offline, le principe d'habit de travail est différent pour les employés. Les explications sur les différences entre la préparation online et offline seront expliquées dans le point 3.2 ci-dessous.

Un dernier rendez-vous a été planifié le 13 octobre 2022 en présentiel avec les chefs de département dans le but d'organiser les entretiens. Étant donné que la grosse période de commandes online et offline commence en novembre, il m'a été explicitement demandé de planifier l'intégralité des entretiens au mois d'octobre. Passé ce délai, ils ne pouvaient plus fournir de travailleurs sur leur temps de travail rémunéré. Préalablement aux entretiens, j'ai pu obtenir un document avec des critères de sélection pour les candidats. En effet, grâce à mon maître de stage, j'ai eu l'accès à un document complet sur certains critères de l'entièreté des travailleurs de ce département logistique. Avoir une certaine représentativité dans les entretiens (sexe, langue, ancienneté) en fonction du nombre de travailleurs dans l'entreprise est nécessaire. Par souci de protection des critères confidentiels concernant les travailleurs, l'accès de ce document n'est pas accordé par les services centraux de *Colruyt Group*.

Une fois toutes ces informations transmises au personnel et les entretiens avec les chefs de département planifiés, Anja Rokegem, la cheffe de service du *DreamLand* offline, s'est chargée de sélectionner les candidats, de créer les créneaux horaires et de réserver les salles de

réunion (*Figure 26*). Ainsi, pour réaliser les entretiens individuels, un local assez chaleureux a été mis à disposition. Il était composé d'une table de pique-nique en bois et des murs végétaux qui instaurent un climat de confiance et facilitent une discussion plus « spontanée ». Pour les entretiens groupés, c'était une salle de réunion plus « officielle » et plus grande qui a été choisie.

Concernant la sélection des candidats au second tour pour les entretiens en groupe, ceux qui semblent les plus pertinents pour répondre de manière précise à la question de recherche ont été choisis.

Mes premiers entretiens ont commencé le 18 octobre 2022 tandis que les derniers se sont terminés le 27 octobre 2022. Au total, 18 entretiens ont été réalisés sur Lot, mais seuls 17 seront retranscrits dans un souci de pertinence. Postérieurement, quelques entretiens supplémentaires ont été menés afin de compléter la recherche. Ainsi, le 03 mars 2023, une ancienne étudiante du département online a apporté son témoignage écrit quant à l'impact du port de l'habit de travail dans l'entrepôt. Et pour terminer, un dernier entretien a été réalisé avec un autre chef de service online le 23 mars 2023 à Lot afin d'obtenir des explications quant aux différences entre la préparation online et offline au sein de l'entrepôt logistique *DreamLand*. Des précisions sur ces différences ont été apportées par ce même chef de service le 02 septembre 2023.

Qu'avons-nous appris ?
<i>Rapport au terrain</i>
- Dans le cadre d'un stage en GRH chez <i>Colruyt Group</i>, une étude sur l'impact du vêtement professionnel dans le département logistique de <i>DreamLand</i> à Lot a été réalisée. - Les entretiens ont été planifiés avec les chefs de département et travailleurs pour octobre 2022 en utilisant des critères de sélection. - Environ 18 entretiens ont été réalisés, explorant ainsi les perceptions des travailleurs sur le terrain.

4 Analyse et résultats

4.1 Nuances de l'entrepôt logistique *DreamLand* entre préparation online et offline

Les raisons pour lesquelles la préparation online située à Hellebroek a déménagé en septembre 2019 étaient qu' (entretien n°16, 02/09/2023) : « On a déménagé car l'entrepôt à Hellebroek était trop petit, et puis comme on préparait l'assortiment de *DreamLand*, c'était plus logique d'être dans le même bâtiment parce que tous les jours, avant il y avait des camions qui faisaient Lot/Halle pour apporter la marchandise donc quitte à déménager, le plus logique était d'être l'un à côté de l'autre comme on vendait le même assortiment. » (Entretien individuel avec Nicolas, chef de service online, L.6940-6944).

Selon le chef de service online, la particularité du (entretien n°15, 23/03/2023) : « *DreamLand* offline c'est qu'ils réapprovisionnent que les magasins *DreamLand*. C'est un peu comme les départements de nourriture chez *Colruyt*, tout ce que les magasins vendent, ils sont réapprovisionnés grâce à l'entrepôt. C'est le même chez *DreamLand*, ils sont réapprovisionnés par l'entrepôt offline, et nous dans l'online on est spécialisés dans les commandes en ligne mais on est plus élargis que *DreamLand* parce qu'on fait aussi du *Dreambaby*, *Klassewijnen* et *Newpharma*. Si tu veux un exemple facile, si tu achètes un *Monopoly* sur le site internet, c'est le côté online qui le prépare. Par contre, si tu achètes un *Monopoly* dans un *DreamLand* le plus proche de chez toi, il est préparé par les magasiniers de chez *DreamLand* offline. » (Entretien individuel avec Nicolas, chef de service online, L.6851-6859).

4.1.1 Différences au niveau de la finalité de préparation

Au niveau de la préparation (entretien n°15, 23/03/2023) : « La particularité c'est que dans l'online, par exemple si tous les jours un client commande un *Monopoly* pour untel magasin *Colruyt*, ben tous les jours on va le faire sortir alors que le *DreamLand* offline va préparer 50 articles sur une palette pour fournir au magasin, et c'est seulement quand untel magasin *DreamLand* en aura vendu par exemple 40 sur les 50, qu'il y aura une alarme dans le système où il faudra réapprovisionner le *DreamLand* en question. Donc chez online, tu peux préparer le même article tous les jours alors qu'eux vont peut-être le faire une fois par mois mais ils vont envoyer en une fois X pièces. » (Entretien individuel avec Nicolas, chef de service online, L.6864-6870).

4.1.2 Différences contractuelles

La différence au niveau des contrats également, c'est que (entretien n°15, 23/03/2023) : « Chez *DreamLand* offline ils sont employés sous la commission paritaire 311 (CP 311). Et la préparation online est toujours liée à *Colruyt* (CLP- *Colruyt Laagste Prijzen*) encore pour quelques temps, *Collishop* plus exactement, sous la commission paritaire 119 (CP 119), et eux sont ouvriers. La différence exactement entre les deux c'est qu'eux (les employés) sont payés au mois, ils ont un plus petit pécule de vacances parce que quand eux prennent congé ils ne sont payés, alors que les ouvriers, quand ils sont en congé annuels, ils ne sont pas payés mais par contre ils touchent un plus gros pécule de vacances au mois de mai. » (Entretien individuel avec Nicolas, chef de service online, L. 6874-6880).

4.1.3 Horaires décalés

Au niveau des horaires, il subsiste également des différences (entretien n°15, 23/03/2023) : « En fait il faut voir l'entrepôt *DreamLand* offline comme un entrepôt à part parce qu'ils étaient sur une île depuis longtemps, tout seuls. Ils faisaient leur propre logistique, et ils ont toujours travaillé en 8-16h car ça leur allait vu qu'ils avaient une plus petite logistique, ils n'avaient pas besoin de travailler en horaires à pause. Et l'online, on est toujours *Colruyt*, et on travaillait principalement pour *Collishop*, puis comme *DreamLand* a commencé à vendre en

ligne il y a 8 ans je pense, ben on a commencé à faire les commandes en ligne pour *DreamLand*, puis pour *Dreambaby*, et comme maintenant *Collishop* est fini ben on se rapproche et on vient se coller à *DreamLand* et alors comme on a encore nos spécificités de 6-14-14-22h, maintenant fallait choisir un modèle pour le futur. Et c'est le modèle 6-14-14-22h qui va rester. » (Entretien individuel avec Nicolas, chef de service online, L.6884-6892). En effet, *Collishop* ferme son site de vente le 09 novembre 2020 car *Colruyt Group* veut se concentrer davantage sur ses enseignes *DreamLand*, *Dreambaby*, *Fiets* !, etc (Van Driessche, 2020).

Par conséquent, ces deux parties ont pour ambition de fusionner ensemble, et au niveau du statut, (entretien n°15, 23/03/2023) : « Ils seront tous employés mais ils gardent les horaires 6-14-14-22h, donc les horaires à pause. » (Entretien individuel avec Nicolas, chef de service online, L.6903-6904).

4.1.4 Nuances au niveau des vêtements de travail

Il existe également une **différence entre les vêtements entre l'offline et l'online** (entretien n°15, 23/03/2023) : « (...) *DreamLand* était à part sur son île et eux dans les magasins ils ont un polo bleu ou T-shirt bleu s'ils sont en été, et chez *Dreambaby* c'est exactement le même sauf que c'est bleu marine et blanc. Mais sinon c'est le même principe, et eux c'est une structure indépendante, donc ils avaient décidé depuis la nuit des temps de travailler avec des polos et des T-shirts bleus avec le prénom tout ça, et nous chez Online on est *Colruyt* et dans la logistique *Colruyt* tu n'as pas de polo avec ton nom et tout ça, mais tu as une salopette de travail, une veste de travail, la veste Boeing donc la bleue que souvent tu commandes quand tu travailles spécifiquement au quai. Donc la particularité vient surtout du fait que nous on est *Colruyt* donc on porte les mêmes vêtements que tout le *Colruyt* logistique. Et *DreamLand* offline est une plus petite entité qui a décidé depuis des années d'offrir des polos à ses vendeurs, et donc en logistique ils ont exactement le même polo que les vendeurs en magasin. Par exemple quand tu vas chez *Colruyt*, eux ils ont un tablier, et ils ont donné un peu la même chose en logistique, mais pas les mêmes couleurs, c'est de là que tu as un assortiment différent de vêtements. Et il y a aussi des spécificités chez *DreamLand*, par exemple ils ont un sac banane pour mettre leurs outils. Donc le cutter, le *bic* (stylo à bille), etc. Et nous chez online, on est dans le même bâtiment mais on a essayé de ne pas mettre des sacs bananes par exemple. Mais eux ils en ont depuis X temps, c'est le même pour les polos. » (Entretien individuel avec Nicolas, chef de service online, L.6909-6925).

Les nombreuses différences entre ces deux parties sont dues au fait que (entretien n°15, 23/03/2023) : « (...) comme c'est *DreamLand* et qu'ils sont environ 900 employés, c'est petit donc ils ont décidé pour, aussi bien la logistique que pour les magasins, de mettre les mêmes vêtements alors que chez *Colruyt* en logistique t'as déjà 5000 à 6000 personnes, dans la vente 8000 à 9000 personnes, donc ils ne voulaient pas les mêmes vêtements. » (Entretien individuel avec Nicolas, chef de service online, L.6930-6933).

4.2 Le guide de l'équipement de travail

4.2.1 Le vêtement de travail chez DreamLand offline

- Le T-shirt *DreamLand* (Figure 1)
- Le polo *DreamLand* (Figure 2)
- La veste bleue, dite « Boeing » (Figure 3)
- La veste du chef de service (Figure 4)

4.2.2 Le vêtement de travail dans la préparation online

- La veste du chef de service
- La veste grise rembourrée, également appelée « veste Kansas » (Figure 5)
- La veste bleue, dite « Boeing »
- Le pantalon, ou « *de broek* » et la salopette, ou « *Bretelbroek* » (Figure 6)
- Veste de cantinière ou « *overgooien* » (dialecte néerlandais) (Figure 7)
- Veste pour dame ou « *damesvest* » (Figure 8)

4.2.3 L'équipement de protection individuelle

- Les chaussures de sécurité : un ancien et un nouveau modèle (Figure 9 et Figure 10)

4.2.4 Les outils de travail

- Stylo à bille et Cutter (Figure 11)
- Support Vscan (Figure 12)
- Vscan (Figure 13)

4.3 Le vêtement de travail comme facteur de sentiment d'appartenance

4.3.1 Vestimentaire et statut professionnel

Dans la théorie de Gadéa (2016), il a été formulé que l'uniformité vestimentaire liée au contexte professionnel amène un rôle significatif dans la création d'une cohésion au sein d'une communauté de travailleurs, ce qui favorise l'identification personnelle à un rôle fonctionnel. Dans ce témoignage écrit, une étudiante affirme que le fait de porter un vêtement de travail qu'une personne fixe dans l'entreprise peut porter a joué un rôle important dans l'image qu'elle reflétait au sein de cette entreprise. Cette étudiante avait exceptionnellement demandé une veste de préparation (Figure 8). à sa responsable car, étant diabétique de type 1, elle désirait avoir des poches afin de pouvoir porter plus facilement son matériel médical lors de ses prestations (témoignage écrit n°1, 03/03/2023) : « Le fait de porter une veste *Colruyt* officialisait le poste que je pouvais avoir au sein de l'entreprise. Je m'explique, on m'a plusieurs fois arrêtée dans les couloirs pour me féliciter de mon poste de fixe, ou alors on me demandait si j'avais arrêté mes études pour travailler dans l'entreprise *Colruyt*. La veste signifiait que j'avais obtenu un statut de fixe au sein de l'établissement, cela imposait un peu le respect de mes collègues. Après,

lorsque j'expliquais que c'était uniquement pour m'aider à tenir tout mon matériel (piqûres pour le diabète, mouchoirs, clés, *bic* et cutter) je redescendais un peu dans l'estime des gens. Je ne sais pas si c'est estime est le mot exact à utiliser, mais j'étais redescendue à la place d'étudiante ouvrière. Plus du tout une fixe, donc moins d'importance pour mes collègues » (témoignage écrit avec Hedwige, étudiante online, L.6236-6243). Nous pouvons alors constater que dans cet extrait, comme dans la théorie énoncée, le statut du travailleur est fortement lié à la tenue vestimentaire. Chez *Colruyt Group*, il existe une différence d'apparence entre les intérimaires, les étudiants et les fixes. De plus, les intérimaires et/ou les étudiants ont l'habitude de porter une chasuble jaune lors de leur entrée en service dans ce département logistique (entretien n°1, 18/10/2022) : « (...) en préparation tout le monde a sa petite veste, voilà le seul truc c'est les personnes en formation qui ont leur chasuble jaune là, mais bon. Et alors, ouais le responsable de quai qui a une veste orange. » (Entretien individuel avec Jean, ouvrier online, L.403-405).

4.3.2 Aspects pratiques et esthétiques du vêtement professionnel

Cependant, en ce qui concerne le sentiment de cohésion dans un groupe, il est reflété que le choix de commander ou non un vêtement pour le travail passe par d'autres vecteurs. Tout d'abord, l'idée principale dans le choix de porter un vêtement de travail est essentiellement liée à des aspects pratiques, comme ne pas salir ses vêtements personnels ou encore afin de pouvoir porter son stylo à bille, cutter (*Figure 11*), et dans certains cas, son téléphone (entretien n°4, 18/10/2022) : « Je pense que c'est personnel, peut-être que des gens se disent : « tiens je n'ai pas envie d'abîmer mes vêtements personnels » (...). » (Entretien individuel avec Léo, employé offline, L.2370-2372). Ou si l'on demande si ça les dérange que l'on supprime le vêtement de travail, un employé répond (entretien n°6, 19/10/2022) : « *Ik zou dat een beetje ambetant vinden, want er zijn mensen aan de kaai. Daar is het dan koud en die hebben een vest van het werk nodig dat vuil kan worden en gescheurd worden.* » (« Je trouverais cela un peu gênant, parce qu'il y a des gens sur le quai. Il fait froid là-bas et ils ont besoin d'un gilet de travail qui peut se salir et se déchirer. » - traduction libre) (Entretien individuel avec David, employé offline, L.3192-3193). Et (entretien n°18, 18/10/2022) : « Moi j'ai choisi la veste parce que je peux mettre un mouchoir, mon *bic* (stylo à bille), j'ai tout mais si c'était un pull, je n'aurais pas pris. » (Entretien en groupe, Julia, ouvrière online, L.7753-7755) ou encore (entretien n°14, 25/10/2022) : « (...) *het heeft eigenlijk alleen maar een praktische functie. Dat ik daar mijn bic en mijn mes kan insteken en ook een telefoon. Maar voor de rest nee.* » (« Mais ça n'a qu'une fonction pratique. Je peux y mettre mon *bic* (stylo à bille) et mon cutter et aussi un téléphone. Mais à part ça, non. » - traduction libre) (Entretien individuel avec Lien, ouvrière online, L.6712-6713).

De plus, le vêtement de travail n'est pas non plus choisi pour son aspect esthétique, comme la cheffe Liza le précise (entretien n°10, 24/10/2022) : « ce n'est pas si ... esthétique pour les femmes (rires). C'est plus facile pour mettre votre téléphone dans la poche mais non, je ne vois pas la valeur. » (Entretien individuel avec Liza, cheffe de service offline, L.4929-

4930). Lien, une employée offline ajoute (entretien n°14, 25/10/2022): « (...) *Voor mij is het vooral een praktische functie. (...). Het is gemakkelijker en het beschermt uw kleren voor de rest. Maar naast het werk wil ik dus een vrouw zijn en dan wil ik niet meer in een schort rondlopen. Dan wil ik geen veiligheidsschoenen meer gaan doen. Dat is een feit.* » (« Pour moi, c'est surtout une fonction pratique. (...). C'est plus facile et cela protège vos vêtements pour le reste. Mais en dehors du travail, je veux être une femme et je ne veux plus me promener avec un tablier. Je ne veux plus porter de chaussures de sécurité. C'est un fait. » - traduction libre) (Entretien individuel avec Lien, ouvrière online, L.6658-6662).

4.3.3 Renforcement de l'image de l'entreprise par le vêtement professionnel

Dans la littérature, Choy et Shih (2022) décrivent le vêtement de travail comme un moyen de renforcer l'image de l'entreprise. Bien que cet effet soit corroboré par nos entretiens, il apparaît que ce renforcement de l'image ne se traduise pas nécessairement tel un avantage perçu par une partie des travailleurs interrogés. En effet, une ouvrière offline explique avoir honte de le porter (entretien n°17, 27/10/2022) : « (...) Pour moi, le sentiment est différent. Moi, je le mets ici. Ça va montrer que je travaille ici, mais je mets tout dedans et si quelqu'un a une question, comme je fais du stock-contrôle, je vais les aider. Mais quand je pars d'ici, je n'ai pas envie que l'on voie que je travaille chez *Colruyt*. Je ne suis pas fière de travailler ici donc, je ne préfère pas le mettre, même pour les chaussures de travail, je change tous les jours avec mes chaussures personnelles. » (Entretien en groupe, Julia, ouvrière online, L.7194-7199). Ou encore, (entretien n°17, 27/10/2022) : « (...) il y a des personnes qui travaillent ici, mais qui ne veulent pas être identifiés à la société en fait. » (Entretien en groupe, Ange, employé offline, L.7194-7199).

4.3.4 Complexité du sentiment d'appartenance au sein de l'environnement professionnel : une analyse des divers canaux influençant la cohésion d'équipe au-delà de l'homogénéité vestimentaire

De manière générale, le sentiment d'appartenance ne se limite pas à des aspects superficiels (entretien n°5, 19/10/2022) : « Chez nous, non. Allez, moi aussi je ne le porte presque jamais (le vêtement de travail) sauf mes chaussures de sécurité. C'est comme tu dis, je n'ai pas vraiment besoin de vêtements pour me sentir dans le même groupe. C'est seulement oui, la visibilité. Si tout le monde porte la même chose, ça donne une vue de collectivité. Mais le sentiment intérieur, ça peut être différent. » (Entretien individuel avec Carter, chef de service online, L.2908-2912). De prime abord, il aurait été plausible de postuler que l'homogénéité vestimentaire des travailleurs crée un sentiment de collectivité et de cohésion au sein d'une équipe. C'est une stratégie que *Colruyt* essaie également de transmettre, comme illustré sur leur site internet où les travailleurs portant l'habit donnent l'impression d'équipes renforcées (<https://jobs.colruytgroup.com/fr/>). Dans notre cas, ce sentiment d'appartenance s'effectue via d'autres canaux tels que la **langue et l'investissement** des collègues (entretien n°2, 18/10/2022) : « (...) Déjà quand ils parlent néerlandais, c'est plus facile. Quand je raconte une histoire c'est

plus difficile de le faire en français, mais pour le reste, je préfère quand même les collègues qui travaillent comme il faut, qui sont corrects avec tout le monde, je préfère quand c'est juste. Il y a des limites quoi. (...) » (Entretien individuel avec Julia, ouvrière online, L.1055-1059), **le covoiturage** (entretien n°1, 18/10/2022) : « (...) Voilà je ne pense pas vraiment appartenir à un groupe. Oui, j'appartiens à un groupe mais plus, comment, avec des gens... Voilà, je fais du covoiturage oui, j'appartiens à un groupe. Mais à part ça ... » (Entretien individuel avec Jean, ouvrier online, L.507-509), ou le fait de **partager la même fonction** (entretien n°3, 18/10/2022) : « Oui celui de la réception (rires). On a même créé un groupe *Messenger*, juste nous hein, pas d'autres gens. » (Entretien individuel avec Markus, employé online, L.1772-1773) ou encore (entretien n°6, 19/10/2022) : « *Ik vind het persoonlijk niet noodzakelijk. Als er geen mensen van buiten zijn, hier iemand moeten zien: « Ah ja, ik moet die persoon zoeken of die persoon zoeken. » Maar wij zijn één groep, een team dus wij zijn één team. Dat wij nu dezelfde kleren dragen of niet. Teamwerk moet ge zo doen. Dat is niet met uw kleren, maar met uw ingesteldheid.* » (« Personnellement, je ne pense pas que ce soit nécessaire. S'il n'y a pas de personnes de l'extérieur, il faut que quelqu'un se dise : « Ah oui, il faut que je cherche cette personne-là ou que je cherche cette personne-là ». Mais nous formons un seul groupe, une seule équipe. Que nous portions les mêmes vêtements ou non. Le travail d'équipe est la façon de procéder. Ce n'est pas une question de vêtements, c'est une question d'attitude. » - traduction libre) (Entretien individuel avec David, employé offline, L.3285-3288).

4.3.5 Évaluation et réponses aux hypothèses

Dans ce chapitre, il est mis en évidence que le vêtement de travail agit comme un outil de catégorisation externe des travailleurs en fonction des postes qu'ils occupent. Néanmoins, il est important de noter que ce sentiment d'appartenance à une équipe nécessite en amont une multitude de facteurs distincts, c'est-à-dire qu'il ne se limite pas au simple fait de porter le vêtement professionnel. Cette cohésion interne suscite divers éléments qui sont propres à chaque individu dans leur environnement de travail.

Par conséquent, la première hypothèse est à nuancer car **le sentiment de collectivité n'est pas renforcé** auprès des travailleurs qui portent un habit de travail identique. Cependant, cela entraîne une implication plus forte dans les tâches à effectuer, mais seulement au niveau hiérarchique inférieur ; c'est-à-dire pour les travailleurs subordonnés et non pour les chefs de service qui se disent rester authentiques peu importe le port d'une veste distinctive. L'importance des vêtements professionnels dans la distinction des rôles au sein de l'entreprise est soulignée. Cependant, la cohésion interne d'une équipe ne dépend pas uniquement de ces uniformes, mais plutôt d'une combinaison de multiples facteurs propres à chaque individu dans son contexte professionnel. Cela implique que le sentiment d'appartenance à un groupe ne se limite pas qu'aux vêtements professionnels, mais résulte d'une variété d'éléments personnels et professionnels au sein de l'environnement de travail. De manière générale, nous pouvons réfuter cette première hypothèse.

Qu'avons-nous appris ?	<i>Le vêtement de travail comme facteur de sentiment d'appartenance</i>
Section	Principaux points d'analyse
4.3.1 Vestimentaire et statut professionnel	- Il existe un lien entre la tenue vestimentaire et le statut professionnel.
	- Le témoignage d'une étudiante illustre l'impact de la veste de travail sur la perception du statut au sein de l'entreprise.
	- Il existe des différences d'apparence entre intérimaires, étudiants et travailleurs fixes.
	- Port de chasubles jaunes par les intérimaires/ étudiants lors de leur entrée en service
4.3.2 Aspects pratiques et esthétiques du vêtement professionnel	- Le choix du vêtement est basé sur des aspects pratiques (protection, utilité pour le travail quotidien).
	- Les préférences sont liées au choix de ne pas salir les vêtements personnels.
	- Absence de choix basés sur des préférences esthétiques.
4.3.3 Renforcement de l'image de l'entreprise par le vêtement professionnel	- Le vêtement professionnel est un moyen de renforcer l'image de l'entreprise.
	- Les témoignages révèlent des perceptions différentes, certains ressentent de la honte à le porter.
4.3.4 Complexité du sentiment d'appartenance	- La cohésion d'équipe ne se limite pas aux aspects vestimentaires.
	- D'autres canaux influencent le sentiment d'appartenance : langue, investissement des collègues, covoiturage, fonction partagée.
4.3.5 Évaluation et réponses aux hypothèses	- Le vêtement de travail catégorise les travailleurs mais ne garantit pas la cohésion d'équipe
	- Nuances sur l'impact du vêtement professionnel selon les niveaux hiérarchiques.
	- Importance d'une combinaison de multiples facteurs pour le sentiment de cohésion interne.
H1 : Le sentiment de collectivité est renforcé auprès des travailleurs qui portent un habit de travail identique.	4 – Hypothèse réfutée

4.4 L'influence de la hiérarchie sur le comportement des travailleurs

4.4.1 Différenciation hiérarchique par le vêtement professionnel

Également, dans la théorie de Gadéa (2016), il est émis que les managers peuvent se démarquer de leurs travailleurs dirigés via un style vestimentaire distinct. Dans cette perspective, il est aisé d'affirmer que le sentiment hiérarchique peut être renforcé lorsque ces cadres revêtent une tenue de travail qui les catégorisent de manière distincte dans leur rôle professionnel (entretien n°5, 19/10/2022) : « Non mais c'est comme je l'ai dit aussi, des gens qui travaillent ici au bureau, c'est des managers. C'est comme dans la vie privée, si tu fais le choix de toujours t'habiller avec une chemise, tu peux aussi travailler avec ici en bas, mais c'est moins commun. Et ce n'est pas qu'ils sont obligés de porter des chemises ici, c'est leur choix. Mais oui, entre les bureaux et en bas, ça donne quand même la distinction. (...) » (Entretien individuel avec Carter, chef de service online, L.2958-2962).

De plus, dans la littérature de Taskin et Dietrich (2020), il est constaté qu'il est de plus en plus difficile pour un *middle manager* d'asseoir son autorité au vu des objectifs et attentes complexes qui sont imposés par la hiérarchie supérieure. Dans notre étude, il est affirmé que les travailleurs « d'en bas » sont moins conscients de cette pression grossissante appliquée à leurs chefs de service, comme le précise le chef de département (entretien n°19, 27/10/2022) : « Peut-être que c'est parce qu'on n'a pas le même profil. Et du coup ils ont moins conscience de ça (la pression hiérarchique) parce que nous avons plus de contacts je pense, entre nous, entre nos chefs qu'eux ils sont vraiment en bas et ils ne voient rien au-dessus, donc ils se font des idées. » (Entretien en groupe, Peet, chef de département, L.8839-8842).

Dans un premier temps, la plupart des employés/ouvriers disent que le fait que leurs chefs portent une veste ne change en rien leur comportement, d'autant plus lorsqu'ils disent bien connaître leurs chefs (entretien n°1, 18/10/2022) : « (...) on se connaît depuis longtemps (...). Le vêtement n'apporte rien fin voilà, moi je ne fais pas de distinctions parce qu'il a un tablier différent. » (Entretien individuel avec Jean, ouvrier online, L.199-200). Ou encore (entretien n°9, 24/10/2022) : « *Wij weten nu wie dat de chefs zijn en als die passeren voor mij moeten die geen oranje vest aan doen, vind ik persoonlijk* » (« On sait maintenant qui sont les chefs et quand ils passent devant moi, ils ne devraient pas porter de veste orange, je pense personnellement » - traduction libre) (Entretien individuel avec Julien, employé offline, L.4682-4683). Cependant, il existe tout de même un paradoxe car ils avouent également que dans la majorité des cas, cette **veste a un impact sur leur comportement** (entretien n°17, 27/10/2022) : « C'est vrai que pour bien contrôler, il faut passer un peu incognito, c'est une stratégie quoi. Alors là, tu as vraiment le comportement naturel des gens, là tu vois vraiment ce qui se passe réellement. Mais une fois la même personne peut descendre incognito, regarder, si la personne part, met la veste orange et redescend, il verra que la situation va vite changer. » (Entretien en groupe, Ange, ouvrière online, L. 7391-7394), et (entretien n°18, 27/10/2022) : «

C'est la veste orange qui vient avec un comportement en fait. Donc s'ils mettent une veste orange, ça vient avec d'autres décisions donc quand la veste orange est enlevée, ben on ils paraissent plus cool, donc s'ils la remettent, alors ils la remettent avec les sanctions et tout ce qui va avec. C'est ça qui fait un peu cette différence. La veste orange peut toujours être là et vous restez la même personne, mais il y aura toujours cet impact-là chez ceux qui sont au dépôt. Sans pour autant aller dans les sanctions, dans le frapper dans le truc, mais ça sera toujours cette impression. (...) » (Entretien en groupe, Ange, employé offline, L.8060-8066), ou encore (entretien n°6, 19/10/2022): « *Wat dat er wel is, is dat die oranje jas van heel ver zichtbaar is. Daardoor heb ik veel situaties gezien waar collega's een beetje gestresseerd waren dat ze hun job niet goed genoeg deden toen de chefs aankwamen. Dat zijn situaties die ik al gezien heb. Nu doen ze dat niet meer aan. Dan zijn er mensen die vragen hoe die wel en die niet. Waarom doet ze dat niet meer? Dus dat mensen denken is dat om ons te bespioneren. Volgens mij is dat niet het geval.* » (« Ce qu'il y a, c'est que cette veste orange est visible de très loin. Par conséquent, j'ai vu de nombreuses situations où les collègues étaient **un peu stressés** de ne pas faire leur travail suffisamment bien lorsque les chefs arrivaient. Ce sont des situations que j'ai vues. Aujourd'hui, ils ne le font plus (porter la veste). Certains se demandent alors comment il se fait qu'un tel et un tel ne le fassent plus. Pourquoi ne le font-ils plus ? Les gens pensent que c'est pour nous espionner. À mon avis, ce n'est pas le cas. » - traduction libre) (Entretien individuel avec David, employé offline, L.3418-3422). En effet, en raison des changements d'attitudes des travailleurs, les chefs de service ont pris la décision de ne plus imposer le port de cette veste. Cet exemple démontre l'impact que peut avoir cette veste (entretien n°19, 27/10/2022) : « (...) Mon ancien collègue (également chef de service) pendant la période de Saint-Nicolas, quand il y avait beaucoup de travail, parfois il mettait sa veste et il allait faire de la préparation avec. Et tu vas me croire ou tu ne vas pas me croire, mais tu voyais augmenter la cadence. Et ça moi je trouve un peu ridicule parce que pourquoi il faut un chef pour pouvoir travailler mieux ? Ce n'est pas parce qu'il est en chef qu'il faut commencer à travailler comme un fou. » (Entretien en groupe, Gilles, chef de service offline, L.7790-7795). Le problème est également le fait que cette veste les catégorise dans un collectif de chefs de services, ce qui est perçu comme discriminatoire selon eux (entretien n°19, 27/10/2022) : « On n'est pas pour. Pourquoi est-ce que le chef de service comme nous doivent porter une veste ? Et puis on est ici au bureau et tout le monde c'est : « ah ce sont les chefs de logistique ». Pourquoi est-ce qu'on doit être là aussi visibles ? Pour moi c'est un peu de la discrimination (...). Je n'aime pas ça (rires). » (Entretien en groupe, Liza, cheffe de service offline, L.8616-8619). Quand ils ne sont pas identifiables via leurs vêtements de travail, l'influence qu'ils ont sur les travailleurs est différente. Le chef de département, qui ne possède pas de vêtement professionnel particulier, nous partage (entretien n°19, 27/10/2022) : « Moi, quand je descends dans l'entrepôt, en tant que chef de département, t'as pas de veste et je me suis déjà fait « agresser » par un étudiant parce que je faisais une remarque. Un étudiant qu'on avait eu en fin d'année, et par après il s'est excusé, c'est un très bon étudiant. Mais quand même je lui ai dit : « Oh, mais attends, tu sais à qui tu parles ? » (Rires). » (Entretien en groupe, Peet, chef de département, L.8516-8520).

4.4.2 Renforcement de l'influence hiérarchique par le vêtement professionnel

De manière générale, nous pouvons affirmer que l'impact hiérarchique, accentué par la tenue professionnelle, donne une autre impression aux travailleurs (entretien n°13, 25/10/2022) : « Cela a un impact. Comme anecdote, je lisais l'une des gazettes de *Colruyt*. Il y avait une des chefs qui était sans veste orange et qui circulait dans le dépôt de *Colruyt*. Elle a fait une remarque à quelqu'un, et la personne a mal répondu en retour. En fait, la personne a dit : « Pourquoi tu me dis ça comme ça ? Toi tu es qui ? ». La cheffe n'a rien dit, elle est partie mettre sa veste orange. Elle est redescendue vers la personne, et là, la personne avait presque envie de fuir. En fait, cette veste est la forme extérieure de l'autorité. Quand la personne l'a vue, la personne s'est rendu compte que c'était la cheffe. Quand les chefs ne sont pas en habits, ils passent inaperçus. Il y a certaines choses qui ne pouvaient pas se faire mais que l'on fait parce qu'on ne les voit pas. J'ai travaillé un mois chez *Colruyt*, j'ai vu l'impact que cela donne au niveau du travail, quand ils la portent et quand ils ne l'ont pas. Cela donne un autre message. Cela fait vraiment : « bon, maintenant on travaille ». Quand ils l'enlèvent, c'est comme le mode « relax », c'est comme s'ils n'étaient pas en service, parce que c'est leur tenue de boulot. » (Entretien individuel avec Ange, employé offline, L.6258-6269).

Face à ces constats, les chefs de service restent tout de même dans une certaine incompréhension. Dans l'entretien de groupe avec les chefs de service et le chef de département, le chef de service Gilles réagit à ce qui avait été dit dans l'entretien mené précédemment avec les employés/ouvriers et lui-même (entretien n°19, 27/10/2022) : « (...) Mais ce que j'ai vraiment entendu c'est, et je trouvais ça un peu dommage et bizarre, qu'ils ont besoin d'un chef avec une veste orange pour bien travailler. Donc voilà, je crois que je l'ai dit au moins 20 fois. J'ai même pris beaucoup d'exemples, mais bon, ils restaient là-dessus. Et je les comprenais de quelques façons quand ils disaient qu'un intérimaire par exemple, quand il voit quelqu'un qui connaît peut-être pas les chefs, il voit quelqu'un avec une veste orange il sait que : « ah, ça c'est un chef ». Je suis tout à fait d'accord. Mais un fixe, qu'est-ce que ça peut changer si je descends avec ou sans veste ? Alors il donne là toute une explication, que quand tu leur dis quelque chose avec une veste, ça a plus d'impact que quand tu le dis sans veste. Je dis : « mais suis quand même toujours Gilles ». J'ai même dit pour rigoler : « Je vais dire à ma femme qu'elle achète encore juste des T-shirts orange ». Allez, moi je ne peux pas m'imaginer que ça puisse changer. Donc j'ai aussi pris l'exemple, je dis : « Mon chef, il est une semaine en congés, ça fait que pendant une semaine je ne dois rien faire parce qu'il n'est pas là donc il ne sait quand même pas m'engueuler ». Alors ça venait même sur le sujet de la sécurité, rouler en arrière et tout ça, donc s'il n'y a pas de chefs, on peut quand même rouler une fois en arrière ? Et je dis : « Ben non » (rires). Alors j'ai de nouveau pris l'exemple de la route. À deux heures la nuit, je suis devant un feu rouge, il n'y a personne sur la route. Est-ce que je dois m'arrêter oui ou non ? « Normalement oui », répond-il (en parlant d'Ange). Je dis : « Ben non, je dois m'arrêter ». Il n'y a pas de choix, même si je n'aime pas. Mais je dis on va arrêter, c'est aussi simple que ça. Alors Julia, à un moment, elle disait qu'avant les chefs étaient beaucoup plus sévères et plus stricts. J'ai dit : « mais c'est juste ça qu'on veut éviter ». On veut donner la liberté

aux gens et qui n'est pas le chef d'il y a 20 ans. Je lui dis : « Mais s'il doit revenir, il peut revenir ». Mais allez. » (Entretien en groupe, Gilles, chef de service offline, L.8421-8442).

4.4.3 Absence de visibilité hiérarchique et ses conséquences

De plus, l'extrait suivant nous démontre que, le fait que l'autorité supérieure ne se démarque pas clairement par rapport aux autres travailleurs, peut amener à des situations problématiques (entretien n°12, 25/10/2022) : « (...) Il s'avère qu'un jour, je travaillais à la réception. J'ai mon poste de travail sur mon PC, etc., et il y avait mon coordinateur qui passait avec une femme avec un pull *DreamLand*. C'est un peu le sujet dont on parle, parce que cette personne est habillée comme tout le monde. Je vais dire en habits « de ville », un pull *DreamLand* bleu et une petite gourde comme tout le monde a. Et elle faisait le tour avec mon coordinateur et à ce moment-là, il y a eu un appel, c'est-à-dire un collègue qui avait appelé le coordinateur. Donc cette femme restait toute seule à côté de mon poste de travail, et à un moment elle boit dans sa gourde, et moi je me retourne, je dis : « Vous faites comme tout le monde ? ». Et puis elle me dit : « Comment ça ? ». Puis je dis : « vous mettez de la vodka dans votre gourde ? ». Et puis elle me dit : « Les gens font ça ici ? ». Je dis : « Ah oui, les premières années, vous ne le voyez pas, mais à la longue vous le comprenez assez vite ». Et puis elle me dit : « Ah bon ? », et elle commence à rigoler. Je lui dis : « vous voyez là-bas, le cariste avec les lumières rouges, il met ses lumières rouges parce qu'il prévient les gens qu'il est complètement bourré et qu'il faut reculer ». Et elle continue à rigoler, et je lui dis : « C'est pour ça qu'on ne trouve jamais de place dans le stock parce qu'il voit les palettes en double », donc on rigole bien. Par la suite, elle repart avec le coordinateur et deux ou trois minutes après le coordinateur il vient chez moi, mais tout rouge, et il me dit : « Mais Christophe, qu'est-ce que t'as fait ? ». Je le regarde, je dis : « J'ai fait quoi ? ». Puis il me dit : « Tu sais qui c'était ? », je fais : « Non ? ». Il me dit : « C'est la nouvelle CIO (*chief information officer*) ». Et puis je dis : « Ah mais je ne savais pas, je pensais que c'était une nouvelle des ressources humaines ou quoi ». Voilà. Mais elle n'était pas habillée de façon à ce qu'on la reconnaisse comme telle. » (Entretien individuel avec Christophe, employé offline, L.5812-5832).

4.4.4 Contraintes des Middle Managers

Dans la théorie du *middle management*, nous avons pu constater que les managers eux-mêmes appliquaient les règles provenant de la direction supérieure (cf. théorie Godefroy, s.d.). Dans une autre étude, nous avons pu observer que certains managers adoptaient des stratégies pour falsifier les résultats obtenus (Den Nieuwenboer, Veira da Cunha, & Treviño, 2017). Sur notre terrain de recherche il est observé que, indépendamment du rang hiérarchique occupé, tous les travailleurs sont tenus de se conformer aux directives sans manifester de revendications. Lorsque nous avons demandé leur réaction face à une éventuelle imposition du vêtement de travail, les chefs de service répondaient de manière unanime (entretien n°5, 19/10/2022) : « Je pense que ça va être communiqué d'abord. C'est un choix qui est pris, qu'on doit suivre, alors on va commander pour tout le monde, dans leurs tailles correctes les vêtements. Alors là aussi, ça va être un choix pour eux. Voir s'ils le portent ou pas, mais s'ils ne le portent pas oui, ils vont

recevoir des remarques. Je pense que c'est normal, mais je ne pense pas que ça va arriver. » (Entretien individuel avec Carter, chef de service online, L.2711-2715), ou encore (entretien n°8, 24/10/2022) : « On doit suivre. Si maintenant, parce que depuis le mois de septembre, on a un nouveau chef, donc s'il dit : « il faut à nouveau porter la veste », ben on devra porter la veste. » (Entretien individuel avec Gilles, chef de service offline, L.4060-4061).

Ces extraits énoncés par les *middle managers* démontrent bien le pouvoir limité qu'ils possèdent concernant la prise de décision finale sur le port du vêtement de travail, et ce, malgré l'éventuelle déception qu'engendrerait cette nouvelle imposition (entretien n°10, 24/10/2022) : « Ben on a toujours dit que chez *DreamLand*, on peut être soi-même et ça c'était la plus grande différence entre CLP (*Colruyt Laagste Prijzen*) et *DreamLand*. Et si on impose ça de nouveau, parce qu'on a déjà imposé ça dans le passé aussi, on perd notre authenticité. » (Entretien individuel avec Liza, cheffe de service offline, L.4995-4997). C'est dans la culture de *Colruyt Group* d'appliquer les règles, même si cela ne convient pas à tout le monde.

4.4.5 Bien-être au travail : aspiration au changement

Néanmoins, dans les entretiens, nous pouvons relever une volonté de changement, ils veulent tendre vers une ambiance plus familiale dans cet entrepôt logistique de *DreamLand* (entretien n°19, 27/10/2022) : « (...) La veste pour moi, non, pas ici en tout cas. Parce que c'est familial, on se voit comme une PME/KMO (Petites et Moyennes Entreprise/ *Kleine en Middelgrote Onderneming*). On se voit comme ça et c'est comme ça qu'on veut être chez *DreamLand*. On ne veut pas être CLP (*Colruyt Laagste Prijzen*), on ne veut plus faire un *copy-paste* de CLP (*Colruyt Laagste Prijzen*), c'est fini, on voit ça autrement. Tu es plus (+) dans le monde du jeu. À la limite, je préfère qu'elles se déguisent en Saint-Nicolas. Tu vois à Saint-Nicolas, il va y avoir Saint-Nicolas qui va passer, et ce genre de choses. Ce qui ne se passe pas chez CLP (*Colruyt Laagste Prijzen*). Il y a des gens qui se déguisent ici à Halloween, il y a des gens qui vont se déguiser dans l'entrepôt maintenant et tout ça je trouve bien. » (Entretien en groupe, Peet, chef de département, L.8621-8629). Comme nous pouvons le comprendre, il y a une différence de valeurs entre *Colruyt Laagste Prijzen* et *DreamLand*. C'est pour cela que lorsque le *DreamLand* online, qui fait partie de CLP (*Colruyt Laagste Prijzen*), a déménagé chez *DreamLand* offline, qui appartient à la société *DreamLand* même (voir section 4.1 ci-dessus), il y a eu une fusion de valeurs concernant le port de la tenue vestimentaire. Premièrement, les employés de la préparation *DreamLand* offline ne portent pas les mêmes vêtements professionnels que ceux de la préparation online de chez CLP (*Colruyt Laagste Prijzen*). Ensuite, les chefs de service offline ne portaient déjà plus la veste au moment où ils sont arrivés, ce qui a progressivement eu une influence sur les chefs de service online (entretien n°19, 27/10/2022) : « Comme tu dis, avant tu avais Hellebroek, ils sont venus ici (à Lot), ben c'est logique qu'on suive un peu les mêmes règles. Et à ce moment-là, on décidait encore vraiment à part (CLP et *DreamLand*). Et peut-être que chez eux ça a duré deux ou trois mois de plus avant de ne plus la mettre. » (Entretien en groupe, Gilles, chef de service offline, L.8795-8798). Le chef Carter confirme en disant (entretien n°5, 19/10/2022) : « Je peux dire que c'est

un peu le changement d'organisation aussi. Avant on était *Collishop*, *Collishop* est terminé, et maintenant notre direction c'est *DreamLand* et chez *DreamLand* aussi sur ce côté-là, ils ne doivent plus les porter non plus. Et je sais qu'au début que j'ai commencé chef, il y avait des chefs vraiment du groupe CLP (*Colruyt Laagste Prijzen*) qui en portaient toujours (des vestes). Mais ce n'était pas un accord qu'on a pris « on ne la porte plus » mais oui, c'était avec tous les changements, on la portait moins. (...) » (Entretien individuel avec Carter, chef de service online, L.2877-2882).

La priorité de *DreamLand* est d'assurer un bon lien avec les collaborateurs, et ce, même s'il s'agit de ne plus porter la veste de chef de service (entretien n°19, 27/10/2022) : « Ici on essaie d'avoir un bon lien avec tous les collaborateurs. Avant chez *Colruyt*, quand le lien avec ton chef était trop bon, tu devais changer de chef parce que ce n'était pas possible. Allez, mais heureusement, ça, ça n'existe plus. Ça change et heureusement que ça change. (...) » (Entretien en groupe, Gilles, chef de service offline, L.8904-8908).

4.4.6 Évaluation et réponses aux hypothèses

Par conséquent, les chefs de service qui portent **leur veste** donnent aux travailleurs subordonnés l'impression qu'ils ont un pouvoir hiérarchique plus fort. Les directives exercées sur les travailleurs **auront plus d'effets sur leurs agissements** que dans les situations où les chefs de service ne la portent pas. En effet, la façon dont les chefs s'habillent peut indiquer leur statut et influencer par la même occasion la manière dont les employés/ouvriers les perçoivent. De plus, les managers intermédiaires ont du mal à affirmer leur autorité à cause des pressions grossissantes provenant de leurs supérieurs alors que les travailleurs subordonnés ne semblent pas toujours être conscients de celles-ci. Les chefs de service affirment que les vêtements qu'ils portent ne changent pas la façon dont ils agissent, mais ils reconnaissent que cela peut avoir un impact sur les personnes à diriger. D'ailleurs, les chefs de service pensent que le port de vêtements distingués est en quelque sorte discriminatoire. Par conséquent, enlever ces vêtements a changé la façon dont les subalternes voient l'autorité des chefs, c'est-à-dire qu'ils sont dorénavant perçus comme davantage « accessibles ». Malgré cette impression d'un pouvoir hiérarchique plus fort, dans le cas d'une réimposition de ce vêtement professionnel, les managers intermédiaires, c'est-à-dire les chefs de service, ont peu de pouvoir décisionnel sur les règles concernant cette éventuelle imposition de par la direction. Dans notre étude, il est également évident que les valeurs progressistes de l'entreprise influent également sur la façon dont les gens perçoivent le port de ces vêtements de travail. Cette hypothèse est totalement validée et démontrée dans les deux dimensions spécifiées.

Qu'avons-nous appris ?	<i>L'influence de la hiérarchie sur le comportement des travailleurs</i>
Section	Principaux points d'analyse
4.4.1 Différenciation hiérarchique par le vêtement professionnel	- Les managers peuvent se démarquer via un style vestimentaire distinct.

	- La veste orange des chefs de service crée une distinction visible au sein de leur rôle professionnel.
	- Certains travailleurs ne perçoivent pas d'impact, tandis que d'autres reconnaissent que la veste influence leur comportement.
	- Les chefs de service ont décidé de ne plus s'imposer le port de la veste en raison des changements d'attitudes des travailleurs subordonnés.
	- Certains chefs de service considèrent le port de la veste discriminatoire et contraire à l'authenticité de <i>DreamLand</i> .
4.4.2 Renforcement de l'influence hiérarchique par le vêtement professionnel	- L'impact hiérarchique, accentué par la tenue professionnelle, modifie la perception des travailleurs.
	- La veste devient la forme extérieure de l'autorité, et son port influence le comportement des travailleurs subordonnés.
	- Les chefs de service restent perplexes face à la nécessité perçue par les employés d'avoir un chef avec une veste orange pour bien travailler.
4.4.3 Absence de visibilité hiérarchique et ses conséquences	- L'absence de distinction claire de l'autorité peut parfois conduire à des situations de confusion.
	- Un exemple montre comment un employé n'a pas reconnu une haute dirigeante en raison de sa tenue informelle.
4.4.4 Contraintes des <i>Middle Managers</i>	- Les <i>middle managers</i> doivent appliquer les règles de la direction supérieure, démontrant un pouvoir limité.
	- Les chefs de service expriment qu'en cas d'imposition potentielle du vêtement travail, leur capacité de décision est limitée.
4.4.5 Bien-être au travail : aspiration au changement	- Les chefs de service et de département souhaitent une ambiance plus familiale et aspirent à une culture d'entreprise distincte de CLP (<i>Colruyt Laagste Prijzen</i>)
	- La priorité est de maintenir un bon lien avec les collaborateurs, même si cela signifie ne plus porter la veste de chef de service.

4.4.6. Évaluation et réponses aux hypothèses	- Les vêtements des chefs donnent l'impression d'un pouvoir hiérarchique plus fort et influencent le comportement des travailleurs.
	- Les valeurs progressistes de l'entreprise influent sur la perception de l'utilité du port des vêtements de travail.
	- Les <i>middle managers</i> ont peu de pouvoir décisionnel sur les règles concernant le port du vêtement professionnel.
Remarque	- Les résultats soulignent l'importance de la perception visuelle de l'autorité et suggèrent une tension entre la nécessité perçue de la veste pour renforcer l'influence hiérarchique et le désir d'une culture d'entreprise plus décontractée.
H2 : Les chefs de service qui portent leur veste donnent aux travailleurs subordonnés l'impression qu'ils ont un pouvoir hiérarchique plus fort. Les directives exercées sur les travailleurs auront plus d'effets sur leurs agissements que dans les situations où les chefs de service ne la portent pas.	- Les deux dimensions de cette hypothèse sont validées et confirmées.

4.5 Impact de la veste des chefs de service sur la spontanéité des travailleurs subordonnés

4.5.1 Communication efficace entre cadres et travailleurs subalternes

La théorie amenée par Gomez (2020), met en évidence les défis auxquels sont confrontés les cadres intermédiaires, en ce qui concerne la communication, à raison de l'utilisation de discours qui sont parfois vides de sens et superficiels. Cette étude soulève l'intérêt crucial de l'utilisation de mots significatifs, tant pour les travailleurs sous leur direction que pour les cadres supérieurs, et ce, dans un processus de communication efficace. Pour se faire, une communication efficace passe par la spontanéité des travailleurs dans la transmission honnête de la réalité du terrain. En évitant de dévoiler la réalité, les gestionnaires ne sont pas conscients de celle-ci et la résolution de problèmes est par conséquent entravée. Dans nos entretiens, l'importance de la communication est également relevée (entretien n°19, 27/10/2022) : « (...) Et aussi, la barrière du bien-être. On avait besoin d'accessibilité. Et maintenant, quand on va porter par exemple de nouveau une veste, il y a de nouveau la barrière. Parce que c'est : « attention, les chefs sont là ». (Entretien en groupe, Liza, cheffe de service offline, L.8468-8470). Et le chef de département ajoute (entretien n°19, 27/10/2022) : « (...) En tout cas chez *DreamLand*, ce n'est pas le message qu'on veut donner. C'est pour ça qu'au début j'ai dit à d'autres chefs de service, je me souviens : « N'oubliez pas de commander votre veste

». Oui, mais en fait non, ce n'est pas ce qu'on veut. » (Entretien en groupe, Peet, chef de département, L.8472-8475).

4.5.2 *Entrave de l'évaluation des collaborateurs par modification de la spontanéité*

Cette barrière qui entrave la spontanéité des collaborateurs a, par conséquent, des conséquences problématiques en termes de communication, mais également en ce qui concerne la sécurité. Dans ce passage, par exemple, nous comprenons que, dans la majorité des cas, les travailleurs enfreignent moins les règles de sécurité lorsqu'ils s'aperçoivent qu'un chef porte sa veste orange. En effet, quand le chef de service Gilles émet (entretien n°18, 27/10/2022) : « C'est la même chose avec les règles en bas. Tu ne peux pas rouler en arrière, donc si tu ne vois pas de chef, tu roules en arrière ? Tu fais ça ? Quand mon chef est là avec sa veste orange : « ouh maintenant je peux plus rouler en arrière ». (...) » (Entretien en groupe, Gilles, chef de service offline, L.8133-8135), et Julia affirme un peu plus loin dans l'entretien (entretien n°18, 27/10/2022) : « (...) S'il y a un orange dans le couloir, oui on fait le tour (à la place d'une marche-arrière interdite dans les couloirs). » (Entretien en groupe, Julia, ouvrière online, L.8188-8189). L'idée générale à retenir est qu'une fois que les chefs viennent superviser le travail, sur le terrain, vêtus de leur tenue professionnelle, la spontanéité des travailleurs est altérée comme mentionné dans nos extraits ci-dessus. Les travailleurs qui peuvent avoir tendance à prendre certaines libertés concernant les règles de travail vont soudainement changer de comportement en adoptant un comportement plus conforme aux attentes. Par conséquent, il est complexe pour ces managers de percevoir quels sont les travailleurs moins rigoureux sur le terrain, d'où leur intérêt d'être moins visibles. Cette stratégie repose alors sur **la capacité à percevoir le comportement spontané des travailleurs**, qu'il soit favorable ou non, afin d'authentifier leur évaluation du personnel (entretien n°5, 19/10/2022) : « (...) Si on prend notre veste, et on fait un tour en bas, t'es plus visible pour déjà commencer, alors les gens ils vont faire beaucoup plus attention, certainement sur des points de sécurité. Parce que de temps en temps, ils roulent un peu dangereusement. On donne des instructions, mais ils ne les suivent pas. Comme pour celle de « rouler avec deux mains », si tu n'es pas là, et qu'ils ne te voient pas, de temps en temps oui, ils roulent avec une seule main. Allez, ils sont un peu plus à l'aise. Ils oublient ce qu'ils doivent faire pour être plus en sécurité. Donc oui, si tu le portes et que tu vas en bas, tu vas voir les gens : « oh, il y a un chef là-bas, je dois faire un peu plus correctement », alors ça donne peut-être un petit peu **une nervosité chez les gens** qui profitent déjà de la situation quand un chef n'est pas là. » (Entretien individuel avec Carter, chef de service online, L.2781-2789). De plus, quand Ange fait remarquer à son chef Gilles que sans leur veste, ils passent incognito, Gilles répond (entretien n°18, 27/10/2022) : « Mais moi, j'ai tout vu. » (Entretien en groupe, Gilles, chef de service offline, L.8343).

4.5.3 *Influence exercée par la veste des chefs de service*

En outre, quand on interroge les employés/ouvriers online ou offline pour savoir si la veste a un meilleur impact sur le comportement du travailleur, Christophe répond (entretien n°18, 27/10/2022) : « Est-ce que c'est un meilleur impact ? Je ne pense pas nécessairement que

ce soit un meilleur impact, mais qu'il y ait un impact, ça oui. Parce que si on décide de plus la mettre pour avoir une proximité, c'est qu'il y a un impact et cet impact est la proximité, voilà. Et on va dire, comme je disais tout à l'heure, que dans mon imagination un bon chef, c'est quelqu'un qui a une proximité physique, mais qui n'a pas nécessairement une proximité sociale. (...) » (Entretien en groupe, Christophe, employé offline, L.8291-8295). Le fait d'enlever ce signe autoritaire a pour conséquence une meilleure proximité avec ses collaborateurs. Les chefs de service insistent sur le fait que cette veste soit une barrière communicative (entretien n°5, 19/10/2022) : « Mais là oui, je pense que si je ne porte pas la veste orange pour être avec les gens en bas, c'est quand même plus facile que quand tu la portes je trouve. Parce que tu laisses montrer que tu es comme eux. Si tu portes toujours la veste orange... » et il ajoute : « (...). Je pense aussi que chez nous dans les bureaux chez les chefs, tout le monde a environ le même avis. » (Entretien individuel avec Carter, chef de service offline, L.2863-2866 et L.2870-2871). Leur objectif est en effet d'améliorer le bien-être des travailleurs. D'ailleurs, pour le chef de département, il est étonnant de voir à quel point les personnes encadrées tiennent à ce qu'ils portent de nouveau une veste qui les distingue entre eux (entretien n°19, 27/10/2022) : « (...) C'est pour ça qu'on est en train de changer encore plus. C'est par rapport à des enquêtes qui ont été menées sur le bien-être. Et donc entendre ça, c'est fou, c'est vraiment un paradoxe. » (Entretien en groupe, Peet, chef de département, L.8576-8577). L'idée de ne plus porter de vêtements distinctifs de la part des chefs est bien évidemment de ne plus altérer la spontanéité des travailleurs. Cette spontanéité est importante dans le monde du travail car elle influence le comportement et, en l'occurrence, l'assiduité dans le respect des règles des travailleurs supervisés. En enlevant ce vêtement, on enlève également la barrière communicative qui est un enjeu important du management humain, et ce, malgré les opinions divergentes liées à ce sujet.

4.5.4 Évaluation et réponses aux hypothèses

Par conséquent, lorsqu'un chef de service porte sa veste et passe dans l'entrepôt, la **spontanéité des travailleurs est plus altérée** que dans les situations où il ne la porte pas. En effet, il est observé que le fait d'enlever les vêtements spécifiques portés par les chefs de service est un moyen de ne pas perturber la spontanéité des travailleurs. Cela est primordial car il existe une influence sur leur comportement et leur respect des règles de sécurité. Le manque de spontanéité des travailleurs subordonnés biaise l'évaluation de la performance que les chefs de service peuvent en faire. De plus, en enlevant ces vêtements professionnels perçus comme autoritaires, ils éliminent une barrière importante dans la communication des collaborateurs, bien que les avis à ce sujet soient à considérer avec prudence. Cette hypothèse est alors confirmée et validée.

Qu'avons-nous appris ?	<i>Impact de la veste des chefs de service sur la spontanéité des travailleurs subordonnés</i>
Section	Principaux points d'analyse
4.5.1 Communication efficace entre cadres et travailleurs subalternes	- Parfois utilisation de discours vide de sens et superficiel par les cadres intermédiaires.

	- Alors qu'importance cruciale de mots significatifs dans la communication.
	- Nécessité d'une communication spontanée pour une transmission honnête de la réalité du terrain.
	- La dissimulation de la réalité du terrain entrave la résolution de problèmes.
	- Des témoignages de chefs de service soulignent l'impact des vêtements professionnels sur une communication spontanée.
4.5.2 Entrave de l'évaluation des collaborateurs par modification de la spontanéité	- La veste des chefs de service entrave la spontanéité des travailleurs subordonnés.
	- Influence de la visibilité des chefs sur le respect des règles de sécurité.
	- Changement de comportement des travailleurs en présence des chefs de service.
	- Complexité pour les chefs de service d'évaluer le comportement spontané des travailleurs.
4.5.3 Influence exercée par la veste des chef de service	- Impact de la veste sur le comportement des travailleurs.
	- Suppression de la barrière communicative par le retrait des vêtements distinctifs.
	- Objectif des chefs de service : améliorer le bien-être des travailleurs.
	- Divergence d'opinions sur l'utilité du port de vêtements distinctifs.
4.5.4. Evaluation et réponses aux hypothèses	- Impact sur l'évaluation de la performance des travailleurs.
	- Retrait des vêtements professionnels pour ne pas perturber la spontanéité.
	- Élimination de la barrière communicative avec le retrait de vêtements distinctifs.
	- Prudence nécessaire dans l'interprétation des opinions divergentes.
H3 : Lorsqu'un chef de service porte sa veste et passe dans l'entrepôt, la spontanéité des travailleurs est plus altérée que dans les situations où il ne la porte pas.	- Cette hypothèse est validée et confirmée.

4.6 Visibilité des personnes responsables au sein de l'entrepôt logistique

Comme constaté tout au long de l'analyse, il existe une divergence de points de vue entre les différentes couches hiérarchiques en ce qui concerne la pertinence de la visibilité des personnes responsables au sein de l'entrepôt logistique de chez *DreamLand*. Dans les sous-points suivants, nous allons analyser de manière approfondie en quoi ces avis peuvent se différencier et les raisons pour lesquelles ces acteurs ont des objectifs différents dans le port de cette tenue professionnelle.

4.6.1 Point de vue des ouvriers et employés

4.6.1.1 Coordination et visibilité des activités professionnelles

Premièrement, d'un point de vue de la coordination au travail, Dupré et Monjaret (2022) démontrent que le vêtement professionnel permet de mettre en lumière la division du travail au sein de l'entreprise, et dès lors, la diversité de positions liées aux professions concernées. Dans notre étude, les ouvriers et les employés pensent également que c'est plus efficace d'avoir une certaine visibilité des personnes responsables dans l'entrepôt, car cela amène à une meilleure coordination. Quand on leur pose la question de savoir si c'est plus simple de localiser les personnes responsables dans l'entrepôt, ils répondent fréquemment (entretien n°11, 24/10/2022) : « *Dat vind ik wel eigenlijk. Het is wel een sneller aanspreekpunt omdat het opvalt.* » (« Je pense que oui. C'est un point de contact plus rapide parce qu'on le remarque » - traduction libre) (Entretien individuel avec Julie, employée offline, L.5558). Ou encore, Ange qui exprime (entretien n°13, 25/10/2022) : « Oui. Pour moi c'est surtout pour les chefs, pour tous les responsables, les coordinateurs, etc., avoir une tenue distinctive c'est important. L'identification visuelle est nécessaire, en cas de besoin, on les distingue facilement et ils ne sont pas noyés dans la masse. Que cela ne leur donne pas des ailes non plus, la tenue des fois cela peut te donner un pouvoir que tu n'as pas. Certains peuvent abuser de la tenue et faire des différences. Se sentir supérieur aux autres, ce n'est pas correct et cela va créer des frustrations. Moi, je pense qu'une tâche doit être bien définie avec des limites. Quand la personne connaît réellement sa tâche, sa fonction et ses limites, c'est bien. Il faut lister les tâches par rapport à la fonction pour éviter les abus de pouvoir, elle doit être réglementée. » (Entretien individuel avec Ange, employé offline, L.6408-6416).

4.6.1.2 Importance de la taille de l'entrepôt et de la main-d'œuvre conséquente

Ensuite, ce besoin de visibilité est lié au fait que l'entrepôt soit assez grand, et qu'il ne soit par conséquent pas facile de reconnaître l'intégralité des collaborateurs de prime abord. Dans les situations de « rush », les travailleurs fixes disent parfois trouver cela inconfortable de devoir guider les personnes désorientées vers les personnes responsables, ces derniers étant difficilement repérables (entretien n°17, 27/10/2022) : « Des fois, on a besoin d'eux en bas. On en a besoin parce qu'eux, ils ont la décision finale. Dans ce cas, on fait quoi ? Ils sont là pour

ça. Un ancien chef d'ici, il ne portait quasiment pas sa veste, mais quand il descendait, il avait toujours sa veste orange parce que c'est sa tenue de travail, parce que c'est le chef. Il doit l'avoir, et en cas de besoin on sait qu'il est là. Si t'as besoin de quelque chose, t'as une demande, une question ou t'as une urgence et tu ne sais pas les joindre au téléphone, ben au moins si tu les vois passer en ayant une veste orange, c'est toujours l'idéal. À la cantine ou quand ils sont en haut, ça ne sert à rien. » (Entretien en groupe, Ange, employé offline, L.7475-7481). Julia ira même jusqu'à dire que le fait d'être moins visibles est une stratégie de la part des responsables afin d'éviter qu'on leur pose une multitude de questions (entretien n°17, 27/10/2022) : « C'est une tactique pour éviter les questions. » (Entretien en groupe, Julia, ouvrière online, L.7483).

D'ailleurs, dans l'entretien de groupe, Ange essaye de s'exprimer davantage sur ce problème récurrent auprès du chef Gilles, expliquant l'importance pour ces travailleurs fixes de savoir mieux localiser les chefs (entretien n°18, 27/10/2022) : « Oui mais des fois ils ne connaissent pas vraiment la personne de face comme on l'a dit. Si par exemple la responsable du quai avait une veste distinctive, alors là ils savent automatiquement qu'en cas de problème, ils savent à qui demander. Ça peut faciliter les choses aussi. Voilà, on peut dire les noms mais il ne sait peut-être pas qui ils sont maintenant. Tu peux le montrer maintenant, mais il fait deux ou trois tours dans l'entrepôt et puis il est perdu. Il ne sait même pas qui c'est. Ben avec la veste, il sait chez qui s'adresser directement. » (Entretien en groupe, Ange, employé offline, L.7879-7884). Christophe, quant à lui, aborde une métaphore intéressante pour insister sur l'utilité de la visibilité de ce vêtement de travail (entretien n°18, 27/10/2022) : « C'est dans le sens où quand il y a une infrastructure avec beaucoup de personnes, c'est comme si j'avais un texte avec des mots importants et je mets du fluo, ça sort. En fait, c'est le côté visuel. Je sais que je vais me diriger vers ces personnes quand on ne connaît pas le texte par cœur. Mais les fixes, ils connaissent le texte par cœur, donc ils savent quels mots utiliser, quelles personnes, vers qui aller quoi. » (Entretien en groupe, Christophe, employé offline, L.7886-7890).

4.6.1.3 Évaluation du point de vue des ouvriers et employés

De manière générale, nous pouvons affirmer qu'il existe une volonté parmi cette catégorie de travailleurs de réintroduire une veste distincte pour les responsables, afin de simplifier l'orientation des personnes qui sont à même de poser des questions. De plus, cette préoccupation concerne particulièrement les personnes moins expérimentées, principalement les nouveaux arrivants, majoritairement constitués d'intérimaires et d'étudiants qui travaillent de manière moins permanente sur le site (entretien n°1, 18/10/2022) : « (...) C'est quelque chose d'utile. Comme on travaille de nouveau avec beaucoup d'étudiants, beaucoup d'intérimaires, c'est vrai que, ils savent à qui s'adresser. (...) » (Entretien individuel avec Jean, ouvrier online, L.631-633) ou encore (entretien n°6, 19/10/2022): « *Ja, vooral voor nieuwe mensen, denk ik. Maar voor mijn anciens niet. Maar nieuwe mensen dat hier nieuw hier wordt, werken hier misschien dan negentig mensen. Dan moet die misschien wel weten wie de vijf de chefs zijn. En die mensen zijn misschien de verantwoordelijke voor een dienst of zo. Dus voor nieuwe mensen kan dat handig zijn.* » (« Oui, surtout pour les nouveaux, je pense. Mais pas pour les anciens.

Mais pour les nouvelles personnes qui viennent de s'installer ici, peut-être que nonante personnes travaillent ici. Il faudrait alors qu'ils sachent qui sont les cinq chefs. Et ces personnes pourraient être responsables d'une équipe ou d'une autre. Pour les nouveaux, cela peut donc être utile » - traduction libre). (Entretien individuel avec David, employé offline, L.3341-3344). De ce fait, il est également spécifié que les personnes responsables doté d'une tâche spécifique peuvent être rendues visibles afin de faciliter la coordination des activités professionnelles (entretien n°7, 19/10/2022) : « Entre collègues, non. Vis-à-vis d'un chef ou d'un responsable, peut être oui, on sait que là, ils ont une fonction plus haute que nous. Donc moi, j'estime que voilà, si les chefs ont leur veste orange, comme on appelle maintenant les pilotes, ils ont une autre couleur de veste je veux dire, on sait les différencier. Voilà, « ça c'est les chefs, ça c'est les responsables ». Mais nous, en étant ouvriers, non, moi je ne vois pas de changements à ce moment-là. Pour moi, je verrai : « celui-là est moins responsable que l'autre ». Mais ça ne me dérange pas qu'ils soient distincts. » Et : « (...) D'autant que la personne veuille bien accepter une tenue de travail, pour moi ça se pourrait que le responsable du quai ou le responsable de la réception ou le responsable où moi je travaille, pourraient avoir quelque chose de pas énorme mais quelque chose pour qu'on puisse les voir. » (Entretien individuel avec Lucia, employée offline, L.3649-3655 et L.3830-3833).

4.6.2 *Point de vue des chefs de service*

4.6.2.1 *Coordination et visibilité des activités professionnelles*

Du point de vue des cadres et des responsables hiérarchiques, les réactions suscitées vis-à-vis des acteurs évoqués dans le point ci-dessus présentent des disparités. En effet, en ce qui concerne la facilité de coordination via la tenue professionnelle dans un entrepôt de grande taille, les chefs maintiennent comme argument que tous les travailleurs internes se connaissent mutuellement, et remettent par conséquent en cause la nécessité du port d'une veste distinctive pour faciliter l'identification du personnel (entretien n°18, 27/10/2022) : « Étiquette ou pas étiquette, du moment qu'ils savent que moi je suis leur chef. Pour moi c'est le plus important. Comme Christophe dit, comme ça, s'ils ont des questions... Comme je l'ai dit la fois passée, depuis que je ne mets plus leurs vestes, je trouve que les gens sont **beaucoup plus ouverts envers moi**. Ils ont moins peur de venir demander quelque chose. Et maintenant je ne parle pas pour les fixes non plus, parce qu'un fixe sait qui est son chef. Ange ça fait depuis que je suis ici que je suis son chef. Il sait que c'est moi son chef. Un intérimaire, je peux comprendre qu'il ne sait peut-être pas tout de suite si on ne porte pas la veste, mais d'un côté il voit quand même qui fait le briefing. On est au premier bureau, tout le monde passe devant notre bureau. Je crois qu'ils savent très bien qui sont les chefs et qu'il ne faut pas la veste pour ça. Mais non, avant c'est vrai que quand on portait la veste, j'ai expliqué la fois passée aussi quand on arrivait en bas, c'était : « ouh le chef est là ». Ben pour moi si le chef est en bas ou en haut, ça ne peut pas changer le travail. » (Entretien en groupe, Gilles, chef de service offline, L.7774-7785). De plus, dans l'extrait cité précédemment, ils reconnaissent la difficulté des nouveaux collaborateurs à identifier les chefs directement ; mais selon Gilles, le briefing qui se réalise

avant chaque service est une solution au problème. Ce débat est en suspens car Ange répond tout de même à cet argument (entretien n°18, 27/10/2022) : « Mais quand vous dites le briefing aujourd'hui, il y a les autres (que les chefs) qui donnent les briefings, il y a autant de personnes (...) mais quand ils voient quelqu'un en orange, ils se disent : « ça c'est le chef ». » (Entretien en groupe, Ange, employé offline, L.7841-7843).

Ne plus porter la veste procure des avantages supplémentaires, même si cela entraîne une coordination jugée plus efficace selon les travailleurs subordonnés (entretien n°8, 24/10/2022) : « Mais le contraire est vrai aussi, parce que nous on est dans le premier bureau sur le coin, il y a beaucoup de gens qui rentrent chez nous maintenant, des collaborateurs d'online qui viennent nous demander : « ah voilà, on a besoin de tel chef ». Avant, quand on avait la veste, les gens n'y entraient pas hein, c'était : « ouille ça c'est le bureau des chefs, on va vite passer devant ». » (Entretien individuel avec Gilles, chef de service offline, L.4425-4429). De plus, le chef Carter exprime (entretien n°5, 19/10/2022) : « Et même aussi, c'est certainement avec tous les fixes avec qui on travaille, tout le monde nous connaît, et ça ne donne pas vraiment un avantage. Ça ne donne pas des trucs en plus et c'est comme j'ai dit juste avant, si tu veux être plus « entre les gens », t'as pas vraiment besoin de veste. » (Entretien individuel avec Carter, chef de service online, L.2882-2885). Selon eux, l'entrepôt n'est pas si grand comparé à celui de *Dassenveld*, qui nécessite plus de visibilité de la part des chefs de service (entretien n°19, 27/10/2022) : « Parce que même dans mon entretien, je t'avais dit aussi : (...) « ok, je veux bien à Dassenveld où il y a 3000 ou 4000 personnes qui ne connaissent pas tous les chefs. Mais ici on est là, on est à peine à 80 et chacun connaît quand même son chef et les autres chefs en plus. Allez, ils connaissent même les chefs d'online sans veste. Non mais pour revenir sur Ange, quand il dit ça, c'est parce qu'il se sent visé. Parce que toi tu dis que pour lui, tout est correct. Il a dit que pour lui tout était correct, mais il sait très bien que tout n'est pas correct et c'est pour ça qu'il revient toujours là-dessus. » (Entretien en groupe, Gilles, chef de service offline, L.8477-8483).

4.6.2.2 *Handicap lié à la visibilité de la veste des chefs de service*

En outre, la visibilité de cette veste est perçue comme un réel handicap pour les chefs de service. En effet, comme cité précédemment, un réel sentiment de discrimination se fait ressentir (entretien n°10, 24/10/2022) : « Aussi dans la cantine quand on était ensemble avec toutes les vestes orange, c'était toujours : « ah les chefs sont là maintenant », alors que maintenant on est parmi les gens. Et c'est plus agréable pour nous aussi d'être plus discrets. Et aussi, je trouve que ça pose de nouveau une barrière pour venir chez le chef parce que c'est : « oh c'est le chef qui est là ». Et dans l'enquête bien-être, ils voulaient plus d'accessibilité, et maintenant je trouve que c'est comme ça. On se trouve parmi les gens. » et elle ajoute plus loin : « C'est comme j'ai dit, je veux être parmi les gens. Parmi les autres collègues de bureau aussi. Et pas être mis en mode « flash ». De temps en temps, je trouve ça un peu discriminant. Comme « ah ça c'est un chef de magasin et nous sommes chefs des bureaux », etc. » (Entretien individuel avec Liza, cheffe de service offline, L.5257-5262 et L.5273-5275). Mais malgré tout, les chefs de service affirment qu'au début quand ils la portaient, c'était tout de même une fierté

(entretien n°19, 27/10/2022) : « (...) au tout début que tu es chef, tu vois la veste orange t'es fier. » (Entretien en groupe, Peet, chef de département, L.8769-8770), ce à quoi Liza répond également (entretien n°19, 27/10/2022) : « Ben oui, on était fiers. Mais à la fin, c'était moins orange chez moi, c'était orange pâle. Au début elle brille, mais après quelques lavages, elle est orange grise (rires). » (Entretien en groupe, Liza, cheffe de service offline, L.8772-8773).

4.6.2.3 *Authenticité des travailleurs sur le terrain et stress associé au port de la veste*

Ensuite, les chefs ont la volonté de révéler l'authenticité de leurs travailleurs sur le terrain. Ils se sentent ainsi confortés dans leur rôle de surveillance, qui leur semble d'autant plus efficace quand ils ne portent pas la veste. Cette dernière accentue la visibilité mais, selon les chefs, c'est juste une question de timing différent avant qu'ils se fassent remarquer sur le terrain (entretien n°19, 27/10/2022) : « Je crois qu'ils ont très bien dit hein. Quand le chef arrive avec une veste orange, ils disparaissent. Mais quand il vient sans veste, ils continuent. Jusqu'au moment où ils te reconnaissent. Donc en fait ça prend juste deux secondes en plus. La veste, elle sert juste à reconnaître plus vite. C'est comme je l'ai dit, un policier c'est exactement la même chose quand tu suis ce que tu dois faire, s'il y a un policier à côté de moi, oui ou non, ben je m'en fous. Si j'ai bu dix bières, il y a un policier à côté de moi et je suis en voiture, ben là aussi je vais avoir peur. C'est exactement la même chose, et ça ne change pas qu'il soit en uniforme ou pas en uniforme (...) » (entretien en groupe, Gilles, chef de service offline, L.8882-8889). Leur objectif n'est pas que les travailleurs fuient, mais communiquent mieux entre eux (entretien n°19, 27/10/2022) : « (...) Alors que c'est ce que nous on veut, on est là pour écouter, on est là pour ça. Enfin, on n'a pas de problèmes avec ce genre de choses, mais il reste la barrière. (...) » (Entretien en groupe, Peet, chef de département, L.8923-8925).

En effet, le fait qu'ils fuient les chefs est une réelle problématique constatée par les chefs sur le terrain (entretien n°19, 27/10/2022) : « (...). Dès le moment où l'on est en bas avec une veste, c'est le signal. Oh, c'est autre chose. Voilà. Mais ça, ce n'est pas le but. » (Entretien en groupe, Liza, cheffe de service offline, L.8462-8463). Les travailleurs subalternes confirment qu'ils peuvent adopter un comportement d'évitement (entretien n°11, 24/10/2022) : « *Maar dat zie je wel. Bij sommige mensen is er echt een groot verschil. Ze zien die oranje schort aan en denken: « Oei, ze komen aan ».* (...) » (« Mais on le voit bien. Pour certaines personnes, il y a vraiment une grande différence. Ils voient ce tablier orange et se disent : « Oy, ils arrivent ». » - traduction libre) (Entretien individuel avec Julie, employée offline, L.5500-5503). Nous pouvons en déduire alors une certaine **nervosité liée au port de cette veste**, comme l'ajoute le chef de service Carter (entretien n°5, 19/10/2022) : « C'est seulement oui, tu es plus visible avec la veste, alors ils vont te voir plus rapidement. Et oui, à ce moment-là, ça peut donner un peu **plus de stress**. Parce que oui, ils se disent : « on doit être attentif, on doit être un peu plus calmes » (...). Donc si un chef le croise, ça peut être : « oui, je dois être calme maintenant » pour un peu cacher ce qu'ils faisaient avant. (...) » (Entretien individuel avec Carter, chef de service online, L.2820-2825).

4.6.2.4 *Analyse du point de vue des chefs de service*

De manière générale, ils concluent sur le fait que ce n'est pas d'une veste dont ils ont besoin pour asseoir leur autorité. Comme abordé dans la théorie du management humain (cf. théorie Taskin & Dietrich, 2019), ils pensent qu'ils auraient besoin d'une présence efficace sur le terrain. En effet, ils affirment qu'avec les enjeux d'aujourd'hui, cela est parfois compliqué d'assumer leur rôle (entretien n°19, 27/10/2022) : « Bah être plus présent sur le terrain, ça veut dire être plus présent sur le terrain, ça veut dire enlever, et ce n'est pas un inconnu ce que tu dis là, des trucs qui pourraient être faits par d'autres à des chefs pour qu'ils puissent être en bas. Tu vois un truc administratif qui est répétitif, que quelqu'un d'autre peut faire à sa place, ce serait donner des tâches à quelqu'un d'autre donc et que le chef soit vraiment là, reprenne pour moi son rôle de chef. Un rôle de chef c'est 70% pour le people, c'est pour les gens. Et on ne sait plus le faire maintenant tellement qu'on a de paperasse, d'administratif. » mais il confirme bien que : « C'est de la présence dont ils ont besoin. » (Entretien en groupe, Peet, chef de département, L. 7670-8676 et L.8749).

4.6.3 *Évaluation et réponses aux hypothèses*

De manière conclusive, après avoir croisé les divers points de vue, il en ressort que les motivations sous-jacentes liées au port de la veste de chef de service varient en fonction de la position hiérarchique que l'on possède au sein de l'entreprise. Les travailleurs subordonnés considèrent la visibilité comme un élément pratique servant à faciliter la coordination du travail. Et cela va à l'encontre de ce que perçoivent les cadres supérieurs, à savoir le port de cette veste qu'ils considèrent comme un obstacle ; c'est-à-dire qui entrave leur efficacité dans l'application de leur rôle.

Le vêtement de travail permet une meilleure organisation des travailleurs : ceux qui ont besoin d'être dirigés sauront plus **facilement repérer/localiser les personnes responsables** dans l'entrepôt lorsqu'elles porteront leur vêtement de travail. Du côté des travailleurs subalternes, étant donné la grandeur de l'entrepôt, il est perçu comme essentiel de réintroduire des tenues spécifiques pour les personnes responsables afin d'améliorer l'orientation de ceux cherchant de l'aide, en particulier pour les nouveaux collaborateurs moins familiers avec l'environnement de travail (étudiants, intérimaires). Du côté des chefs de service, les séances de briefings semblent suffisantes à l'introduction des responsables au nouveau personnel. Nous pouvons néanmoins confirmer cette hypothèse car les chefs affirment également de manière récurrente la pertinence d'une veste distinctive lors de l'orientation des nouveaux collaborateurs dans l'entrepôt. Cette hypothèse est alors confirmée.

La couleur de l'habit de travail du chef peut **exacerber la nervosité** des travailleurs subordonnés lorsque le chef de service est présent sur les lieux. Du côté du chef, le port de la veste crée un sentiment de discrimination entraînant un certain éloignement avec les employés et les ouvriers présents sur le terrain. Les chefs préfèrent adopter une approche plus discrète pour faciliter une communication ouverte, contrairement à la barrière qui se crée via la veste

distinctive. De plus, les chefs estiment que leur autorité ne découle pas du port de la veste, mais plutôt de leur présence effective sur le terrain, malgré les contraintes administratives actuelles pouvant limiter celle-ci. Face à ce constat, nous pouvons affirmer cette hypothèse car il existe bel et bien un changement de comportement des travailleurs subordonnés lié à la **nervosité** causée par l'apparition de cette veste orange sur les lieux. Cette nervosité constatée est un handicap qui empêche les chefs de service d'entrer dans un dialogue honnête et serein avec leurs collaborateurs.

Qu'avons-nous appris ?	<i>Visibilité des personnes responsables au sein de l'entrepôt logistique</i>
Section	Principaux points d'analyse
Divergence des Points de Vue	- Les travailleurs subordonnés souhaitent une visibilité accrue des personnes responsables pour faciliter la coordination. - Les cadres supérieurs estiment que la veste distinctive est un obstacle à leur efficacité.
4.6.1 Point de vue des ouvriers et employés	- Coordination : La visibilité des responsables facilite la coordination du travail. - Taille de l'entrepôt : La taille de l'entrepôt justifie la nécessité de reconnaître les responsables. - Nouveaux arrivants : Les nouveaux, notamment les intérimaires et étudiants, bénéficieraient de la visibilité des responsables.
4.6.2 Point de vue des chefs de service	- Impact de la veste sur le comportement des travailleurs.
4.6.3 Évaluation et réponses aux hypothèses	- La visibilité facilite la coordination, surtout pour les nouveaux collaborateurs. - La couleur de la veste peut créer de la nervosité chez les travailleurs subalternes. - Les chefs estiment que la veste crée une barrière et préfèrent une approche plus discrète. - L'autorité des chefs ne dépend pas de la veste, mais de leur présence effective sur le terrain.
H4 : Le vêtement de travail permet une meilleure organisation des	- Cette hypothèse est validée et confirmée.

travailleurs : ceux qui ont besoin d'être dirigés sauront plus facilement repérer/localiser les personnes responsables dans l'entrepôt lorsqu'elles porteront leur vêtement de travail.	
H5 : La couleur de l'habit de travail du chef peut exacerber la nervosité des travailleurs subordonnés lorsque le chef de service est présent sur les lieux.	- Cette hypothèse est validée et confirmée.

5 Partie réflexive

5.1 Limites de la recherche

Tout d'abord, il m'a été transmis durant le cours de l'enquête que finalement, l'objectif de fusion entre CLP (*Colruyt Laagste Prijzen*) et *DreamLand* n'était plus d'actualité. C'est-à-dire que les ouvriers online de CLP (*Colruyt Laagste Prijzen*) restent sous la CP 119 et que les employés offline de chez *DreamLand* restent sous la CP 311. Les résultats de cette recherche resteront néanmoins basés sur l'intention de fusion entre ces deux départements. En ce qui concerne la photo d'équipe visible sur le site en ligne de *Colruyt* et citée dans la partie 2.1 ci-dessus, il semble que la photo du site ait changé et que l'esprit d'équipe ne soit plus aussi apparent que lors de l'époque de rédaction de cette partie du mémoire. Malheureusement, la photo concernée n'a pas été enregistrée dans les annexes de ce mémoire, mais l'idée de l'esprit d'équipe chez *Colruyt* reste identique et cette limite ne fausse pas les résultats en ce qui concerne l'influence de la culture de *DreamLand* sur la culture CLP (*Colruyt Laagste Prijzen*) du point 4.4.

Ensuite, l'utilité du port du vêtement de travail dans l'entrepôt de Lot diffère de celle utilisée dans les autres entrepôts. En effet, notre terrain de recherche reste de petite taille en comparaison avec les autres départements de distribution (ex : Dassenveld). De plus, il est à retenir que les résultats de cette enquête ne s'appliquent pas aux magasins alimentaires ni aux magasins de jouets *DreamLand*. Les résultats dérivés de notre échantillon sont, par conséquent, assimilés à un cas particulièrement singulier, où la culture logistique *DreamLand* joue une influence significative quant au port de la veste de la part des chefs de service. En effet, nous avons pu constater durant notre enquête que, dans l'ancien département logistique de la préparation online, le DC (département *Collishop*), la question du port de la veste ne se posait pas car celle-ci était arborée de manière systématique. Les résultats sont donc à apprécier avec une prudence méthodologique et il est nécessaire d'adopter une approche diligente dans leur interprétation.

Pour terminer, la pertinence dans la réalisation de 18 entretiens pour la recherche était indéniable, bien que la synthèse exhaustive de ceux-ci reste cependant compliquée au vu de l'ampleur d'informations importantes. Certains passages n'ont, dans ce cas, pas été intégrés à la recherche, dans un souci de clarté et d'allègement dans la lecture de ce mémoire.

5.2 Recommandations

Dans le cadre de cette enquête, il était intéressant de constater les effets que le port d'un vêtement professionnel pouvait avoir sur le comportement des travailleurs en général, car ils mettaient en évidence des aspects cruciaux d'une dynamique organisationnelle. Dans une autre étude, il aurait pu également être intéressant d'examiner les répercussions sur le comportement des travailleurs lorsqu'ils cessent de porter le vêtement professionnel. Cette approche serait d'explorer les choix alternatifs de ce vêtement et d'évaluer si le port de tenues plus décontractées ou, au contraire plus formelles (telles que chemise et/ou cravate), pourraient créer de nouvelles distinctions hiérarchiques au sein de la structure organisationnelle. En effet, dans ce contexte, nous pensons que maintenir la tradition du port d'un signe distinctif entre les catégories de travailleurs peut nuire à la notion de communauté, qui elle, « a pu être associée à une forme d'organisation traditionnelle qui, tout en privilégiant les relations humaines, enfermait les individus dans des groupes dont les normes et les frontières venaient brider les libertés et les capacités créatives » (Palpacuer, Taskin, & Gomez, 2022). Dans notre cas, laisser les chefs de service s'exprimer librement dans leur tenue vestimentaire offre une alternative permettant de briser ces barrières hiérarchiques qui entravent leurs relations avec les collaborateurs. Cette tradition liée au port du vêtement de travail instaure par conséquent « une communauté tournée vers sa tradition, incapable d'évoluer » qui « dépérit mais surtout fait dépérir ses membres » (Palpacuer, Taskin, & Gomez, 2022). Les éventuels choix alternatifs en matière de vêtements professionnels évoqués ci-dessus seraient une épreuve pour la communauté de travail, qui « manifeste que ni la tradition, ni les dispositifs organisationnels ne sont suffisants pour bien travailler » et « Lorsque l'épreuve est collective, le collectif réalise qu'il est lié par cette difficulté commune qui atteste d'un projet commun ou de valeurs communes » (Palpacuer, Taskin, & Gomez, 2022). L'épreuve du collectif de chefs de service est de trouver un moyen de se distinguer de manière à ce qu'ils se sentent tout de même intégrés à la communauté de travailleurs au sein de l'organisation.

De plus, une question fondamentale émerge quant à l'existence d'un lien stratégique de la part de *Colruyt Group* et l'organisation d'un système hiérarchique via le vêtement de travail : **« Dans une perspective de stabilité de carrière sur le long terme, le vêtement de travail distingué ne serait-il pas un moyen stratégique de la part de l'entreprise afin d'inciter les travailleurs d'un rang inférieur à aspirer à des promotions et à évoluer professionnellement au sein l'entreprise ? »**

Toutes ces perspectives prises en considération, la recherche peut s'étendre sur une analyse approfondie des implications psychosociales du port des différents styles de vêtements

professionnels afin de comprendre davantage les mécanismes implicites à la motivation des collaborateurs ainsi que leur engagement dans l'organisation. Cette étendue permettrait d'offrir une compréhension profonde des stratégies organisationnelles mises en place à travers la gestion vestimentaire.

Qu'avons-nous appris ?	
Partie réflexive	
5.1. Limites de la recherche	5.2. Recommandations
- L'objectif de fusion entre CLP (<i>Colruyt Laagste Prijzen</i>) et <i>DreamLand</i> n'est plus d'actualité, mais les résultats restent basés sur l'intention de fusion. - Changement dans l'esprit d'équipe chez <i>Colruyt</i>, mais cela n'affecte pas les résultats sous l'influence de la culture de <i>DreamLand</i>. - Différences dans l'utilité du port du vêtement de travail à l'entrepôt de Lot par rapport aux autres entrepôts. - Les résultats ne s'appliquent pas aux magasins alimentaires, ni aux magasins de jouets <i>DreamLand</i>. - La prudence méthodologique est nécessaire en raison du caractère singulier de l'échantillon. - La réalisation de 18 entretiens était pertinente, mais une synthèse complète a été difficile en raison de la quantité d'informations. Certains passages ont été omis pour des raisons de clarté.	- L'étude a révélé des effets du port du vêtement professionnel sur le comportement des travailleurs, ouvrant la voie à d'autres études sur l'arrêt du port. - En effet, permettre aux chefs de service de choisir librement leur tenue vestimentaire brise les barrières hiérarchiques traditionnelles, favorisant ainsi une communauté de travail plus inclusive et évolutive. - Exploration des choix de vêtements alternatifs et leur impact sur la hiérarchie organisationnelle. - Questionnement sur l'existence d'un lien stratégique entre <i>Colruyt Group</i> et le système hiérarchique via le vêtement de travail. - Possibilité que le vêtement distingué serve de moyen stratégique pour inciter les travailleurs à aspirer à des promotions. - Suggestion d'une analyse approfondie des implications psychosociales du port des différents styles de vêtements professionnels pour comprendre les mécanismes de motivation et d'engagement. - Extension de la recherche pour une compréhension approfondie des stratégies organisationnelles à travers la gestion vestimentaire.

Conclusion

Pour conclure ce mémoire, revenons à la question de recherche initiale qui est la suivante :
« Quel(s) impact(s) peut avoir le vêtement de travail sur le comportement des travailleurs au sein d'une autorité hiérarchique dans le département logistique de DreamLand situé à Lot ? »

Tout d'abord, il est à constater que la littérature actuelle au sujet du vêtement de travail est peu explorée mais suscite néanmoins un intérêt croissant. Il convient de faire une distinction entre le vêtement de travail et le vêtement protection individuelle, le premier instaurant un sentiment hiérarchique renforcé au sein d'une organisation. Les enjeux liés à ce vêtement professionnel sont d'autant plus complexes du fait des mutations perçues dans le rôle du *middle manager* à travers le temps.

De manière générale, nous pouvons répondre grâce aux interviews et résultats que nous avons réalisés, que le vêtement professionnel **exerce des influences substantielles sur le comportement des travailleurs** au sein de cet environnement professionnel spécifique.

Premièrement, en ce qui concerne la prise de décision individuelle concernant le port de ce vêtement, il est observé que cette décision est davantage **motivée par des considérations pratiques** plutôt que par une volonté d'intégrer un collectif de travailleur. Il convient de noter que les motivations présentent également des disparités en fonction de si l'on se situe dans la partie *DreamLand* offline ou dans la préparation online du département logistique. En effet, les vêtements de travail diffèrent en accord avec chaque partie.

Ensuite, en examinant leur degré d'implication dans les tâches à effectuer, notamment en ce qui concerne le respect du règlement du travail, une tendance notable a été observée chez les travailleurs subordonnés, à s'engager davantage dans le respect des normes de sécurité lorsqu'un chef de service supervise le travail tout en portant leur veste orange. Cela n'est pas un avantage pour ces chefs de service car l'évaluation du personnel est par conséquent biaisée au vu du **manque d'authenticité des travailleurs évalués sur le terrain**. En revanche, pour les chefs de service eux-mêmes, ils ne semblent manifestement pas indiquer une implication différente selon le port de cet habit professionnel. De plus, notre étude révèle de multiples exemples illustrant que la soumission à l'autorité s'effectue de manière plus aisée lorsque l'autorité hiérarchique est revêtue du vêtement professionnel en question.

Sur le terrain, une aspiration au changement en matière de bien-être au travail a été observée, motivant les cadres supérieurs à ne plus arborer l'habit professionnel. En effet, ces derniers témoignent d'une préférence à exercer une influence positive sur leurs collaborateurs en adoptant une image davantage propice au dialogue. Il convient de souligner que le **niveau**

de stress plus élevé parmi les travailleurs constitue un frein à la communication franche désirée par les chefs de service.

En conclusion, les conséquences de cette modification de spontanéité des travailleurs, induite par une visibilité accrue du vêtement de travail des chefs de service sur le terrain, ont suscité une volonté de changement dans le comportement de ces derniers, c'est-à-dire l'abandon du port de la veste, laquelle **accentue leur autorité hiérarchique** au sein du département logistique de chez *DreamLand*.

Dans un contexte où l'adoption du vêtement professionnel semble progressivement délaissée, il est légitime de se questionner sur l'émergence de nouveaux codes sociaux visant à différencier les individus dans leur rôle professionnel ? Cette perspective soulève des questions pertinentes quant aux évolutions des normes et des dynamiques sociales au sein de cet environnement professionnel particulier.

Bibliographie

- Bairoch , P. (1976). *Paul Bairoch, Commerce extérieur et développement économique de l'Europe au XIXe siècle*. De Gruyter. <https://doi.org/10.1515/9783112314890>
- Barbier , P., Bargel, L., Beaumont , A., Darmon , M., & Dumont, L. (2016). Vêtement. *Encyclopédie critique du genre*, 659-669. <https://doi.org/10.3917/dec.renne.2016.01.0659>
- Beaugrand, J. P. (1988). DÉMARCHE SCIENTIFIQUE ET CYCLE DE LA RECHERCHE. *Michèle Robert (3e édition)* , 1-47.
- BENELUX. (2017). *LE COMMERCE DE DÉTAIL AU SEIN DU BENELUX À L'HORIZON 2025 UN MARCHÉ INTÉRIEUR BENELUX COMME TREMPIN VERS LA CROISSANCE*. Récupéré sur Benelux : <https://www.benelux.int/files/5314/8976/2387/526-Retail-FR-draft4.pdf>
- Boni-Le Goff, I. (2019). Des expert·e·s respectables ? Esthétique vestimentaire et production de la confiance. *Travail, genre et sociétés* , 67-86. <https://doi.org/10.3917/tgs.041.0067>
- Brucker , J. (2019). *Avoir l'étoffe. Une histoire du vêtement professionnel en France des années 1880 à nos jours*. Angers, France: Thèse de doctorat en Histoire contemporaine. <https://doi.org/10.4000/itti.2980>
- Cahuac, F. (2017, Décembre 11). *Tenue Vestimentaire au travail : Comment s'habiller ?* Récupéré sur COMMUNICATION RH ALUMNI PARIS 13: <https://comrhalumniparis13.wordpress.com/2017/12/11/tenue-vestimentaire-au-travail-comment-shabiller/>
- Choy, M. W., & Shih, C. C. (2022). *THE EFFECT OF EMPLOYEE UNIFORM ON JOB SATISFACTION: A CASE OF THE HOUSEKEEPING DEPARTMENT IN A LUXURY FIVE-STAR HOTEL IN HONG KONG, CHINA*. Hong-Kong : Tourism and Hospitality Management, Vol. 28. <https://doi.org/10.20867/thm.28.3.5>
- Code du bien-être au travail. (s.d.). Livre IX.- Protection collective et équipement individuel. *Titre 3.- Vêtements de travail*. Récupéré sur: <https://www.emploi.belgique.be/sites/default/files/content/documents/Bien-%C3%AAtre%20au%20travail/R%C3%A9glementation/Code%20livre%20IX%20titre%203%20V%C3%AAtements%20de%20travail.pdf>
- Connell, R. (2005). *Masculinities* . Berkley and Los Angeles: University of California Press. https://lulfmilv.files/2020/Connell_Masculinities.pdf
- De Casanova, E. M. (2015). Clothing, Conformity, and White-Collar Masculinity. *Buttoned Up* .
- de Sardan , J.-P. O. (1995). La politique du terrain . *Les terrains d'enquête* , 71-109. <https://doi.org/10.4000/enquete.263>

- Delmas, C. (2019). Les notaires, le genre d'une profession à patrimoine. *Travail, genre et sociétés*, 127-145. <https://doi.org/10.3917/tgs.041.0127>
- Den Nieuwenboer, N. A., Veira da Cunha, J., & Treviño, L. K. (2017). Middle Managers and Corruptive Routine Translation: The Social Production of Deceptive Performance. *Organization Sciences*. <https://doi.org/10.1287/orsc.2017.1153>
- Dupré, M., & Monjaret, A. (2022). Ce que la photographie nous apprend du vêtement au travail : enjeux sociologiques et artistiques. *Images du Travail, Travail des images*, 20-21. <https://doi.org/10.4000/itti.3309>
- Francequin, G. (2008). *Le vêtement de travail, une deuxième peau*. Érès. <https://doi.org/10.3917/eres.franc.2008.01>
- Gadéa, C. (2016). L'idiome figuratif des groupes professionnels. *Images du travail, travail des images*, 9. <https://doi.org/10.4000/itti.1278>
- Gaultier, J.-P. (2019). « L'élégance est une question de personnalité plus que de vêtements ». *Lifestyle Grand Ducal*. Récupéré sur : <https://lifestylegrandducal.com/2019/06/15/lelegance-est-une-question-de-personnalite-plus-que-de-vetements-jean-paul-gaultier/>
- Girardeau, S. (2015, Mars 10). *La tenue vestimentaire, ce que l'on porte sur soi, au propre comme au figuré*. Récupéré sur La Tribune : <https://www.latribune.fr/carrieres/20150310trib07950f91f/la-tenue-vestimentaire-ce-que-l-on-porte-sur-soi-au-propre-comme-au-figure.html>
- Godefroy, J. (2023). *Manager intermédiaire : enjeux et qualités du management intermédiaire*. Récupéré sur Réussir Son Management : <https://reussir-son-management.com/management-manager-intermediaire/>
- Goffman, E. (1997). *La ritualisation de la féminité*. In *Les moments et leurs hommes*. Actes de la recherche en Sciences Sociales.
- Gomez, P.-Y. (2020). Preface. Dans L. Taskin, & A. Dietrich, *Management Humain* (pp. 7-8). 2e édition.
- Initial. (2018, Juin 26). *Connaissez-vous l'origine du vêtement de travail ?* Récupéré sur Initial : <https://www.initial.com/fr/blog/lorigine-des-vetements-de-travail/>
- Initial. (2018, Avril 27). *Vêtements de travail et image d'entreprise*. Récupéré sur Initial : <https://www.initial.com/fr/blog/vetements-de-travail-et-image-dentreprise/>
- INRS. (2023). *Ce qu'il faut retenir*. Récupéré sur Santé et Sécurité au travail : <https://www.inrs.fr/risques/bien-etre-travail/ce-qu-il-faut-retenir.html>
- Jacobs, E. (2022). Middle managers — on the new front line of office life. *Financial Times*.

- Karch, G. E., & Peters, M. (2017). The Impact of Employee Uniforms on Job Satisfaction in the Hospitality Industry. *Journal of Hotel & Business Management*. <https://doi.org/10.4172/2169-0286.1000157>
- Kaufmann, J.-C. (1996). *L'entretien compréhensif*. Paris: Nathan.
- Lachmann, H., Larose, C., & Penicaud, M. (2010). *Bien-être et efficacité au travail*. Récupéré sur : https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/02-17_Rapport_-Bien-etre_et_efficacite_au_travail--2.pdf
- Le Friant, C. (2021, Janvier 22). *Délégation de pouvoirs : définition et conditions de validité*. Récupéré sur Culture RH: <https://culture-rh.com/delegation-de-pouvoirs-definition-conditions-validite/>
- Mills, C. W. (1970). *LES COLS BLANCS - essai sur les classes moyennes américaines*. SEUIL.
- Miller, J. (2021). Crépuscule de la cravate : la masculinité en berne. *Causeur*. Récupéré sur : <https://www.causeur.fr/crepuscule-de-la-cravate-la-masculinite-en-berne-220928>
- Moniteur Belge. (1978, Juillet 3). Loi relative aux contrats de travail. 22-08-1978. Belgique : Moniteur Belge. Récupéré sur : https://www.ejustice.just.fgov.be/img_l/pdf/1978/07/03/1978070303_F.pdf
- Oxwork. (2022, Octobre 03). *Mettre des Chaussures de sécurité : quand est-ce obligatoire ?* Récupéré sur Oxwork, Protect&Style : <https://www.oxwork.com/blog/mettre-des-chaussures-de-securite-quand-est-ce-obligatoire#:~:text=Le%20port%20des%20chaussures%20de,lourdes%20et%20tant%20d'autres>
- Palpacuer, F., Taskin, L., & Gomez, P.-Y. (2022). *L'entreprise comme communauté*. Bruyères-le-Châtel: Nouvelle Cité.
- Plessis-Lafont, M. (2018, Septembre 26). *Quand la tenue vestimentaire fixe le "cadre" imparti*. Récupéré sur Infirmiers.com: <https://www.infirmiers.com/profession-ide/quand-la-tenue-vestimentaire-fixe-le-cadre-imparti>
- Rafaeli, A., & Pratt, M. G. (1993). Tailored Meanings: On the Meaning and Impact of Organizational Dress. *The Academy of Management Review*, 34. <https://doi.org/10.2307/258822>
- Renault, E. (2007). Reconnaissance et travail. *Travailler* 2007/2, 119-135. <https://doi.org/10.3917/trav.018.0119>
- Rennes, J. (2016). *Encyclopédie critique du genre. Corps, sexualité, rapports sociaux*. Paris: La Découverte. <https://doi.org/10.3917/dec.renne.2016.01>
- Rennes, J., Lemarchant, C., & Bernard, L. (2019). Habits de travail. *Travail, genre et sociétés* 2019/1 (n° 41), 23-28. <https://doi.org/10.3917/tgs.041.0023>

- Secteur juridique . (2014, Novembre 23). *Le port de la tenue de travail, l'éternel débat...* . Récupéré sur Force Ouvrière : <https://www.force-ouvriere.fr/le-port-de-la-tenue-de-travail-l-eternel-debat>
- Soulages , J.-C. (2010). Le vêtement de travail entre l'uniforme et la parure. *hal-02560364*, 1-6,129. Récupéré sur : <https://hal.science/hal-02560364>
- SPF. (2023). *Vêtements de travail*. Récupéré sur Emploi, Travail et Concertation Sociale : <https://emploi.belgique.be/fr/themes/bien-etre-au-travail/protection-collective-et-individuelle/vetements-de-travail>
- Taskin , L., & Dietrich , A. (2020). *Management Humain*. 2e édition.
- Usbek, & Rica. (2016). Dress code au travail : vers a décontraction vestimentaire . *GA, Smart Building*. Récupéré sur : <https://www.ga.fr/actualites/et-demain/dress-code-au-travail-ga/>
- Van Driessche, L. (2020). *Colruyt arrête son site non-food Collishop.be*. *L'Echo*. Récupéré sur Echo : <https://www.lecho.be/entreprises/grande-distribution/colruyt-arrete-son-site-non-food-collishop-be/10249998.html#:~:text=A%20partir%20du%209%20novembre%2C%20il%20ne%20sera%20donc%20plus,boutiques%20en%20ligne%20du%20pays>.
- Würth MODYF . (2017, Septembre 06). *L'histoire des vêtements de travail* . Récupéré sur Würth MODYF : <https://www.modyf.fr/blog/lhistoire-vetements-de-travail/>

Annexes

1. Personnes interviewées

a. Entretiens individuels (oral + écrit)

Nom d'emprunt	Fonction	Ancienneté	Durée et date de l'entretien	Langue de l'entretien
Jean	Stock-contrôle, Ouvrier online	26 ans	45 minutes, 18/10/2022	Français
Julia	Stock-contrôle, Ouvrière online	15 ans	54 minutes, 18/10/2022	Français
Markus	Réceptionniste, Ouvrier online	15 ans	32 minutes, 18/10/2022	Français
Léo	Réceptionniste, Employé offline	7 ans	35 minutes, 18/10/2022	Français
Carter	Chef de service online	1 an chef de service 3 ans au total	46 minutes, 19/10/2022	Français
David	Coordinateur, Employé offline	22 ans	29 minutes, 19/10/2022	Néerlandais
Lucia	Préparatrice, Employée offline	15 ans	38 minutes, 19/10/2022	Français
Gilles	Chef de service offline	8 ans chef de service 30 ans au total	42 minutes, 24/10/2022	Français
Julien	Préparateur, Employé offline	20 ans	43 minutes, 24/10/2022	Néerlandais
Liza	Cheffe de service offline	25 ans cheffe de service 33 ans au total	34 minutes, 24/10/2022	Français
Julie	Préparatrice et contrôle de qualité, Employée offline	18 ans	31 minutes, 24/10/2022	Néerlandais
Christophe	Réceptionniste, Employé offline	2 ans	54 minutes, 25/10/2022	Français
Ange	Préparateur, Employé offline	12 ans	36 minutes, 25/10/2022	Français
Lien	Préparatrice, Employée offline	41 ans	31 minutes, 25/10/2022	Néerlandais
Nicolas	Chef de service online	7 ans chef de service 10 ans au total	10 minutes, 23/03/2023	Français
Nicolas	Chef de service online	7 ans chef de service 10 ans au total	2 minutes, 02/09/2023	Français
Hedwige	Étudiante	4 ans	Témoignage écrit, 03/03/2023	Français

b. Entretiens en groupe

Nom d'emprunt	Fonction	Durée et date de l'entretien	Langue de l'entretien
Julia, Christophe et Ange	Mix ouvrière online et employés offline	59 minutes, 27/10/2022	Français
Julia, Ange, Christophe et Gilles	Mix ouvrière online, employés offline et chef de service	1 heure 6 minutes, 27/10/2022	Français
Liza, Gilles et Peet	Mix chefs de service et chef de département	41 minutes, 27/10/2022	Français

2. Guides d'entretiens

a. *Guide d'entretien individuel pour les ouvriers/employés*

Avant l'entretien :

Vous pouvez remarquer que dans ce département situé à Lot, on peut porter le vêtement de travail et celui-ci peut changer en fonction du poste que l'on a chez *Colruyt Group*. Mon sujet va aborder la question de l'impact de l'habit de travail sur les travailleurs en général.

Demande si on peut enregistrer, se tutoyer, rassurer sur le fait qu'il n'y ait pas de mauvaises réponses, on peut reformuler les questions si erreur de compréhension

Thèmes	Questions	Relances
1. Parcours professionnel	<i>Question de lancement :</i> • Quel est votre rôle au sein de <i>Colruyt Group</i> ? • Pouvez-vous décrire votre fonction ? • Depuis combien de temps travaillez-vous chez <i>Colruyt Group</i> ? • Comment êtes-vous arrivé chez <i>Colruyt Group</i> ?	• Quel était votre parcours avant d'arriver chez <i>Colruyt Group</i> ?
2. Le vêtement de travail	• Portez-vous l'habit de travail ? - Si oui, pouvez-vous le décrire ?	• Si votre chef vous impose de porter la tenue de

	- Si non, pour quelles raisons vous ne le portez pas ? • Aimez-vous l'habit de travail ? • Que pensez-vous que l'habit de travail apporte au sein de l'entreprise ? • Selon vous, à quoi sert l'habit de travail en général ?	travail, comment réagissez-vous ? • Comme il n'est pas imposé, vous a-t-on conseillé quand vous avez commencé à travailler de porter l'habit de travail ? - Si oui, comment avez-vous réagi ? - Si non, auriez-vous aimé qu'on vous le propose directement ? pourquoi ? • Que diriez-vous si, demain, on le supprimait totalement dans l'entrepôt ?
3. La hiérarchie	• Admettons que vous portiez un habit de travail différent d'un collègue car il exerce une autre fonction, comment vous sentez-vous en général vis-à-vis de ce collègue ? (Que ce soit un chef ou un quelque'un d'un autre service) • Si un chef arrive avec sa veste, cela vous fait-il quelque chose ? - Si oui, est-ce que cela vous fait ressentir quelque chose en plus que s'il ne portait pas sa veste et un simple « T-shirt » par exemple ? Expliquez • Vous sentez-vous vous même dans l'habit de travail	• Quels liens entretenez-vous avec vos collègues ? • En fonction du collègue, dans quelle situation vous adoptez éventuellement un comportement différent ? → Question difficile • Quand vous observez votre chef de service passer avec un habit de travail différent du vôtre, que ressentez-vous exactement ? • Est-ce que le système de l'habit de travail permet une meilleure organisation selon toi ? Autrement dit, se reconnaître dans les

	(admettons que si vous ne le portez pas, je pose la question dans le sens où on vous l'impose dès demain) - Si non, en quoi vous sentez-vous différent ? - Si oui, sentez-vous que l'habit de travail renforce votre personnalité ? Pourquoi ? • La hiérarchisation par l'habit de travail vous engendre-t-elle du stress ?	différentes fonctions permet de faciliter le travail ? • Aimez-vous le fait de distinguer l'habit de travail en fonction du poste que l'on a au sein de <i>Colruyt Group</i> ? • Sentez-vous que vous travaillez d'une manière différente quand votre chef vient observer le travail dans l'entrepôt ? Et plus particulièrement dans la situation où il porte son habit de travail ? (Attitude changeante ?)
4. Collectivité	• L'habit de travail a-t-il des significations selon vous ? exemple : vous voyez un groupe de travailleurs porter le même habit, qu'est-ce que cela signifie pour vous ? • L'habit de travail renforce-t-il votre cohésion dans l'équipe ? • Sentez-vous que vous appartenez à un groupe de travail ? - Si oui, lequel ? - Si non, pourquoi ne vous sentez pas inclus dans un groupe ?	• Si vous le portez, quel sentiment vous éprouvez à le porter ?

	• L’habit de travail permet -il de mieux vous situer dans l’entreprise ? • Porter l’habit de travail renforce l’esprit d’équipe ? • Qu’est-ce qui vous fait sentir appartenir à ce groupe ? • Pensez-vous que l’habit de travail peut renforcer la collectivité des travailleurs ? Autrement dit, pensez qu’il peut renforcer votre implication dans une équipe de travail ?	
5. L’impact d’une directive	• Quel sentiment vous éprouvez lorsque vous voyez un collègue porter l’habit de travail ? (Le même ou un différent du vôtre) • Pensez-vous qu’un chef qui porte sa veste a plus d’impact sur vous quand il vous donne un ordre sur votre travail que dans la situation où il ne porte pas son habit de travail ? • S’il avait un habit identique au vôtre, pensez-vous que la consigne ou l’ordre aurait moins d’impact sur vous ?	• Avez-vous des situations où vous avez préféré répondre à un ordre plutôt qu’à un autre ? - Si oui, pourquoi ? - Si non, comment traitez-vous la priorité des directives que l’on vous donne ?

6. Point de référence via le vêtement de travail	• Pensez-vous que l'habit de travail d'une personne responsable doit être mise évidence ? • Pensez- vous que l'habit de travail aide à situer les personnes responsables dans l'entrepôt en cas de besoin ? (Autrement dit, trouvez-vous plus facile de retrouver quelqu'un dans l'entrepôt via son habit de travail)	• Préférez-vous que votre chef ou la personne responsable porte son habit de travail ? Pourquoi ?
7. La couleur du vêtement de travail	• Que pensez-vous de la couleur de l'habit de travail ? que privilégiez-vous en termes de couleurs ? (Couleurs neutres, flash) • Préférez-vous que tout le monde porte le même habit de travail ? (//uniformité des habits) - Si oui, pourquoi ? (Situation : vous travaillez et votre chef passe avec le même habit que vous) - Si non, pourquoi ? (Situation : votre chef passe et vous voyez son habit de travail orange fluo) • Pensez-vous que la couleur de l'habit de travail de votre supérieur exerce une influence sur vous ? (Par exemple une	• Que pensez-vous des chefs qui ne portent pas l'habit de travail dans l'entrepôt ? pensez-vous qu'il y a une signification derrière ? • La couleur de l'habit de travail d'un supérieur augmente-t-il votre stress ? • Pensez-vous qu'il y ait des couleurs qui sont plus rassurantes que d'autres au niveau de l'habit de travail ? • Que pensez-vous de la couleur de l'habit de travail des chefs en fonction des autres dans l'entrepôt ? (Orange fluo)

	couleur flash comme l'orange fluo versus une couleur neutre comme le bleu marine ou le gris par exemple ?)	

Questions finales :

- Avez-vous des expériences personnelles à me partager qui sont en lien avec tout ce que l'on vient de dire ? (Habit de travail, la hiérarchie au sein de *Colruyt*, le fait de subordonner et d'avoir une influence en tant que chef, etc.)
- Quelle serait la situation idéale pour vous au niveau de l'habit de travail ici à Lot ? Avez-vous des conseils à donner pour améliorer la qualité du travail ? Avez-vous d'autres questions pour moi ?

b. Guide d'entretien individuel pour les ouvriers/employés version néerlandais

Voor het interview:

Je kan zien dat je in deze afdeling in Lot werkkledij kan dragen, en dat die kan veranderen afhankelijk van je functie bij *Colruyt*. Mijn onderwerp zal de impact zijn van werkkledij op werknemers in het algemeen.

Vraag of je je antwoorden mag noteren, wees bij de voornaam, verzeker jezelf ervan dat er geen foute antwoorden zijn en herformuleer de vragen als je ze verkeerd begrijpt.

Thema's	Vragen	Herinneringen
1. Professionele achtergrond	Startvragen : • Wat is uw rol binnen <i>Colruyt Group</i> ? Kunt u uw functie beschrijven ? • Hoe lang werk je al bij <i>Colruyt Group</i> ? • Hoe bent u bij <i>Colruyt Group</i> terechtgekomen ?	• Wat was je achtergrond voordat je naar <i>Colruyt Group</i> kwam ?

2. Werkkleding	• Draag je je werkkleding ? - Zo ja, kunt u het beschrijven ? -Zo niet, wat zijn de redenen waarom u het niet draagt ? • Vind je de werkkleding mooi ? • Wat denk je dat de werkkleding het bedrijf brengt ? • Wat is volgens u het doel van werkkleding in het algemeen ?	• Als je baas je dwingt om werkkleding te dragen, hoe reageer je dan ? • Aangezien het niet verplicht is, werd u toen u begon te werken geadviseerd de werkkleding te dragen? - Zo ja, hoe reageerde je ? - Zo niet, had u het graag direct aangeboden gekregen? • Wat zou je zeggen als het morgen volledig uit het magazijn werd verwijderd ?
3. De hiërarchie	• Stel dat u een andere werkoutfit draagt dan een collega omdat hij of zij een andere baan heeft, wat vindt u dan over het algemeen van die collega ? (Of het nu een baas is of iemand van een andere afdeling) herformuleren • Als een baas binnenkomt met zijn of haar jas aan, voel je je daar slecht bij ?	• Wat is uw relatie met uw collega's ? • Afhankelijk van de collega, in welke situatie gedraagt u zich anders ? → Moeilijke vraag • Als je je manager voorbij ziet lopen in andere werkkleding

	- Zo ja, voel je dan iets meer dan wanneer hij/zij bijvoorbeeld geen jasje en een eenvoudig T-shirt zou dragen ? • Voel je jezelf in de werkkleding (laten we zeggen dat je ze niet draagt, ik vraag het in de zin dat ze je morgen worden opgelegd) - Zo niet, hoe voel je je dan anders ? - Zo ja, vindt u dat de werkkleding uw persoonlijkheid versterkt ? • Geeft de hiërarchische aard van de werkkleding u stress ?	dan jij, wat voel je dan precies ? • Denkt u dat het systeem van werkkleding een betere organisatie mogelijk maakt ? Met andere woorden, maakt het herkennen van jezelf in de verschillende functies het werk gemakkelijker ? • Vind je het leuk dat de werkkleding anders is, afhankelijk van de functie die je in CG hebt ? • Heb je het gevoel dat je anders werkt als je baas het werk in het magazijn komt observeren ? En vooral in de situatie dat hij zijn werkkleding draagt (Veranderende houding ?)
4. De samenleving	• Als u een andere werkoutfit draagt dan een collega omdat die een andere baan heeft, wat vindt u dan over het algemeen van die collega (of het nu een	• Als je het draagt, hoe voelt het om het te dragen ?

	baas is of iemand van een andere afdeling) ? • Als een baas binnenkomt met zijn of haar jas aan, voel je je dan ongemakkelijk ? • Zo ja, voel je dan iets meer dan wanneer ze geen jasje zou dragen en alleen een T-shirt, bijvoorbeeld ? • Voel je je in de werkkleding (laten we zeggen dat je ze niet draagt, ik vraag het in de zin dat ze je morgen worden opgelegd). - Zo niet, hoe voel je je dan anders ? -Zo ja, vindt u dat werkkleding uw persoonlijkheid versterkt? • Word je gestrest van het hiërarchische karakter van werkkleding? Voorbeeld: je ziet een groep werknemers in dezelfde outfit, wat betekent dat voor jou ? • Versterkt de werkgewoonte uw cohesie in het team ? • Heb je het gevoel dat je bij een werkgroep hoort ? - Zo ja, welke ? - Zo niet, waarom voel je je dan niet opgenomen in een groep ? • Stelt de werkgewoonte u in staat u beter te situeren in het bedrijf ?	

	• Versterkt de werkgewoonte de teamgeest ? • Waardoor voel je je deel van deze groep ? • Denkt u dat de werkgewoonte de collectiviteit van werknemers kan versterken ? Met andere woorden, denkt u dat het uw betrokkenheid bij een werkteam kan versterken ?	
5. De impact van een richtlijn	• Hoe voelt u zich als u een collega in werkkleding ziet (dezelfde of een andere dan de uwe) ? • Denkt u dat een baas die zijn jas draagt meer invloed op u heeft wanneer hij u een opdracht geeft over uw werk dan in de situatie waarin hij zijn werkkleding niet draagt ? • Als hij/zij dezelfde werkkleding had als u, denkt u dan dat de instructie of het bevel minder impact op u zou hebben ?	• Zijn er situaties waarin u liever op een bepaalde opdracht reageerde dan op een andere ? - Zo ja, waarom ? - Zo niet, hoe gaat u dan om met de prioriteit van de instructies die u krijgt ?
6. Referentiepunt via werkpak	• Vindt u dat de werkkleding van een verantwoordelijk persoon zichtbaar moet zijn ? • Denkt u dat de werkkleding helpt om in geval van nood de verantwoordelijke personen in het magazijn te lokaliseren ? • (Met andere woorden, vindt u het gemakkelijker om iemand	• Heeft u liever dat uw baas of de leidinggevende zijn werkkleding draagt ? Waarom of waarom niet ?

	in het magazijn te vinden via zijn werkkleding)	
7. De kleur van het werkpak	• Wat vindt u van de kleur van de werkkleding ? Wat heeft uw voorkeur qua kleuren ? (Neutrale kleuren, flitsend) • Heeft u liever dat iedereen dezelfde werkkleding draagt ? (//uniformiteit van kleding) • Zo ja, waarom ? (Situatie: je bent aan het werk en je baas komt langs in dezelfde outfit als jij) • Zo niet, waarom niet ? (Situatie: je baas komt langs en je ziet zijn fluorescerende oranje werkkleding) • Denkt u dat de kleur van de werkkleding van uw baas invloed op u heeft (bv. een opvallende kleur zoals fluorescerend oranje tegenover een neutrale kleur zoals marineblauw of grijs bijvoorbeeld) ?	• Wat denk je van de leiders die geen werkkleding dragen in het magazijn ? Denk je dat er een betekenis achter zit ? • Verhoogt de kleur van de werkkleding van een overste uw stress ? • Denkt u dat er kleuren zijn die geruststellender zijn dan andere als het om werkkleding gaat ? - Wat vindt u van de kleur van de werkkleding van de managers ten opzichte van de anderen in het magazijn ? (Fluorescerend oranje)

Laatste vragen :

- Hebt u persoonlijke ervaringen die u met mij kunt delen en die verband houden met wat we zojuist gezegd hebben ? (Werkgewoonte, de hiërarchie binnen *Colruyt*, ondergeschikt zijn en de invloed van de baas, enz.)
- Wat zou voor u de ideale situatie zijn qua werkkleding hier in Lot? Heeft u enig advies om de kwaliteit van het werk te verbeteren ?
- Heb je nog andere vragen voor me ?

*c. Guide d'entretien individuel pour les chefs de service***Avant l'entretien :**

Vous pouvez remarquer que dans ce département situé à Lot, on peut porter le vêtement de travail et celui-ci peut changer en fonction du poste que l'on a chez *Colruyt Group*. Mon sujet va aborder la question de l'impact de l'habit de travail sur les travailleurs en général.

Demande si on peut enregistrer, se tutoyer, rassurer sur le fait qu'il n'y ait pas de mauvaises réponses, on peut reformuler les questions si erreur de compréhension.

Thèmes	Questions	Relances
1. Parcours professionnel	<i>Question de lancement :</i> • Quel est votre rôle au sein de <i>Colruyt Group</i> ? Pouvez-vous décrire votre fonction ? • Depuis combien de temps travaillez-vous chez <i>Colruyt Group</i> ? • Comment êtes-vous arrivé chez <i>Colruyt Group</i> ?	• Quel était votre parcours avant d'arriver chez <i>Colruyt Group</i> ?
2. Le vêtement de travail	• Portez-vous l'habit de travail ? - Si oui, pouvez-vous le décrire ? - Si non, pour quelles raisons vous ne le portez pas ? Le portiez-vous avant et à quelles occasions ?	• Si <i>Colruyt</i> vous impose de porter la tenue de travail, comment réagissez-vous ? • Comme il n'est pas imposé, vous a-t-on conseillé quand vous avez commencé à

	• Aimez-vous l'habit de travail ? • Que pensez-vous que l'habit de travail apporte au sein de l'entreprise ? • Selon vous, à quoi sert l'habit de travail en général ?	travailler de porter l'habit de travail ? - Si oui, comment avez-vous réagi ? - Si non, auriez-vous aimé qu'on vous le propose directement ? pourquoi ? • Que diriez-vous si, demain, on le supprimait totalement dans l'entrepôt ?
3. La hiérarchie	• Admettons que vous portiez un habit de travail différent d'un collègue car il exerce une autre fonction, comment vous sentez-vous en général vis-à-vis de ce collègue ? • Vous sentez-vous vous même dans l'habit de travail ? (Admettons que si vous ne le portez pas, je pose la question dans le sens où on vous l'impose dès demain) - Si non, en quoi vous sentez-vous différent ? - Si oui, sentez-vous que l'habit de travail renforce votre personnalité ? pourquoi ? • Sentez-vous que la hiérarchisation par l'habit de travail engendre du stress ? - Si oui, du stress pour qui en général ?	• Quels liens entretenez-vous avec vos collègues ? • En fonction du collègue, dans quelle situation vous adoptez éventuellement un comportement différent ? → Question difficile • Est-ce que le système de l'habit de travail permet une meilleure organisation selon vous ? Autrement dit, se reconnaître dans les différentes fonctions permet de faciliter le travail ? • Aimez-vous le fait de distinguer l'habit de travail en fonction du poste que l'on a au sein de <i>Colruyt Group</i> ? • Sentez-vous que vous travaillez d'une manière différente quand vous portez le tablier de chef ? (Attitude changeante ?)

	- Si non, pensez-vous au contraire qu'il apporte un sentiment positif ? comment ? expliquez	• Pourquoi une distinction selon la fonction de travail est faite chez <i>Colruyt Group</i> en ce qui concerne les habits de travail ?
4. Collectivité	• L'habit de travail a-t-il des significations selon vous ? exemple : vous voyez un groupe de travailleurs porter le même habit, qu'est-ce que cela signifie pour vous ? • L'habit de travail renforce-t-il votre cohésion dans l'équipe ? • Sentez-vous que vous appartenez à un groupe de travail ? - Si oui, lequel ? -Si non, pourquoi ne vous sentez pas inclus dans un groupe ? • L'habit de travail permet -il de mieux vous situer dans l'entreprise ? • Porter l'habit de travail renforce l'esprit d'équipe ? • Qu'est-ce qui vous fait sentir appartenir à ce groupe ? • Pensez-vous que l'habit de travail peut renforcer la collectivité des travailleurs ? autrement dit, pensez qu'il peut renforcer votre	• Si vous le portez, quel sentiment vous éprouvez à le porter ?

	implication/ votre rôle dans une équipe de travail ?	
5. L'impact d'une directive	- Quel sentiment vous éprouvez lorsque vous voyez un collègue porter l'habit de travail ? (Le même ou un différent du vôtre) - Pensez-vous que quand vous portez votre veste, cela a plus d'impact sur les travailleurs quand vous donnez une directive sur le travail que dans la situation où vous ne portez de veste ? - Si vous aviez un habit de travail identique aux autres, pensez-vous que la consigne ou l'ordre que vous donnez aura moins d'impact sur les travailleurs ?	• Pensez-vous que l'habit de travail peut avoir des effets sur la productivité/performance des travailleurs ?
6. Point de référence via le vêtement de travail	• Pensez-vous que l'habit de travail d'une personne responsable doit être mise évidence ? • Pensez-vous que l'habit de travail aide à situer les personnes responsables dans l'entrepôt en cas de besoin ? (Autrement dit, trouvez-vous plus facile de retrouver quelqu'un dans l'entrepôt via son habit de travail)	• Préférez-vous que les ouvriers/employés portent leur habit de travail dans l'entrepôt ? Pourquoi ?

7. La couleur du vêtement de travail	• Que pensez-vous de la couleur de l'habit de travail ? que privilégiez-vous en termes de couleurs ? (Couleurs neutres, flash) • Préférez-vous que tout le monde porte le même habit de travail ? (//uniformité des habits) - Si oui, pourquoi ? (Donc situation où vous avez tous le même habit avec quelques distinctions discrètes) - Si non, pourquoi ? (Situation : gros signe distinctif entre les responsables et les employés/ ouvriers) • Pensez-vous que la couleur de l'habit de travail du supérieur/chef exerce une influence sur les travailleurs ? (Par exemple une couleur flash comme l'orange fluo versus une couleur neutre comme le bleu marine ou le gris par exemple ?)	• Il y a une signification derrière le fait de ne pas/plus porter l'habit de travail ? • La couleur de l'habit de travail d'un supérieur augmente-t-il le stress des personnes subordonnées ? • Pensez-vous qu'il y ait des couleurs qui sont plus rassurantes que d'autres au niveau de l'habit de travail ? • Que pensez-vous de la couleur de l'habit de travail des chefs en fonction des autres dans l'entrepôt ? (Orange fluo) • Y a-t-il une explication sur le fait de ne plus porter soudainement la veste de chef ?

Questions finales :

- Avez-vous des expériences personnelles à me partager qui sont en lien avec tout ce que l'on vient de dire ? (Habit de travail, la hiérarchie au sein de *Colruyt*, le fait de subordonner et d'avoir une influence en tant que chef, etc.)
- Quelle serait la situation idéale pour vous au niveau de l'habit de travail ici à Lot ? Avez-vous des conseils à donner pour améliorer la qualité du travail ? Avez-vous d'autres questions pour moi ?

d. Guide d'entretien en groupe pour les ouvriers/employés

Avant l'entretien :

Nous allons aller maintenant dans des questions d'approfondissements à la suite des impressions des premiers entretiens individuels et en fonction des thèmes que l'on a abordés tout au long de nos entretiens. Une autre approche de la question de recherche aurait pu être de passer par des sondages de tous les employés et attaquer la question à coup de chiffres et statistiques, mais nous avons préféré cette approche par entretiens car elle permet vraiment d'aller au fond des choses et de récolter un maximum d'éléments de réponse, donc n'hésitez pas à parler et donner vos avis, vos idées, interprétations. C'est vraiment le but de l'exercice.

Thèmes	Questions	Relances
1. Introduction	<i>Questions de lancement :</i> • Tout d'abord, aimeriez-vous débriefer sur certaines choses qui n'ont éventuellement pas été dites lors de nos entretiens individuels ? • Comment sentez-vous que votre travail est bien réalisé et que vous voyez des améliorations dans l'organisation du travail grâce à vos implications ? • Est-ce que vous considérez votre travail comme un travail d'équipe ou plutôt individuel ? Relance : Est-ce que la tenue de travail participe à ou atténue cet esprit d'équipe ?	• Entretenez-vous des liens entre collègues online et offline ? - Si oui, comment ? - Si non, ressentez-vous une distance ?
2. Le vêtement de travail	• Très peu de personnes portent l'habit de travail dans ce département comparé à	• Trouvez-vous ça normal qu'il n'y ait que les chefs de

	d'autres. Quel en est la raison selon vous ? • Est-ce que vous pensez que l'habit de travail peut coller une étiquette sur la personne ? • Quel est votre sentiment (positif / négatif) sur le fait que certains travailleurs soient plus (+) visible que d'autres et pourquoi ? Je pense notamment aux chefs de services et à leurs vestes orange.	service qui ont la veste orange ? Les chefs de département ne l'ont pas par exemple
3. La hiérarchie	• Dans le monde du travail, il existe une hiérarchie qui permet une meilleure organisation du travail. Si nous remontons très haut, nous sommes à Frantz <i>Colruyt</i>. Sentez-vous que l'habit de travail peut renforcer le sentiment d'une hiérarchie plus forte chez vous ? • Sentez-vous une plus grande distance avec votre chef quand il porte sa veste orange ? En d'autres termes, que ressentez-vous quand les chefs se baladent tout simplement avec leurs habits de tous les jours ? pensez-	• Les valeurs chez <i>Colruyt</i>, comme dans beaucoup d'entreprises, évoluent en fonction du temps. Pouvez-vous m'expliquer les changements que vous avez ressenti ces dernières années ? Plus particulièrement dans la relation avec vos chefs. • Il y a déjà eu des situations où des employés/ouvriers ont discuté avec des chefs voir même des CIO sans le savoir car les

	vous que ça fait une différence au niveau de l'ambiance du travail ? • La hiérarchie peut-elle faire peur chez <i>Colruyt Group/ DreamLand</i> ? pensez-vous que les relations commencent à évoluer ?	personnes ne portaient pas l'habit de travail. Cela a même créé des situations très gênantes car les travailleurs ont dialogué de manière plus familière avec ces personnes de haute responsabilité. Que pensez-vous de ça ? l'habit de travail peut-il éviter de ce genre de problème ? Est-il vraiment nécessaire ?
4. Collectivité	• J'ai cru comprendre que le sentiment de collectivité ne passait pas par l'habit de travail mais par bien d'autres choses. Vous qui êtes en équipe aujourd'hui, expliquez-moi comment vous vous sentez appartenir à une équipe et les choses essentielles pour former la collectivité de cette équipe ?	• En ce qui concerne l'habit de travail, ne sentez-vous pas que la veste de chef les catégorise dans un collectif de chefs ce qui peut sembler un peu plus inaccessible pour vous ?
5. L'impact d'une directive	• Comment s'y prendre pour améliorer le dialogue ? (Que ce soit avec un chef ou un collègue qui exerce la même fonction)	• Qu'est-ce qui fait chez un chef qui peut vous faire sentir plus proche d'eux ?

	• J'ai déjà pu constater que certains accidents du travail qui doivent être normalement signalés ne le sont pas toujours. Comment expliquez-vous ça ?	
6. Point de référence via le vêtement de travail	• Pensez-vous que l'habit de travail est plus utile lors des grosses périodes, pour aider les intérimaires et étudiants à trouver facilement les responsables ? Relance : Est-ce que présenter les responsables au briefing est suffisant ? • Y aurait-il un autre moyen pour que les chefs/responsables soient plus reconnaissables ?	
7. La couleur du vêtement de travail	• D'un côté, beaucoup de répondants me disent que la couleur orange ne change rien au comportement du travailleur, d'un autre j'ai le sentiment que la visibilité (qui se fait via la couleur principalement) joue un rôle. Comment m'expliquez-vous ce paradoxe ?	

e. Guide d'entretien en groupe pour les ouvriers/employés et le chef de service

Avant l'entretien :

Nous allons maintenant débriefer ensemble sur les thèmes que l'on a abordés tout au long des entretiens. L'objectif ici c'est d'entamer un chouette dialogue entre vous et de profiter de ces opportunités (qui sont assez rares) pour communiquer sur le sujet.

La redondance des questions est normale, elle permet de voir l'authenticité de vos réponses et permet à mon analyse d'être objective. Pour rappel, je n'interviendrai que si besoin et je vous encourage à discuter un maximum. N'hésitez pas à donner votre point de vue.

Thèmes	Questions	Relances
1. Fonction	<i>Question de lancement :</i> • Tout d'abord, comment vous sentez-vous chacun dans vos fonctions ? • Est-ce que chacun a bien conscience de la place qu'il a dans l'entreprise et comment facilitez-vous un dialogue entre vous ? (je parle entre vous les employés/ouvriers et les chefs)	
2. Le vêtement de travail	• Pensez-vous que porter l'habit de travail est nécessaire dans ce département logistique ? Quelle différence avec les autres endroits (départements, magasins, etc.)	• Trouvez-vous ça normal qu'il n'y ait que les chefs de service qui ont la veste orange ? les chefs de département ne l'ont pas par exemple • Trouvez-vous votre chef plus « humain » dans ses habits du quotidien ?

	• Est-ce que vous pensez que l'habit de travail peut coller une étiquette sur lui ?	• Pensez-vous que <i>CorluytGroup/DreamLand</i> doive mettre à disposition des habits de travail afin de ne pas abîmer ses propres habits ? (Poussière, déchirures vêtements, salir).
3. La hiérarchie	• Il y a une distance entre les chefs et les ouvriers. Est-ce qu'elle est volontaire ou involontaire ? • Comment pensez-vous que vos chefs doivent se comporter avec vous ? • J'ai entendu que certains prônent le fait que leurs chefs portent leur veste par facilité quand on les connaît moins, êtes-vous tous du même avis ? • Que ce soit pour les chefs, ou les ouvriers/employés, sentez-vous une différence entre vous, à quel niveau ?	• Chez <i>Colruyt Group/DreamLand</i>, dans une équipe de 257 travailleurs au total à Lot, vous êtes 194 à avoir + de 5 ans d'ancienneté. Ici, vous êtes nombreux à avoir beaucoup d'ancienneté. Via vos expériences, comment avez-vous vu la hiérarchie évoluer chez <i>Colruyt Group/DreamLand</i> au cours du temps ? • Il y a déjà eu des situations où des employés/ouvriers ont discuté avec des chefs voir même des CIO sans le savoir car les personnes ne portaient pas l'habit de travail. Cela a même créé des situations très gênantes car les travailleurs ont dialogué de manière plus

		familière avec ces personnes de haute responsabilité. Pouvez-vous faire un bilan de cette problématique et trouver éventuellement une solution pour éviter ce genre de situation gênante.
4. Collectivité	• Comment pensez-vous que le dialogue doit être adopté pour engager un sentiment de collectivité chez les travailleurs ?	• En ce qui concerne l'habit de travail, ne sentez-vous pas que la veste de chef les catégorise dans un collectif de chefs et qu'ils peuvent sembler un peu plus inaccessibles pour vous ? • Qu'est-ce qui fait chez un chef qui peut vous faire sentir plus proche de lui ?
5. L'impact d'une directive	• Comment s'y prendre pour améliorer le dialogue ? (Que ce soit avec un chef ou un collègue qui exerce la même fonction) • Est-ce que les règles de travail et de sécurité sont généralement suivies dans l'entrepôt ? • Quelles actions sont prévues lorsqu'un écart est observé ? Sont-elles	• Sentez-vous que la veste de chef a un meilleur impact sur l'application des règles en général ?

	appliquées différemment selon la présence ou non d'un chef sur les lieux ?	
6. Point de référence via le vêtement de travail	• Y aurait-il un autre moyen que l'habit de travail pour que les chefs/responsables soient plus reconnaissables dans les grosses périodes ? • Sentez-vous que mettre la veste de chef face à une équipe qui vous connaît bien (surtout au vu de l'ancienneté moyenne de ce département) est inutile ? Pour les employés/ouvriers, sentez-vous que cela pourrait parfois leur donner une image hautaine en insistant à mettre la veste dans l'entrepôt ?	
7. La couleur du vêtement de travail	• Est-ce que le fait que la veste de chef soit orange et donc très visible crée immédiatement un changement de comportement des ouvriers lorsqu'un chef	• Comment vous traduisez le fait qu'il n'ait que les chefs de service qui soient aussi visibles ? Pensez-vous que c'est juste ? • Aimerez-vous porter un habit de travail avec une

	pénètre dans l'entrepôt et pourquoi ? (Arrêt des bavardages, reprise du travail, assiduité accrue, ...) • Relance pour les ouvriers : Cette question est adressée aux ouvriers uniquement pour commencer : que pensez-vous qu'il se produirait si les employés ne réagissaient pas à l'arrivée du chef ?	couleur aussi visible que les chefs ? Que ressentez-vous vis-à-vis des autres ?

f. Guide d'entretien en groupe pour les chefs de service et le chef de département

Avant l'entretien :

Nous allons aller maintenant dans des questions d'approfondissements à la suite des impressions des premiers entretiens individuels et en fonction des thèmes que l'on a abordés tout au long de nos entretiens. Une autre approche de la question de recherche aurait pu être de passer par des sondages de tous les employés et attaquer la question à coup de chiffres et statistiques, mais nous avons préféré cette approche par entretiens car elle permet vraiment d'aller au fond des choses et de récolter un maximum d'éléments de réponse, donc n'hésitez pas à parler et donner vos avis, vos idées, interprétations. C'est vraiment le but de l'exercice.

Je vais poser les questions et vous discuterez entre vous du sujet, j'interviendrai si besoin ou si vous me demandez.

Thèmes	Questions	Relances
1. Fonction	<i>Questions de lancement :</i> • Tout d'abord, aimeriez-vous débriefer sur	• Quels sont les liens entre le travail d'équipe offline et

	certaines choses qui n'ont éventuellement pas été dites lors de nos entretiens individuels ? • À quoi sert le travail de chef de service au sein du département et quels sont vos objectifs ? • Comment sentez-vous que votre travail est bien réalisé et que vous voyez des améliorations dans l'organisation du travail grâce à vos implications ?	online ? En d'autres termes, comment vous organisez-vous entre vous ?
2. Le vêtement de travail	• Aucun de vous ne porte l'habit de travail, ou très rarement. Vous êtes-vous concertés entre chefs pour le décider ? • La veste de chef colle une étiquette plus visible sur le travailleur. Pouvez-vous m'expliquer plus en détail pourquoi vous ressentez cette distance quand vous portez la veste de chef ?	• Si <i>Colruyt</i> vous propose dès demain une nouvelle veste de chef, quelle serait-elle idéalement ? • En quoi s'habiller comme dans son quotidien améliorer le contact avec les employés/ouvriers ?
3. La hiérarchie	• Dans le monde du travail, il existe une hiérarchie qui permet une meilleure organisation du travail. Si nous remontons très haut, nous sommes à Franz <i>Colruyt</i>. Sentez-vous que	• Pensez-vous que la hiérarchie est importante chez <i>Colruyt Group</i> ? Comment-vous a-t-on appris à faire appliquer les règles ?

	l'habit de travail peut renforcer le sentiment d'une hiérarchie plus forte chez les travailleurs. • Pensez-vous qu'il y a un vraiment un stress lié à votre présence dans l'entrepôt et notamment lié à votre habit de travail ? • En d'autres termes, les ouvriers sentent qu'il y a un stress qui existe, mais ils parlent souvent pour leurs collègues et non pour eux-mêmes. Cela vous surprend-t-il ? Pourquoi ? • Via vos expériences sur le terrain, sentez-vous parfois un report de responsabilité des travailleurs sur certains collègues ?	• Les valeurs chez <i>Colruyt</i>, comme dans beaucoup d'entreprises, évoluent en fonction du temps. Pouvez-vous m'expliquer les changements que vous avez ressentis ces dernières années ? Plus particulièrement dans la relation avec vos chefs mais aussi dans la relation avec les personnes que vous subordonnez. • Comment réagissez-vous si les travailleurs sur le terrain continuent de discuter entre eux alors que vous êtes présents ? → Relance : faites-vous une remarque ou pensez-vous qu'ils discutent du travail ? (Lien arrêt bavardage = encore plus de suspicion ?)
4. Collectivité	• En quoi le travail d'équipe est important pour exercer vos fonctions ? • Globalement, l'habit de travail n'a pas l'air de renforcer la collectivité des travailleurs. Via quels canaux pouvons-nous renforcer des liens, ce	

	sentiment de collectivité sur le lieu de travail ? • Sentez-vous que la veste de chef vous détache de la collectivité des travailleurs ? - Si oui, pourquoi ? - Si non, pourquoi ne pas la mettre alors ?	
5. L'impact d'une directive	• Observez-vous des changements dans les comportements des travailleurs lorsque vous entrez sur le lieu de travail ?	• Pensez-vous que la veste de chef peut avoir des effets sur la spontanéité des travailleurs ? (Dans le bilan des réponses, il semblerait qu'ils soient plus fuyants que dans les situations où vous êtes plus discrets, c'est à dire quand vous portez l'habit de travail quotidien)
6. Point de référence via le vêtement de travail	• Beaucoup de travailleurs ont évoqué la nécessité de porter un habit de travail voyant durant les grosses périodes pour que les intérimaires/étudiants puissent facilement reconnaître les personnes responsables. Que pensez-vous de ça ? • Il y a déjà eu des situations où des employés/ouvriers ont discuté avec des chefs voir même des CIO sans le	

	savoir car les personnes ne portaient pas l'habit de travail. Cela a même créé des situations très gênantes car les travailleurs ont dialogué de manière plus familière avec ces personnes de haute responsabilité. Que pensez-vous de ça ? L'habit de travail peut-il éviter de ce genre de problème ?	
7. La couleur du vêtement de travail	• Pourquoi, contrairement à certains autres chefs circulants sur le même lieu de travail, devez-vous porter une veste orange ? Quel est votre ressenti par rapport à cette situation ? • D'un côté, beaucoup de répondants me disent que la couleur orange ne change rien au comportement du travailleur, d'un autre j'ai le sentiment que la visibilité (qui se fait via la couleur principalement) joue un rôle. Comment m'expliquez-vous ce paradoxe ?	• Beaucoup de répondants ignorent les raisons pour lesquelles vous ne portez plus l'habit de travail. Quels sont signification derrière le fait que vous ne communiquiez pas sur ce choix ? pensez-vous que ça influencerait quelque chose chez eux si demain, vous preniez la décision d'expliquer les raisons pour lesquelles vous n'avez plus envie de le porter ? • Beaucoup de répondants me répondent au nom de leurs collègues au lieu du leur. Quand je demande si la veste et la couleur augmentent leur stress, souvent on me répond

		que non et quand je pose la question dans le sens des collègues, la réponse est différente telle que : « il est possible que cela augmente le stress de certains collègues et change leur comportement ». • Si on vous impose la veste à porter, l'orange fluo est à supprimer selon vous ?

3. Retranscription des entretiens

a) Retranscription de l'entretien n°1 - Jean

1 Enora : Quel est ton rôle au sein de Colruyt Group et est-ce que tu peux me décrire ta fonction
2 ?

3
4 Jean : Alors mon rôle c'est être stock contrôle donc c'est la gestion de stocks, donc c'est vérifier
5 le stock magasin, répondre au téléphone pour les articles manquants en préparation, faire de
6 l'inventaire, rechercher des erreurs de préparation, de réception, etc.

7
8 Enora : Ok. Et ça fait combien de temps que vous travaillez ici au sein de Colruyt Group ?

9
10 Jean : Pour Colruyt, 26 ans.

11
12 Enora : 26 ans, vous avez commencé à Lot ? À Halle ?

13
14 Jean : J'ai commencé à Ghislenghien pendant 6 ans, après j'ai été à Pommereul pendant 19 ans,
15 et ça fait un an et quelques que je suis ici.

16
17 Enora : Et comment êtes-vous arrivé chez Colruyt Group il y a 26 ans ? Vous ne vous souvenez
18 plus ?

19
20 Jean : Si mais allez, différents ... je suis sorti de l'école, j'ai fait le service militaire et après j'ai
21 cherché du travail. N'ayant pas trop de qualifications, j'ai lancé plusieurs appels dans la grande
22 distribution et j'ai été appelé chez Colruyt quoi.

23

24 Enora : Ok. Alors, maintenant on va plus aborder l'aspect de l'habit de travail, déjà portez-vous
 25 l'habit de travail ?

26
 27 Jean : La veste, oui.

28
 29 Enora : La veste, vous la portez tous les jours ?

30
 31 Jean : Euh, oui.

32
 33 Enora : Pourquoi? C'est pratique ?

34
 35 Jean : C'est une habitude en fait. Elle n'est pas trop lourde, pas trop légère, c'est confortable
 36 quoi.

37
 38 Enora : Et du coup vous la portez depuis toujours la veste ? Ça a changé il me semble.

39
 40 Jean : Oui. Depuis que je suis à Pommereul, oui. Maintenant, en été non mais généralement on
 41 met la veste. Elle est pratique parce qu'il y a les poches. Mais bon le matin on la supporte et
 42 l'après-midi tu sais toujours l'enlever quoi.

43
 44 Enora : Et c'est une veste assez chaude comme ça. Vous pensez que c'est lié à quoi qu'elle soit
 45 rembourrée comme ça ?

46
 47 Jean : Oui c'est le rembourrage quoi. Normalement, au départ chez *Colruyt* cette veste-ci, elle
 48 était prévue pour ceux qui travaillent au quai. Les responsables de quai, les chargeurs, etc. Et
 49 après finalement, maintenant tout le monde peut en avoir. Mais au départ c'était quelque chose
 50 qui était réservé, si tu travaillais au quai.

51
 52 Enora : Donc tous les employés chez *Colruyt* peuvent demander une veste comme ça ?

53
 54 Jean : Une comme ça, oui. Maintenant oui.

55
 56 Enora : Et vous pensez que c'est lié au froid, parce qu'elles ont l'air bien chaudes ?

57
 58 Jean : C'est aussi parce qu'il y a eu beaucoup de demandes, parce que finalement même si tu
 59 travaillais pas au quai, t'en demandais une mais ça dépendait d'un chef à l'autre.

60
 61 Enora : Ah, il y avait des chefs qui ne voulaient pas accorder la veste ?

62
 63 Jean : Oui ça dépendait. Selon la fonction que tu occupais dans l'entrepôt. Si tu étais amené à
 64 travailler quelques fois au quai, c'était possible que le chef accepte (la veste en tissu bleu). Mais

65 au départ cette veste-là était uniquement réservée quand tu travaillais au déchargement,
66 responsable de quais, à l'extérieur. C'était assez limité.

67

68 Enora : Mais les autres pouvaient quand même demander un habit de travail ?

69

70 Jean : Oui oui, les autres ils ont une grosse veste.

71

72 Enora : Ah la bleue comme ça ?

73

74 Jean : Oui, c'est la veste officielle.

75

76 Enora : Pour les caristes, etc.

77

78 Jean : Ça aussi tout le monde a accès hein, tout le monde peut en demander une.

79

80 Enora : Donc celle-là est vraiment spécifique ?

81

82 Jean : Celle-ci, elle est spécifique oui. Mais maintenant tout le monde peut en avoir.

83

84 Enora : Et du coup, est-ce que tu peux décrire l'habit de travail que tu devrais porter tous les
85 jours ? Vu que tu dis que là il n'y a que la veste ?

86

87 Jean : Oui, normalement ils fournissent un pantalon de travail avec une petite veste, c'est un
88 tissu dessus comme ça. Ou alors salopette. Mais bon c'est un choix quoi.

89

90 Enora : Ok et pourquoi vous ne le portez pas ?

91

92 Jean : Par facilité. Généralement je ne rentre pas directement chez moi, ou alors s'il y a une
93 course à faire ou n'importe quoi. Tandis qu'ici j'enlève la veste et je passe incognito, fin «
94 incognito ». C'est parce que malgré tout, Colruyt n'aime pas que tu ailles dans une autre
95 enseigne, avec le logo Colruyt quoi.

96

97 Enora : Ah oui donc c'est vraiment purement pratique pour quand on sort du travail, pas par
98 rapport à ici ?

99

100 Jean : Non non non. Allez, c'est simplement je te dis parce que j'habite malgré tout assez loin
101 donc, si j'ai une course à faire sur la route ben je redeviens « civil » quoi. Tu vois ?

102

103 Enora : Et en fait ça donne trop l'image de Colruyt pour aller dans un autre magasin ?

104

105 Jean : Ben je te dis Colruyt n'aime pas trop qu'on affiche la marque, le Logo Colruyt si tu vas
106 chez un concurrent.

107
108 Enora : On vous l'a déjà dit ?
109
110 Jean : Oui.
111
112 Enora : Un chef l'a déjà dit ?
113
114 Jean : Pas ici, mais dans d'autres entrepôts c'est possible.
115
116 Enora : Et du coup, en général, vous aimez bien l'habit de travail ?
117
118 Jean : Oui, ça va (rires).
119
120 Enora : La veste convient bien ?
121
122 Jean : Oui. Mais allez je veux dire que l'avantage de celle-ci c'est qu'elle est, fin c'est comme
123 un gilet quoi ce n'est ni trop chaud, ni trop froid. Allez, ici maintenant pour le moment on met
124 un pull sinon l'été le matin tu viens en T-shirt, t'as ta petite veste, c'est tout tu la déposes. Puis
125 même, comme je suis ici au stock contrôle, c'est dans le bureau, je redescends, dans le bureau,
126 je redescends. Donc généralement dans le bureau je l'enlève, pour redescendre je la remets.
127 Avec la différence de température.
128
129 Enora : Oui c'est ça en bas il fait plus froid donc c'est plus pratique de porter la veste. Et donc
130 qu'est-ce que tu penses que l'habit de travail apporte chez Colruyt ?
131
132 Jean : Pas grand-chose. Non. Fin c'est toujours mieux pour moi malgré tout d'avoir un vêtement
133 de travail. Ce n'est pas un fait de reconnaissance de vêtement, voilà. T'as ta veste, tu n'utilises
134 pas tes vêtements propres. Voilà, les bottines de sécurité c'est la même chose. Maintenant, bon,
135 au début quand je suis rentré chez Colruyt niveau bottines de sécurité tu avais une marque
136 c'était la marque « Colruyt » fin, pas la marque Colruyt mais tu travaillais qu'avec qu'une sorte.
137 Maintenant tu peux passer ici dans l'entrepôt, il n'y en a pas deux qui ont les mêmes bottines
138 quoi. C'est devenu un peu plus libéral on va dire. Mais le vêtement de travail en lui-même, non
139 il n'apporte pas grand-chose.
140
141 Enora : Chez Colruyt ? Il n'apporte rien ? Parce qu'il y a quand même des vêtements différents
142 en fonction de ... j'ai vu qu'il y avait plusieurs types de vêtements de travail.
143
144 Jean : Tu as l'uniforme type on va dire, donc le pantalon gris avec une petite veste grise.
145 Maintenant c'est... je ne vais pas dire que chacun fait comme il veut mais bon, c'est selon son
146 petit confort quoi, tu vois.
147
148 Enora : Et du coup si ton chef impose de porter la tenue de travail, tu réagis comment ?

149
150
151
152
153
154
155
156
157
158
159
160
161
162
163
164
165
166
167
168
169
170
171
172
173
174
175
176
177
178
179
180
181
182
183
184
185
186
187
188
189
190

Jean : Si ça peut lui faire plaisir. Ça ne me dérange pas plus que ça.

Enora : Dans quel sens vraiment ?

Jean : Ah ce moment-là voilà si tu veux, mes vêtements « civils », fin « civils », mes vêtements seront dans l'armoire quoi. Et voilà, en arrivant je me changerai et en repartant je me changerai aussi. C'est tout.

Enora : Ce serait une contrainte en plus mais ça ne te dérangerait pas de le faire ?

Jean : Ah non.

Enora : Non ? et comme il n'est pas imposé, après tu as commencé ailleurs mais, est-ce qu'on t'avait proposé directement quand t'es rentré chez Colruyt l'habit de travail ?

Jean : Oui hein, tout de suite hein.

Enora : Oui directement ?

Jean : Oui.

Enora : D'entrée de jeu, on a proposé et... tu avais dit quoi ?

Jean : Bah à ce moment-là oui, mais de nouveau c'était un entrepôt différent donc à Ghislenghien et là, tout le monde portait le complet de travail quoi. Tout le monde avait la salopette ou le...

Enora : Mais c'était obligatoire alors là-bas ?

Jean : Non c'était pas obligatoire mais c'était des ... Allez, tu te salis quand même assez facilement donc, tout le monde profitait du vêtement de travail. Mais après de nouveau, chacun faisait comme il voulait quoi. Tu vois c'est pas une obligation. C'est un service qu'ils proposent.

Enora : Mais ça pourrait l'être? Ça pourrait être obligatoire à un moment donné ?

Jean : Je ne sais pas. Parce que ce n'est pas, le vêtement en lui-même, t'as aucune sécurité quoi. Tu sais si t'as un vêtement comme sur certains chantiers avec des genouillères, et tout. Mais ici c'est un bête pantalon quoi, un bête gris de travail. Maintenant je ne sais pas, je ne pense pas qu'ils vont l'imposer, je ne crois pas, mais bon.

191 Enora : Moi je n'ai rien à avoir là-dedans, je pose juste des questions (rires). Je ne vais pas
 192 l'imposer ou quoi. Alors, voilà admettons que tu portes un habit de travail différent d'un
 193 collègue, parce qu'il exerce une autre fonction, comment tu te sens en général vis-à-vis de cet
 194 autre collègue ? Que ce soit un chef ou quelqu'un d'un autre service par exemple ?

195 Jean : Je fais aucunes différences.

196

197 Enora : aucunes différences ?

198

199 Jean : Non. Bon voilà, on se connaît depuis longtemps (...). Le vêtement n'apporte rien fin voilà,
 200 moi je ne fais pas de distinctions parce qu'il a un tablier différent.

201

202 Enora : Ok. Et si un chef arrive avec sa veste, ça fait quelque chose ? Ça te fait quelque chose
 203 de le voir comme ça avec sa veste ?

204

205 Jean : Non.

206

207 Enora : Non ?

208

209 Jean : Ça peut impressionner peut-être au début quand tu rentres, mais tu sais après presque 30
 210 ans (rires).

211

212 Enora : ben oui, c'est habituel.

213

214 Jean : Voilà. Et leurs tenues ont évoluées aussi hein

215

216 Enora : En fait dans la vente ils ont déjà changé le vêtement dans une couleur plus neutre. Ici,
 217 c'est vraiment la veste orange flash. Et du coup quand tu dis « impressionné », c'est dans quel
 218 sens ?

219

220 Jean : Ben quand tu commences... fin c'est pas impressionné mais bon, tu le remarques tout de
 221 suite quoi. Quelqu'un arrive en orange, tu le repères de loin.

222

223 Enora : La couleur est... ouais.

224

225 Jean : et ils savent qu'ils sont chefs. Pour nous c'était un certain avantage à un moment, parce
 226 que bon (rires), tu les voyais arriver de loin.

227

228 Enora : (rires)

229

230 Jean : Mais c'est vrai. Au début ils avaient des vestes kaki hein, c'était des vestes vertes hein. Là
 231 ça a changé, ils essayent de faire le même coloris un peu partout dans les magasins, dans les

232 entrepôts, etc. C'est comme pour les femmes avant c'était un simple tablier bleu, maintenant
233 c'est quelque chose de plus évolué on va dire. Mais bon.

234

235 Enora : Et est-ce que tu te sens toi-même dans l'habit de travail ? Admettons que si tu le portes
236 pas, voilà on te l'impose, et du coup est-ce que tu te sentirais toi-même dans cet habit de travail ?
237 Au niveau de ta personnalité, de ta façon d'être ? Est-ce qu'imposer l'habit de travail ça peut,
238 je sais pas moi, te faire sentir quelqu'un d'autre, ou être trop associé au travail, ou ? Tu vois ce
239 que je veux dire ?

240

241 Jean : Bah non, pour moi ça n'a pas vraiment d'importance.

242

243 Enora : Non ?

244

245 Jean : Mais bon.

246

247 Enora : Et est-ce que l'habit de travail peut aussi renforcer, je sais pas moi, la personnalité ?

248

249 Jean : Oui, je pense.

250

251 Enora : Et une question aussi par rapport au fait que, voilà, donc il y a plusieurs types d'habits
252 de travail, comme on l'avait dit. Est-ce que la hiérarchisation par l'habit de travail engendre-t-
253 elle du stress ?

254

255 Jean : (souponne en hésitant) Quand t'es nouveau dans la société peut-être. Maintenant de
256 nouveau après un certain nombre d'années, pour moi on a presque commencé ensemble donc.
257 Qu'il porte sa veste ou non, ça ne change rien. Maintenant, en toute franchise je sais très bien
258 qu'à l'extérieur du bâtiment et à l'intérieur du bâtiment c'est pas que c'est pas les mêmes
259 personnes mais on parle différemment quoi. Tu vois ? Il y a certains chefs ici, tu vas les voir à
260 l'extérieur, tu vas aller boire un pot avec etc., à partir du moment où il rentre et où il met sa
261 veste, c'est le chef. Tu comprends ? Donc il faut savoir faire la différence.

262

263 Enora : Ouais, et est-ce que ça peut engendrer le stress en général ? Même dans l'entrepôt quand
264 ils passent avec leurs vestes au niveau du travail ?

265

266 Jean : Ouais, dans l'entrepôt ouais.

267

268 Enora : Ça engendre du stress ? Ouais parce qu'ici, vous sentez moins de stress dans les bureaux
269 peut-être que dans l'entrepôt ?

270

271 Jean : Ouais. On n'a pas le même contact.

272

273 Enora : Pas le même contact ? Et pourquoi dans l'entrepôt c'est un peu plus stressant qu'ils
 274 soient là ?

275

276 Jean : Parce que généralement quand ils voient un chef arriver, ils ont toujours « peur d'une
 277 remarque » pour prestations ou n'importe quoi. Et ils savent très bien que s' ils vont être en train
 278 de parler ou n'importe quoi, s' il y a un chef qui passe, il va généralement faire une remarque.
 279 Tu vois ? Ça dépend des entrepôts aussi.

280

281 Enora : Non mais ici c'est vraiment ciblé à Lot du coup.

282

283 Jean : Ben oui, de toute façon tu le vois t'as été étudiante ici, tu sais bien que, quand un chef
 284 passe, c'est « toutoutou » (imitation de personnes qui se dispersent rapidement dans l'entrepôt).

285

286 Enora : (rires). C'est pour ça que je fais mon sujet de mémoire là-dessus, c'est pour essayer de
 287 comprendre ce qu'il se passe en fait.

288

289 Jean : Je vais dire, nous on fait plus trop attention parce que bon, moi je suis en train de parler,
 290 je continue à parler.

291

292 Enora : Tout le monde parle dans l'entrepôt de toute façon.

293

294 Jean : Oui tout le monde parle.

295

296 Enora : Mais quand un chef arrive du coup, avec sa veste ...

297

298 Jean : Ben certains ben voilà, il y a un petit moment de panique pour certaines personnes.

299

300 Enora : Et il y a un changement de comportement alors ?

301

302 Jean : Ils ont peur d'une remarque ou...

303

304 Enora : Ouais. Et du coup, tu penses qu'ils réagissent comment ? Fin, quand un chef arrive
 305 admettons, toi ou tes collègues, toi non parce que tu as dit que tu étais ancien donc ça te faisait
 306 plus rien grand-chose, mais par exemple les autres, tu penses qu'ils réagissent comment ? Allez
 307 dans le sens où, tu penses qu'ils essayent de faire bien les choses ou justement ils cachent des
 308 choses ou ?

309

310 Jean : Ben ils évitent la remarque, simplement.

311

312 Enora : ils fuient du coup.

313

314 Jean : Voilà.

315
316
317
318
319
320
321
322
323
324
325
326
327
328
329
330
331
332
333
334
335
336
337
338
339
340
341
342
343
344
345
346
347
348
349
350
351
352
353
354
355
356

Enora : Et quels liens tu entretiens avec tes collègues en général ? Que ce soit à différents niveaux ?

Jean : (soupire en hésitant) Moi je m'entends avec tout le monde (rires). Le travail au stock contrôle, on travaille toujours normalement par deux, il y a toujours une personne qui s'occupe de résoudre les écarts. Et bon, c'est un travail de « bureau ». Généralement quand je suis là, je prends toujours le téléphone. Parce que bon, j'ai un bon contact avec tout le monde. Et les gens qui téléphonent quand il y a un article manquant et tout ça, ils savent que c'est moi. Je suis beaucoup moins regardant que les autres stock contrôleurs.

Enora : Et en fonction du collègue, dans quelle situation tu adoptes éventuellement un comportement différent ?

Jean : (rires). Ça dépend du collègue.

Enora : Ça dépend du collègue ? Tu sais m'expliquer un peu ?

Jean : Ben, tu sais en qui peux avoir confiance, en qui tu dois te méfier... parce que bon, il y a eu des précédents quoi.

Enora : Et justement en parlant de personnes de confiance, c'est qui tes personnes de confiance ici au sein de l'entreprise ? Fin, à Lot ?

Jean : À Lot ?

Enora : Si t'avais un souci, tu te retournes vers qui ? Vers quel collègue ?

Jean : Bah moi c'est pas un collègue, si j'ai vraiment un souci, je vais voir Peet. Mais Peet c'est encore différent parce qu'on a grandi dans la même ville. Donc on se connaît depuis 40 ans. Sinon en général ou c'est Peet ou alors Nicolas. Généralement c'est Nicolas aussi.

Enora : Donc en temps normal, tu te retournes vers un chef ?

Jean : Ben ça dépend du problème.

Enora : Mais si dois te retourner, si tu te poses une question, c'est plus vers un chef ?

Jean : Ça dépend la question.

Enora : Et comment tu procèdes ? Si t'as un problème, tu essaies d'abord de le régler par toi-même avant de passer par quelqu'un ?

357
358 Jean : Ouais. Fin je vais dire, ça peut être un souci familial ou quelque chose comme ça.
359 Généralement entre collègues non, je ne vais pas aller voir quelqu'un.

360
361 Enora : Dans la même fonction ?

362
363 Jean : Non même, avec un collègue ici de Lot quoi. Si j'ai un souci avec, on règle ça entre nous
364 quoi. On en discute entre nous. Mais jusqu'à maintenant, c'est pas encore arrivé.

365
366 Enora : Et qu'est-ce que tu observes quand un chef de département passe avec un habit de travail
367 qui est différent du tien ? Tu ressens quelque chose ?

368
369 Jean : Personnellement, non. Bah oui tu peux toujours faire un peu plus attention, parce que
370 voilà quoi mais si tu veux, malgré tout on rigole beaucoup entre nous. Maintenant si tu vois un
371 chef de département passer, tu ne vas peut-être pas autant rigoler. Tu te fais plus discret on va
372 dire.

373
374 Enora : Et du coup l'habit de travail permet de situer ces personnes ?

375
376 Jean : Oui hein, fin pour nous.

377
378 Enora : C'est plus facile alors ?

379
380 Jean : C'est un avantage quoi.

381
382 Enora : C'est un avantage pour ?

383
384 Jean : Fin pour les ouvriers.

385
386 Enora : Pour les ouvriers. Et est-ce que le système de l'habit de travail permet une meilleure
387 organisation ? Donc, autrement dit se reconnaître dans les différentes fonctions ça permet de
388 faciliter le travail ?

389
390 Jean : Quand t'es nouveau dans la société, ouais.

391
392 Enora : Ouais parce que maintenant tu connais un peu tout le monde donc tu sais qui est qui ?

393
394 Jean : Ouais. Mais je suis ici depuis pas longtemps, il y a juste un an, donc ça m'arrive encore
395 de chercher, en toute franchise je ne connais pas encore tout le monde. Mais bon, je connais les
396 gens de mon équipe, mais c'est pas avec le vêtement que je les repère quoi. De toute façon tu
397 peux descendre en bas, il n'y a pas vraiment de vêtements spécifiques à la tâche hein. Tout le
398 monde est habillé un peu pareil.

399
400
401
402
403
404
405
406
407
408
409
410
411
412
413
414
415
416
417
418
419
420
421
422
423
424
425
426
427
428
429
430
431
432
433
434
435
436
437
438
439
440

Enora : Tout le monde est habillé pareil mais il y a le tablier, il y a la veste rembourrée, le vêtement du chef, etc.

Jean : Ouais mais bon, en préparation tout le monde a sa petite veste, voilà le seul truc c'est les personnes en formation qui ont leur chasuble jaune là, mais bon. Et alors, ouais le responsable de quai qui a une veste orange.

Enora : Mais en fonction du poste, il y a quand même un habit de travail différent du coup ?

Jean : Oui, il y a des places spécifiques comme responsable de quai. Les responsables de quai sont obligés d'avoir une veste fluorescente, quelque chose comme ça je pense. Je crois que c'est quelque chose qui est imposé, fin... Si tu veux quand tu commandes une veste, c'est selon ta « fonction ». Si t'es responsable de quai, tu commandes une veste, tu ne vas pas recevoir la bleue, tu vas recevoir l'orange. Je ne suis pas tout à fait sûr mais je pense.

Enora : Ouais. Et, est-ce que tu sens que tu travailles d'une manière différente quand ton chef vient observer ton travail dans l'entrepôt ?

Jean : Oui.

Enora : Oui ?

Jean : Bah oui hein.

Enora : Et plus particulièrement dans la situation où il porte son habit de travail ? Donc ça c'est ce qu'on disait hein, l'attitude qui change.

Jean : Oui, tu fais un peu plus attention quand ils sont là.

Enora : Oui. Et tu peux expliquer par exemple au vu de ton expérience, s'il y a déjà eu une situation où le chef est arrivé et le comportement a changé ?

Jean : Ouais parce que, alors là, malgré tout, tu joues fin, oui tu « joues », tu t'amuses ou... Tu fais moins attention quand il n'y a pas de chef, ça c'est sûr et certain. Même en préparation, tu peux taquiner quelqu'un, tu vas voir qu'il y en a un qui arrive, puis t'arrêtes quoi, généralement. T'es pris de court. Mais il y a beaucoup de personnes, c'est parce que c'est « jouer » en travaillant.

Enora : C'est un risque du coup ?

Jean : Oui hein.

441 Enora : Mais tu trouves ça normal de parler à tes collègues, de rigoler ?

442

443 Jean : De parler, oui hein.

444

445 Enora : Et donc quand ils arrivent, l'ambiance elle tombe un peu quoi ?

446

447 Jean : Ouais. Mais ça c'est toujours le principe que personne n'aime avoir de remarques.
448 Généralement, tout le monde n'est pas bien vu donc il y a déjà des gens qui ont eu des remarques
449 pour leurs prestations, etc. Ou n'importe quoi et généralement, s'ils sont en train de parler et
450 qu'il y a un chef qui descend, wop, c'est les premiers à « je ne veux pas être vu » quoi, « moi
451 je travaille, moi je travaille ».

452

453

454 Enora : Et est-ce que l'habit de travail a des significations, en plus du côté sécuritaire dont on
455 a parlé, selon toi ? Donc exemple : tu vois un groupe de travailleurs porter le même habit de
456 travail, qu'est-ce que ça signifie pour toi qu'ils portent tous le même habit ?

457

458 Jean : Bah (sopire). C'est tous des collègues. Ils ont généralement la même fonction. Il n'y a
459 pas de différences.

460

461 Enora : Et toi tu adhères à ça au fait de porter tous le même habit ?

462

463 Jean : J'ai pas d'avis. Maintenant je peux comprendre qu'il y ait une différence de vêtements
464 selon le poste que tu occupes. Mais bon, je ne crois pas que ça apporte énormément malgré
465 tout.

466

467 Enora : (acquiesce). Et donc, pour toi, imposer le même habit à tout le monde, ce serait bien
468 aussi ?

469

470 Jean : bah, oui pourquoi pas.

471

472 Enora : Même les chefs la même couleur, je sais pas ?

473

474 Jean : Pourquoi imposer ?

475

476 Enora : Non pas, pas imposer mais même si ce n'était pas obligatoire ?

477

478 Jean : Ouais parce que c'est des gens avec qui tu travailles tous les jours donc tu ne regardes
479 pas comment ils sont habillés quoi. Ce sont des gens que tu côtoies tous les jours au travail. Tu
480 sais qu'un chef est un chef, tu sais qu'un responsable de quai est un responsable de quai,
481 maintenant c'est bien de nouveau comme il y a de grosses rotations ici, même avec les intérim
482 quoi, que ce soit « encadré » on va dire.

483 Enora : Le système actuel te semble bien de l'habit de travail ?

484

485 Jean : Oui.

486

487 Enora : La veste orange etc., ça devrait rester orange ?

488

489 Jean : Maintenant la couleur ils font comme ils veulent hein.

490

491 Enora : Et est-ce que du coup tu penses que l'habit de travail peut renforcer la cohésion dans
492 l'équipe ?

493

494 Jean : Oui hein, oui.

495

496 Enora : Et est-ce tu te sens appartenir à un groupe de travail ?

497

498 Jean : Non.

499

500 Enora : Et pourquoi tu ne te sens pas appartenir à un groupe ?

501

502 Jean : Moi c'est un peu différent parce que si tu veux je viens de Pommereul, et à Pommereul
503 j'occupais beaucoup de fonctions. On était un groupe restreint, donc j'étais un peu le couteau
504 suisse de l'entrepôt quoi. Et ici on m'a proposé de venir pour faire du stock contrôle, je suis
505 stock contrôle. Mais maintenant, de nouveau je parle avec tout le monde. J'ai des contacts avec
506 les anciens de Pommereul qui travaillent ici, mais je peux aussi bien être au stock contrôle, que
507 de prendre un clark, etc. Voilà je ne pense pas vraiment appartenir à un groupe. Oui, j'appartiens
508 à un groupe mais plus, comment, avec des gens... Voilà, je fais du covoiturage oui, j'appartiens
509 à un groupe. Mais à part ça ...

510

511 Enora : Pas par rapport à la fonction, plus par rapport aux relations alors ?

512

513 Jean : Aux relations oui, je te dis c'est des gens avec qui je fais la route, c'est vrai qu'on est
514 souvent ensemble, mais pas au sein de la fonction quoi.

515

516 Enora : Mais donc, par exemple quand tu vois un groupe de travailleurs avec le même habit de
517 travail, tu penses que ça renforce pas forcément la cohésion du groupe alors ?

518

519 Jean : Non.

520

521 Enora : Non ?

522

523 Jean : Fin, c'est pas une question de cohésion je trouve. Disons qu'il y a pas de différences
524 quoi. Voilà, y a pas de différences entre eux, tu peux pas dire, de nouveau c'est un bête truc

525 mais voilà, tu peux pas juger la personne sur ses vêtements, tout le monde est habillé
526 identiquement. Tu peux pas dire : « lui il vient des quartiers pauvres » voilà mais, à part ça.

527

528 Enora : Donc pour toi est-ce que ça renforce l'esprit d'équipe l'habit de travail ?

529

530 Jean : L'esprit d'équipe il se crée autrement que par le vêtement.

531

532 Enora : Et, t'as dit qui te faisait sentir appartenir au groupe c'était le covoiturage donc les amis,
533 les liens ?

534

535 Jean : Oui ben j'appartiens à un groupe, pas pendant le travail mais si on peut dire un groupe
536 oui. Maintenant tout le monde sait que je suis stock contrôle, ben oui, je suis répertorié dans le
537 stock contrôle.

538

539 Enora : Mais tu ne te sens pas répertorié au stock contrôle ?

540

541 Jean : Non.

542

543 Enora : Et admettons que Colruyt décide de revoir l'habit de travail, je ne sais pas, est-ce que
544 tu penses que ça peut quand même renforcer à un moment donné la collectivité des travailleurs ?

545

546 Jean : Non, je ne pense pas.

547

548 Enora : Dans le sens où, ça pourrait peut-être renforcer l'implication des travailleurs dans
549 l'équipe de travail ?

550

551 Jean : Je crois que tout le monde s'en fout t'sais.

552

553 Enora : Tout le monde s'en fout ?

554

555 Jean : Je pense. Pour nous c'est pratique parce que de nouveau t'as une veste, tu n'abîmes pas
556 tes vêtements.

557

558 Enora : C'est plus un aspect pratique alors.

559

560 Jean : Ouais un aspect pratique.

561

562 Enora : Mais l'aspect social ?

563

564 Jean : Je ne pense pas que ça joue.

565

566 Enora : En tout cas toi, pour toi, ça ne fonctionne pas.

567 Jean : Non.

568

569 Enora : Tu éprouves quelque chose à le porter ?

570

571 Jean : Non.

572

573 Enora : Et est-ce que tu penses qu'un chef qui porte sa veste, il a plus d'impact sur toi quand il
 574 te donne un ordre sur ton travail, par exemple, ou une directive, que dans la situation où il ne
 575 porte rien ?

576

577 Jean : Oui.

578

579 Enora : Ça a plus d'influence le fait qu'il mette sa veste que s'il te donne une directive en T-
 580 shirt par exemple ?

581

582 Jean : Ben la directive sera suivie quoi, mais oui si il met sa veste... Mais, de nouveau c'est
 583 parce que, pas tous mais, certaines personnes quand ils mettent leurs vestes changent aussi de
 584 personnalité. Voilà, ils parlent peut-être différemment.

585

586 Enora : Ouais, ils se sentent quelqu'un d'autre ?

587

588 Jean : Ouais, voilà.

589

590 Enora : Et tu sais m'expliquer comme ça je vois bien ce que tu veux dire par rapport à ça, le
 591 fait qu'il mette sa veste ?

592

593 Jean : ben c'est comme un uniforme hein, c'est comme l'armée (rires).

594

595 Enora : Mais qu'est-ce tu ressens du coup, quand il remet sa veste, allez il est en T-shirt et il
 596 chill, et puis il remet sa veste et il commence à te dire des trucs sur ton travail, tu ressens quoi ?

597

598 Jean : Bah moi je lui fais la remarque, ouais que ce soit n'importe lequel je lui dis : « maintenant
 599 que t'as ta veste, tu fais le malin (rires) ». Mais bon, maintenant, tout le monde ne peut pas se
 600 le permettre.

601

602 Enora : Ouais, c'est sûr. Parce que toi tu prends ça à la dérision mais tu penses qu'il y en a
 603 d'autres ça va être moins bien perçu ?

604

605 Jean : Si tu veux c'est parce que moi ils me connaissent aussi depuis longtemps donc ils savent
 606 que je suis comme ça. Maintenant c'est vrai que, un intérimaire ou un étudiant va dire : « ah tu
 607 fais le malin », ouais ils risquent de mal le prendre. Mais avec nous, c'est différent. Mais de
 608 nouveau c'est parce qu'on se connaît depuis longtemps.

609 Enora : Et donc s'il avait le même habit de travail que toi, une veste comme ça mais admettons
 610 qu'il ait, je sais pas moi, un petit truc en plus noté « chef » mais c'est pas noté en grand « chef »,
 611 est-ce que tu penses qu'une consigne ou un ordre, une directive aurait moins d'impact sur toi ?

612
 613 Jean : Pas vraiment, c'est pas que cela n'aura pas d'impact mais c'est malgré tout un chef, tu
 614 sais s'il est chef. Qui soit habillé n'importe comment, il est quand même chef.

615
 616 Enora : Mais tu préfères quel habit de travail du coup ?

617
 618 Jean : Moi je fais pas de différences tu sais.

619
 620 Enora : et il y a des situations où tu as préféré répondre à une directive plutôt qu'à une autre ?

621
 622 Jean : Ça dépend la personne qui te la donne. Même entre chefs, ça arrive qu'ils se
 623 contredisent. Mais généralement t'as toujours, c'est bête à dire, mais t'as toujours une personne
 624 avec qui t'as plus d'affinités. Et tu sais aussi te baser sur leur expérience. Donc si quelqu'un te
 625 donne une directive et que l'autre te dit : « ah ben non c'est comme ça », tu te bases plus sur
 626 son expérience que sur le fait qu'ils soient en orange, en vert, en ... Voilà.

627
 628 Enora : Et est-ce que tu penses que l'habit de travail d'une personne responsable, que ce soit
 629 chef, ou par exemple responsable étudiant, doit être mis en évidence ?

630
 631 Jean : Je trouve que c'est utile. Ça oui. C'est quelque chose d'utile. Comme on travaille de
 632 nouveau avec beaucoup d'étudiants, beaucoup d'interimaires, c'est vrai que, ils savent à qui
 633 s'adresser. Fin, je sais pas, je sais pas si la responsable étudiante a vraiment une tenue spéciale.

634
 635 Enora : Non, elle a pas la tenue.

636
 637 Jean : Voilà, c'est la même veste. Ben voilà, c'est la présentation à la base quoi. Si c'est la
 638 responsable étudiante qui les accueille le matin, ils savent à qui s'adresser. Qu'elle soit habillée
 639 avec son uniforme ou avec un pull ou un gilet. Maintenant ça peut être pratique, mais le
 640 vêtement n'est pas obligatoire, à la limite la responsable étudiante aurait un gilet vert/orange
 641 avec marqué dessus « responsable étudiant », oui mais bon.

642
 643 Enora : mais tu comprendrais qu'elle ait cet habit de travail-là plutôt qu'un autre ?

644
 645 Jean : oui pourquoi pas. Je te dis quand t'es EHBO tu dois mettre la veste verte avec EHBO
 646 dessus.

647
 648 Enora : Et donc tu penses que l'habit de travail il peut aider à situer les personnes responsables
 649 dans l'entrepôt par exemple en bas ?

650

651 Jean : oui, ça oui, oui. Mais à ce moment-là, le vêtement doit être imposé.

652

653 Enora : Pourquoi ?

654

655 Jean : Admettons que le responsable du quai il soit en vert, celui qui sait être à l'*opzet zone*
 656 (zone de déchargement - traduction libre) est en rouge, tu vois... En exagérant quoi, s'il y a
 657 vraiment des uniformes différents. Maintenant celui qui est à l'*opzet zone* (zone de
 658 déchargement - traduction libre) plutôt que de se mettre en rouge, il se met en T-shirt, alors tu
 659 dois l'imposer à tout le monde.

660

661 Enora : Pour que ça ait une cohérence en fait ?

662

663 Jean : Pour que ça ait une cohérence.

664

665 Enora : Ouais, est-ce que tu préfères que la personne responsable ou le chef porte son habit de
 666 travail ?

667

668 Jean : Pas qu'il perde, si il veut le mettre, il le met. Si allez, s'il se sent mieux avec, pourquoi
 669 pas.

670

671 Enora : Mais tu disais tantôt qu'ils étaient plus facilement repérables, pour toi c'est mieux
 672 quoi ? Qu'il soit avec sa veste ou sans sa veste quand il travaille ?

673

674 Jean : Bah pour moi, de nouveau ça n'a pas d'importance. Je ne change pas vraiment de
 675 comportement qu'il soit là ou pas là. Oui je fais un peu plus attention à ce que je dis, mais avec
 676 la veste ou sans la veste, de toute façon tu les repères de loin.

677

678 Enora : Ouais. Tu penses que c'est propre à toi le fait que toi ça n'ait pas d'impact ? Tu penses
 679 que tous les collègues pensent comme toi par exemple ?

680

681 Jean : Ben non tout le monde ne pense pas comme moi.

682

683 Enora : Et tu penses qu'il y a des collègues qui préfèrent quoi, qu'ils mettent leurs vestes ou
 684 sans leurs vestes ?

685

686 Jean : Je sais pas.

687

688 Enora : Et qu'est-ce que tu penses de la couleur de l'habit de travail en général ?

689

690 Jean : Boh, c'est neutre hein, gris.

691

692 Enora : Ouais, et tu préfères une autre couleur ?

693 Jean : Avant elle était bleue.

694

695 Enora : Avant elle était bleue ? Tu préfères une autre couleur ?

696

697 Jean : Je préférerais la bleue (rires).

698

699 Enora : La bleue ? Mais bon c'est un bleu marine, c'est un bleu...

700

701 Jean : Ouais ouais ouais.

702

703 Enora : Et donc tu privilégies quoi en termes de couleurs au niveau de l'habit ? Neutre ou plus
704 des couleurs vives ?

705

706 Jean : Bah non, moi je préfère le neutre mais maintenant de nouveau ça dépend de la personne.

707

708 Enora : Et pourquoi tu préfères le neutre ?

709

710 Jean : Ben parce que je m'habille généralement neutre dans la vie. Je ne mets pas de couleurs.

711

712 Enora : Pas de couleurs flash ?

713

714 Jean : Non pas trop. Généralement gris/noir. Mais bon, il y a des gens qui aiment bien. Il en
715 faut pour tout le monde hein.

716

717 Enora : C'est vrai. Mais donc toi ça t'irait pas trop si on t'impose un habit de travail coloré par
718 exemple ?

719

720 Jean : Ben je le mettrais pas. Maintenant ils peuvent l'imposer hein, je ferais tout pour le
721 décolorer ou le salir.

722

723 Enora : Et donc, si j'ai bien compris, tu préfères que tout le monde porte le même habit de
724 travail ou qu'on garde quand même les habits de travail différents ?

725

726 Jean : Tout dépend si tu veux imposer un vêtement ou pas. Maintenant, ils viendraient encore
727 travailler en caleçon je m'en fous quoi.

728

729 Enora : Et qu'est-ce que tu penses des chefs qui portent pas l'habit de travail dans l'entrepôt du
730 coup ? Tu penses qu'il y a une signification derrière ?

731

732 Jean : Avant ils étaient obligés, il y a des années. Maintenant je sais pas, c'est peut-être pour se
733 sentir plus proche ou c'est peut-être pour mettre les gens un peu plus à l'aise aussi. Parce que
734 malgré tout, ils savent que la veste orange a un impact.

735 Enora : Cela peut augmenter le stress ?

736

737 Jean : Je pense.

738

739 Enora : Et pour faire plus partie justement des travailleurs sur le terrain ? Et ils enlèveraient
740 leurs vestes pour rassurer au mieux ?

741

742 Jean : bah oui, oui.

743

744 Enora : Et est-ce que tu penses quand même qu'il y ait des couleurs qui soient plus rassurantes
745 au niveau de leur habit de travail par exemple ?

746

747 Jean : Bah, l'orange... (rires)

748

749 Enora : Que l'orange fluo (rires).

750

751 Jean : L'orange, ils l'ont bien choisi (air moqueur).

752

753 Enora : (rires). Ça fait penser un peu à un cône comme ça ?

754

755 Jean : Mais c'est les couleurs *Colruyt* quoi. L'orange, le bleu, ... Oui il y a des couleurs neutres,
756 maintenant, je ne sais pas quel était le but de faire des vestes orange.

757

758 Enora : Bah on se pose la question.

759

760 Jean : C'était quoi le but à la base ? Ils ont eu une promo sur les tissus ? (rires)

761

762 Enora : Et c'est en train justement de plus en plus se démocratiser à ce niveau-là donc il y en a
763 de moins en moins des vestes, c'est surtout dans la logistique qu'il y a maintenant les vestes
764 orange fluo ?

765

766 Jean : Ah oui hein. Je vais dire maintenant, c'est un entrepôt c'est encore différent. Tu vas dans
767 la vente, c'est encore une histoire différente. Je suppose que tu vas y aller ?

768

769 Enora : Non je reste ici moi, vraiment, typiquement. Bon on arrive tout doucement à la fin de
770 l'entretien, est-ce que tu as des expériences personnelles à me partager qui sont en lien avec à
771 peu près tous les thèmes que l'on a abordés : l'habit de travail, la hiérarchie au sein de *Colruyt*,
772 le fait d'être subordonné, l'influence du chef, tout ça ?

773

774 Jean : (silence). Moi l'expérience que j'ai mais ça n'a avoir avec *Colruyt* c'est qu'avant j'étais
775 militaire donc l'uniforme je le portais. Mais là, tout le monde a le même uniforme, la seule

776 différence c'est que tu avais les grades. Mais bon, pour moi la veste orange « oui c'est un petit
777 grade quoi ».

778

779 Enora : Un petit grade, donc ça te fait penser comme dans le service militaire ?

780

781 Jean : Oui c'est un peu plus cadré. Mais je trouve, de nouveau, le système des vestes etc., c'est
782 bien fait quand t'es nouveau dans la société parce que malgré tout tu sais te repérer à ça. Mais
783 après 6 mois, voilà, tu sais qui est qui hein.

784

785 Enora : Et donc toi si demain on te demande ton avis sur comment on réorganise l'habit de
786 travail à Lot, tu ferais comment toi ?

787

788 Jean : Ah (lui semble que la question est compliquée).

789

790 Enora : Tu dirais quoi ?

791

792 Jean : Je ne sais pas (rires). J'aime autant ne rien dire. Réorganiser le travail à Lot, je ne sais
793 pas. Écoute, ils vont le faire façon hein. Est-ce que les gens de *DreamLand* avec leurs t-shirt
794 *DreamLand* vont porter les vestes *Colruyt* ? Est-ce que l'inverse va se faire ?

795

796 Enora : Ben voilà, on en est à la fin, est-ce que tu as des questions pour moi éventuellement ?

797

798 Jean : non, pas vraiment.

799

800 Enora : Merci beaucoup pour ton implication.

801

802 Jean : Avec plaisir.

b) Retranscription de l'entretien n°2 - Julia

803 Enora : Voilà. Du coup on va poser des petites questions sur ton parcours, quel est ton rôle au
804 sein de Colruyt ? Et est-ce que tu peux me décrire ta fonction ?

805

806 Julia : Pour l'instant, je fais stock contrôle. En fait je fais ça depuis un an et demi, c'est « ja »
807 contrôler le stock, ben le matin on regarde s'il y a (nous sommes à deux) des écarts, ça veut
808 dire pour le jour avant, si quelqu'un a oublié de faire une entrée ou une sortie de mouvement,
809 ça tombe en écart. Et le 2^e il s'occupe du téléphone donc le jour même trouver une solution
810 pour les préparateurs qui ne trouvent pas ou pas le bon endroit, ou des palettes qui sont perdues
811 sur le moment même. Et ils donnent au service clientèle, on donne les biffés deux jours avant
812 comme ça ils peuvent contacter les clients. Qu'est-ce qu'on fait encore (hésitante) ? Le release,
813 on contrôle les dates, qu'il n'y ait pas une release qui parte avant les dates prévues. Et en bref,
814 je pense que c'est ça.

815 Enora : Et ça fait combien de temps que tu travailles chez Colruyt ?

816

817 Julia : Mmh, 15 ans je pense.

818

819 Enora : D'abord à Halle ?

820

821 Julia : Halle-Stroppen. Et puis déménagement vers Hellebroeck et donc, ici.

822

823 Enora : Halle-Stroppen c'était ?

824

825 Julia : J'ai fait non-*food*.

826

827 Enora : Ouais c'était *Dreambaby* en fait ?

828

829 Julia : Non hein c'était à ce moment-là *Collishop* et non-*food*. Le non-*food* est resté là mais
830 c'est le non-*food* qui se vend dans les filiales. Je pense que 5 ans après, j'ai été au service retour
831 chez deliveroo. Pour les 8 dernières années chez deliveroo aux retours. Et il y a deux ans, j'ai
832 postulé chez stock contrôle.

833

834 Enora : Et c'était quoi ton parcours avant d'arriver chez Colruyt ?

835

836 Julia : J'étais à l'école jusqu'à 18 ans et j'ai fait une année pour institutrice (pour les petits
837 enfants), mais j'ai pas réussi le diplôme et mon père a dit, faut choisir « aller travailler » ou
838 « recommencer » mais comme ça coûte cher on peut discuter, et j'ai dit: « bah laisse tomber je
839 vais travailler ».

840

841 Enora : Voilà, on va entrer dans le vif du sujet de mon mémoire. Est-ce que tu portes l'habit de
842 travail ? (Je vois que tu portes l'habit de travail)

843

844 Julia : Toujours.

845

846 Enora : Tous les jours ?

847

848 Julia : Toujours la veste de préparation, oui.

849 Enora : Tu pourrais demander autre chose c'est ça ?

850

851 Julia : Ja, een « *overgooeir* », comme les cantinières.

852

853 Enora : Ah oui.

854

855 Julia : Avec les poches devant. Et pour les hommes, je pense qu'il y a des pantalons ou des
856 salopettes.

857 Enora : Oui, c'est ça.

858

859 Julia : Je pense que c'est tout.

860

861 Enora : Et donc, tu le portes depuis toujours l'habit de travail ?

862

863 Julia : Avant j'avais un « *overgooeir* » (rires). Mais pour les nouveaux, les poches sont plus
864 petites et j'arrive pas à tout mettre dedans. J'ai un peu de... mouchoirs, bonbons, *bics* (stylo à
865 bille), stiffe, mon couteau et j'arrive pas à tout mettre... c'est serré. Donc je préfère 4 poches
866 pour diviser.

867

868 Enora : Et est-ce que tu aimes bien l'habit de travail ?

869

870 Julia : Oui j'aime bien. Ça protège un peu quand même les vêtements et j'ai toujours tout avec.
871 Je dois jamais revenir pour mes affaires.

872

873 Enora : Et qu'est-ce que tu penses que l'habit de travail apporte au sein de l'entreprise ? Donc
874 de Colruyt ?

875

876 Julia : Ben ici à l'entrepôt, je sais pas peut-être dans les magasins tu vois que les gens travaillent
877 là, ici je sais pas s'il apporte une valeur parce que il y a beaucoup de gens qui ne la portent pas.
878 Moi j'aime bien personnellement mais « ja ». Je ne sais pas répondre.

879 Enora : Et l'habit de travail tu penses qu'en général il sert à quoi ?

880

881 Julia : À l'uniformité peut-être mais comme beaucoup de gens ne le portent pas, c'est pas
882 obligé, pour moi personnellement c'est juste parce que j'aime bien avoir tout sur moi ou j'ai
883 des réserves si quelqu'un a besoin de quelque chose, je peux prêter. « Ja », uniformité et pour
884 faciliter le travail parce que tu as toujours tes affaires avec mais peut-être que les autres gens
885 mettent dans leurs poches de pantalon.

886

887 Enora : Et si ton chef t'impose de porter la tenue de travail complète, dès demain, par exemple ?

888

889 Julia : Je préfère pas. J'ai des pantalons mais je les aime pas. J'ai demandé 2 ou 3 mais je ne
890 sais même pas si je les ai encore. J'ai commandé quand les nouveaux sont arrivés il y a 4-5 ans
891 et à la fin j'ai pas porté. En plus si après à l'école je vais chercher les enfants, j'aime pas être
892 toute habillée en tenue de travail. Et me déshabiller ça prend quand même du temps, le matin
893 j'arrive juste à l'heure donc je préfère faire comme ça, je mets juste la veste. Je préfère qu'ils
894 ne le fassent pas (rires).

895

896 Enora : Moi j'ai rien à voir là-dedans (rires). Je ne vais pas leur dire, c'est juste une question
897 de situation. Et comme là il n'est pas imposé, est-ce qu'on te l'a conseillé quand tu as commencé
898 à Colruyt, on te l'a directement proposé l'habit de travail ?

899 Julia : Oui, ça fait longtemps, mais je pense que oui tout de suite j'avais tout, « ja ».

900

901 Enora : Et t'avais réagi comment à l'époque si tu te souviens ?

902

903 Julia : Non ben, j'étais jeune j'ai pas posé de questions. C'était le bleu hein.

904

905 Enora : Et qu'est-ce que tu dirais si demain on le supprimait totalement, par exemple, dans
906 l'entrepôt ?

907

908 Julia : Si c'est supprimé... Peut-être, « ja », on a encore l'essentiel, je garde. Mais, on peut
909 toujours acheter, il y a même des gens qui achètent leurs chaussures eux-mêmes parce que ça
910 leur plaît pas ou c'est mieux ou, comme il y a des hommes dans l'atelier qui ont un pantalon
911 comme les maçons avec plus de poches donc je pense que si il faut, j'en achète moi-même une.

912 Enora : Mais tu préfères garder ce système ?

913

914 Julia : Je préfère garder oui, ça me plaît très bien.

915

916 Enora : Et admettons que tu portes un habit de travail différent par rapport à un autre collègue
917 (vu qu'il y a plusieurs types d'habits de travail au sein de Colruyt), parce qu'il exerce une autre
918 fonction, par exemple il va porter autre habit, tu vois ? Comment te sens-tu en général vis-à-vis
919 de ce collègue ? Que ce soit un chef, ou quelqu'un d'un autre service ?

920

921 Julia : « Ja », c'est peut-être plus facile que tu le vois tout de suite, comme « ok c'est un chef
922 je peux lui poser des questions ». Mais pour le reste... Pour le chef, c'est facile, ils sont en
923 orange, tu peux les voir de loin (rires). Maintenant ils sont incognitos, mais ça ne me dérange
924 pas du tout.

925

926 Enora : Qu'ils aient un habit de travail différent ça ne te pose pas de soucis ?

927 Julia : Non.

928

929 Enora : Tu trouves ça bien que chacun ait son habit de travail différent ?

930 Julia : « Ja » . Pour la visibilité. Quand tu vois « ah oui c'est un chef, c'est un responsable ».
931 C'est peut-être plus facile pour les ouvriers selon moi. Mais à un certain moment tu connais les
932 gens. C'est souvent peut-être les étudiants, ou les intérimaires, dans une période comme ça je
933 comprends.

934

935 Enora : Les nouveaux arrivants quoi.

936

937 Julia : Oui, pour la visibilité, mais pour le reste ... « Ja ».

938

939 Enora : Et si un chef arrive avec sa veste, orange fluo du coup, ça te fait quelque chose ?

940

941 Julia : Non. C'est plus visible mais c'est pas... Non.

942

943 Enora : Dans la situation par exemple où il porte un bête T-shirt, il se balade dans l'entrepôt,
944 ou il porte sa veste à lui, tu penses qu'il y a une différence entre les deux situations ?

945

946 Julia : Oui hein, « ja ». Donc, dans un cas il a des vêtements normaux et dans l'autre cas il a sa
947 veste ? « ja », je sais pas. Avant, ils la portaient tout le temps et maintenant, ils ne la portent
948 plus.

949

950 Enora : Et tu penses qu'il y a une signification derrière le fait qu'ils ne la portent plus
951 maintenant ?

952

953 Julia : « Ja », je sais pas. Peut-être pour être moins visibles, parce que c'est quand même une
954 couleur où ça se voit tout de suite. Mais, avant ils la mettaient tout le temps et c'est vrai que
955 maintenant ils la portent plus. Mais c'est pas obligé de le mettre, non ?

956

957 Enora : Non, c'est pas obligé.

958

959 Julia : Même pour eux ?

960

961 Enora : Je ne pense pas, non.

962

963 Julia : « Ja », ils sont moins visibles donc ils savent t'approcher plus vite avant que tu te dises
964 : « ouille ils sont là je dois continuer » mais c'est le seul avantage, ou ils aiment pas mais bon.
965 Ils ont peut-être leur téléphone dedans. Quand je fais le stock, je mets aussi mon téléphone
966 dedans donc c'est quand même facile pour avoir tout ça avec. Il y a une différence qu'ils soient
967 incognitos sans leur veste, je ne sais pas si c'est le but. Je me pose la question (rires).

968

969 Enora : Non mais de toutes façon, tu peux dire ce que tu veux, les entretiens sont anonymes
970 donc même si t'as envie de dire quelque chose que tu penses, allez, un peu délicat tu peux. Il
971 n'y a personne qui peut voir ce que tu as dit.

972 Julia : Ah non mais...

973

974 Enora : Je veux dire tu peux absolument donner des situations personnelles sur le travail comme
975 ça.

976

977 Julia : « Ja » mais, je sais pas non.

978

979 Enora : Toi tu penses que c'est parce ils veulent passer plus « incognitos » parce que...

980

981 Julia : Je pense, « ja ».

982

983 Enora : L'habit de travail est trop flash.

984

985 Julia : « Ja ».

986

987 Enora : Dans l'entrepôt, hein.

988

989 Julia : « Ja », je pense hein parce que y a pas une autre ... Avant, les chefs étaient fiers quand
990 ils avaient leur veste, ils ont réussi à être chefs, maintenant ils ne la portent pas ou plus.

991

992 Enora : Et, est-ce que tu te sens toi-même dans l'habit de travail ? Admettons que si tu ne le
993 portes pas, demain on te l'impose, est-ce que tu te sens toi-même dans l'habit de travail en
994 général ?

995

996 Julia : « Ja », ça ne me donne pas un autre sentiment. Peut-être pour les intérim, de temps en
997 temps quand j'ai ça (la veste *Colruyt* grise et orange), ils posent une question à moi, car il y a
998 les responsables étudiants qui ont souvent la veste (identique à la sienne). Ça donne
999 l'impression que je suis quand même entre les chefs. Un peu « responsable », mais ce n'est pas
1000 le cas du tout. Et j'ai eu la même chose avec une autre collègue, elle porte encore le
1001 « *overgoeein* », et il y a des gens qui posent des questions sur la cantine, car c'est les cantinières
1002 qui le portent. Il n'y a pas beaucoup de femmes encore leurs trucs (*l'overgoeeir*) sauf les
1003 cantinières. Donc c'était le contraire, ça donne tout de suite l'impression que tu travailles dans
1004 la cantine et là, ça donne l'impression que je suis responsable de quelque chose.

1005

1006 Enora : En fait l'habit de travail est assigné à une fonction au sein de *Colruyt* ?

1007

1008 Julia : Oui, apparemment oui.

1009

1010 Enora : Et est-ce que l'habit de travail renforce ta personnalité par exemple ?

1011

1012 Julia : Je ne pense pas.

1013

1014 Enora : Est-ce que ça te donne quelque chose en plus quand tu mets ta veste de travail ?

1015

1016 Julia : Pour moi personnellement, « ja ».

1017

1018 Enora : Personnellement, au-delà de l'aspect pratique ?

1019

1020 Julia : Oui oui, c'est pas que je me sens « plus » que les autres mais, je suis, pas « fière » mais
1021 y a quand même le sentiment que je... « ja ».

1022

1023 Enora : Que tu travailles pour une fonction renforcée ?

1024

1025 Julia : « Ja » comme stock contrôle ou, même quand je prépare je le mets mais quand même ça,
1026 « ja » si il y a des questions ou un souci...

1027

1028 Enora : Tu te sens plus responsable avec l'habit de travail ?

1029

1030 Julia : « Ja », je pense que oui. Si par exemple j'ai pas la veste, ils posent moins de questions et
1031 ils vont trouver quelqu'un d'autre, un fixe pour poser une question. Donc quand même je leur
1032 dis que je travaille ici en tant que fixe donc ils peuvent me demander quelque chose.

1033

1034 Enora : Et est-ce que tu penses que la hiérarchisation par l'habit de travail, elle engendre du
1035 stress en général ? Donc, en fonction de ton poste, t'as untel vêtement ?

1036

1037 Julia : Je pense pas.

1038

1039 Enora : Quels liens tu entretiens avec tes collègues en général ? (Que ce soit chefs ou...)

1040

1041 Julia : J'ai plus de liens avec les collègues du stock, ça, ça va.

1042

1043 Enora : Des liens plus forts avec les gens du stock contrôle ?

1044

1045 Julia : Oui, « ja », car on est plus proches. Dès le matin on arrive et on dit quand même des
1046 choses, « j'ai vu ça ou j'ai eu ça ». Quand je pars dans le magasin, je dis juste bonjour, je
1047 demande comment ça va, je dis toujours « oui » même si ça va pas (rires). Mais bon, je ne vais
1048 pas parler avec tout le monde. C'est les gens proches qui savent le plus et les autres ben ça va,
1049 quand je suis là ça veut dire que ça va.

1050

1051 Enora : Donc en fonction du collègue, dans quelles situations tu adoptes éventuellement un
1052 comportement différent ?

1053

1054 Julia : Ben, tous les collègues sont différents hein, ils ont un caractère et, il y a toujours des
1055 gens que tu comprends mieux que d'autres. Et ça dépend aussi des tâches du boulot... Déjà
1056 quand ils parlent néerlandais, c'est plus facile. Quand je raconte une histoire c'est plus difficile
1057 de le faire en français, mais pour le reste, je préfère quand même les collègues qui travaillent
1058 comme il faut, qui sont corrects avec tout le monde, je préfère quand c'est juste. Il y a des
1059 limites quoi. Ça reste des collègues mais même pour les chefs, si t'as un souci avec, tu le gardes
1060 à l'intérieur et tu mets la barrière.

1061

1062 Enora : Oui c'est normal. Et quand tu observes ton chef de service passer avec un habit de
1063 travail différent du tiens, qu'est-ce que tu ressens ?

1064

1065 Julia : Ça ne me fait rien. C'est normal hein.

1066

1067 Enora : Donc tu trouves ça normal, en fait ?

1068

1069 Julia : « Ja ». Allez, c'est une habitude aussi. J'ai travaillé deux ans comme étudiante et après
1070 j'étais tout de suite fixe donc j'ai toujours connu ça et j'ai jamais vraiment travaillé autre part
1071 donc je ne sais pas vraiment.

1072

1073 Enora : Et est-ce que le système de l'habit de travail permet une meilleure organisation selon
1074 toi, à Lot, dans l'entrepôt ? Autrement dit, se reconnaître dans les différentes fonctions, ça peut
1075 peut-être permettre de faciliter le travail ?

1076

1077 Julia : Peut-être oui mais souvent c'est des gens fixes. Donc je ne sais pas si il y a une valeur
1078 en plus. Je connais les responsables de quai, je connais les chefs, tu sais qui sont les responsables
1079 mais comme j'ai dit pour les étudiants ou intérimaires ou si quelqu'un vient visiter, ça peut
1080 donner une plus-value. Mais pour nous les fixes, je pense qu'il n'y a pas vraiment une valeur,
1081 pour les gens qui ne portent pas ou n'aiment pas le porter, pour moi c'est pas grave.

1082

1083 Enora : Et tu penses qu'ils ne veulent pas le porter pourquoi, les collègues ?

1084

1085 Julia : Ah, je sais pas.

1086

1087 Enora : Et est-ce que tu aimes qu'on distingue l'habit de travail en fonction du poste, chez
1088 Colruyt ?

1089

1090 Julia : Ça ne me dérange pas de faire une différence au niveau des couleurs ou ajouter une ligne
1091 sur l'habit, mais je préfère garder la veste que j'aime.

1092

1093 Enora : Et est-ce que tu sens que tu travailles d'une manière différente quand ton chef vient
1094 observer le travail dans l'entrepôt ? Est-ce que tu sens que tu travailles d'une manière
1095 différente ?

1096

1097 Julia : « Ja » hein, je vais pas continuer à bavarder (rires). Mais souvent, je continue comme il
1098 faut. C'est pas que je parle vraiment beaucoup je pense, j'essaye toujours de continuer. Quand
1099 je réfléchis, le temps qu'il arrive tout près, je préfère partir.

1100 Enora : Et pourquoi ?

1101

1102 Julia : J'ai pas une bonne connexion avec quelques chefs. Et s'ils ont pas besoin de moi, je...

1103

1104 Enora : Ok, et tu te sens stressée alors quand ils arrivent dans l'entrepôt et qu'ils viennent un
1105 peu voir ce qui se passe ?

1106

1107 Julia : Non, stressée... Je sais pas expliquer mais...

1108

1109 Enora : Tu peux l'expliquer en néerlandais si tu penses que c'est plus facile.

1110

1111 Julia : Non je ne sais pas expliquer les sentiments que quand ils sont là, je suis partie.

1112

1113 Enora : Tu sais pas pourquoi tu ressens ça ?

1114

1115 Julia : Non, pas trop.

1116

1117 Enora : Et plus particulièrement, il arrive et en plus de ça il porte son habit de travail. Est-ce
1118 que tu sens qu'il y a quand même une différence de comportement chez toi ?

1119

1120 Julia : Je pense pas. Maintenant s'ils recommencent à mettre leurs vestes, je vais dire : « ouille,
1121 il y a quelque chose ». Parce que je me rappelle qu'un jour, mais c'était encore à Hellebroek
1122 (Halle), et j'avais besoin de d'un chef de service je pense, et y avait le chef de département de
1123 l'époque, je rentre dans le bureau et je dis : « je cherche untel chef de service, est-ce qu'il est
1124 parti ou est-ce qu'il est encore là? ». Et il a dit que comme sa veste était sur sa chaise, je pense
1125 qu'il est rentré à la maison, car ils ne peuvent pas aller dans le magasin sans la veste. Soit j'ai
1126 mal compris, parce que maintenant ils marchent partout sans la veste, ou ça a changé donc.

1127

1128 Enora : Non, ils ne la portent plus clairement ils la mettent de moins en moins, les chefs avec
1129 la veste on les voit presque plus.

1130

1131 Julia : Non, jamais.

1132

1133 Enora : Mais du coup, est-ce que ça te semble bizarre qu'ils ne la portent plus ? Tu penses qu'il
1134 y a une signification derrière peut-être ?

1135

1136 Julia : Peut-être, « ja », qu'ils veulent montrer qu'ils sont comme nous quoi.

1137

1138 Enora : Parce que tu penses que ça engendre plus de stress de mettre la veste ?

1139 Julia : C'est possible.

1140

1141 Enora : Pas sur toi en tout cas ?

1142

1143 Julia : Je pense pas, maintenant il faut regarder une situation mais, non je pense pas. Mais c'est
1144 vrai que ça donne un autre sentiment avec leur veste. Je sais pas expliquer mais quand je
1145 réfléchis je pense.

1146

1147 Enora : Tu sais qu'il est là quoi.

1148

1149 Julia : « Ja », voilà.

1150 Enora : Tu mets plus une distance alors quand ils sont avec leurs vestes ?

1151 Julia : « Ja » (hésitante). Je pense que ça crée quand même une distance quand ils mettent leurs
 1152 vestes, ils sont en fonction de chef quoi et quand ils sont habillés normal je pense qu'il y a
 1153 quand même un autre sentiment.

1154
 1155 Enora : Et ce sentiment tu n'arrives pas à le décrire ? Je sais que c'est une question compliquée
 1156 (rires).

1157
 1158 Julia : Ils veulent montrer que, voilà « j'ai la veste, je suis chef ». Je sais pas ça donne quand
 1159 même ... Quand je réfléchis avant avec leurs vestes, ils étaient là. Maintenant de temps en
 1160 temps tu ne les vois même pas. Si quelqu'un te dit : « ah il y a un chef », « ah ja ok ». Mais les
 1161 chefs, ça a beaucoup changé aussi hein.

1162
 1163 Enora : Dans quel sens ?

1164
 1165 Julia : Ça n'a rien à voir avec les habits mais, avant c'était quand même plus strict quoi. Et
 1166 maintenant...

1167
 1168 Enora : Ils font moins de remarques ?

1169
 1170 Julia : Ils font moins de remarques, le monde a changé aussi hein. Si maintenant tu donnes une
 1171 remarque, tout de suite t'as le syndicat ou... Quand j'ai commencé il y a 15 ans, c'était quand
 1172 même différent. C'était plus structuré, les chefs marchaient plus dans les couloirs, surveillaient
 1173 un peu, maintenant si ils marchent en bas c'est peut-être pour l'*opzet zone* (zone de
 1174 déchargement – traduction libre) et après ils sont partis. Ou faire une remarque ou... mais « ja »
 1175 comme j'ai dit, tout est plus sensible maintenant sur des petites choses. Aussi pour les chefs, je
 1176 pense que ce n'est pas facile.

1177
 1178 Enora : Est-ce que tu penses que l'habit de travail a des significations selon toi ? Dans le sens
 1179 où, par exemple tu vois un groupe de travailleurs porter le même habit, qu'est-ce que ça signifie
 1180 pour toi ?

1181
 1182 Julia : Si ils ont le même habit, c'est comme je disais avec les responsables étudiants et
 1183 intérimaires, ça donne quand même une impression qu'ils feront la même tâche. Mais chez nous
 1184 ici dans l'entrepôt on a le choix, ça n'a rien à voir avec les tâches que l'on fait. Donc ça donne
 1185 quand même l'impression que tu fais quand même une autre tâche spéciale. Les ouvriers ont
 1186 l'« *overgooeir* » et le responsable ils ont une veste, par exemple. Et les chefs ils ont la veste
 1187 orange.

1188
 1189 Enora : Et est-ce que tu penses que l'habit de travail renforce ta cohésion dans une équipe ?

1190
 1191 Julia : Pas trop, mais c'est peut-être parce que il n'y a pas beaucoup de personnes qui portent
 1192 l'habit de travail. Déjà juste quand tu les vois s'ils ont tous le même habit, ça donne l'impression

1193 que c'est un groupe. Maintenant si tu vas au briefing ben tout le monde a autre chose donc c'est
1194 pas vraiment « un groupe ».

1195
1196 Enora : Et du coup est-ce qu' il y a des groupes qui se forment entre ceux qui mettent l'habit de
1197 travail et ceux qui ne le mettent pas ?

1198
1199 Julia : Non, les gens qui mettent c'est souvent soit pour protéger les vêtements, parce que par
1200 exemple comme je prends souvent des colis mon pull est souvent sale sur le devant. Et je pense
1201 que c'est aussi le maximum pour mettre tes affaires.

1202
1203 Enora : Et est-ce que toi tu te sens appartenir à un groupe de travail ?

1204
1205 Julia : Par rapport aux vêtements ?

1206
1207 Enora : Oui ou en général. Par rapport aux vêtements j'ai cru comprendre que non du coup ?

1208
1209 Julia : Voilà pour les vêtements, pas vraiment.

1210
1211 Enora : Et est-ce que tu te sens appartenir à un groupe ici ?

1212
1213 Julia : Je travaille ici depuis 15 ans donc je commence à me sentir comme une ancienne (rires).
1214 Et pour le reste du groupe de stock contrôle comme on fait les mêmes tâches, les
1215 néerlandophones qui sont très peu peut-être, on est pas beaucoup. Ce sont quand même des
1216 groupes, mais c'est par rapport à des... Si tu vas manger tu vois les africains sont ensemble, les
1217 Marocains, les flamands aussi ils se mettent souvent ensemble et donc je suis quand même dans
1218 un groupe. « Ja », stock contrôle par rapport à mon travail et les néerlandophones parce qu'on
1219 fait un groupe quand on va manger. Et le stock contrôle je me sens de l'équipe même quand je
1220 fais préparation, réception, je garde ça toujours un peu... ça reste toujours dans ta tête hein. Je
1221 regarde les choses différemment que les autres préparateurs.

1222
1223 Enora : Oui, tu te sens pas dans la tâche de préparateur tu te sens plus en mode « aide » ?

1224
1225 Julia : Je fais la préparation mais en même temps quand je vois des choses, ben je note.

1226
1227 Enora : Avec l'idée que t'es toujours dans l'ancienne tâche ?

1228
1229 Julia : Avec d'autres lunettes, « ja » voilà. Ça vient automatiquement, c'est « *onbewust* »
1230 (inconscient- traduction libre).

1231
1232 Enora : Est-ce que ton vêtement de travail permet de mieux te situer dans l'entreprise ?

1233
1234 Julia : Non, pas vraiment.

1235 Enora : Et si on réorganise l'habit de travail, même si je n'ai aucun impact là-dessus, est-ce que
 1236 tu penses qu'il y a moyen que l'habit de travail renforce la collectivité des travailleurs ?

1237

1238 Julia : Je pense pas.

1239

1240 Enora : Et est-ce que tu penses que ton habit de travail peut renforcer ton implication dans une
 1241 équipe de travail ?

1242

1243 Julia : L'implication ?

1244

1245 Enora : L'envie de travailler encore plus fort dans la tâche ?

1246 Julia : Je pense que c'est pas vraiment les habits. Quand tu reçois des nouveaux habits pour
 1247 travailler, ça donne quand même l'envie de travailler avec. C'est comme pour un enfant quand
 1248 tu donnes des nouveaux bics (stylo à bille), ou des nouveaux étuis, ça donne envie de faire des
 1249 tâches pour l'école parce qu'ils peuvent écrire avec. Donc, je pense plus sur les trucs pour
 1250 travailler que sur les habits. Mais je pense quand même que ça a un impact. Si t'es obligé de le
 1251 porter et que tu l'aimes pas, ben c'est le contraire. Mais si tu reçois un... Moi je suis, « ja », je
 1252 dis pas que c'est les semaines là que j'ai le mieux travaillé mais j'étais contente de l'avoir donc
 1253 ça donne quand même envie.

1254

1255 Enora : De plus travailler ?

1256

1257 Julia : « Ja », je pense.

1258

1259 Enora : Et quel sentiment tu éprouves à le porter ton habit de travail ? Tu te sens comment
 1260 dedans ?

1261 Julia : Normal, c'est comme j'ai dit c'est quand il y a d'autres gens qui me connaissent pas et
 1262 qui ont une question ben ils vont peut-être plus vite me demander à moi comme j'ai la veste.

1263

1264 Enora : Et qu'est-ce que tu ressens alors quand tu vois un collègue porter l'habit de travail ?
 1265 Qu'il soit le même ou différent du tien ?

1266

1267 Julia : Rien de spécial.

1268

1269 Enora : Est-ce que tu penses qu'un chef qui porte sa veste a plus d'impacts sur toi ? Par exemple,
 1270 il va te donner un ordre ou une directive, est-ce que tu penses qu'il a plus d'impacts avec la
 1271 veste que quand il est en t-shirt normal par exemple ? S'il te donne quelque chose à faire ou...

1272

1273 Julia : Hum, je pense que oui, c'est « onbewust » (inconscient - traduction libre), sans le vouloir,
 1274 mais je pense quand même que ça donne une différence.

1275

1276 Enora : Un impact différent ?

1277 Julia : Un autre sentiment.

1278

1279 Enora : Et s'il avait le même habit que toi, tu penses que l'ordre aurait moins d'impacts sur
1280 toi ?

1281

1282 Julia : Ben ça reste un chef donc, est-ce que le vêtement va changer ça ? C'est difficile. Je pense
1283 que comme le truc orange donne plus d'impact, je pense que ça va donner moins d'autorisations
1284 que quand ils sont comme ça (en vêtements personnels), c'est peut-être différent. Ça reste un
1285 chef bien sûr, mais peut-être qu'il y a un autre sentiment quand même.

1286

1287 Enora : Est-ce que tu as des situations où tu as préféré répondre à un ordre plutôt qu'à un autre
1288 ordre ?

1289

1290 Julia : Peut-être dans la façon dont il te demande, comment il te le dit. J'ai une fois reçu un mail
1291 (un mail « notes ») parce que j'ai pris une pause de 55 minutes. Et je préfère qu'il vienne me le
1292 dire et ne pas le mail sur le mail, donc quand je l'ai vu après j'ai demandé : « pourquoi tu fais
1293 un mail ? ». Je travaille ici depuis 15 ans et tu peux me dire quand c'est la première fois que ça
1294 arrive, j'étais au téléphone et ça a duré plus longtemps, donc tu peux me poser la question. Et
1295 là quand même j'ai pas aimé, et comme cette semaine, là maintenant je suis à côté au
1296 *DreamLand* offline, et c'était pas à mon tour tu vois, et il y a personne qui voulait y aller et à
1297 la fin, j'ai râlé aussi mais, « ja », c'est les chefs hein. Donc ça n'a rien à voir avec la veste, sans
1298 la veste, si la raison est droite, je m'en fous si je dois y aller. Mais si je sais après que ça c'est
1299 pas passé de la bonne façon...

1300

1301 Enora : Ouais ça change ta façon de réagir par rapport à l'ordre qu'il t'a donné ?

1302 Julia : « Ja » j'ai râlé hein. Mais à la fin, ça ne change rien.

1303

1304 Enora : Parce que tu le fais quand même à la fin, c'est ça ?

1305

1306 Julia : « Ja », je suis pas vraiment...

1307

1308 Enora : Tu tiens pas tête ?

1309

1310 Julia : « Ja », voilà je râle je dis que c'est pas mon tour, en plus que j'étais là depuis 3 semaines,
1311 pleins de choses et à la fin il dit (le chef de service) : « ce serait gentil si tu pouvais quand même
1312 y aller ». J'étais là : « ok « ja » pas de soucis » donc, je pouvais faire mes horaires c'est déjà
1313 ça.

1314

1315 Enora : Et, est-ce que tu penses que l'habit de travail d'une personne responsable que ce soit le
1316 chef ou le responsable étudiant, responsable intérimaire, il doit être mis en évidence ?

1317

1318 Julia : Je pense que c'est plus facile par rapport à leurs tâches, parce qu'il y a pas tout le monde
1319 qui les connaît ou qui sait. Je pense que c'est, pour un chef ou un responsable, facile. C'est
1320 comme j'ai dit avant, les fixes ils savent, mais pour eux (un intérimaire par exemple), ils ne
1321 savent pas qui est tout le monde, peut-être un intérimaire ou un fixe hein, si t'as pas la différence
1322 dans les vêtements.

1323
1324 Enora : Et du coup, cet habit de travail, il devrait être porté en permanence ou pendant certaines
1325 périodes ? Parce que les intérimaires et les étudiants c'est pendant certaines périodes.

1326
1327 Julia : On peut trouver quelque chose qu'ils mettent en plus pour cette période, pourquoi pas ?
1328 Comme ça c'est visible.

1329
1330 Enora : Mais après ils le retirent ?

1331
1332 Julia : Bah après ils retombent sur les tâches normales. Du coup c'est juste pour la période des
1333 intérimaires, maintenant jusqu'au 2^e ou 3^e semaine de décembre et après, et après ce sont les
1334 préparateurs « normaux ».

1335
1336 Enora : Oui c'est ça donc qu'est-ce que tu penses du responsable qui met sa veste en évidence
1337 et qui la garde avec vous alors que vous savez qui c'est ?

1338
1339 Julia : Après c'est moins utile, il peut le garder mais après c'est des préparateurs normaux. Je
1340 pense que c'est pas utile et après l'année prochaine je pense que c'est quelqu'un d'autre, donc
1341 est-ce qu'il faut le garder tout le temps ?

1342
1343 Enora : Mais si un collègue garde sa veste comme ça toute l'année avec vous, tu vas penser
1344 quoi ?

1345
1346 Julia : Je pense que c'est pas logique. Après, ils sont pas plus. C'est comme par exemple stock
1347 contrôle une équipe de 6, si maintenant ils disent ben : « quand tu fais le téléphone, ça doit être
1348 visible ben tu mets une veste ou une casquette ou... quelque chose de facile. Mais je comprends,
1349 car si maintenant tu marches dans le magasin et qu'ils ont une question, par exemple
1350 aujourd'hui je suis préparateur bien ils peuvent me poser des questions. Mais, normalement ce
1351 n'est pas ma tâche, il y a même des collègues qui ne vont pas apprécier quand je vais les aider
1352 parce que ce n'est pas ma tâche. À ce moment-là je suis préparateur donc, pourquoi je mets
1353 encore le truc de stock contrôle ? Donc je pense que si on fait quelque chose, c'est quand tu fais
1354 la tâche que tu mets les habits.

1355
1356 Enora : Mais alors, le chef, vous savez qu'ils sont chefs, vous les connaissez.

1357
1358 Julia : Oui mais ils sont toujours dans leurs tâches de chef.

1359

1360 Enora : Et donc, pour eux ce serait normal qu'ils aient tout le temps leur veste, toute l'année
 1361 alors ?

1362
 1363 Julia : Ça ne me dérange pas qu'ils ne la portent pas, mais le contraire c'est différent. Si tu fais
 1364 la tâche et que j'ai une question ben je vais venir chez toi, j'ai une question de stock ben tu
 1365 travailles pas sur le stock à ce moment-là. Tu ne sais quand même pas m'aider. Tu peux mais
 1366 ça ne va pas être apprécié.

1367
 1368 Enora : Est-ce que tu préfères que ton chef ou la personne responsable porte son habit de travail
 1369 du coup ?

1370
 1371 Julia : Si c'est important pour moi? Non.

1372
 1373 Enora : Pourquoi ?

1374
 1375 Julia : Je suis là depuis 15 ans, je les connais hein. Maintenant si il y a des nouveaux, par
 1376 exemple il y a une nouvelle femme qui est arrivée, je savais même pas que c'était la cheffe.
 1377 C'est après 2-3 semaines que...

1378
 1379 Enora : Pour les nouveaux ok, mais du coup après ils devraient quand même arrêter de le mettre,
 1380 ça ne sert plus à rien ?

1381
 1382 Julia : « Ja », si pour eux il n'y pas une valeur en plus. Par rapport à la visibilité pour que tout
 1383 le monde sache qui c'est le chef mais ceux qui travaillent ici comme fixes ils connaissent, donc.

1384
 1385 Enora : Oui c'est ça, mais du coup, qu'est-ce que tu ressentais s' ils continuaient à mettre leur
 1386 veste toute l'année alors qu'il y a même plus besoin de la mettre ?

1387
 1388 Julia : Avant ils mettaient hein, maintenant il y a une raison. Pourquoi ils ne mettent plus, je ne
 1389 sais pas. Pour moi si c'est pas utile pour eux, si il n'y a pas d'avantages personnels, pour moi
 1390 il faut pas.

1391
 1392 Enora : Et pourquoi ?

1393
 1394 Julia : Parce que si moi j'arrive sur le bureau et que je dois pas la mettre, ben je vais l'enlever
 1395 je pense, parce que c'est moins utile.

1396
 1397 Enora : Mais du coup si ils continuent à la mettre, tu vas ressentir quoi par rapport à eux ? Tu
 1398 vas te poser quoi comme questions ?

1399

1400 Julia : Bien avant ils la mettaient tout le temps, et je ne me posais pas de questions non plus
 1401 parce que c'était logique qu'ils la mettaient tout le temps. Maintenant ils ne mettent plus mais,
 1402 si maintenant ils recommencent ou ils arrêtent je ne sais pas.

1403

1404 Enora : Ça te ferait bizarre quand même qui la remettent tout le temps même rien qu'avec vous,
 1405 les fixes ?

1406

1407 Julia : Je sais pas, ça ne me semblait pas bizarre qu'ils aient arrêtés. Maintenant, si ils
 1408 recommencent ça va me sembler bizarre. Je vais me dire : « ouille là, il y a un souci, quelque
 1409 chose qui s'est passé ».

1410

1411 Enora : Et, qu'est-ce que tu penses de la couleur de l'habit de travail en général ? Tu privilégies
 1412 quoi comme couleurs toi, des couleurs plus neutres, des couleurs plus flash ?

1413

1414 Julia : Hum, pas flash, j'aime pas être visible. J'aime bien le gris, pas orange, pas trop léger non
 1415 plus parce qu'on travaille quand même dans la poussière, je pense que le gris ça va.

1416

1417 Enora : Et est-ce que tu préfères que tout le monde porte à peu près le même habit de travail ?
 1418 Qu'il n'y ait pas de trop grosses différences entre les différentes fonctions ?

1419

1420 Julia : Qu'on mette tous le même et qu'il y ait quand même une petite différence ?

1421

1422 Enora : Voilà c'est ça, comme dans la vente.

1423

1424 Julia : Moi j'aime bien dans la vente, que tu voies quand même la différence mais c'est aussi
 1425 pour la hiérarchie peut-être, donc pour eux c'est plus facile. Mais après tu sais c'est très
 1426 certainement comme nous, donc pour eux c'est vraiment pour montrer qu'ils sont plus qu'un
 1427 autre, ici c'est pas le cas. Si il faut mettre des différents trucs (vêtements professionnels), je
 1428 préfère qu'ils mettent un truc (vêtements professionnels) et quand même des lignes ou un signe
 1429 que « c'est le chef, c'est le responsable ».

1430

1431 Enora : Mais que ce soit plus uniforme ? Pas comme ici, car ici on voit quand même une grosse
 1432 différence entre le chef et un ouvrier ou un employé ?

1433

1434 Julia : « Ja », ah « ja », je trouve pas que ce soit nécessaire, non.

1435

1436 Enora : Et du coup tu préférerais qu'il y ait une plus grande uniformité dans l'habit de travail ?

1437 Julia : (rires) À la fin je m'en fous de ce qu'ils portent mais, c'est peut-être plus beau quand
 1438 tout le monde a le même et avec une ligne, « ja ». C'est comme au magasin, je trouve que c'est
 1439 plus beau que nous.

1440

- 1441 Enora : Et donc tu penses que la couleur de l'habit de travail elle exerce une influence sur toi ?
1442 Donc la veste orange fluo ?
1443
1444 Julia : Si moi je dois le mettre ?
1445
1446 Enora : Non si eux le portent, et qu'ils viennent dans l'entrepôt te parler etc., te dire des trucs
1447 sur ton travail, est-ce que la couleur a une influence sur ton stress ?
1448
1449 Julia : Parce que c'est fluo orange ?
1450
1451 Enora : Oui ?
1452
1453 Julia : Je sais pas te dire, je pense pas. Comme on a dit dans l'autre question, c'est peut-être un
1454 autre sentiment comme ils ont leurs vestes parce que c'est « chef » et maintenant s'ils sont
1455 incognitos, peut-être que le sentiment est différent. Mais parce que c'est orange ...
1456
1457 Enora : Et donc on avait dit hein, tu penses que s'ils viennent dans l'entrepôt sans leurs vestes
1458 c'est pour être moins visibles, tu penses qu'il y a d'autres raisons ?
1459
1460 Julia : Parce qu'ils sont en haut, ils viennent moins en bas qu'avant. Parce qu'avant, on n'avait
1461 pas de responsables logistiques par exemple, on n'avait pas de personnes entre les chefs. Donc
1462 ils étaient obligés de marcher beaucoup plus en bas, donc ils avaient toujours leurs vestes.
1463 Maintenant, tu ne les vois presque pas en bas. Donc à mon avis, à un certain moment, ils ont
1464 plus mis. Et quand ils sont descendus ils ont dit : « fourte, je mets plus », je sais pas.
1465
1466 Enora : Et est-ce que tu penses qu'il y ait des couleurs qui soient un peu plus rassurantes que
1467 d'autres ?
1468
1469 Julia : C'est déjà le cas comme ils mettent plus leurs vestes, ben.
1470
1471 Enora : Et donc, tu as senti une différence justement ?
1472
1473 Julia : « Ja », je pense quand même.
1474
1475 Enora : Qu'est-ce que tu penses si les chefs, en termes d'habits de travail, avaient une autre
1476 couleur que toi ?
1477
1478 Julia : (rires) Ben comme on a dit peut-être le même avec peut-être avec un signe que ce soit
1479 chef, je pense que c'est plus beau qu'on soit uniforme, que tout le monde ait le même.
1480
1481 Enora : Voilà, donc là on arrive à la fin, rassures toi (rires). Je sais que les questions ne sont pas
1482 évidentes. J'espère que je t'ai pas trop ...

1483 Julia : (rires) Non, mais j'ai jamais réfléchis sur tous les habits donc.

1484

1485 Enora : Est-ce que tu as des expériences personnelles à me partager qui sont en lien avec tout
 1486 ce qu'on vient de dire ? Donc ça peut être avec l'habit de travail, la hiérarchie au sein de Colruyt,
 1487 le fait d'être subordonné par quelqu'un, l'influence du chef, etc. ?

1488

1489 Julia : Peut-être des petits soucis, mais je travaille ici depuis 15 ans et j'ai jamais eu de gros
 1490 problèmes, oui. Non le fait que je sois là (chez *DreamLand* offline) par rapport à un collègue
 1491 qui voulait pas y aller, moi je dois y aller et je n'ai pas aimé mais allez, c'est pas la faute des
 1492 chefs. Et un jour avec un chef j'ai une fois eu des mots par rapport aux samedis pour venir
 1493 travailler. J'aime bien que ce soit droit, et quand c'est pas droit, mais je ne suis pas têtue donc
 1494 à un certain moment je laisse tomber.

1495

1496 Enora : Et tu pourrais me dire en résumé de tout ce qu'on a dit, la situation idéale au niveau de
 1497 l'habit de travail ici, les conseils que tu pourrais donner pour améliorer la qualité de travail en
 1498 fonction de ça ?

1499

1500 Julia : Ça n'a rien à voir avec les habits, mais comme j'ai dit avant je préférerais avant que ce soit
 1501 plus structuré, et maintenant tout le monde fait un peu ce qu'il veut, c'est mon impression. Tout
 1502 a changé donc, de temps en temps ça ne donne pas envie. Déjà ils ont mis les boîtes de cartons
 1503 à la place des bacs (en plastique bleu), mais quand tu fais stock contrôle ben, si il y a un écart
 1504 tu vas compter le bazar mais, le préparateur il jette dedans mais si tu jettes dedans, ça n'arrive
 1505 même pas dedans, ça tombe derrière, ça tombe à côté. Mais je fais des remarques hein, je fais
 1506 de temps en temps un mail pour dire « écoute, c'est pas facile de travailler comme ça ou il faut
 1507 donner dans un briefing que c'est important de les mettre droit. C'est des petites choses qu'à
 1508 un certain moment on peut pas accumuler.

1509

1510 Enora : Ok, est-ce que tu as des questions pour moi éventuellement ?

1511

1512 Julia : Non je ne pense pas.

1513

1514 Enora : Merci d'avoir répondu à toutes mes questions.

c) Retranscription de l'entretien n°3 - Markus

1515 Enora : Premièrement, en savoir un peu plus sur toi, sur ton parcours professionnel, donc quel
 1516 est ton rôle au sein de Colruyt ?

1517

1518 Markus : Je suis à la réception, c'est pas facile, c'est travailler beaucoup. Parce que maintenant,
 1519 regarde, on a 90 palettes à côté, et tout ça doit être fini. Nous ne sommes pas avec assez de
 1520 gens. On a encore demandé au chef.

1521

1522 Enora : Vous êtes en sous-effectifs ?

1523

1524 Markus : Ben ouais, nous sommes qu'à 5 personnes.

1525

1526 Enora : Et ça fait combien de temps que tu travailles chez Colruyt ?

1527

1528 Markus : Je crois presque 15 ans.

1529

1530 Enora : Ah ouais, ça fait beaucoup.

1531

1532 Markus : Ah, mais avant j'ai travaillé 20 ans autre part.

1533

1534 Enora : Où ça ?

1535

1536 Markus : À *Elke plaas* (?), mais ça a fait faillite.

1537

1538 Enora : Et c'était dans quelle fonction ça ?

1539

1540 Markus : C'était menuisier mais en plastique.

1541

1542 Enora : Ah oui ok, et vous vous êtes réorientés vers Colruyt quand l'entreprise a fait faillite ?

1543

1544 Markus : Oui, une semaine j'ai été faire un truc, et j'ai été directement pris, car je parlais les
1545 deux langues (rires). C'est plus facile hein, moi c'est néerlandais.

1546

1547 Enora : Ah et t'as plus facile à parler néerlandais du coup ?

1548

1549 Markus : Ça va, de temps en temps je dois écouter ce qu'il est dit en français mais ça va.

1550

1551 Enora : Au pire des cas, si y a vraiment un mot, tu le dis en néerlandais. Il n'y a pas de soucis
1552 s'il faut vraiment répondre en néerlandais.

1553

1554 Markus : Ça va.

1555

1556 Enora : Mais du coup ça fait 15 ans que tu es dans la logistique ?

1557

1558 Markus : Ouais. J'ai commencé comme conditionneur, à la réception. C'est quand on met dans
1559 le bac etc., quelqu'un qui réceptionne et toi tu es derrière, et ça j'ai fait 2 ans. Faire des
1560 containers pendant deux ans (rires).

1561

1562 Enora : Et toi c'était DreamLand ?

1563

1564 Markus : Moi c'était *Collishop*.

1565

1566 Enora : Et là maintenant c'est *DreamLand* offline ?

1567

1568 Markus : Oui, maintenant on va être ensemble hein (offline et online), mais il y en a beaucoup
1569 qui ne sont pas contents, parce que on va être obligés de faire les samedis hein.

1570

1571 Enora : Ah oui, et même commencer à 6h maintenant ?

1572

1573 Markus : Moi je fais 6h-14h-22h tout le temps. Mais eux, ils commencent maintenant à 6h. On
1574 est obligés hein (rires).

1575

1576 Enora : Pas le choix. Donc voilà, mon sujet c'est vraiment l'habit de travail. Je vois que tu
1577 portes l'habit de travail. Est-ce que tu le portes tous les jours ?

1578

1579 Markus : Tous les jours.

1580

1581 Enora : Et ça fait longtemps que tu le portes ?

1582

1583 Markus : Non.

1584

1585 Enora : Et est-ce qu'il y a un autre habit, à part la veste comme ça ?

1586

1587 Markus : Avant j'ai eu une salopette avec des bretelles, mais maintenant j'ai pris juste le froc.
1588 C'est plus facile pour ma femme, tous les deux jours elle le lave, elle met dans le séchoir et elle
1589 doit rien repasser. Ils sont faciles.

1590

1591 Enora : Mais donc ça c'est la tenue complète, il y a pas d'autres truc à mettre que tu pourrais
1592 demander ?

1593

1594 Markus : Non, nous c'est simplement le pantalon et la veste.

1595

1596 Enora : Ok, et tu aimes bien l'habit de travail ?

1597

1598 Markus : Ouais.

1599

1600 Enora : Et qu'est-ce que tu penses que l'habit de travail peut apporter au sein de *Colruyt* ?

1601

1602 Markus : Difficile à dire, il n'y en a pas beaucoup qui le mettent. Moi je trouve, on te le donne
1603 déjà quand tu commences, ben tu dois le mettre (rires). Parce que si tu vas avec les habits de la
1604 maison, tu casses ton froc. Tu vois ? Ici tu casses ton froc, ben tu vas en redemander un autre.
1605 Ton jeans tu ne vas pas le demander.

1606 Enora : Oui, c'est plus pratique à ce niveau-là.

1607

1608 Markus : Oui parce que, quand tu signes ton contrat on te donne tout, des bottines, on te donne
1609 une salopette, tu en as trois ou quatre je crois. Moi j'en ai 6 à la maison. Mais les 4 premiers je
1610 les mets plus, car j'ai arrêté de fumer et j'ai grossi (rires).

1611

1612 Enora : Et comme il est pas imposé, donc on vous la conseillé quand vous avez commencé à
1613 travailler, on vous a directement parlé de l'habit de travail ?

1614

1615 Markus : Non.

1616

1617 Enora : On vous a pas proposé de le porter ?

1618

1619 Markus : Non, mais « ja », on m'a juste donné ça et, mais c'était il y a 15 ans et on m'a dit tu
1620 peux venir avec, car ils aimaient pas quand tu venais avec un short. Mais maintenant il y a des
1621 gens quand il fait chaud, ils viennent quand même en short. Moi aussi quand il fait chaud, je
1622 mets quand même un short, car quand on fait des containers heu, et avec ça (son habit de
1623 travail), tu transpires hein.

1624

1625 Enora : Et est-ce que tu aurais préféré qu'on te propose directement l'habit de travail quand tu
1626 as commencé à travailler alors ?

1627

1628 Markus : Oui, hein.

1629

1630 Enora : Et là, on te l'a pas dit mais toi-même tu as été le chercher ?

1631

1632 Markus : Non non, on m'a donné des trucs, les tailles et tout. Et une semaine après, c'est arrivé
1633 et on m'a donné.

1634

1635 Enora : Ah donc on vous l'a proposé ?

1636

1637 Markus : Ah oui, ça oui.

1638

1639 Enora : Et qu'est-ce que vous diriez si demain on supprimait totalement l'habit de travail dans
1640 l'entrepôt ?

1641

1642 Markus : Je mets mes vêtements alors (rires).

1643

1644 Enora : Tu serais déçu ?

1645

1646 Markus : Bah quand même un tout petit peu hein, parce que tu vas casser tes beaux vêtements
1647 alors.

1648 Enora : Et admettons que tu portes un habit de travail différent d'un collègue, car il exerce une
1649 autre fonction, comment tu te sens en général vis-à-vis de ce collègue ? Que ce soit un chef ou
1650 quelqu'un d'un autre service ?

1651
1652 Markus : C'est pas important ça. Le chef je sais que c'est aussi autrement, mais ils ne le mettent
1653 plus maintenant hein. C'est ça que... nous on doit respecter un peu des trucs, eux aussi je
1654 trouve, non ?

1655
1656 Enora : Et pourquoi du jour au lendemain, presque plus personne ne met l'habit de travail ? Il
1657 y a quelque chose derrière qui est bizarre. Peut-être un malaise, je ne sais pas. J'essaye de
1658 savoir.

1659
1660 Markus : Parce que maintenant regarde, t'as des intérimaires qui commencent. T'as le chef qui
1661 met sa veste, ils vont se dire : « ah ça c'est le chef je vais aller chez lui », tu vois ?

1662
1663 Enora : C'est un point de référence, ouais. Donc si un chef arrive avec sa veste, ça te fait quoi
1664 en général ?

1665
1666 Markus : Rien, j'ai l'habitude hein (rires). Mais maintenant, ils le mettent plus, c'est ça que je
1667 disais.

1668
1669 Enora : Et est-ce que tu te sens toi-même dans l'habit de travail ou tu te sens différent ?

1670
1671 Markus : Non, je me sens bien dedans.

1672
1673 Enora : Et tu sens que l'habit de travail il renforce ta personnalité ?

1674
1675 Markus : Non, hein.

1676
1677 Enora : Et il ne t'apporte rien ?

1678
1679 Markus : Bah, non (rires).

1680
1681 Enora : Et est-ce que la hiérarchisation par l'habit de travail engendre du stress ?

1682
1683 Markus : Non.

1684
1685 Enora : Et quels liens tu entretiens avec tes collègues en général ?

1686
1687 Markus : Je m'entends avec tout le monde.

1688
1689 Enora : Et plus tes collègues de la même fonction ?

1690 Markus : Oui ça va, il y en a peut-être quelques mais, on a l'habitude que ce soient des râleurs
1691 un peu (rires).

1692
1693 Enora : Et quand tu observes ton chef de service passer avec un habit de travail différent du
1694 tien, est-ce que tu ressens quelque chose ?

1695
1696 Markus : Non ça va. Je trouve ça normal d'avoir un autre truc comme ça tout le monde sait que
1697 c'est un chef.

1698
1699 Enora : Et est-ce que le système de mettre un habit de travail ça permet une meilleure
1700 organisation selon toi pour le travail ? Dans le sens où, se reconnaître dans les différentes
1701 fonctions ça permet de faciliter le travail entre les collègues ?

1702
1703 Markus : Ça, je ne sais pas.

1704
1705 Enora : Est-ce que tu aimes le fait de distinguer l'habit de travail en fonction du poste que tu
1706 as, tu peux m'expliquer ?

1707
1708 Markus : Ouais, parce que moi je suis à la réception. Je trouve ça normal. Pour moi tout le
1709 monde peut mettre le même truc.

1710
1711 Enora : Le même vêtement ?

1712
1713 Markus : Ouais. Parce que nous ne sommes pas plus que les autres gens hein. Je fais la réception
1714 mais les gens qui font « *rondhaling* » (préparation - traduction libre) sont des gens comme nous.
1715 Donc, tout le monde le même, sauf les chefs.

1716
1717 Enora : Et ce serait mieux pourquoi ?

1718
1719 Markus : Normalement, on doit mettre une salopette, c'est quand même plus logique hein.

1720
1721 Enora : Tu penses que tout le monde doit porter l'habit de travail ?

1722
1723 Markus : Normalement c'est le règlement comme ça. Mais maintenant tout le monde met ce
1724 qu'il veut tu vois.

1725
1726 Enora : Oui, et ça c'est dérangeant, pourquoi ?

1727
1728 Markus : Bah moi ça ne me dérange pas.

1729
1730 Enora : Non mais je veux dire pourquoi tu préfères la situation où tout le monde met le même
1731 habit ?

1732 Markus : Je trouve ça mieux.

1733

1734 Enora : Et pourquoi tu veux que les gens mettent le même habit que le tien ?

1735

1736 Markus : Je ne sais pas dire.

1737

1738 Enora : Et l'habit de travail, n'a-t-il pas de significations pour toi ?

1739

1740 Markus : Non. Bah c'est les couleurs de *Colruyt* ça oui, et quand j'arrive à la maison je le retire
1741 directement parce que moi je viens en vélo hein.

1742

1743 Enora : Vous allez où ?

1744

1745 Markus : D'ici, moi je rentre tous les jours à vélo.

1746

1747 Enora : Et c'est pas pratique pour rouler en vélo c'est pour ça que vous l'enlevez ?

1748

1749 R : Non non quand j'arrive à la maison, je l'enlève directement.

1750

1751 Enora : Ah oui, ok !

1752

1753 Markus : Parce qu'ici quand on fait 14-22h on a pas de bus hein. Oui t'as un bus, mais qui roule
1754 jusqu'à la gare du midi et moi je n'habite pas là (rires).

1755

1756 Enora : Et si vous voyez un groupe de travailleurs porter le même habit, ça signifie quoi alors
1757 pour vous ?

1758

1759 Markus : Ben ça veut dire que c'est des gens qui travaillent chez nous, *Colruyt*. Pour la même
1760 entreprise.

1761

1762 Enora : Et donc l'habit de travail il peut renforcer la cohésion dans une équipe ?

1763

1764 Markus : Non, ça pas.

1765

1766 Enora : Pourquoi ?

1767

1768 Markus : Je pense que cela n'y change rien.

1769

1770 Enora : Et est-ce que tu sens que tu appartiens à un groupe de travail ? Si oui, lequel ?

1771

1772 Markus : Oui celui de la réception (rires). On a même créé un groupe *Messenger*, juste nous
1773 hein, pas d'autres gens.

1774 Enora : Et ils portent tous l'habit de travail aussi à la réception ?

1775

1776 Markus : Pas tous. Mais t'as quand même 3 personnes dans mon groupe (rires).

1777

1778 Enora : Sur combien ?

1779

1780 Markus : Sur six.

1781

1782 Enora : Ah la moitié.

1783

1784 Markus : Il y en a beaucoup qui font ça comme ça parce qu'ils doivent aller chercher les enfants
1785 après le travail, c'est pour ça qu'ils viennent comme ça {en habits personnels}. Parce que
1786 souvent quand on fait 14-22h il y en a plusieurs qui portent une salopette.

1787

1788 Enora : Et tu préfères toi ?

1789

1790 Markus : Non parce que moi aussi de temps en temps je mets un pantalon, si après 14h je dois
1791 aller quelque part, je mets pas une salopette.

1792

1793 Enora : Et est-ce que tu penses que l'habit de travail te permet de mieux te situer dans
1794 l'entreprise/entrepôt ? Est-ce que l'on sait qui tu es par rapport à ton habit de travail.

1795

1796 Markus : Non on ne sait pas qui tu es, on doit tout le temps mettre notre nom et tout.

1797

1798 Enora : Non mais je veux dire par rapport à ta fonction. Est-ce qu'on sait mieux via l'habit de
1799 travail savoir ce que tu fais ?

1800

1801 Markus : Non. Car ici tout le monde connaît tout le monde et ils savent que nous sommes dans
1802 la réception tu vois. Nous ne sommes pas beaucoup.

1803

1804 Enora : Et est-ce que tu penses que l'habit de travail il peut renforcer la collectivité des
1805 travailleurs ? Pourquoi ?

1806

1807 Markus : Non ça je n'y crois pas, ça reste la même chose que tu sois en salopette ou pas en
1808 salopette. C'est vrai.

1809

1810 Enora : Et tu penses qu'il ne peut pas renforcer l'implication des travailleurs dans leur travail ?
1811 Afin qu'ils se sentent mieux dans leur fonction ?

1812

1813 Markus : En portant la salopette ? Non. Parce que dans le temps on a même demandé une fois
1814 d'avoir le T-shirt, ils donnent cinq T-shirts, mais c'était tout le temps une autre couleur. Et ça
1815 ne va pas parce qu'il y a des gens qui mettent plus longtemps leurs mêmes affaires.

1816 Enora : Ça veut dire quoi ?

1817

1818 Markus : Ben le T-shirt il tient une semaine.

1819

1820 Enora : Ah ils ne le lavent pas ?

1821

1822 Markus : Je ne sais pas. Tu vois je trouve qu'ils devraient faire ça : le lundi blanc, mardi cette
1823 couleur-là, mercredi cette couleur-là. Comme ça les gens se changent.

1824

1825 Enora : Oui, l'hygiène est pas au top.

1826

1827 Markus : Ça je trouve qu'ils doivent faire. Comme le service technique avec le système de T-
1828 shirt, ils ont ça.

1829

1830 Enora : Et pourquoi le T-shirt par rapport à autre chose ?

1831

1832 Markus : Bah comme ça tu vois qu'ils le changent.

1833

1834 Enora : Ah la couleur change tous les jours.

1835

1836 Markus : Oui.

1837

1838 Enora : Ok, et quel sentiment tu éprouves lorsque tu vois un collègue porter l'habit de travail ?
1839 Qu'ils soient identiques ou différents ?

1840

1841 Markus : Non je fais pas de différences. Non parce que les femmes elles sont toutes habillées
1842 en jeans tu vois, elles sont pas dans une salopette elles.

1843

1844 Enora : Et penses-tu qu'un chef qui porte sa veste orange fluo aura plus d'impact sur toi quand
1845 il te donne un ordre sur ton travail que dans la situation où il ne porte pas son habit de travail ?

1846

1847 Markus : Non, je les connais tous. On sait tous qui est le chef ici. Donc ça reste la même chose,
1848 on sait que c'est notre chef, qu'il ait sa veste ou pas.

1849

1850 Enora : Et donc si il avait un habit identique au tiens, tu penses que la consigne ou l'ordre aurait
1851 moins d'impact ?

1852

1853 Markus : Non je vais leur dire : « Ah tu viens travailler avec nous ? » (rires).

1854

1855 Enora : Ouais donc l'habit de travail vous l'identifiez plus par rapport à la fonction que vous
1856 avez dans l'entreprise alors ?

1857

1858 Markus : Non.

1859

1860 Enora : Et y a des situations où tu as préféré répondre à une directive plutôt qu'à une autre ?
1861 dans le sens où t'as privilégié un ordre qu'on t'a donné à un autre ? Pourquoi ?

1862

1863 Markus : Donner un ordre ?

1864

1865 Enora : Non qu'on t'a donné un ordre à toi pour ton travail ? On t'a donné plusieurs ordres,
1866 allez on va dire il y a deux ordres qui se contredisent un peu, deux chefs disent des choses
1867 différentes, tu privilégies quoi dans ce cas-là ?

1868

1869 Markus : Alors là je vais quand même appeler les deux, et demander : « pourquoi toi tu dis ça et
1870 toi ça ? ». « J'ai rien compris », je vais dire (rires).

1871

1872 Enora : Et, tu vas toujours plus écouter tes chefs que les gens de la réception ?

1873

1874 Markus : Tous les deux.

1875

1876 Enora : Et est-ce que tu penses que l'habit de travail d'une personne responsable doit être mis
1877 en évidence ? Que ce soit responsable étudiant ou responsable chef ?

1878

1879 Markus : Ici on met une veste fluo, là c'est marqué dessus hein.

1880

1881 Enora : Et est-ce que tu penses que c'est important que ce soit mis comme ça ?

1882

1883 Markus : Oui ça oui, comme ça on sait que c'est elle qui doit regarder les gens, qui regarde si
1884 il travail est bien fait. Ça je trouve bien.

1885

1886 Enora : Et tu penses que l'habit de travail il peut donc aider à situer dans l'entrepôt les personnes
1887 responsables, si on en a besoin ?

1888

1889 Markus : Oui.

1890

1891 Enora : Autrement dit, tu trouves plus facile de retrouver quelqu'un dans l'entrepôt via son
1892 habit de travail si il est plus en évidence ?

1893

1894 Markus : Oui pour voir les couleurs tu veux dire ?

1895

1896 Enora : Oui ?

1897

1898 Markus : Moi je connais les gens, c'est pour ça que je trouve qu'ils doivent mettre une autre
1899 couleur tu vois.

1900 Enora : Dans quel sens, je comprends pas ?

1901
1902 Markus : Comme ça tu peux reconnaître plus facilement celui qui fait les intérimaires ou, donc
1903 qu'il ait une autre veste. Et quand tu vois qu'il est là, tu sais directement aller là-bas tu vois.
1904 Mais si elle ne met rien ... C'est pour ça que moi je trouve ça encore intéressant.

1905
1906 Enora : De mettre l'habit de travail dans ces situations-là, pour les nouveaux, les intérimaires,
1907 les étudiants, etc.

1908
1909 Markus : Et celui qui doit montrer « le truc » (formation), il doit aussi mettre une couleur tu
1910 vois. Après s'il y a un étudiant qui vient chez nous ou quoi, je sais pas où il est (le responsable
1911 étudiant), après tu sais regarder de loin et dire : « ah il est là-bas ». Parce que sinon tu dois faire
1912 tous les rayons là.

1913
1914 Enora : Et ça c'est dans les grosses périodes ?

1915
1916 Markus : Oui.

1917
1918 Enora : Mais toute l'année, il n'y a pas besoin ?

1919
1920 Markus : Non non. C'est juste dans les grosses périodes hein.

1921
1922 Enora : Et donc, avoir un habit de travail différent, ça sert à quelque chose ? (En dehors des
1923 grosses périodes)

1924
1925 Markus : Non. Juste un petit gilet là.

1926
1927 Enora : Et que ressentirais-tu s'ils continuaient à mettre leurs vestes même quand les étudiants
1928 sont plus là ?

1929
1930 Markus : Je vais aller chez eux et dire que c'est fini (rires).

1931
1932 Enora : Et justement, tu vas te poser des questions, et s' ils disent non et qu'ils ont juste envie
1933 de la garder comme ça ?

1934
1935 Markus : Je lui dis : « oui tiens là alors » (rires).

1936
1937 Enora : Et tu trouverais ça un peu heu...

1938
1939 Markus : Bizarre oui. Bah oui parce que tous les gens qui sont là connaissent leur travail tu
1940 vois.

1941

1942 Enora : Oui mais peut-être qu'ils veulent montrer « oui voilà je suis responsable ».
 1943
 1944 Markus : Ouais un petit peu ouais.
 1945
 1946 Enora : Et du coup c'est dérangeant non ? Tu vas te dire quoi si la personne continue à mettre
 1947 sa veste ?
 1948
 1949 Markus : Ben les gens vont parler hein : « c'est un sot lui » (rires).
 1950
 1951 Enora : Pour qui il se prend ou un truc comme ça ? (rires). Oui c'est surtout ça, donc ça joue en
 1952 fait l'habit de travail sur la fonction et la façon dont ils traitent les gens au final. Et qu'est-ce tu
 1953 penses de la couleur de l'habit de travail ?
 1954
 1955 Markus : Ah le couleur maintenant elle est mieux.
 1956
 1957 Enora : En gris ?
 1958
 1959 Markus : Oui parce que l'autre fois c'était en brun.
 1960
 1961 Enora : C'était un brun avant ?
 1962
 1963 Markus : Oui tout le monde rigolait.
 1964
 1965 Enora : Et qu'est-ce que tu préfères en termes de couleurs ? Des couleurs plus neutres ou des
 1966 couleurs flashes ?
 1967
 1968 Markus : Non ça c'est bon (il montre sa veste grise).
 1969
 1970 Enora : Et tu préfères que tout le monde porte le même habit de travail, c'est ça que tu as dit ?
 1971
 1972 Markus : Ouais. Mais il y en a qui ne vont pas le faire, je comprends les gens, ils doivent faire
 1973 des commissions, bazar. La salopette ça va pas hein. Parce que moi je rentre comme ça hein
 1974 (en habits de travail). Je retire juste mes bottines, je mets mes baskets et c'est parti hein.
 1975
 1976 Enora : Mais quand tu dis porter le même habit de travail c'est qu'il soit comme ça pour tout
 1977 le monde, le même style ?
 1978
 1979 Markus : Oui mais t'as des trucs aussi, t'as des salopettes hein. Moi j'ai un froc, tu vois. Mais
 1980 moi je tiens ça (sa veste grise de travail), car je mets mes médicaments et tout dedans. C'est
 1981 pour ça, sinon je mets pas de veste hein.
 1982

1983 Enora : Pensez-vous que la couleur de l'habit de travail de votre supérieur a une influence ?
1984 Dans le sens où comme il a une couleur flash, orange fluo, ça a plus d'influence que si par
1985 exemple il portait une veste bleue marine ?
1986
1987 Markus : Non c'est mieux orange.
1988
1989 Enora : Ouais ? Ça a plus d'impact sur les gens ?
1990
1991 Markus : Mais oui parce que tu vois « ouille ouille le chef est là » (rires).
1992
1993 Enora : Ils savent repérer le chef quoi ?
1994
1995 Markus : Oui, tu vois directement la couleur hein.
1996
1997 Enora : Et t'as senti qu'il y avait une différence quand les chefs passaient avec leurs vestes ?
1998
1999 Markus : Non, parce qu'on continue tout le temps hein. On ne voit même pas un chef. Ils sont
2000 tous en haut.
2001
2002 Enora : Ah oui, mais avant ils passaient quand même ?
2003
2004 Markus : Avant, avant, beaucoup. Mais maintenant, une fois. « Ça va ainsi ? Non ». Et je dis
2005 tout le temps la même chose (rires). Nous ne sommes pas assez.
2006
2007 Enora : Et du coup qu'est-ce que tu penses des chefs qui ne portent pas leurs habits de travail
2008 donc pas leurs vestes ? Est-ce que tu penses qu'il y a une signification derrière le fait qu'ils ne
2009 portent plus leurs vestes ?
2010
2011 Markus : Non.
2012
2013 Enora : Tu t'es pas demandé pourquoi ?
2014
2015 Markus : Oh non, c'est en une fois qu'ils ont fait ça, je sais pas. Ils n'ont jamais rien dit, et c'est
2016 tous les chefs hein. Et là non plus, il n'y en a aucun chez *DreamLand*.
2017
2018 Enora : Et tu sais pas pourquoi, t'as pas une idée peut-être ?
2019
2020 Markus : Non. C'est peut-être chaud à porter toute la journée, je sais pas moi.
2021
2022 Enora : Et est-ce que la couleur de l'habit de travail, donc de ton supérieur, augmente ton
2023 stress ?
2024

2025 Markus : Non.

2026

2027 Enora : Est-ce que tu penses qu'il y a des couleurs qui sont plus rassurantes que d'autres au
2028 niveau de l'habit de travail ? Parce que là, c'est bien orange flash.

2029

2030 Markus : Ça c'est parce que c'est les chefs hein, tu vois.

2031

2032 Enora : Ouais mais est-ce que tu penses qu'il y a des couleurs qui pourraient être plus
2033 rassurantes à porter ?

2034

2035 Markus : Non, ils ont tout tenté *Colruyt* avec les chefs.

2036

2037 Enora : Voilà on arrive vers la fin plus ou moins de l'entretien, est-ce que tu as des expériences
2038 personnelles à me partager en lien avec tous les thèmes que l'on vient d'aborder, donc l'habit
2039 de travail, la hiérarchie au sein de *Colruyt*, le fait d'être subordonné, l'influence du chef, etc. ?

2040

2041 Markus : Non.

2042

2043 Enora : Non ? Alors pour toi, c'est quoi la situation idéale au niveau de l'habit de travail, à
2044 Lot ?

2045

2046 Markus : Les trucs à changer ?

2047

2048 Enora : Oui.

2049

2050 Markus : Que l'on soit avec plus de gens.

2051

2052 Enora : Et si ils réorganisent la façon de présenter l'habit de travail chez *Colruyt*, qui est quand
2053 même assez importante dans les magasins par exemple, comment ici tu verrais alors l'habit de
2054 travail ?

2055

2056 Markus : Ben quand tu regardes dans les magasins *Colruyt*, là il y en a pour tous hein.

2057

2058 Enora : Et pourquoi pas ici alors ?

2059

2060 Markus : Je sais pas. J'ai pas d'idée en une fois. J'ai juste, au début j'avais pas de shorts, on ne
2061 pouvait pas mettre, mais maintenant tu peux mettre des shorts et tout.

2062

2063 Enora : Oui c'est plus flexible. Et toi du coup tu penses que c'est mieux quoi pour l'habit de
2064 travail ici ? si tu devais donner des conseils en tant que travailleur on vient vers toi on te dit :
2065 « voilà aujourd'hui tu nous donnes des conseils, tu nous dis quoi faire pour améliorer l'habit de
2066 travail, pour améliorer la cohésion d'équipe, etc. ».

2067 Markus : Ouais que tout le monde mette sa salopette tu vois. Allez ça donne un bon truc, si il y
2068 a des gens qui viennent regarder ou quoi, que tous les gens aient le même vêtement. Parce que
2069 maintenant quand tu fais un tour avec des gens, tu vois tout le temps des gens mal habillés.

2070

2071 Enora : Comme ?

2072

2073 Markus : Celui en short, celui en training, etc.

2074

2075 Enora : Ah ouais, donc la tenue vestimentaire est pas trop pour le travail ?

2076

2077 Markus : Non, ça reste la même chose hein mais quand tu regardes les gens tu vois, tu en as en
2078 training, tu en as en short, ...

2079

2080 Enora : C'est pas adéquat.

2081

2082 Markus : Non.

2083

2084 Enora : Donc pour toi il faudrait imposer l'habit de travail et dire : « tout le monde porte l'habit
2085 de travail ».

2086

2087 Markus : Voilà.

2088

2089 Enora : Et il devrait être comment cet habit de travail du coup ?

2090

2091 Markus : Bah comme ça (il montre son habit). Avec le simple froc voilà, tu dois pas prendre la
2092 salopette.

2093

2094 Enora : Le pantalon et même pour les femmes ?

2095

2096 Markus : Non les femmes c'est le truc-là.

2097

2098 Enora : Comment on appelle ça l'« overgooien ».

2099

2100 Markus : *Voorschot* (tablier - traduction libre) ? Je ne sais plus comment on dit ça. Et ça c'est
2101 pour les femmes, ça c'est assez. Parce les femmes en salopettes... (dubitatif).

2102

2103 Enora : Bon ben voilà je pense que j'ai fait le tour de mes questions, est-ce qu'éventuellement
2104 tu as des questions pour moi ? des trucs que tu n'as pas compris ?

2105

2106 Markus : Non ça va, j'ai plus ou moins compris.

2107

2108 Enora : En tout cas un grand merci et courage pour le travail.

2109 Markus : Mais de rien.

d) Retranscription de l'entretien n°4 - Léo

2110 Enora : On va commencer par ton parcours professionnel, quel est ton rôle au sein de Colruyt ?
 2111 Si tu sais me décrire ta fonction ?

2112
 2113 Léo : Donc moi je suis employé ici, je travaille dans le dépôt même, à la réception de
 2114 marchandises.

2115
 2116 Enora : DreamLand offline ?

2117
 2118 Léo : Offline c'est ça, oui.

2119
 2120 Enora : Et ça fait combien de temps que tu travailles chez Colruyt ?

2121
 2122 Léo : Ça fait 7 ans et deux-trois semaines, quelque chose comme ça.

2123
 2124 Enora : Et vous êtes arrivés comment chez Colruyt ?

2125
 2126 Léo : J'étais étudiant avant aussi, j'ai commencé à mes 15 ans ici au même endroit.

2127
 2128 Enora : Donc dans les 7 ans ça comprend les années étudiantes ?

2129
 2130 Léo : Heu non. Les années fixes.

2131
 2132 Enora : Et donc t'as fini tes études et t'es venu travailler ici ?

2133
 2134 Léo : Directement, oui.

2135
 2136 Enora : Voilà donc, pour être dans le vif du sujet, l'habit de travail. Tu portes l'habit de travail ?

2137
 2138 Léo : À part les chaussures, c'est tout et la veste oui, quand il fait plus froid.

2139
 2140 Enora : La veste rembourrée comme ça ?

2141
 2142 Léo : C'est ça, oui.

2143
 2144 Enora : Et pourquoi tu ne le portes pas ?

2145
 2146 Léo : Bah, je sais pas en fait. J'ai jamais vraiment eu l'envie de demander de l'avoir.

2147

2148 Enora : Tu aimes bien l'habit de travail ou pas ?

2149

2150 Léo : Pas spécialement. Ce n'est pas que j'aime pas le style, c'est que je préfère m'habiller moi-même. Je préfère choisir moi-même mes vêtements.

2152

2153 Enora : Avoir quoi, plus de personnalité au travail ?

2154

2155 Léo : Pas spécialement, comment dire, ça ne m'intéresse pas trop de porter le logo ou quoi que ce soit.

2157

2158 Enora : D'être associé à l'entreprise ?

2159

2160 Léo : Oui, je préfère choisir mes vêtements chez moi tranquillement.

2161

2162 Enora : Et tu penses que ça apporte quelque chose l'habit de travail au sein de l'entreprise ou pas ?

2164

2165 Léo : Je pense que ici même dans le dépôt ça ne peut pas vraiment apporter grand-chose. Pour moi c'est plus utile dans le magasin. Ça représente plus, ça fait plus de publicité dans le magasin comme on est plus à l'extérieur aussi. Tandis qu'ici on est vraiment renfermés dans l'entrepôt.

2168

2169 Enora : Oui, le client ne nous voit pas quoi. Et selon toi, à quoi il sert de base l'habit de travail ?

2170

2171 Léo : Bonne question. Ben je pense ouais surtout dans les magasins c'est la relation avec le client. C'est plutôt ça je pense, faire la publicité aussi.

2173

2174 Enora : Et si ton chef il t'impose du jour au lendemain de porter l'habit de travail, tu réagis comment ?

2176

2177 Léo : Bah ça ne me dérange pas je le ferai, sans soucis. Mais moi je veux dire par rapport à l'habit de travail, si c'est vraiment un habit de travail, par exemple les chaussures, c'est pour la sécurité donc d'office. On va dire que les polos, les T-shirts c'est pas vraiment quelque chose qui va apporter quelque chose. Ce n'est pas sécuritaire, c'est juste le design de l'entreprise quoi. C'est ça, c'est juste esthétique.

2182

2183 Enora : Et comme il n'est pas imposé, est-ce qu'on te l'a conseillé quand tu as commencé ?

2184

2185 Léo : Personnellement, tout ce qui est polo, je sais même pas si il y a un pantalon en fait ?

2186

2187 Enora : Si il y a un pantalon, je pense.

2188

2189 Léo : Moi personnellement on me l'a jamais proposé. Je veux dire à part les chaussures qu'on
2190 nous a imposées. Même la veste d'hiver j'ai dû la demander moi-même.

2191

2192 Enora : Et tu aurais aimé qu'on te propose directement l'habit de travail ?

2193

2194 Léo : Je pense que oui, quand même.

2195

2196 Enora : Pourquoi ?

2197

2198 Léo : Mais c'est pour ça que j'ai pas vraiment eu l'envie d'aller le demander moi-même. Parce
2199 que je trouvais ça plus logique qu'on te le propose directement.

2200

2201 Enora : Et qu'est-ce que tu dirais si du jour au lendemain on dit : « plus d'habit de travail, plus
2202 personne porte l'habit de travail ». Tu penses quoi du coup toi ?

2203

2204 Léo : Pour moi, ça changerait pas grand-chose.

2205

2206 Enora : Oui vu que ne portes déjà pas l'habit ?

2207

2208 Léo : Ouais, bah ça m'embêterait plutôt pour l'hiver, pour la veste et tout, ça oui.

2209

2210 Enora : Parce qu'ils fournissent quand même.

2211

2212 Léo : C'est ça, la veste est quand même forte utile je trouve, surtout moi qui travaille au quai
2213 de la réception, on est souvent exposés au froid.

2214

2215 Enora : Oui, avec les trous des camions. Et admettons que tu portes un habit de travail différent
2216 d'un collègue, car il exerce une autre fonction, comment tu vas te sentir par rapport à ce
2217 collègue ? Que ce soit un chef, ou quelqu'un d'un autre service ?

2218

2219 Léo : Moi personnellement, ça fait aucune différence. Je ne pense pas que ce soit vraiment
2220 l'habillement qui va différencier quelqu'un. Comme on dit : « l'habit ne fait pas le moine ».

2221

2222 Enora : C'est vrai. Et donc, si un chef arrive avec sa veste, ça te fait quelque chose ?

2223

2224 Léo : Ça ne me dérange pas, que je vois mon chef arriver avec sa veste orange ou en T-shirt,
2225 pour moi ça ne change rien.

2226

2227 Enora : Et, est-ce que tu te sentiras toi-même dans l'habit de travail ?

2228

2229 Léo : Je pense que oui, ça ne changerait pas grand-chose.

2230

2231 Enora : Et est-ce que tu penses que l'habit de travail peut renforcer ta personnalité ?

2232

2233 Léo : Personnellement je dirais non, ça ne changerait pas grand-chose.

2234

2235 Enora : Et ça pourrait renforcer ton implication ?

2236

2237 Léo : Non pas spécialement. Que je sois habillé de ma propre garde-robe ou de l'habit de travail,
2238 mon travail restera le même et je travaillerai de la même façon quoi. Après je pense que oui,
2239 certaines personnes pourraient être influencées par ça.

2240

2241 Enora : Oui parce qu'allez, c'est les couleurs de Colruyt, ...

2242

2243 Léo : Ben je pense que certaines personnes mentalement rien que le fait de porter l'habit du
2244 travail fait qu'ils seraient peut-être plus impliqués. Mais moi personnellement, je ne pense pas,
2245 non.

2246

2247 Enora : Et est-ce que la hiérarchisation via l'habit de travail, ça n'engendre pas un peu de stress
2248 comme ça ? Tu sais quand tu vois ton chef arriver avec sa veste, est-ce que finalement ça
2249 n'engendre pas un peu de stress ?

2250

2251 Léo : Je pense pas spécialement parce que, comme j'ai dit, que le chef soit habillé avec sa veste
2252 orange ou en civil, tu sais que c'est ton chef qui arrive, tu sais qu'il y a la hiérarchie, d'office
2253 le titre est là. Donc je pense pas, après ouais certaines personnes vont dire : « ah ouais
2254 l'uniforme », ça pourrait les impressionner oui.

2255

2256 Enora : Tu mets ta veste de chef, tu te sens un « peu plus chef » ?

2257

2258 Léo : Ouais, j'imagine ouais.

2259

2260 Enora : Et du coup ça peut peut-être avoir des impacts aussi sur les travailleurs ?

2261

2262 Léo : C'est ça.

2263

2264 Enora : En tout cas toi, non ?

2265

2266 Léo : Moi personnellement non. Ça ne fait pas plus d'impact.

2267

2268 Enora : Quels liens tu entretiens en général avec tes collègues ? (Que ce soit à tous les niveaux)

2269

2270 Léo : J'ai un bon lien.

2271

2272 Enora : Et en fonction du collègue, dans quelles situations tu adoptes éventuellement un
 2273 comportement différent ? Dans le sens où, t'es pas le même avec tous tes collègues, tu as pas
 2274 le même comportement, dans quelles situations t'es différent ?

2275
 2276 Léo : D'office avec les chefs, on est différents. Après, je vais dire qu'il y a certains collègues
 2277 avec qui on est un peu plus intimes. Dans le sens où on est un peu plus « amis », en plus d'être
 2278 collègues. D'autres collègues, ben ça reste bonjour, au revoir, s'il faut travailler ensemble bah,
 2279 on fait ce qu'on a à faire mais sans plus quoi.

2280
 2281 Enora : Oui, on ne peut pas avoir des affinités avec tout le monde.

2282
 2283 Léo : C'est ça, mais je pense qu'ici, la plupart des collègues je m'entends bien avec. Il y a pas
 2284 spécifiquement un autre collègue où j'ai pas envie de dire bonjour ou... J'ai pas spécialement
 2285 envie de lancer une conversation avec.

2286
 2287 Enora : Et du par rapport à ton chef, tu voulais dire quoi que tu avais un comportement
 2288 différent ?

2289
 2290 Léo : Ben le fait qu'il ait la hiérarchie, ça d'office.

2291
 2292 Enora : Ça met une grosse barrière ?

2293
 2294 Léo : Pas une grosse barrière, mais je veux dire qu'on ne peut pas parler exactement de la même
 2295 manière avec mon collègue qui est là juste à côté de moi et avec qui on travaille tous les jours
 2296 ensemble, et avec le chef.

2297
 2298 Enora : Et quand tu observes ton chef de service passer avec un habit de travail différent du
 2299 tiens, enfin là tu portes pas l'habit de travail mais de ton groupe, qu'est-ce que tu ressens ? Tu
 2300 trouves ça normal ?

2301
 2302 Léo : Oui, pour moi c'est normal.

2303
 2304 Enora : Et est-ce que le système de l'habit de travail permet une meilleure organisation, selon
 2305 toi ? Autrement dit, se reconnaître dans les différentes fonctions, ça peut peut-être permettre de
 2306 faciliter le travail ?

2307
 2308 Léo : Je pense que pour quelqu'un qui travaille ici depuis quelques années, on sait qui sont les
 2309 chefs, on va les reconnaître, avec ou sans habit de travail, mais quelqu'un qui est nouveau, par
 2310 exemple il y a beaucoup d'intérimaires qui viennent ici, qui restent pas forcément longtemps,
 2311 c'est vrai que ça peut aider. Voir quelqu'un passer avec une veste orange on sait voir « ah ben
 2312 tiens ça, ça doit être un chef ». Si il y a une question à poser, on sait dire : « je vais aller chez
 2313 cette personne-là, c'est un responsable », et ça, ça peut aider oui, ça c'est sûr.

2314 Enora : Et est-ce que tu aimes qu'on distingue l'habit de travail en fonction du poste, chez
 2315 Colruyt ?

2316
 2317 Léo : Oui et non. Par rapport aux chefs, je vais dire que oui ça peut-être un plus qu'ils aient un
 2318 habit distinct par rapport aux autres, pour le reste je pense pas que ce soit vraiment nécessaire.
 2319 Après quand je vois dans l'entrepôt même, que ce soit réception, préparation de commandes ou
 2320 quoi que ce soit, l'habit est le même. Si on prend l'habit de travail, tout le monde a le même.
 2321 Ce n'est pas qu'on soit vraiment différenciés par service.

2322
 2323 Enora : Et est-ce que tu sens que tu travailles d'une manière différente quand ton chef vient
 2324 observer le travail dans l'entrepôt ? Est-ce que tu sens que tu travailles d'une manière
 2325 différente ?

2326
 2327 Léo : Ça dépend les circonstances, la plupart du temps non pas vraiment, après il peut y avoir
 2328 des moments où c'est un peu plus « calme » on va dire, qu'on est un peu plus occupés à discuter
 2329 avec un collègue, on va déjà un peu prendre un balai, fin voilà.

2330
 2331 Enora : Et du coup tu sens que, dès qu'il passe, tu te mets directement dans une autre condition
 2332 de travail ?

2333
 2334 Léo : Oui mais la plupart de temps, on est dans le travail, qu'il y ait un chef qui passe ou pas,
 2335 on est occupés à travailler de toute façon.

2336
 2337 Enora : Il y a aucun changement ?

2338
 2339 Léo : Pas vraiment, non.

2340
 2341 Enora : Tu ne te sens pas observé ?

2342
 2343 Léo : Ben on se sent observés oui, mais après on sait que c'est normal, c'est le rôle du chef de
 2344 venir voir comment se passe le travail.

2345
 2346 Enora : Donc, il arrive, il observe en t-shirt, et il arrive il observe avec sa veste, est-ce qu'il y a
 2347 une différence pour toi ?

2348
 2349 Léo : Pour moi non, il y a aucune différences.

2350
 2351 Enora : Est-ce que tu penses que l'habit de travail a des significations selon toi ? Dans le sens
 2352 où, par exemple tu vois un groupe de travailleurs porter le même habit, qu'est-ce que ça signifie
 2353 pour toi ?

2354
 2355 Léo : Simplement signifier la différence des services.

2356 Enora : Et que l'habit de travail va renforcer la cohésion dans une équipe, tu penses ?

2357

2358 Léo : Personnellement, je ne pense pas.

2359

2360 Enora : Et est-ce que toi tu te sens appartenir à un groupe de travail ?

2361

2362 Léo : Pas spécialement, non. Déjà dans mon service à la réception, on est une dizaine de
2363 personnes à travailler, je pense qu'il y a maximum une ou deux personnes dans le groupe qui
2364 utilisent l'habit, à part les vestes, ça on l'utilise tous. Mais le reste de l'habillement, je pense
2365 qu'une ou deux personnes peut-être l'utilisent et ça ne nous empêche pas de travailler ensemble
2366 en groupe.

2367

2368 Enora : Et tu penses que c'est lié à quoi que les gens ne portent pas l'habit de travail ?

2369

2370 Léo : Je pense que c'est personnel, peut-être que des gens se disent : « tiens je n'ai pas envie
2371 d'abîmer mes vêtements personnels. Je crois que c'est plutôt ça, et encore je pense que dans le
2372 salaire on a une compensation aussi pour les vêtements personnels.

2373

2374 Enora : Oui, donc ceux qui ne mettent pas l'habit de travail c'est pour mettre leurs vêtements
2375 personnels, c'est ça ?

2376

2377 Léo : Je pense.

2378

2379 Enora : Et que, le salaire est augmenté si tu mets pas l'habit de travail ?

2380

2381 Léo : Non pas spécialement, de base dans le contrat c'est marqué qu'on a un certain
2382 dédommagement d'office pour l'usage des habits. Que ce soit pour les habits personnels ou de
2383 travail, mais c'est d'office intégré (dans le salaire).

2384

2385 Enora : Et donc, on en parlait un peu tantôt, est-ce que tu penses que l'habit de travail permet
2386 de mieux situer les personnes dans l'entreprise ?

2387

2388 Léo : Oui, ça oui. Après si chaque service avait un habillement spécifique, là ce serait encore
2389 plus mais, comme je dis, à part les chefs qui ont leur habillement qui est différent, tout le reste
2390 de l'entrepôt... Si on devait vraiment être tous en habit de travail, on serait tous habillés de la
2391 même façon, sauf les chefs.

2392

2393 Enora : Du coup, tu ne penses pas que l'habit de travail renforce l'esprit d'équipe ?

2394

2395 Léo : Pas spécialement, non.

2396

2397 Enora : Ça se fait via d'autres canaux alors, l'esprit d'équipe ?

2398 Léo : Je pense que c'est d'office ouais le fait d'apprendre à travailler ensemble. Je pense que
2399 c'est comme ça qu'on nous apprend à travailler depuis le début.

2400

2401 Enora : Parce que le travail d'équipe est quand même fort valorisé chez Colruyt ?

2402

2403 Léo : Exact.

2404

2405 Enora : Du coup, l'habit de travail est quand même assez présent. Pas ici du coup, mais Colruyt
2406 aime bien montrer qu'il a une bonne image. C'est dans l'esprit, d'ailleurs si tu vas sur leur site
2407 pour postuler, tu vois directement des équipes avec (l'habit de de travail). Et donc, tu penses
2408 qu'ici, ça n'a pas d'impact l'habit de travail, alors ?

2409

2410 Léo : Je pense pas, c'est vrai que ça a toujours été légèrement différent de chez Colruyt même.
2411 Mais on voit la différence ici maintenant que le online est venu nous rejoindre dans le dépôt.
2412 C'est vrai que de leur côté, on en voit beaucoup plus qui sont en habillement de travail, je vais
2413 dire. Tu les vois avec des pantalons Colruyt, des T-shirts Colruyt, tandis que chez nous à
2414 DreamLand même, je n'ai jamais connu ça. Depuis des années que je travaille ici, même avant
2415 en étudiant, j'ai jamais vraiment vu beaucoup de gens qui portaient le polo DreamLand par
2416 exemple, pour venir travailler.

2417

2418 Enora : Et si on le met à jour et qu'on commence à l'imposer, est-ce que tu penses que ça peut
2419 renforcer la collectivité des travailleurs ? Autrement dit, tu penses qu'il peut renforcer
2420 l'implication dans le travail ?

2421

2422 Léo : Je sais pas, personnellement je pense pas que ça ferait une grande différence. Après peut-
2423 être ouais, je sais pas. Ce serait à tester, pourquoi pas.

2424

2425 Enora : Et quel sentiment tu éprouves quand tu vois un collègue porter ton habit de travail ?

2426

2427 Léo : Pour moi ça reste un collègue, qu'il soit en habit de travail ou en habit personnel. Pour
2428 moi ça ne change rien du tout.

2429

2430 Enora : Est-ce que tu penses qu'un chef qui porte sa veste a plus d'impacts que quand il ne la
2431 porte pas ?

2432

2433 Léo : Personnellement, je trouve pas non.

2434

2435 Enora : Mais en général, tu penses que oui ?

2436

2437 Léo : En général, je pense oui que ça peut faire un impact, ça c'est sûr.

2438

2439 Enora : Et comment ça se fait que toi tu ne ressens pas cet impact ?

2440 Léo : Je sais pas parce que pour moi ça reste un chef, qu'il soit habillé d'une façon ou d'une
2441 autre.

2442
2443 Enora : Et s'il avait, par exemple toi tu mets l'habit de travail, le même habit de travail mais
2444 sans gros signes distinctifs (juste un truc léger sur sa veste ou on voit que c'est le chef ou quoi),
2445 tu penses que la consigne ou l'ordre aurait un impact différent ?

2446
2447 Léo : Pour certaines personnes, je pense bien, oui. Pour moi, personnellement non. Mais c'est
2448 vrai que certaines personnes pourraient se dire tiens, parce qu'il a plus ou moins les mêmes
2449 vêtements que moi, on va dire qu'il est moins haut dans la hiérarchie, qu'il est plus à notre
2450 niveau, certaines personnes pourraient se dire ça, j'imagine.

2451
2452 Enora : Moi qui suis étudiante, c'est vrai que c'est impressionnant de les voir arriver avec leur
2453 veste orange comme ça.

2454
2455 Léo : Mais ça encore une fois ici chez nous à *DreamLand*, les chefs sont très rarement habillés
2456 en uniforme.

2457
2458 Enora : Mais en fait avant, ils la mettaient quasiment tout le temps. Et maintenant ça a changé,
2459 mais du coup, pourquoi d'un coup, ils ont plus envie de porter leurs vestes de chef ?

2460
2461 Léo : Je pense justement qu'ils se disent qu'ils se feront ressentir un peu plus proches de leur
2462 personnel si ils sont habillés plus ou moins de la même façon qu'eux.

2463
2464 Enora : Et tu penses qu'il y a d'autres significations derrière ?

2465
2466 Léo : Je sais pas te dire.

2467
2468 Enora : Est-ce que tu as des situations où tu as préféré répondre à un ordre plutôt qu'à un autre
2469 ordre ?

2470
2471 Léo : Pas spécialement non, ça ne me dis rien.

2472
2473 Enora: Et est-ce que tu penses que l'habit de travail d'une personne doit être mis en évidence
2474 ou pas, qu'ils doivent être plus visibles ?

2475
2476 Léo : Quand même plus visibles, ça oui. Mais ça ne doit pas être quelque chose d'exagéré.
2477 Simplement un badge qui dirait « chef de service » ou n'importe quoi, pour moi c'est assez
2478 quoi. Qu'on puisse distinguer que c'est une personne responsable.

2479
2480 Enora : Ouais ça peut être responsable étudiant, ça peut être responsable chef, et donc tu penses
2481 que l'habit de travail du chef maintenant, c'est un peu trop ?

2482 Léo : Pas spécialement que c'est trop non, pour moi ça reste le même. Ça pourrait être plus, ça
2483 pourrait être moins.

2484

2485 Enora : Et tu préférerais quand même la situation dans laquelle ils ont moins de signes distinctifs
2486 avec les autres travailleurs et que allez, comme tu dis, qu'ils mettent un petit signe comme quoi
2487 c'est des chefs mais que ce soit moins mis en évidence ?

2488

2489 Léo : Ouais pourquoi pas, après moi je dis, ça pourrait rester leurs choix, je trouve qu'ils
2490 pourraient même choisir eux-mêmes s' ils ont envie de mettre leur veste fluo ou s' ils ont envie
2491 de mettre un badge.

2492

2493 Enora : Ça doit pas être un imposé ?

2494

2495 Léo : Pour moi ça pourrait rester libre de choix, tout comme ça pourrait l'être pour nous aussi.

2496

2497 Enora : Et du coup tu penses que l'habit de travail il aide à situer les personnes
2498 responsables dans l'entrepôt ?

2499

2500 Léo : Les responsables oui, ça oui.

2501

2502 Enora : Je pense que si t'as une question c'est plus facile de se retourner. Et est-ce que tu
2503 préfères que ton chef porte son habit de travail dans cette situation-là ?

2504

2505 Léo : Pour moi personnellement, ça m'est égal. On va dire qu'avec les années d'expérience je
2506 connais de vue tous les chefs, tous les responsables. Je n'ai pas besoin personnellement de voir
2507 un signe sur eux pour les reconnaître. Mais pour des personnes qui sont nouvelles ici, ce serait
2508 plus facile pour reconnaître quelqu'un.

2509

2510 Enora : Et donc qu'est-ce que tu penses vraiment de la couleur de l'habit ?

2511

2512 Léo : Franchement, je sais pas. L'habit d'ici je l'ai jamais vraiment porté personnellement
2513 donc.

2514

2515 Enora : Et est-ce que tu préfères des couleurs plus neutres ou des couleurs plus flashy comme
2516 les chefs ?

2517

2518 Léo : Moi personnellement je suis plutôt pour des couleurs plus neutres.

2519

2520 Enora : Et pour les chefs, l'orange fluo flashy t'en penses quoi ?

2521

2522 Léo : C'est pas nécessaire. Ça pourrait être plus neutre. Ça pourrait être plus neutre du moment
2523 qu'il y ait un signe distinctif qu'il soit responsable, ça pourrait être plus neutre aussi, pourquoi
2524 pas.

2525
2526 Enora : Et pourquoi tu penses que c'est mieux que ce soit plus neutre, que ça pourrait l'être ?

2527
2528 Léo : L'orange ne correspond pas trop aux couleurs de l'entreprise, ça fait quand même partie
2529 de *Colruyt*. L'orange est plus spécifique à *Colruyt*. J'allais dire que pour *DreamLand* ça pourrait
2530 être des couleurs qui ressemblent un peu plus au logo *DreamLand*. Enfin, plus vers le bleu quoi.
2531 Personnellement la plupart je suis juste habillé en noir ou en blanc.

2532
2533 Enora : En neutre, quoi (rires).

2534
2535 Léo : Exact.

2536
2537 Enora : Non mais c'est parce que j'aime bien la piste que pour les chefs, ce serait bien qu'ils
2538 soient plus neutres. Mais pourquoi tu penses ça ? Il y a surement une raison derrière ?

2539
2540 Léo : Je sais, ouais je trouvais que les fameuses vestes orange ça faisait trop... Peut-être un peu
2541 trop voyant, oui.

2542
2543 Enora : Et le fait que ce soit super voyant dans l'entrepôt ça te... ?

2544
2545 Léo : ... Je pense que pour la plupart des gens, ça peut leur faire quelque chose, après moi
2546 personnellement, non.

2547
2548 Enora : C'est un peu plus agressif comme couleur ?

2549
2550 Léo : Ça pourrait paraître un peu plus agressif, ouais.

2551
2552 Enora : Du coup tu penses que ça augmenterait le stress ?

2553
2554 Léo : Ça pourrait, oui.

2555
2556 Enora : T'as jamais ressenti cette situation-là ?

2557
2558 Léo : Non, pas spécialement, mais j'imagine que des gens pourraient plus appréhender de voir
2559 un chef arriver comme ça avec une couleur bien flashy qu'un chef qui arrive avec une couleur
2560 plus neutre.

2561
2562 Enora : Donc tu préfères l'uniformité dans les habits ? Quitte à l'imposer ?

2563

2564 Léo : Bof, dans l'ensemble ça doit rester quand même assez libre. On pourrait proposer un
 2565 uniforme avec plus d'uniformité à tous les services plus ou moins, avec des distinctions quand
 2566 même. Mais on devrait laisser la liberté aux gens de pouvoir porter leurs habits personnels. Je
 2567 pense qu'on devrait pouvoir laisser le choix quand même.

2568
 2569 Enora : Et, on en a déjà parlé mais, pourquoi tu penses que les chefs ne portent plus l'habit de
 2570 travail, une idée ?

2571
 2572 Léo : Soit c'est personnel, soit c'est l'entreprise qui l'a décidé. Ils se sentiraient plus proches
 2573 du personnel.

2574
 2575 Enora : L'entreprise Colruyt souvent veut que le chef mette sa veste. Là ce sont les chefs eux
 2576 même qui décident de plus la mettre soudainement.

2577
 2578 Léo : Je pense que c'est leur avis à eux, plutôt que celle de l'entreprise. C'est eux-mêmes peut-
 2579 être en concertation entre eux. Ils étaient peut-être d'accord sur le fait qu'ils allaient être plus
 2580 proches du personnel, j'imagine.

2581
 2582 Enora : Qu'ils soient moins voyants ?

2583
 2584 Léo : Peut-être ça aussi, pouvoir se promener dans l'entrepôt en étant moins voyant.

2585
 2586 Enora : Et du coup ça servirait à quoi qu'ils soient moins voyants ?

2587
 2588 Léo : Mieux contrôler, peut-être (rires). C'est vrai que si j'étais chef je pourrais me dire ça, par
 2589 exemple si je sais qu'à un certain endroit il y a eu pas mal de problèmes de cadences ou des
 2590 problèmes, c'est vrai que si je vais aller me promener là faire le contrôle, je vais être beaucoup
 2591 moins voyant si je suis habillé « normal ».

2592
 2593 Enora : C'est un peu un camouflage. Et donc tu penses qu'il y a quand même des couleurs plus
 2594 rassurantes que l'orange flashy fluo ?

2595
 2596 Léo : Oui, après c'est personnel.

2597
 2598 Enora : Et tu proposerais quoi, par exemple ?

2599
 2600 Léo : Oui je dirais des tons plus neutres pour rester dans l'esprit « entreprise *DreamLand* », je
 2601 resterais plutôt sur du bleu foncé peut-être, quelque chose comme ça.

2602
 2603 Enora : Avec un badge ?

2604
 2605 Léo : Voilà, avec un badge qui annonce le service, voilà.

2606 Enora : On arrive plus ou moins vers la fin de l'entretien, est-ce que tu as des expériences
 2607 personnelles à me partager qui sont en lien avec tout ce qu'on vient de dire ? Donc ça peut être
 2608 avec l'habit de travail, la hiérarchie au sein de Colruyt, le fait d'être subordonné par quelqu'un,
 2609 l'influence du chef, etc. ?

2610
 2611 Léo : Pas spécialement, pour moi ça n'a jamais vraiment eu un impact, que ça soit des gens qui
 2612 soient habillés en uniforme ou bien normalement, que ce soit un chef, responsable, collègue.
 2613 Pour moi ça n'a jamais vraiment eu d'impact différent, ça a toujours été la même chose. Niveau
 2614 hiérarchique, je sais très bien qui est mon responsable. Je ne vais pas être plus impressionné, je
 2615 sais que c'est un responsable donc je sais que je dois interagir différemment qu'avec un autre
 2616 collègue. Et c'est pas parce qu'il a l'uniforme, c'est parce qu'il a le titre de responsable ou de
 2617 chef.

2618
 2619 Enora : Et pour les périodes étudiants/intérimaires, là c'est logique qu'ils mettent une veste un
 2620 peu plus voyante vu qu'eux ne les connaissent pas. Mais tout le long de l'année alors, qu'est-
 2621 ce que tu penses des responsables/chefs qui continuent à mettre leurs vestes fluos et tout ça ?

2622
 2623 Léo : C'est un choix personnel. J'imagine qu'il y a des gens qui aiment avoir des affaires
 2624 différentes pour pouvoir se distinguer des autres.

2625
 2626 Enora : Et c'est pas dérangeant ?

2627
 2628 Léo : Pour moi, non.

2629
 2630 Enora : Et pour résumer l'entretien que l'on a eu, c'est quoi la situation idéale selon toi au
 2631 niveau de l'habit de travail à Lot ? Tu aurais des conseils à donner pour améliorer la qualité du
 2632 travail via tout ça ?

2633
 2634 Léo : Pour moi, j'ai envie de dire que la situation actuelle me va. Je ne pense pas qu'il y ait
 2635 vraiment besoin de changements. À part oui peut-être comme on a dit, que le responsable ait
 2636 quelque chose en plus, car c'est vrai que dans les périodes où les intérimaires/étudiants
 2637 viennent, les nouveaux ne savent pas reconnaître directement les responsables. Tandis que nous,
 2638 le personnel ancien, on les reconnaît tous de vue donc, pour moi rien ne devrait changer.

2639
 2640 Enora : Donc que l'habit de travail ne soit pas obligatoire, que l'habit du responsable soit un
 2641 peu plus voyant juste durant les grosses périodes, pour les nouveaux arrivants. Mais en dehors
 2642 de ces périodes-là, ils ne le portent pas alors ?

2643
 2644 Léo : Qu'ils fassent ce qu'ils considèrent le mieux pour eux. Qu'ils ne soient pas non plus
 2645 obligés de porter cette veste voyante. Si les chefs ont juste un insigne, pour moi c'est assez.
 2646 Même s'il y a des nouveaux ou quoi, la première heure on va leur faire des présentations, on va
 2647 leur montrer telle ou telle personne, quelles sont les personnes de contact, les responsables,

2648 mais après voilà, on ne sait pas non plus retenir le visage de tout le monde. Voilà, pour moi un
 2649 simple insigne, un badge, peut-être alors marquer « responsable de service » ou « responsable
 2650 étudiant », et voilà, pour moi c'est assez.

2651

2652 Enora : Ah oui donc ne pas mettre l'habit de travail alors ?

2653

2654 Léo : Qu'ils aient encore le libre choix, oui, s'ils veulent être en habit normal et avoir leur
 2655 badge.

2656

2657 Enora : Et si ils avaient justement envie de remettre l'habit ?

2658

2659 Léo : Ça ne me poserait pas de problèmes.

2660

2661 Enora : Ben merci en tout cas d'avoir répondu à mes questions.

2662

2663 Léo : Et bien avec plaisir.

e) Retranscription de l'entretien n°5 – Carter

2664 Enora : Pour commencer, on va poser des petites questions sur votre parcours professionnel,
 2665 quel est votre rôle au sein de Colruyt ? Et est-ce que tu peux me décrire ta fonction ?

2666

2667 Carter : Alors mon rôle chez Colruyt c'est chef de service pour les processus de réception. Le
 2668 tout de XXL, le nettoyage, et EHBO.

2669

2670 Enora : Et ça fait combien de temps du coup que vous travaillez chez Colruyt ?

2671

2672 Carter : Maintenant ça fait un peu plus de 3 ans que j'ai commencé, et 1 an depuis hier comme
 2673 chef de service.

2674

2675 Enora : Et comment êtes-vous arrivés chez Colruyt ?

2676

2677 Carter : Je suis venue d'une firme externe, j'ai travaillé là comme magasinier, c'était un centre
 2678 de jardin. Mais j'étais responsable là pour tout le dépôt, parce que j'étais tout seul là-bas pour
 2679 le faire, c'était beaucoup plus petit qu'ici. J'avais plus de défis pour travailler là, et j'ai cherché
 2680 à faire des études entre-temps aussi, j'ai commencé dans la logistique, et oui j'ai commencé à
 2681 chercher un nouveau travail. J'ai postulé pour une *vacature* (poste vacant - traduction libre)
 2682 pour commencer comme responsable logistique. Et je pouvais commencer, oui, 2 mois après.

2683

2684 Enora : En même temps que les études alors ?

2685

2686 Carter : Oui, je fais ça encore. Mais la priorité n'est plus mes études, car je travaille déjà dans
 2687 mon domaine d'étude.

2688 Enora : On va entrer dans le vif du sujet de mon mémoire. Portez-vous l'habit de travail, la
 2689 veste ?

2690
 2691 Carter : Oui, de temps en temps. Maintenant, dans la grosse période, car il y a beaucoup
 2692 d'intérimaires. On porte la veste orange pour laisser voir qu'ici, c'est un chef si t'as quelque
 2693 chose à demander. Mais dans la période normale, je ne la porte pas et personne au bureau le
 2694 porte parce qu'on travaille avec des fixes depuis des années, ils nous connaissent. Alors c'est
 2695 pas 100% nécessaire de porter la veste. Mais bon si on travaille avec 120-150 nouveaux
 2696 intérimaires, c'est le but qu'on la porte pour montrer qu'on est là, et que c'est nous les chefs.

2697 Enora : Et est-ce que vous aimez bien l'habit de travail en général ? Par exemple, au sein de
 2698 Colruyt, il y a plusieurs types d'habits.

2699
 2700 Carter : Oui, les employés en bas les utilisent beaucoup plus. Premièrement les chaussures de
 2701 sécurité, c'est obligé, alors tout le monde les utilise. Si t'as des problèmes de pieds, etc., tu peux
 2702 aussi demander des chaussures médicales. T'as aussi des vestes et des pantalons de travail que
 2703 les gens peuvent commander, utiliser, et ils ne doivent pas faire le boulot dans leurs habits
 2704 personnels. Mais c'est un choix, on voit quand même qu'il y a beaucoup de gens qui les
 2705 commandent, qui les utilisent, alors je trouve ça bien. On peut les commander, et pour eux ça
 2706 ne leur coûte rien.

2707
 2708 Enora : Justement c'est un choix la tenue de travail, et si jamais Colruyt impose un jour de la
 2709 porter, vous réagissez comment ?

2710
 2711 Carter : Je pense que ça va être communiqué d'abord. C'est un choix qui est pris, qu'on doit
 2712 suivre, alors on va commander pour tout le monde, dans leurs tailles correctes les vêtements.
 2713 Alors là aussi, ça va être un choix pour eux. Voir s'ils le portent ou pas, mais s'ils ne le portent
 2714 pas oui, ils vont recevoir des remarques. Je pense que c'est normal, mais je ne pense pas que ça
 2715 va arriver.

2716
 2717 Enora : Oui, c'est juste une hypothèse.

2718
 2719 Carter : Oui c'est comme une instruction de travail, tu dois la suivre si on dit que c'est obligé
 2720 de porter des vêtements de travail. Je sais que dans la vente, c'est déjà comme ça. Mais c'est
 2721 aussi différent, dans un magasin, tu dois dire au client que tu travailles là, alors là ils vont avoir
 2722 une tenue de *DreamLand* déjà, ici au dépôt tu ne t'occupes pas avec les clients directement.

2723
 2724 Enora : Alors pour toi c'est pas nécessaire de l'imposer ?

2725
 2726 Carter : Non, c'est ça.

2727
 2728 Enora : Et comme il n'est pas imposé, est-ce qu'on vous l'a proposé quand vous avez
 2729 commencé à travailler chez Colruyt ?

2730 Carter : Avant de commencer, on m'a dit que si je voulais je pouvais commander des vêtements
 2731 si j'en avais besoin. Mais c'était un choix, moi je ne l'ai pas fait. Parce qu'au début oui, vous
 2732 êtes en formation donc c'est toujours avec un gilet jaune (rires). Et j'avais pas vraiment besoin
 2733 d'un truc en plus que la veste. On pouvait commander des vestes bleues et tout ça, mais ici je
 2734 ne vois pas la nécessité pour moi, mais oui pour les gens qui ont toujours froid, ils peuvent le
 2735 faire et c'est leur choix.

2736

2737 Enora : Et que diriez-vous si demain on le supprimait totalement dans l'entrepôt ?

2738

2739 Carter : Maintenant c'est déjà le cas, oui dans des cas extrêmes comme des jeans avec des
 2740 énormes trous, on ne peut pas tolérer quand même, car ça peut être ressenti par certaines
 2741 personnes comme de la provocation. On peut choisir ce qu'on veut, mais on ne doit pas exagérer
 2742 avec ça.

2743

2744 Enora : Et admettons que tu portes un habit de travail différent par rapport à un autre collègue
 2745 (ce qui est le cas vu que vous êtes chef), comment vous sentez-vous en général vis-à-vis de ce
 2746 collègue ?

2747

2748 Carter : Oui, j'ai pas vraiment un avis personnel sur ça. Je pense que si tu travailles avec des
 2749 vêtements un peu larges ... Ah, j'ai pas l'habitude de parler de sujets comme ça en Français, je
 2750 dois chercher mes mots. Non, Alors donc si tu ne peux pas travailler avec les vêtements que tu
 2751 portes, c'est pas efficace du tout. C'est comme des chaînes, des trucs comme ça, des bijoux,
 2752 etc. Ici t'as pas vraiment le cas mais si tu vas travailler à phase 1, phase 4 sur les bandes, c'est
 2753 toujours mieux de pas en porter, car tu peux une fois être attrapé par une machine, et ce sont
 2754 des trucs qui peuvent créer des accidents. On ne doit pas exagérer. Pour moi ça change pas
 2755 grand-chose mais c'est le respect que tu as envers d'autres personnes, dans la vie privée tu peux
 2756 toujours le faire mais ici, on doit quand même porter des vêtements « corrects ».

2757

2758 Enora : Mais moi je parlais plus dans le sens, comme vous vous avez un habit de travail
 2759 différent, et que les autres ont aussi un habit de travail différent, comment vous vous sentez ?

2760

2761 Carter : Ah si on porte déjà l'habit de travail et que des gens portent des autres trucs ? Ça ne
 2762 change pas.

2763

2764 Enora : C'est normal d'avoir une différence en fonction des postes etc. ?

2765

2766 Carter : Ça oui, bien sûr.

2767

2768 Enora : Et est-ce que tu te sens toi-même dans l'habit de travail ? Admettons que si tu ne le
 2769 portes pas, je pose la question dans le sens où on l'impose dès demain, est-ce que tu te sens toi-
 2770 même dans l'habit de travail en général ?

2771

2772 Carter : Oui, c'est pas que mes vêtements me changent personnellement. Je pense que les
 2773 vêtements de chefs comme la veste orange, c'est vraiment pour montrer que je suis chef, c'est
 2774 vraiment pour te représenter comme chef, comme ton rôle. Mais la personnalité, ça ne change
 2775 pas. Je suis la même personne que je porte mes vêtements comme ça (ses vêtements personnels)
 2776 ou que je porte la veste.

2777

2778 Enora : Et sentez-vous que la hiérarchisation par l'habit de travail peut engendrer du stress
 2779 parfois pour les travailleurs ?

2780

2781 Carter : Oui je pense, oui. Si on prend notre veste, et on fait un tour en bas, t'es plus visible
 2782 pour déjà commencer, alors les gens ils vont faire beaucoup plus attention, certainement sur des
 2783 points de sécurité. Parce que de temps en temps, ils roulent un peu dangereusement. On donne
 2784 des instructions, mais ils ne les suivent pas. Comme pour celle de « rouler avec deux mains »,
 2785 si tu n'es pas là, et qu'ils ne te voient pas, de temps en temps oui, ils roulent avec une seule
 2786 main. Allez, ils sont un peu plus à l'aise. Ils oublient ce qu'ils doivent faire pour être plus en
 2787 sécurité. Donc oui, si tu le portes et que tu vas en bas, tu vas voir les gens : « oh, il y a un chef
 2788 là-bas, je dois faire un peu plus correctement », alors ça donne peut-être un petit peu une
 2789 nervosité chez les gens qui profitent déjà de la situation quand un chef n'est pas là. Mais dans
 2790 l'autre cas, oui, si t'as rien à cacher...

2791

2792 Enora : À te reprocher...

2793

2794 Carter : Oui, allez, ça ne change pas vraiment, mais c'est vraiment oui, tu vas être plus attentif
 2795 quand même.

2796

2797 Enora : Et donc les gens qui stressent en général sont les gens qui sont moins de base « assidus »
 2798 avec les règles de sécurité ?

2799

2800 Carter : Bah oui, peut-être pas seulement la sécurité, ça peut être aussi un peu de la qualité,
 2801 mais je pense que leur comportement un peu plus à l'aise sans un chef. Alors ils ont peut-être
 2802 un petit peu plus le « je m'en foutisme ». Je peux pas dire ça, mais allez, je pense que tu me
 2803 comprends.

2804

2805 Enora : Ouais, je comprends très bien.

2806

2807 Carter : Ils sont un peu plus à l'aise quand on ne regarde pas. S' ils sont par exemple tout seuls
 2808 dans un couloir, pour la sécurité ça changerait parce qu'il y a toujours quelqu'un qui peut passer
 2809 derrière un coin. Mais là oui, je pense, s'il n'y a pas de chefs en bas qu'ils profitent un petit
 2810 peu de la situation.

2811

2812 Enora : Oui, mais ça peut être aussi du stress pour par exemple des personnes qui ont déjà peur
 2813 de la hiérarchie à la base, non ?

2814 Carter : Oui, ça peut aussi. Et je pense aussi que s'ils ont peur de la hiérarchie, ils connaissent
2815 déjà les personnes qui sont leur chef et là aussi si tu portes ou ne porte pas la veste orange, ça
2816 ne change pas.

2817

2818 Enora : Ça ne change pas, c'est la même chose ?

2819

2820 Carter : Pas vraiment la même chose. C'est seulement oui, tu es plus visible avec la veste, alors
2821 ils vont te voir plus rapidement. Et oui, à ce moment-là, ça peut donner un peu plus de stress.
2822 Parce que oui, ils se disent : « on doit être attentif, on doit être un peu plus calmes », car t'as
2823 aussi des gens qui ont le plaisir de travailler en bas, car ils aiment leur travail. Donc si un chef
2824 le croise, ça peut être : « oui, je dois être calme maintenant » pour un peu cacher ce qu'ils
2825 faisaient avant. Alors oui, mais là aussi, les gens qui connaissent déjà leur chef, s'ils passent,
2826 s'ils ne portent pas leurs vestes, je pense qu'ils vont avoir la même réaction. C'est seulement
2827 chez les gens qui ne connaissent pas encore la personne ou leur chef qui ne vont pas réagir
2828 immédiatement.

2829

2830 Enora : Mais c'est grâce à l'habit de travail qu'on a cette visibilité, enfin que le chef a cette
2831 visibilité, donc c'est vraiment la visibilité du chef qui fait que ça engendre du stress ?

2832

2833 Carter : Oui, je pense.

2834

2835 Enora : Donc l'habit de travail vous rend beaucoup plus visible au vu de la veste ?

2836

2837 Carter : Oui si tu regardes la veste orange, tu peux pas regarder juste derrière ou à côté (rires).

2838

2839 Enora : Et en général, quels liens entretenez-vous avec les collègues ?

2840

2841 Carter : Le lien entre mes collègues et moi ?

2842

2843 Enora : Oui par rapport à la fonction, mais aussi par rapport en général aux employés ou aux
2844 ouvriers ?

2845

2846 Carter : Bah moi j'essaie toujours d'avoir toujours un lien meilleur avec les gens. De temps en
2847 temps, je trouve qu'on peut quand même rigoler, s'il y a du temps pour le faire. Allez, on doit
2848 être toujours corrects, mais encore avoir une distance entre nous. Parce que oui, à la fin t'es le
2849 chef, alors tu dois être toujours un petit peu au-dessus, mais tu dois rester humain aussi. Ce n'est
2850 pas que je me vois comme une personne qui est toujours au-dessus de tout le monde. Surtout
2851 en bas au travail, je me trouve « entre les gens ». Mais s'il y a des décisions à prendre, c'est ma
2852 responsabilité. Et je prends ça aussi même si c'est désavantageux pour un service. Par exemple,
2853 si je sais qu'ils vont mal en préparation, je dois prendre dans un autre service (des collaborateurs
2854 d'un autre service) pour augmenter capacité et ça peut être désavantageux, ils comprennent pas
2855 toujours pourquoi on prend à la réception, aux retours. Alors tu reçois quand même des

2856 réactions : « c'est toujours la réception » ou « c'est toujours aux retours qu'on prend », mais
 2857 c'est pas vrai, on prend seulement les gens qu'on a besoin pour augmenter la capacité. Ce que
 2858 je veux dire c'est que je dois être au-dessus, mais entre-temps on fait le même travail. C'est
 2859 grâce à eux que je suis sur mon poste, si j'ai pas les gens en bas, je ne dois pas être là non plus.
 2860 Alors pour ça, allez, j'essaye de faire au mieux en bas entre les gens de bien entendre et écouter
 2861 ce qu'ils ont, ce qu'ils veulent dire aussi. S'ils ont des demandes pour quand même faire le plus
 2862 possible pour les aider. De temps en temps, ça ne va pas, mais on explique ça correctement que
 2863 ça ne va pas (la situation) et ils comprennent aussi. Mais là oui, je pense que si je ne porte pas
 2864 la veste orange pour être avec les gens en bas, c'est quand même plus facile que quand tu la
 2865 portes je trouve. Parce que tu laisses montrer que tu es comme eux. Si tu portes toujours la veste
 2866 orange...

2867

2868 Enora : ... Ça met une barrière.

2869

2870 Carter : Oui quand même. Je pense aussi que chez nous dans les bureaux chez les chefs, tout le
 2871 monde a environ le même avis.

2872

2873 Enora : Oui parce que si justement, c'est aussi un peu le sujet de mon mémoire c'est pour savoir
 2874 un peu pourquoi d'un coup plus personne la porte ? Parce qu'avant moi quand j'avais commencé,
 2875 tout le monde la portait et là il y a eu un changement.

2876

2877 Carter : Je peux dire que c'est un peu le changement d'organisation aussi. Avant on était
 2878 *Collishop*, *Collishop* est terminé, et maintenant notre direction c'est *DreamLand* et chez
 2879 *DreamLand* aussi sur ce côté-là, ils ne doivent plus les porter non plus. Et je sais qu'au début
 2880 que j'ai commencé chef, il y avait des chefs vraiment du groupe CLP (*Colruyt Laagste Prijsen*)
 2881 qui en portaient toujours (des vestes). Mais ce n'était pas un accord qu'on a pris « on la porte
 2882 plus » mais oui, c'était avec tous les changements, on la portait moins. Et même aussi, c'est
 2883 certainement avec tous les fixes avec qui on travaille, tout le monde nous connaît, et ça ne donne
 2884 pas vraiment un avantage. Ça ne donne pas des trucs en plus et c'est comme j'ai dit juste avant,
 2885 si tu veux être plus « entre les gens », t'as pas vraiment besoin de veste.

2886

2887 Enora : De te mélanger un peu au groupe de travailleurs en bas, c'est plus facile sans la veste ?

2888

2889 Carter : Oui c'est ça.

2890

2891 Enora : Et est-ce que l'habit de travail donc il a des significations selon vous ? Dans le sens où
 2892 par exemple, tu vois un groupe de travailleurs porter le même habit, qu'est-ce que ça signifie
 2893 pour toi ?

2894

2895 Carter : La collectivité. Allez, je pense que ça laisse montrer la collectivité, un groupe. Parce
 2896 que oui, allez, si tout le monde porte la même chose, « ils sont identiques ».

2897

2898 Enora : Oui, on n'est pas tous les mêmes, mais on fait partie du même...

2899

2900 Carter : ... du même groupe.

2901

2902 Enora : Parce que ce qui est étonnant en fait ici, c'est que quand je pose des questions à certains
 2903 ouvriers/employés, eux, ils se sentent pas du tout intégrés à un groupe via leurs habits de travail.
 2904 Même s'ils portent le même habit, ils ne se sentent pas forcément intégrés au groupe. Donc c'est
 2905 ça que j'essaie de comprendre si vraiment l'habit de travail ici au sein du département de Lot
 2906 renforce cette collectivité de travailleurs ?

2907

2908 Carter : Chez nous, non. Allez, moi aussi je ne le porte presque jamais (le vêtement de travail)
 2909 sauf mes chaussures de sécurité. C'est comme tu dis, je n'ai pas vraiment besoin de vêtements
 2910 pour me sentir dans le même groupe. C'est seulement oui, la visibilité. Si tout le monde porte
 2911 la même chose, ça donne une vue de collectivité. Mais le sentiment intérieur, ça peut être
 2912 différent.

2913

2914 Enora : Et est-ce que tu te sens du coup appartenir à un groupe de travailleurs ici ? Ça peut être
 2915 le groupe de chef, ça peut être un groupe spécial. Tu te sens rattaché à quoi ici ?

2916

2917 Carter : Oui, c'est beaucoup plus dans le groupe des chefs, mais aussi certainement les groupes
 2918 que de même processus, comme la réception. Je me sens quand même beaucoup intégré avec
 2919 eux, ça oui, mais c'est comme j'ai dit, on doit toujours rester avec la responsabilité,
 2920 « *l'helicopter view* », on doit toujours être un petit peu au-dessus, même si on a bien intégré
 2921 dans un groupe. Mais pour ça au bureau des chefs, on a tous le même rôle, c'est normal qu'on
 2922 se sente mieux là.

2923

2924 Enora : Vous avez la même responsabilité, les mêmes objectifs ?

2925

2926 Carter : Oui, c'est ça.

2927

2928 Enora : Et l'habit de travail, est-ce que tu penses qu'il permet de mieux situer les personnes
 2929 dans l'entreprise ? Donc quand on voit l'habit de travail, on sait plus ou moins « ah ben oui
 2930 c'est celui-là ».

2931

2932 Carter : Oui quand même ! Ouais allez, c'est comme dans la vie privée, si tu portes toujours
 2933 des costumes ou des joggings, les gens vont te regarder de manière différente en fonction du
 2934 statut que tu montres. Les gens de qui portent des costumes, on va dire : « oui, c'est quelqu'un
 2935 avec beaucoup d'expérience, un manager ». Et en jogging, c'est quelqu'un qui travaille dans un
 2936 petit magasin, il ne regarde pas à ce qu'il porte. Alors oui, si on regarde la vie privée, c'est un
 2937 petit peu la même chose avec ce que tu portes. Tu vas toujours avoir une petite vue...

2938

2939 Enora : ... sur le statut. Mais moi je parle vraiment aussi par rapport à la tenue de travail. Donc
 2940 s'il porte l'uniforme, est-ce que ça va aider à situer la personne dans l'entreprise ?

2941
 2942 Carter : Non, car ici chez nous si tu portes une tenue de travail, c'est la même chose que
 2943 quelqu'un qui travaille à la réception ou aux retours ou en préparation. C'est la même veste.
 2944 Alors là, quand quelqu'un la porte (la tenue de travail), tu peux pas dire que c'est quelqu'un qui
 2945 fait la préparation, que c'est quelqu'un qui fait vérifieur, qui travaille en chargement, etc. Ok,
 2946 on a des badges nominatifs orange et blanc pour où tu peux aller dans quelles différentes zones.
 2947 Alors ça peut déjà donner un petit peu plus une vue d'où ces personnes travaillent, mais sauf
 2948 ça, les vêtements pour tout le monde en bas, ça reste la même chose. C'est le même assortiment.

2949
 2950 Enora : Mais il y a quand même une distinction alors entre les chefs et ceux en bas. Et par
 2951 exemple ceux des bureaux qui portent plus facilement une chemise ?

2952
 2953 Carter : Oui là ok, oui.

2954
 2955 Enora : Parce que allez, ceux qui travaillent ici dans les bureaux, je les vois pas avec une tenue
 2956 de travail ?

2957
 2958 Carter : Non mais c'est comme je l'ai dit aussi, des gens qui travaillent ici au bureau, c'est des
 2959 managers. C'est comme dans la vie privée, si tu fais le choix de toujours t'habiller avec une
 2960 chemise, tu peux aussi travailler avec ici en bas, mais c'est moins commun. Et ce n'est pas qu'ils
 2961 sont obligés de porter des chemises ici, c'est leur choix. Mais oui, entre les bureaux et en bas,
 2962 ça donne quand même la distinction. Mais si on parle qu'en bas, la grande différence, c'est que
 2963 comme chef, on a le temps d'apporter notre veste orange. Mais les chefs de service, si on ne
 2964 porte pas notre veste orange, il n'y a pas vraiment de distinction avec les gens en bas. C'est pour
 2965 qu'avec les nouveaux intérimaires dans la grosse période, on fait le choix qu'on va quand même
 2966 porter (la veste) parce qu'on doit quand même montrer aux nouveaux...

2967
 2968 Enora : ... arrivants, être le point de référence de ces personnes.

2969
 2970 Carter : Oui. Mais sauf ça, chez nous ça ne change pas grand-chose.

2971
 2972 Enora : Donc pensez-vous qu'il peut renforcer l'implication, le rôle dans une équipe de travail,
 2973 l'habit de travail ? Mais vraiment « voilà mon rôle, c'est ça ». Je porte l'habit de travail et je me
 2974 sens encore plus impliqué dans la tâche.

2975
 2976 Carter : Non (rires). Pour moi non, comme avant, j'ai dit que si je portais la veste ou pas, je ne
 2977 me sens pas une personne différente. Alors c'est pas que si je porte une veste orange, je me sens
 2978 plus un chef. On n'a pas vraiment l'habitude de vraiment le porter, sauf dans les périodes
 2979 nécessaires. Mais allez, tout le monde me connaît déjà comme chef. Et oui, c'est pas que je peux
 2980 dire que si je porte ma veste, je me sens mieux dans mon rôle, ça change rien du tout.

2981 Enora : Et du coup, si t'avais le même habit de travail que tout le monde ici, tu penses que la
 2982 consigne ou la directive que tu donnerais à un travailleur serait différente ? Tu penses que si tu
 2983 commençais à donner des directives ou des ordres sur le travail, ça aurait moins d'impact ?

2984
 2985 Carter : Ça dépend aussi de ton groupe. Si c'est que des nouveaux, je pense que tu peux faire
 2986 une distinction (avec eux) pour donner des rôles individuels à des gens et donc on peut faire ça
 2987 avec des vêtements différents, comme ça les gens savent à qui ils peuvent s'adresser, pour
 2988 quelles tâches par exemple. Mais ça, c'est vraiment si le groupe n'a pas l'habitude de travailler
 2989 entre eux. Allez, là, c'est une bonne idée de vraiment dire que le responsable doit toujours porter
 2990 une veste orange. Et celui-là, il est responsable d'une autre tâche alors il va toujours porter une
 2991 veste brune, des trucs comme ça. Ça tu peux faire comme ça on sait quelle personne peut aller
 2992 dans quel service quand il y a des questions. Et tu peux laisser montrer la personne de
 2993 responsabilité plus visible dans le groupe. On sait immédiatement « ah ces personnes-là qui
 2994 portent ça, ça doit être celui-là (le responsable) ». Si tu as un groupe qui a vraiment l'habitude
 2995 de travailler ensemble, ils savent déjà à qui ils peuvent s'adresser pour certains trucs. Hum. Et
 2996 là, je trouve ça pas vraiment que ce soit un avantage ou une solution. Allez, ça peut aider, mais
 2997 le but de porter des vêtements différents, c'est pas si avantageux parce que tout le monde connaît
 2998 déjà tout le monde et c'est le cas ici en bas. Oui sauf s'il y a des nouvelles personnes qui arrivent,
 2999 c'est toujours quand même plus facile.

3000
 3001 Enora : Et est-ce que vous pensez que l'habit de travail peut avoir des effets sur la productivité
 3002 ou la performance des travailleurs ?

3003
 3004 Carter : Roh. Oui et non. Oui parce que si tu portes toujours des trucs qui ne sont pas faits pour
 3005 pour travailler, ça peut... Si par exemple une personne a un pantalon trop large, il n'a pas une
 3006 ceinture et que ça tombe toujours, il doit toujours relever le pantalon, tu vas être moins efficace
 3007 parce que t'es toujours occupé à quelque chose de différent. C'est un exemple, hein.

3008
 3009 Enora : Ah mais moi je parlais dans le sens allez, par exemple la veste du chef, est-ce que ça
 3010 peut avoir un impact sur la performance et la productivité du travailleur ?

3011
 3012 Carter : Ah ok. C'est un petit peu différent. Dans ce cas-là oui, parce que la veste ça te
 3013 représente comme une personne en plus et les gens vont être plus attentifs si on est en bas. Avec
 3014 la veste certainement avec de nouveaux intérimaires, ils voient que t'es en bas, ça ne va pas
 3015 donner le sentiment qu'ils peuvent traîner. Mais dans un groupe qui te connaît, c'est différent.

3016
 3017 Enora : Qu'est-ce que tu penses de la couleur du chef justement ?

3018
 3019 Carter : Ben la couleur orange fluo c'est vraiment pour la visibilité. Mais la couleur orange c'est
 3020 de la couleur de *Colruyt Group*, alors ça nous représente bien. C'est comme par exemple *Media*
 3021 *Markt*, ils ont des tenues rouge, c'est parce que c'est la couleur qu'ils utilisent pour se distinguer.
 3022 Où par exemple, je ne sais pas. Tu connais le Macro ? C'était toujours bleu et jaune. C'est leurs

3023 couleurs. Alors oui, le choix de la couleur orange, c'est logique je trouve, parce que ça nous
3024 représente comme chef, mais aussi ça représente la firme.

3025
3026 Enora : Mais par exemple dans la vente maintenant ça s'est démocratisé, ils ont plus la couleur.
3027 Même les chefs n'ont plus la couleur orange, c'est plus gris, plus neutre et ils ont juste des écrits.
3028 Donc est-ce que tu privilégies en soit plus des couleurs flashy ou des couleurs, allez peut-être
3029 un peu plus neutres ?

3030
3031 Carter : Pour moi, je peux dire un peu plus neutres parce que c'est quand même fluo. Et oui,
3032 mais ça dépend aussi, t'as des gens qui aiment porter des trucs qui sont vraiment visibles,
3033 vraiment fluo oui.

3034
3035 Enora : Et du coup tu préférerais que tout le monde porte le même habit dans le sens où l'habit
3036 soit un peu plus uniforme, avec une légère distinction ?

3037
3038 Carter : S'ils disent maintenant que tous les chefs, les gérants de magasin, les chefs logistiques
3039 doivent porter un truc plus neutre, c'est pas que je vais dire : « oh non, je ne veux pas ». Je
3040 trouve que c'est une bonne idée. Mais je n'ai pas vraiment de soucis avec les couleurs non plus.
3041 Si tu dois les porter pour ton rôle, on peut le faire.

3042
3043 Enora : Mais oui mais du coup, est-ce que la couleur n'engendre peut-être pas aussi le stress des
3044 personnes subordonnées ?

3045
3046 Carter : Ouais, je pense pas. Maintenant oui, c'est vraiment la visibilité, certainement avec le
3047 fluo orange qui peut donner déjà une vue de loin, que quand tu dois passer, les gens vont être
3048 plus attentifs. Si c'est plus neutre, ça va donner la même réaction mais peut-être un peu plus
3049 tard. Mais je pense que la réaction des gens, c'est toujours, enfin la raison pour laquelle ils sont
3050 un peu plus stressés, c'est parce qu'ils ne font pas leur boulot correctement. Si toi tu fais ton
3051 boulot correctement, t'as pas à stresser. Si tu donnes le sentiment comme chef déjà au début que
3052 t'es tout au-dessus et que tu regardes comme ça ce qu'ils font, ok ça va donner toujours un petit
3053 peu de stress, mais c'est pas nécessaire. Mais la réaction en vêtements si tu prends un truc orange
3054 ou si tu prends un truc en gris, la personne va réagir de la même chose s'il passe devant toi.

3055
3056 Enora : Mais est ce qu'il n'y a pas justement un lien entre le fait de ne plus porter cette veste et
3057 la couleur justement qui est assez voyante ?

3058
3059 Carter : Euh je sais pas, j'ai pas pensé à ça avant mais je ne pense pas. Oui c'est vraiment visible
3060 et tu peux immédiatement dire que c'est ton chef, mais si c'est orange ou c'est jaune ou mauve,
3061 ça ne change pas.

3062
3063 Enora : Mais tu penses pas qu'il existe des couleurs un peu plus rassurantes que d'autres ?
3064

3065 Carter : Oui, ça, ça, ça peut aller. Et c'est comme si on porte des trucs rouges, ça donne aussi
3066 un peu plus de sentiments.

3067

3068 Enora : Et l'orange fluo, c'est quand même couleur de signal comme ça ?

3069

3070 Carter : L'orange, oui. Si tu regardes dans la circulation, c'est déjà pour te prévenir que tu dois
3071 t'arrêter. si tu regardes ça comme ça, oui ça peut, mais... (rires)

3072

3073 Enora : Moi je veux pas influencer. J'essaie juste de voir un peu les liens qu'on peut faire entre
3074 l'habit du chef et cette couleur fluo comme ça, et voir un peu comment ça se fait que
3075 soudainement je pense pas...

3076

3077 Carter : Je pense pas qu'au moment où ils l'ont introduit cette veste orange, c'était le but de dire
3078 « Aïe si tu passes, tu dois faire attention » . Ce n'est pas le sentiment que *Colruyt* veut donner à
3079 ces gens. Pas du tout. Moi je pense vraiment que la couleur a été choisie pour ça parce que c'est
3080 la couleur qui est utilisée pour montrer que tu travailles à *Colruyt*. Le but dans les magasins
3081 n'était pas de dire aux clients quand c'était encore orange « fais attention ». Pas du tout, c'est
3082 seulement pour eux, pour dire on est *Colruyt*.

3083

3084 Enora : Oui, mais ici ?

3085

3086 Carter : Ouais, mais là aussi, on va avoir une fusion avec les gens de *DreamLand*. Alors le truc
3087 orange, ça change. Allez, c'est plus nous, c'est seulement qu'on l'utilise quand même encore.
3088 Allez, c'est un peu une crise d'identité que l'on a maintenant. On a encore beaucoup des trucs
3089 de CLP (*Colruyt Laagste Prijzen*), mais à la fin on va sur une direction qui est *DreamLand*, et
3090 ça c'est bleu. Peut-être que dans le futur, on devra porter des vestes bleues ou bleu gris, des
3091 trucs comme ça, ça peut passer, ouais.

3092

3093 Enora : Et pour terminer l'entretien, quelle serait la situation idéale pour toi au niveau de l'habit
3094 de travail ici à Lot ? Est-ce que tu aurais peut-être des conseils éventuels ?

3095

3096 Carter : Oh non, pas vraiment. Allez, je trouve, pour en bas aussi dans le dépôt, on n'a pas
3097 vraiment eu des gens qui ont eu du mal avec quelqu'un qui portait quelque chose de spécial.

3098

3099 Enora : Et pour la tenue de travail ?

3100

3101 Carter : Je pense pas pour l'instant. Allez, ça ne doit pas être plus visible, plus fluo, ça ne doit
3102 pas être le cas. Oui, je sais pas, les vêtements là pour moi pour l'instant ils sont corrects.

3103

3104 Enora : Ok. Ben en tout cas merci d'avoir répondu à toutes ces questions, c'était hyper
3105 intéressant.

3106

3107 Carter : Ok, ça va.

f) *Retranscription de l'entretien n°6 – David*

3108 Enora : Mijn excuses voor de vertraging.

3109

3110 David : Dat geeft niet.

3111

3112 Enora : Wat is uw rol binnen Colruyt ? Kunt u uw functie beschrijven ?

3113

3114 David: Ik doe een beetje van alles als ik rondloop, een beetje verdeling op en van de kaai.

3115 Vandaag ben ik coördinator van de verdeling omdat er mensen in verlof zijn.

3116

3117 Enora : Oké.

3118

3119 David: Spring een beetje overal in.

3120

3121 Enora : Hoe lang werkt u al bij Colruyt Group ?

3122

3123 David: Nu ongeveer 22 jaar.

3124

3125 Enora : Oké. Hoe bent u bij Colruyt Group terechtgekomen ?

3126

3127 David: Via een vacature.

3128

3129 Enora : Via een online vacature ?

3130

3131 David: Nee, van de VDAB.

3132

3133 Enora : Wat was uw achtergrond voordat u naar Colruyt Group aankwam ?

3134

3135 David: Ik kwam net van school. Ik had schoolverlaten.

3136

3137 Enora : Hier ziet u dat mensen in deze afdeling in Lot werkkleding kunnen dragen. En deze
3138 kunnen veranderen naargelang de job die men bij Colruyt uitoefent. Mijn onderwerp gaat over
3139 het effect van werkkleding op werknemers in het algemeen. Draagt u uw werkkleding ?

3140

3141 David: Nee, maar schoenen wel.

3142

3143 Enora : Voor welke reden ?

3144

3145 David: Ah, ik draag liever mijn eigen kleren. Ik wil ook geen uniform. Ik ben tegen het feit dat
3146 iedereen hetzelfde moet dragen. Ik ben daar persoonlijk niet voor.

3147

3148 Enora : Heb je liever je eigen persoonlijkheid ?

3149

3150 David: Ja.

3151

3152 Enora : Waarom? Zodat je jezelf kan onderscheiden van je collega's ?

3153

3154 David: Nee, gewoon omdat ik wil dragen wat ik wil. Gewoon mijn kleren zoals je ziet. Ik hou
3155 er niet van dat iedereen dezelfde kleren draagt. Dan lijkt het alsof iedereen dezelfde
3156 persoonlijkheid heeft en daar hou ik niet van. Zelfs als we in een collectief zitten, zijn we
3157 allemaal verschillende mensen.

3158

3159 Enora : Wat is volgens jou het doel van werkkleding in het algemeen ?

3160

3161 David: In een magazijn is het misschien tegen schade en scheuren. In de winkel is het doel dat
3162 mensen je kunnen herkennen. In de winkel moet je herkenbaar zijn. Mensen moeten in staat
3163 zijn om je te herkennen: « Die persoon kan ik iets vragen die hier werkt ». Maar in dat magazijn
3164 is dat anders, want hier komt niemand binnen van « Ik heb hier iemand nodig voor de kassa ».

3165

3166 Enora : Dus hier is het niet nodig ?

3167

3168 David: Nee, maar wel mensen die het willen. Die zeggen « ik heb toch iets nodig of zo » moet
3169 het wel beschikbaar zijn. Dus wel mensen die vragen « Ik heb een truitje nodig » die moeten
3170 dat wel kunnen krijgen.

3171

3172 Enora : Als Colruyt je dwingt om werkkleding te dragen, hoe zou je dan reageren ?

3173

3174 David: Ik zou dat niet tof vinden, maar ik zou dat wel doen. Ik zou het wel dragen. Maar als ik
3175 mag kiezen, liever niet. Mensen die het willen dragen, moet je zeker de kans geven.

3176

3177 Enora : Aangezien het niet verplicht is, werd u geadviseerd de werkkleding te dragen toen u
3178 begon te werken ?

3179

3180 David: Nee. Toen ik aankwam, wist ik dat er alleen T-shirts en polo's waren. En je moest dat
3181 vragen als je dat wilde. Maar het feit dat er in die tijd een roze, violet en roze-paarse kleur
3182 waren, maakte niet dat je het wilde dragen. Dus dat vond ik ook niet tof.

3183

3184 Enora : Had je dit graag meteen aangeboden gekregen ?

3185

3186 David: Ik persoonlijk niet. Maar voor sommige mensen misschien wel, want mensen durven
 3187 misschien niet te vragen. Als de baas dan zelf zegt: « Kijk, ik heb hier voor u werkkleding, wil
 3188 jij dat hebben? ». Dat is misschien beter.

3189
 3190 Enora : Wat zou je zeggen als morgen alle werkkleding uit het magazijn werd verwijderd ?

3191
 3192 David: *Ik zou dat een beetje ambetant vinden, want er zijn mensen aan de kaai. Daar is het dan*
 3193 *koud en die hebben een vest van het werk nodig dat vuil kan worden en gescheurd worden.*

3194
 3195 Enora : Wat de chefs betreft, dragen ze nog hun oranje jas ?

3196
 3197 David: Dat wordt niet meer gedragen, maar we weten wie de chefs zijn. We hebben maar vier
 3198 chefs, we weten wie ze zijn.

3199
 3200 Enora : Volgens jou waarom dragen ze hun jas niet meer ?

3201
 3202 David: Ik weet dat niet goed. Eén chef heeft het niet meer gedaan. Daarna heeft een andere chef
 3203 het niet meer. Dan was er een nieuwe chef die het deed en dan niemand het deed. Allé ja, ik
 3204 weet niet hoe dat gekomen is. Misschien omdat ze goed gekend zijn. Iedereen kent de chefs zo
 3205 goed.

3206
 3207 Enora : Hoe komt het dat je je werkkleding niet wil dragen ?

3208
 3209 David: Als mensen me zeggen : « Je moet dit dragen », vind ik dat niet leuk. Ik wil kunnen
 3210 kiezen of ik mijn eigen kleren of mijn gebruikte kleren wil dragen. Want deze zijn niet goed
 3211 om te dragen in het dagelijks leven, maar voor het werk zijn ze prima. Ze kunnen vuil zijn en
 3212 kapot gaan. Het is niets. Het zijn oude kleren.

3213
 3214 Enora : Vindt u dat hiërarchie in werkkleding een bron van stress is voor uw werknemers ?

3215
 3216 David: Stress, ik weet het niet. Misschien bij mensen zoals ik die willen kiezen. In dat geval is
 3217 er geen keuze meer. « Ik moet dit ook doen, ik moet dit doen » dus dat, « moeten », wordt door
 3218 mij niet leuk.

3219
 3220 Enora : Voor welke werknemers ?

3221
 3222 David: Sommigen gaan dat niks vinden, sommigen gaan zeggen : « Ja oké, ik zal het doen »,
 3223 maar ik wil kiezen. Toch als het verplicht is, dan is het verplicht.

3224
 3225 Enora : Wat is je relatie met je collega's ?

3226
 3227 David: Het hangt ervan af. Sommigen zijn alleen collega's en anderen zijn vrienden.

3228 Enora : Heb je een betere relatie met iemand die dezelfde functie heeft als jij ?

3229

3230 David: Ja, wat je wel hebt, is dat de receptie een beetje een klik is. Zo dat ze een beetje apart
3231 zijn. Maar mensen waar ik het meest mee werk aan de verdeling, mijn beste collega's staan
3232 daar wel niet. Waar ik deze week sta, daar staan wel mijn beste collega's niet. Dus dat is een
3233 beetje van alle diensten, maar de ene dienst wat minder dan de andere.

3234

3235 Enora : Als je je manager voorbij ziet lopen in een andere outfit dan jij, wat voel je dan ?

3236

3237 David: Het is een soort aanspreekpunt zoals in de winkel voor mensen die nieuw zijn, en
3238 misschien nog niet weten wie een leider is en wie niet. We weten dat iedereen die hier nu is,
3239 dat weet, maar er zijn misschien mensen die dan moeten zien : « Oh ja, die persoon is een leider,
3240 want die heeft een oranje jasje ».

3241

3242 Enora : Hoe voel je je als je chef het draagt ?

3243

3244 David: Gewoon, dat is de chef. Hij wil ook dat iedereen het ziet dat hij chef is als er problemen
3245 zijn misschien. Iedereen kan zien dat die persoon ze/haar/hem kan aanspreken voor problemen.

3246

3247 Enora : En denkt u dat het systeem van werkkleding een betere organisatie mogelijk maakt ?
3248 Met andere woorden, maakt het erkennen van jezelf in de verschillende functies het werk
3249 gemakkelijker ?

3250

3251 David: Nee, dat vind ik dat er niks mee te maken heeft.

3252

3253 Enora : Vind je het leuk dat de werkkleding verschilt afhankelijk van de functie die je binnen
3254 Colruyt Group uitoefent ?

3255

3256 David: In hetzelfde magazijn, bijvoorbeeld ?

3257

3258 Enora : Hier, in Lot.

3259

3260 David: Elke dienst een andere kleur, bijvoorbeeld.

3261

3262 Enora : Ja.

3263

3264 David: Ja, ik vind dat ook niet noodzakelijk.

3265

3266 Enora : Heb je het gevoel dat je anders werkt als je baas het werk in het magazijn komt
3267 observeren ?

3268

3269 David: Nee, ik persoonlijk niet. Er zijn wel collega's die hem zien en zeggen : « Oei, de chef is
3270 daar ».

3271

3272 Enora : Ja, en waarom ?

3273

3274 David: Omdat ze denken misschien dat ze vijf minuutjes niet mogen staan praten. Door het feit
3275 dat als de chef aankomt, kan hij denken dat die altijd praten. Zo zijn er wel veel collega's, maar
3276 ik niet. Ik weet van mij ook dat ik mijn werk goed doe. Collega's vragen ook iets. Dat is soms
3277 van het werk, soms van iets anders.

3278

3279 Enora : Als je een groep werknemers in dezelfde outfit ziet, wat betekent dat voor jou ?

3280

3281 David: Iedereen hetzelfde. Dat is gelijk aan de bijtjes.

3282

3283 Enora : Is dat een positief ding ?

3284

3285 David: Ik vind het persoonlijk niet noodzakelijk. Als er geen mensen van buiten zijn, hier
3286 iemand moeten zien: « Ah ja, ik moet die persoon zoeken of die persoon zoeken. » Maar wij
3287 zijn één groep, een team dus wij zijn één team. Dat wij nu dezelfde kleren dragen of niet.
3288 Teamwerk moet ge zo doen. Dat is niet met uw kleren, maar met uw ingesteldheid.

3289

3290 Enora : Versterkt de werkkleding uw cohesie in het team ?

3291

3292 David: Nee.

3293

3294 Enora : Heb je het gevoel dat je tot een werkgroep behoort ?

3295

3296 David: Momenteel wel, want ik moet problemen oplossen, dingen die ik niet mag delen,
3297 bekijken. Dus voor het moment hoor ik wel bij de verdeling.

3298

3299 Enora : Stelt de werkkleding u in staat om u beter te situeren in het bedrijf ?

3300

3301 David: Nee.

3302

3303 Enora : Versterkt de werkkleding de teamgeest ?

3304

3305 David: Dat kan bij sommige mensen misschien wel, maar bij mij niet nee.

3306

3307 Enora : Denkt u dat de werkkleding de gemeenschap van werknemers kan versterken ? Met
3308 andere woorden, denkt u dat ze uw betrokkenheid bij een werk team kunnen versterken ?

3309

3310 David: Nee, ik denk dat het om de mentaliteit gaat. De mentaliteit van je mensen is veel
3311 belangrijker. Dan gaat het over welke kleren je draagt. Je moet de juiste mentaliteit in je
3312 hebben.

3313

3314 Enora : Hoe voelt u zich als u één collega in uw werkkleding ziet ?

3315

3316 David: Ja, neutraal. Als een collega werkkleding heeft of niet, blijf het voor mij gelijk.

3317

3318 Enora : Denkt u dat een baas die zijn jas draagt meer invloed op u heeft wanneer hij u een
3319 opdracht geeft over uw werk dan in de situatie waarin hij zijn werkkleding niet draagt ?

3320

3321 David: Nee.

3322

3323 Enora : Waarom niet ?

3324

3325 David: Ja, voor mij is het hetzelfde als met onze baas.

3326

3327 Enora : Zijn er situaties waarin u liever op een bepaalde opdracht reageerde dan op een andere
3328 ?

3329

3330 David: Als ik weet dat het goed is, neem ik zelf het initiatief om het te doen. Anderzijds, als ik
3331 twee verschillende richtlijnen krijg van twee leiders en dit zou kunnen leiden tot geschillen, dan
3332 overleg ik met beiden.

3333

3334 Enora : Vindt u dat de werkkleding van een verantwoordelijk persoon zichtbaar moet zijn ?

3335

3336 David: Ja, voor mij moet hij geen speciale werkkleding dragen dus.

3337

3338 Enora : Denkt u dat de werkkleding helpt om in geval van nood de verantwoordelijke personen
3339 in het magazijn te lokaliseren ?

3340

3341 David: Ja, vooral voor nieuwe mensen, denk ik. Maar voor mijn anciens niet. Maar nieuwe
3342 mensen dat hier nieuw hier wordt, werken hier misschien dan negentig mensen. Dan moet die
3343 misschien wel weten wie de vijf de chefs zijn. En die mensen zijn misschien de
3344 verantwoordelijke voor een dienst of zo. Dus voor nieuwe mensen kan dat handig zijn.

3345

3346 Enora : Heeft u liever dat uw baas of de leidinggevende zijn werkkleding draagt? Waarom of
3347 waarom niet ?

3348

3349 David: Voor mij blijft dat gelijk. Het is ook misschien iemand dat liever kiest zoals ik. Ja, ik
3350 weet niet, want vroeger droegen ze allemaal die uniform in hun oranje. Dan droeg het nog maar

3351 twee chefs, dan nog één chef, dan geen chef nu meer. Maar misschien is dat begonnen in de
3352 zomer, misschien als het warm is.

3353
3354 Enora : Wat wilt u van de kleur van de werkkleding? Wat is uw voorkeur qua kleuren? Neutrale
3355 kleuren of flitsende kleuren ?

3356
3357 David: Beter neutraal dan.

3358
3359 Enora : Waarom ?

3360
3361 David: Zo flashy, dat valt niet voor mij. Dat is zo overdreven. Want hier is het blauw. Ja, de
3362 gewone kleur is blauw. Hier hebben we blauwe pulls die we moeten vragen als er nog zijn. Ik
3363 weet het zelfs niet.

3364
3365 Enora : Wat is je mening ten opzichte van de kleur van de werkkleding van de chefs ?

3366
3367 David: Dat is te flash. Misschien is dat om mensen van ver zichtbaar te maken.

3368
3369 Enora : Volgens jou is dat goed of een beetje te veel ?

3370
3371 David: Een beetje te veel.

3372
3373 Enora : Ja en waarom denk je dat ?

3374
3375 David: Het is precies een wandelende wortel (lach).

3376
3377 Enora : Heeft u liever dat iedereen dezelfde werkkleding draagt ?

3378
3379 David: Nee.

3380
3381 Enora : Wat vindt je van een uniformiteit van kleding tussen de chefs en de werknemers ?

3382
3383 David: Nee, voor mij niet. Ik heb liever het individu.

3384
3385 Enora : Denkt u dat de kleur van de werkkleding van uw baas invloed op u heeft ? Bijvoorbeeld
3386 een opvallende kleur zoals fluorescent oranje tegenover een neutrale kleur zoals marineblauw
3387 of grijs bijvoorbeeld ?

3388
3389 David: Nee, bij mij blijft dat hetzelfde wat hij draagt. Vanaf moment dat hij goed zijn functie
3390 doet en dat als ik problemen heb dat ik bij hem terecht kan. Dan ben ik al content.

3391

3392 Enora : Wat denk je van de leiders die geen werkkleding dragen in het magazijn? Denk je dat
 3393 er een betekenis achter is ?

3394

3395 David: Ik vind dat ze ook mogen kiezen.

3396

3397 Enora : Verhoogt de kleur van de werkkleding van een overste uw stress of van andere collega's
 3398 ?

3399

3400 David: Nee, misschien als ik nog niet goed wakker ben en er komt zoiets oranje op mij af (lach).
 3401 Maar anders ? Nee.

3402

3403 Enora : Denkt u dat er kleuren zijn die geruststellend zijn dan andere als het om werkkleding
 3404 gaat ?

3405

3406 David: Ja, neutraler misschien. Want bij *Colruyt* hebben ze dat niet zo grijs met een oranje
 3407 bandje, denk ik. Dan is dat beter vind ik.

3408

3409 Enora : En waarom ?

3410

3411 David: Dat is gewoon te veel.

3412

3413 Enora : Dat is bijna precies het einde van het interview, maar ik heb nog twee vragen. Hebt u
 3414 persoonlijke ervaringen die u met mij kunt delen en die in verband zijn met wat we zojuist
 3415 gezegd hebben ? (Werkgewoonte, de hiërarchie binnen *Colruyt*, ondergeschikt zijn en de
 3416 invloed van de baas, enz.)

3417

3418 David: Wat dat er wel is, is dat die oranje jas van heel ver zichtbaar is. Daardoor heb ik veel
 3419 situaties gezien waar collega's een beetje gestresseerd waren dat ze hun job niet goed genoeg
 3420 deden toen de chefs aankwamen. Dat zijn situaties die ik al gezien heb. Nu doen ze dat niet
 3421 meer aan. Dan zijn er mensen die vragen hoe die wel en die niet. Waarom doet ze dat niet meer?
 3422 Dus dat mensen denken is dat om ons te bespioneren. Volgens mij is dat niet het geval.

3423

3424 Enora : Maar dat is logisch.

3425

3426 David: Ja, dat is ook hun nadeel ook. Want als ze rondkomen en als er mensen zijn die hun
 3427 werk niet doen, zien ze van ver « Oei, we gaan voordoen, want de chef komt ».

3428

3429 Enora : Wat zou voor u de ideale situatie zijn qua werkkleding hier in Lot? Heeft u enig advies
 3430 om de kwaliteit van het werk te verbeteren ?

3431

3432 David: Ja, als je iets nodig hebt, dat je niet te lang moet wachten, want er zijn mensen die soms
 3433 een vest vragen tegen de kou aan de kaai. Er zijn situaties geweest waarin ze zeggen: « ah nee,

3434 we hebben geen vest meer ». Ofwel situaties waar mensen een maand moeten wachten om een
 3435 vest te krijgen. Dus het moet er wel beschikbaar zijn. Als het koud is, moet je zien dat uw
 3436 mensen geen koud hebben. Als je nieuwe schoenen nodig hebt, vraagt je nieuwe schoenen. Als
 3437 je een T-shirt wil krijgen, want er zijn er al twee kapot of zo, moet die wel beschikbaar zijn.
 3438 Dat je niet zonder valt. Dat zou ideaal zijn.

3439

3440 Enora : Dat is alles. Dank je wel.

g) Retranscription de l'entretien n°7 – Lucia

3441 Enora : Je vais d'abord essayer d'en connaître un peu plus sur votre parcours professionnel. Quel
 3442 est votre rôle au sein de Colruyt ?

3443

3444 Lucia : Je suis magasinnière donc, mais bon, quand je suis arrivé ici, j'ai fait d'abord en
 3445 préparation machine, donc aller chercher avec une machine...

3446

3447 Enora : ... Rondhaling (préparation- traduction libre) ?

3448

3449 Lucia : Oui avec les BT, les toutes petites machines. Donc j'ai commencé par ça et bon un peu
 3450 partout, donc en multimédia, de temps en temps, en bas. Puis on est venu par ici, donc je suis
 3451 toujours resté dans la même fonction. Puis j'ai eu un peu des soucis de santé via mon épaule,
 3452 donc j'ai demandé à être transféré au « *verdeling* (la distribution - traduction libre) ». Le
 3453 « *Verdeling* », c'est la préparation manuelle avec des transpalette. Et c'est une simple
 3454 distribution donc pour un peu soulager. Mais bon depuis lors je suis resté là pour faire les
 3455 répartitions avec toutes les saisons : saisons de Noël, saisons de Saint-Nicolas, etc. Donc on
 3456 voyait tout avant les magasins je vais dire. Donc quand il y a les nouveaux jeux de mots
 3457 multimédia, c'est chez nous que ça vient d'abord, avant que ça aille au multimédia en haut. Donc
 3458 on prépare les nouvelles ventes, ou les nouveaux arrivés je vais dire, dans les magasins comme
 3459 maintenant où on est occupés à préparer Noël. Donc les magasins reçoivent déjà maintenant
 3460 des palettes avec Noël pour préparer leur magasin pour leurs ventes. Donc nous on est déjà un
 3461 mois ou deux mois avant les dates précises, comme Halloween. Nous c'est déjà presque fini,
 3462 mais pour les magasins ça commence seulement voilà. Donc c'est un peu le genre du « *verdeling*
 3463 (la distribution - traduction libre) », l'explication du comment au travail quoi.

3464

3465 Enora : Et c'est donc ce sont les palettes que vous faites pour envoyer en magasin.

3466

3467 Lucia : Voilà. Donc c'est la même chose comme préparation machines, sauf que ça reste chez
 3468 nous et on empile ce « tout ».

3469

3470 Enora : Sur les palettes.

3471

3472 Lucia : Tout, tout ce qu'il y a. Que ce soit jouet, que ce soit *Lego*, que ce soit *Playmobil*. Donc
 3473 c'est vraiment le mélange. Mais il y a plusieurs « allées » je vais dire, plusieurs espaces. Donc
 3474 il y a le multimédia urgent, avec les réparations aussi parce qu'on reçoit les réparations des
 3475 clients. Donc ça, c'est une allée vraiment spécifique pour tout ce qui est urgent, je vais dire. Et
 3476 alors on a les autres, donc il y a les livres, donc ça c'est chez nous aussi la distribution. Tout ce
 3477 qui est petits articles, donc qu'on les petites rouges à lèvres ou les petits vernis à ongles, enfin
 3478 tous des petits trucs comme ça, ça aussi c'est encore un autre circuit. C'est vraiment dispatché
 3479 sur les palettes. Mais bon, des fois on doit les assembler si on en a pas beaucoup. Donc
 3480 automatiquement on a une grande palette, mais on a les deux circuits ensemble. Donc si nous
 3481 prenons, je vais dire, une hauteur de 1m20 de la palette et qu'il y a trois ou quatre bacs qu'on
 3482 sait mettre dessus avec les livres, on rajoute tout ensemble pour avoir une palette plus
 3483 volumineuse. Comme ça le magasin a quand même le tout ou sinon c'est chacun sa palette si
 3484 c'est vraiment de trop. Donc c'est seize bacs maximum pour le magasin et la palette, c'est une
 3485 certaine hauteur aussi. Parce que bon, quand on est petite, faut quand même savoir filmer au-
 3486 dessus. Voilà, mais ça c'est le verdeling, c'est vraiment le tout. Il y a les displays qui viennent
 3487 chez nous, il y a les consoles *Playstation 5* qui viennent chez nous. Quand il y a une nouveauté
 3488 des jeux de *PlayStation 5*, c'est en priorité, donc on doit faire passer. Il y a des bonbons. Donc
 3489 tout ça, ça vient, ça vient chez nous.

3490

3491 Enora : Ah, c'est le *food* aussi chez vous ?

3492

3493 Lucia : Oui, mais juste les bonbons, hein, il y a pas autre chose. Ça c'est d'office prioritaire.
 3494 Parce que bon, il y a une date de péremption dessus. Donc ça, on vient juste de terminer
 3495 aujourd'hui. Donc voilà, on tâche ce qui est vraiment prioritaire de passer devant. Donc on sait
 3496 ce qu'on peut faire. Bon, maintenant on vient là tantôt de recevoir des folders, donc des
 3497 magazines. Donc ça, ça va être prioritaire aussi. Donc on va d'abord faire ça, donc on va laisser
 3498 tomber notre petite allée, où l'on était occupé et on va se mettre à une ou deux personnes sur ce
 3499 qui est urgent. Comme ça, tous les magasins sont distribués. Demain ça peut déjà partir et
 3500 demain déjà, il y a une partie des magasins qui peuvent l'avoir. Il y a des magasins qui partent
 3501 le matin que déjà l'après-midi ou avant midi, le camion est déjà au magasin et ils ont déjà leurs
 3502 fournitures pour peut-être le lendemain à mettre dans le magasin. Je ne sais pas comment ça se
 3503 déroule. Parce qu'on a un planning aussi, on appelle ça « *le release* » aussi bien en release qu'en
 3504 transport. On a le planning que la personne du quai fait avec les heures des camions. Donc nous
 3505 on doit suivre et donner les numéros des magasins, parce que nous on travaille avec les numéros
 3506 avec le nom du magasin à côté. Et on sait voilà que je vais dire, Denderleeuw part à 9 heures,
 3507 on a 1h de préparation pour faire la palette pour que, avant que le camion commence à charger,
 3508 ou même s'il est déjà occupé à charger et qu'on a encore une palette, on téléphone à la
 3509 responsable : « tiens est-ce que tu as encore la remorque qui est là ? ». Si elle dit oui je dis :
 3510 « ah ben attends si t'as encore une palette en plus ». Sinon ben alors c'est pour le lendemain
 3511 quoi. Surtout maintenant cette période-ci c'est les 48 magasins, donc c'est les 48 qui partent tous
 3512 les jours. Donc si on n'a pas beaucoup aujourd'hui, c'est pas grave, on tient. Et on le donne le

3513 lendemain ou le surlendemain s'il n'y a pas beaucoup non plus, ça c'est à nous à gérer là-bas
3514 quoi.

3515

3516 Enora : Ok. Et c'était quoi votre parcours avant d'arriver chez Colruyt ?

3517

3518 Lucia : Ouuh mon parcours, à l'âge de 18 ans donc j'ai eu mon certificat d'art floral, donc
3519 normalement je devrais être fleuriste. Donc je suis tout à fait à l'opposé de ce que je devais faire.
3520 Et puis bon, pour finir, comme tous les jeunes, un premier travail qui vient ben on prend, on
3521 essaie, si ça va, on reste.

3522

3523 Enora : Donc ça fait combien de temps que vous travaillez ici ?

3524

3525 Lucia : Euh moi ça va faire bientôt quinze ans.

3526

3527 Enora : Quinze ans ? Vous avez commencé directement après vos 18 ans ?

3528

3529 Lucia : Non, non, non. J'ai fait trois jobs avant. Autre chose, j'ai travaillé à la gare du midi, puis
3530 j'ai encore été nettoyeuse pendant onze ans dans une société de meubles. Mais pour les patrons,
3531 en privé. Donc là, j'ai travaillé onze ans. Et puis bon, il y a eu des problèmes familiaux, comme
3532 on a tous les problèmes familiaux, donc, puis ils ont pris leur pension, donc je n'ai pas été mise
3533 à la porte, mais bon, on avait plus besoin de moi. Bon de là, je suis venue ici et depuis lors je
3534 reste ici (rires).

3535

3536 Enora : Mais du coup, pour rentrer dans le vif sujet de mon travail, vous portez l'habit de
3537 travail ?

3538

3539 Lucia : Oui, de temps en temps (rires).

3540

3541 Enora : La veste, les chaussures de sécurité ?

3542

3543 Lucia : Oui.

3544

3545 Enora : Vous portez aussi autre chose que la veste ?

3546

3547 Lucia : Normalement, j'ai encore des polos, mais ça je mets quand c'est plutôt l'été avec le
3548 magasin *DreamLand* dessus (le logo). Donc ça dépend où je suis. Si j'ai assez chaud, alors je
3549 mets quelque chose comme maintenant j'ai un « courtes manches ». Sinon bon c'est un pull,
3550 mais normalement j'ai des pull aussi de *DreamLand*, mais des fois je les mets, des fois je les
3551 mets pas. Ça dépend.

3552

3553 Enora : Est-ce que vous aimez bien l'habit de travail du coup ?

3554

3555 Lucia : Ben oui. Mais bon, je dis maintenant que je suis dans une période où j'ai beaucoup
 3556 chaud, donc j'ai besoin de plus de, je ne vais pas dire des habits légers mais, que je me sente
 3557 plus à l'aise dedans. Mais bon maintenant d'ici lundi j'ai demandé pour me changer de
 3558 poste, donc je vais être au quai, à charger les camions, donc là ça va être autre chose, je vais
 3559 être plus dans le froid. C'est ça, faut voir les emplacements où on est pour travailler, c'est ça
 3560 qu'il y a. Si on est sur une machine, on est tout le temps sur une machine, on a le vent de la
 3561 machine, donc du coup on va mettre quelque chose de plus chaud. Où moi je suis, j'ai ma veste
 3562 oui, mais il y a des fois je l'enlève parce que j'ai trop chaud. Ça, ça dépend le secteur quoi.

3563

3564 Enora : Que pensez-vous que l'habit de travail apporte au sein de l'entreprise du coup ?

3565

3566 Lucia : Ben déjà une chose, c'est qu'on ne doit pas salir les nôtres (rires), donc on ne doit pas
 3567 abîmer nos habits à moins qu'on ait des habits qu'on peut dire oui « fourte », ça c'est pour le
 3568 travail, je vais mettre ça. Comme les pantalons, si ce sont des pantalons usés ou quoi, oui on
 3569 peut l'employer pour le travail, on doit pas mettre des habits plus convenables. Pour moi c'est
 3570 chacun son choix. Mais oui, pour moi ça peut être bien qu'on ait peut-être plus d'habits travail.
 3571 Oui, c'est chacun son choix, mais l'imposer là je ne sais pas si ça devrait, bon on devrait s'y
 3572 adapter, si ça devait venir je vais dire. Mais bon pour moi c'est chacun son choix. Moi je peux
 3573 être aujourd'hui comme ça et demain avec le T-shirt de *DreamLand*.

3574

3575 Enora : Et du coup si on l'impose ?

3576

3577 Lucia : Et bien on fera avec. Si, ça devait venir qu'on l'impose, ben oui, on le mettra et c'est
 3578 tout. Si on veut garder sa place, j'estime qu'on doit suivre ce qu'on demande. Et comme
 3579 maintenant ici, on nous a parlé qu'on va faire des « shifts », donc ça va être d'ici peut être deux
 3580 ans ou d'ici peut-être trois ans, mais bon voilà, on le sait. Donc c'est à nous à dire « oui » ou
 3581 « non » si on va le faire ou si on va pas les faire. Voilà, ça va venir comme ça. Ben voilà, on
 3582 sait rien y faire. Ouais, si on ne le fait pas, ben on cherche notre travail ou bien on fait avec,
 3583 hein. Mais moi j'ai pas de problèmes là-dessus. Donc si on nous dit : « voilà, dans deux mois,
 3584 il faut mettre tel habit, on mettra tel habit ».

3585

3586 Enora : Et comme justement il n'est pas imposé, on vous l'a conseillé directement quand vous
 3587 avez commencé à travailler l'habit de travail ?

3588

3589 Lucia : Non.

3590

3591 Enora : Et vous auriez aimé qu'on vous le propose, qu'on vous explique un peu ?

3592

3593 Lucia : Pffff. Pas spécialement non, parce que comme je le vois pas qu'il était déjà imposé,
 3594 pour moi il n'y avait pas de problèmes. Oui après on a une fois vu qu'on pouvait avoir des petits
 3595 polos, donc moi j'ai fait la demande pour savoir si c'était possible d'avoir un ou deux polos. Et
 3596 voilà, on me les a procurés et c'est tout quoi. Ça je dis, c'est toujours un choix.

3597 Enora : Et si justement, demain on le supprimait totalement de l'entrepôt, l'habit de travail ?

3598
3599 Lucia ; Pour certains, ce serait peut-être bien, pour d'autres peut-être pas. C'est ça que je dis,
3600 c'est toujours un choix. Il y a peut-être qui vont rouspéter parce que il y a beaucoup de collègues
3601 qui l'ont, les pulls ou les polos, peut-être qu'eux ils vont dire : « ah oui mais non, moi je préfère
3602 avoir pour ne pas abîmer mes habits » tandis que les autres, c'est des habits où ils peuvent dire
3603 : « ouais bon moi il y a peut-être un trou dedans, ça m'est égal ». Voilà, c'est pour ça que je dis,
3604 c'est toujours un choix.

3605
3606 Enora : Et admettons que vous portiez un habit de travail différent d'un collègue, parce que ce
3607 collègue-là exerce une autre fonction. Comment vous vous sentez vous en général vis-à-vis de
3608 ce collègue, que ce soit un chef ou quelqu'un d'un autre service ?

3609
3610 Lucia : Bah je serai toujours la même personne. C'est que ce secteur-là aura cet habit de travail,
3611 et peut être un autre secteur, un autre habit de travail. On peut les différencier à ce moment-là,
3612 mais dire « ah ce secteur, c'est avec telle ou telle fonction ». Je vais dire ça comme ça, ou comme
3613 avec les chefs avant, ils avaient leurs tabliers oranges, donc on les voyait de loin. Donc on
3614 savait dire : « tiens voilà, il y a le chef qui arrive ». Bon maintenant, ils arrivent normaux
3615 (habillés de manière personnelle). Donc voilà, c'est leur choix aussi. Et moi je préfère qu'ils
3616 soient là avec leurs habits, qu'on les voit arriver. Pas spécialement pour dire voilà : « ah tiens il
3617 arrive, on va travailler », non, mais à ce moment-là, moi j'ai un visuel de dire : « tiens, il y a un
3618 chef qui est là si j'ai besoin pour lui parler ou demander des questions ». Voilà, je vais dire un
3619 point orange, un point de référence pour dire : « bah tiens voilà, il y a un chef qui arrive, je peux
3620 aller parler ». Avant, ça m'aidait un petit peu, mais maintenant...

3621
3622 Enora : De tout façon on en parlera juste après. Est-ce que si un chef arrive avec sa veste, ça
3623 vous fait quelque chose ?

3624
3625 Lucia : Non, pas du tout.

3626
3627 Enora : Vous préférez qu'il arrive avec sa veste plutôt qu' en T-shirt, par exemple ?

3628
3629 Lucia : Ben moi j'ai été habitué qu'ils avaient toujours leur veste.

3630
3631 Enora : Moi aussi, au début ils la mettaient tout le temps. La question qu'on se pose maintenant,
3632 c'est pourquoi ils la mettent plus ?

3633
3634 Lucia : Voilà. ça c'est depuis, je me suis dit : « tiens ils portent plus leur veste ». Peut-être qu'il
3635 fait trop chaud. Mais je ne sais pas pourquoi. Donc on ne sait pas pourquoi, même le bâtiment
3636 ne sait pas pourquoi. Mais bon qu'il arrive en T-shirt, en pull ou avec sa veste orange, ça restera
3637 toujours un chef hein.

3638

3639 Enora : Et vous, vous sentez vous même dans l'habit de travail? Admettons que si vous ne le
 3640 portez pas bien, je pose la question dans le sens où on vous l'impose dès demain ?

3641
 3642 Lucia : Donc si maintenant je le porte pas et que demain on me l'impose pas, non pour moi je
 3643 me sentirais toujours la même personne. Je reste toujours la même personne et je reste toujours
 3644 fidèle à mon travail. Donc je ne vois pas pourquoi je devrais changer parce qu'on me l'impose.

3645
 3646 Enora : Et est-ce que vous sentez que l'habit de travail peut même renforcer la personnalité,
 3647 l'implication dans la fonction ?

3648
 3649 Lucia : Entre collègues, non. Vis-à-vis d'un chef ou d'un responsable, peut être oui, on sait que
 3650 là, ils ont une fonction plus haute que nous. Donc moi, j'estime que voilà, si les chefs ont leur
 3651 veste orange, comme on appelle maintenant les pilotes, ils ont une autre couleur de veste je
 3652 veux dire, on sait les différencier. Voilà, « ça c'est les chefs, ça c'est les responsables ». Mais
 3653 nous, en étant ouvriers, non, moi je ne vois pas de changements à ce moment-là. Pour moi, je
 3654 verrai : « celui-là est moins responsable que l'autre ». Mais ça ne me dérange pas qu'ils soient
 3655 distincts.

3656
 3657 Enora : Et est-ce que justement la hiérarchie, cette hiérarchisation-là par l'habit de travail, ça
 3658 engendrerait pas du stress ?

3659
 3660 Lucia : Pour moi non. Parce que pour moi qui l'ait ou qu'il ne l'ait pas, il restera toujours mon
 3661 chef. Donc comme on dit : « l'habit ne fait pas toujours le moine » (rires). Non, moi de question
 3662 de ça, ça ne me dérange pas du tout. C'est ça que je dis, c'est chacun son choix.

3663
 3664 Enora : Et quel lien entretenez-vous avec vos collègues en général ?

3665
 3666 Lucia : Oh ça dépend, il y a des hauts, il y a des bas. Il y a des discussions qui ne sont pas
 3667 toujours... L'un est d'accord, l'autre n'est pas d'accord. Donc ça, il faut en discuter, hein, bon.
 3668 C'est ça qu'il y a dans le secteur où je suis, il y a toujours une personne responsable du groupe.
 3669 Donc si nous cette personne nous dit : « voilà, tu dois faire cette tâche-là, et toi, cette tâche-
 3670 là », on l'écoute. Si on a plus de travail dans la tâche qu'elle nous a donné, c'est chez elle qu'on
 3671 va, puisqu'elle, elle est responsable du groupe, pour nous donner une autre tâche. Mais on ne
 3672 va pas nous aller décider, ou peut-être lui proposer lui dire « écoute voilà, là il y a plus (+) de
 3673 travail, est-ce que comme moi j'en ai plus, je peux aller aider là ? ». Si elle dit oui, elle dit oui.
 3674 Si elle dit non, ben elle nous donne une autre tâche de travail et c'est tout. Mais on doit toujours
 3675 demander à la personne qui est responsable du groupe. Surtout chez nous au *rondhaling* (la
 3676 préparation - traduction libre), ils doivent demander au pilote quand ils ont plus de travail, c'est
 3677 eux. Chez nous, c'est un coordinateur comme on appelle ça. Donc voilà c'est « plus haut que
 3678 nous », mais plus bas que les chefs.

3679

3680 Enora : Et justement, quand vous observez un chef de service passer avec un habit de travail
 3681 différent du vôtre, vous ressentez quoi? Ça peut être positif comme négatif hein.

3682
 3683 Lucia : Non, ça va, ça reste toujours la même personne. C'est ça que je dis, ça peut aider à dire:
 3684 « voilà, ça c'est la responsable du bâtiment, je vais dire et puis tu as cette couleur-là, qui est
 3685 chef ». Donc ça pourrait être plus intéressant aussi pour les jeunes quand ils viennent. Les
 3686 nouveaux arrivants ou bien les étudiants, de dire : « voilà, ces personnes avec tel habit, c'est un
 3687 responsable du bâtiment et telle personne avec telle couleur, c'est un chef ». Parce que quand
 3688 on leur dit : « ah oui mais il faut aller chez tel nom, c'est un chef » alors ils nous regardent d'air
 3689 de dire : « c'est qui ça? ». Ah ben oui, donc on ne sait pas les différencier à ce moment-là.

3690
 3691 Enora : Et est-ce que du coup, par rapport à ce que tu dis, le système de l'habit de travail permet
 3692 une meilleure organisation ? Autrement dit, se reconnaître dans les différentes fonctions permet
 3693 de faciliter le travail ?

3694
 3695 Lucia : Faciliter le travail ? Oui, peut-être pour le même groupe. Pour les autres personnes qui
 3696 ne sont pas dans le secteur, ils savent direct chez qui doivent aller pour poser une question. Ça
 3697 serait peut-être bien, parce que quand ils viennent, c'est : « ah ouais mais tu dois aller chez telle
 3698 personne » alors c'est : « oui mais c'est qui? ». Alors nous on doit chercher pour voir où elle est.
 3699 Tandis que si elle avait une simple veste d'une couleur, on pourrait dire : « ben oui, voilà, c'est
 3700 la personne avec ça, avec une veste de telle couleur ». Et comme je disais pour les jeunes ce
 3701 serait plus facile, on pourrait directement voir chez quelle personne on pourrait demander quoi.

3702
 3703 Enora : Et est-ce que vous aimez le fait de distinguer cet habit de travail en fonction du poste ?

3704
 3705 Lucia : Oui, pour moi, ça serait une bonne idée. Surtout aussi bien pour nous, que pour les
 3706 jeunes, pour tous les nouveaux arrivants quoi. Parce que bon, quand tout le monde a ses
 3707 vêtements personnels, ce n'est pas évident de trouver la personne.

3708
 3709 Enora : Et est-ce que vous sentez que vous travaillez d'une manière différente quand votre chef
 3710 vient vous observer ?

3711
 3712 Lucia : Non, pas du tout. Parce que bon, mon travail, je sais bien de moi-même qu'il est bien
 3713 fait. Donc je ne vois pas pourquoi je devrais changer parce qu'il est à côté de moi ou non. Je
 3714 continue toujours ma manière de travailler.

3715
 3716 Enora : Et est-ce que l'habit de travail a des significations selon vous ? Par exemple, vous voyez
 3717 un groupe de travailleurs porter le même habit. Qu'est-ce que cela signifie pour vous ?

3718
 3719 Lucia : Ben qu'ils ont peut être la même fonction, c'est tout.

3720
 3721 Enora : Et est-ce que vous pensez que l'habit de travail va renforcer la cohésion dans l'équipe ?

3722 Lucia : Il y aura peut-être « des » qui seront peut-être pas d'accord, d'autres qui seront d'accord.
 3723 Ça c'est à voir comment la personne qui porte cet habit de travail se manifeste. Je vais dire ça
 3724 comme ça. Si elle reste la même personne comme on l'a connu sans l'habit de travail, je pense
 3725 que là y aurait peut-être pas de problèmes. Mais si on lui donne un habit de travail et que la
 3726 personne change en ayant cet habit de travail, en étant à la même fonction, là il y aurait peut-
 3727 être des petits problèmes. C'est ça que je dis, c'est la personne qui devrait peut-être pas changer.

3728
 3729 Enora : Et est-ce que vous sentez que vous appartenez à un groupe de travail ici ? Est-ce que
 3730 vous vous êtes intégrés dans un groupe de travailleurs ici ?

3731
 3732 Lucia : Oui, où moi je travaille je suis dans un groupe.

3733
 3734 Enora : Et c'est lequel alors comme groupe ?

3735
 3736 Lucia : Maintenant je suis au *verdeling*. Pour le moment je remplace la personne qui est en
 3737 congé. Donc pour ainsi dire je fais sa fonction mais je ne suis pas pour cette fonction, donc je
 3738 ne suis pas nommée pour cette fonction. Je la remplace parce que je sais faire un peu de son
 3739 travail, mais ce n'est pas pour ça que j'ai changé. C'est pas pour ça que même si j'ai cette veste,
 3740 quand je distribue, j'ai cette veste-ci, c'est pas pour ça que mon caractère a changé. Je prends
 3741 tout le monde de la même manière, que quand je suis comme eux pour distribuer, ou comme
 3742 aujourd'hui toute cette semaine que c'est moi qui les dirige. Donc pour moi il n'y a rien qui
 3743 change. Si pour eux, il y a peut-être un changement, c'est leur décision. Mais pour moi non. Je
 3744 suis telle comme je suis, que je distribue ou comme maintenant la fonction que je remplace ma
 3745 collègue qui est normalement coordinatrice. Pour moi j'ai pas changé, si pour les autres ils
 3746 pensent que oui, ben ça c'est leur décision. Mais si moi je dis voilà, comme là tantôt j'ai enlevé
 3747 trois personnes d'un endroit parce que je dois les mettre sur une autre tâche, ben j'ai été chez
 3748 ces trois personnes, j'ai dit : « écoute, voilà, tu termines ton travail et puis tu vas chez mon autre
 3749 collègue (parce que comme moi je devais venir ici), lui va t'expliquer le travail qu'on va te
 3750 donner ». Donc moi, il n'y a rien qui change.

3751
 3752 Enora : Et qu'est ce qui fait qu'alors vous vous sentez appartenir à un groupe, enfin à ce groupe
 3753 ?

3754
 3755 Lucia : Ben on doit travailler tous ensemble, on doit s'aider, quand on a un problème de
 3756 comptage où on peut demander à un collègue, pas toujours demander à la responsable si elle
 3757 est occupée. On est là pour s'aider l'un l'autre. Donc où je suis, j'appartiens à ce groupe. Si on
 3758 me met pendant deux jours en préparation avec une machine, ben j'appartiens à ce groupe-là.
 3759 Donc si un de ce groupe en préparation machine a un souci, ben je sais que je peux aller l'aider.
 3760 Voilà. Donc où je suis, j'appartiens. Si je suis en haut, ben si là il y a un souci ben si je sais aider
 3761 là, ben je vais être là.

3762

3763 Enora : Et vous pensez que l'habit de travail peut renforcer la collectivité des travailleurs ?
3764 Autrement dit, pensez-vous qu'il peut renforcer votre implication dans l'équipe ?

3765

3766 Lucia : Non, pas spécialement.

3767

3768 Enora : Et quel sentiment vous éprouvez lorsque vous voyez un collègue porter l'habit de travail
3769 (qu'il soit le même ou différent du vôtre) ?

3770

3771 Lucia : Rien du tout, ça reste toujours le même collègue.

3772

3773 Enora : Et pensez-vous qu'un chef qui porte sa veste a plus d'impact sur vous ou sur vos
3774 collègues quand il donne un ordre sur votre travail ou une directive, que dans la situation où il
3775 n'en porte pas ?

3776

3777 Lucia : Non. Mais ça, comme je dis là tantôt, ça dépend de la personne.

3778

3779 Enora : Pour vous non mais vous pensez qu'un collègue...

3780

3781 Lucia : ...ça peut avoir un impact sur quelqu'un d'autre qui est peut-être un peu plus sensible.

3782

3783 Enora : Dans quel sens ?

3784

3785 Lucia : Je vais dire que quand il le voit et qu'il n'a pas sa veste « ah ben oui, ça va, je vais le
3786 faire » tandis que s'il a sa veste, c'est : « oh oui, d'accord, le chef là ». Sa manière va peut-être
3787 changer.

3788

3789 Enora : Oui dans son comportement au travailleur.

3790

3791 Lucia : Oui, voilà, moi c'est-ce que je pense. Bon ici moi je les ai vus sans vestes, je les ai vus
3792 avec vestes donc ils restent toujours les mêmes, qu'ils soient là, qu'il soient pas là. De temps en
3793 temps je le taquine un petit peu, de temps en temps ils me taquent un petit peu. Mais ça reste
3794 toujours mon chef. Je suis toujours avec un respect total même si il doit des fois me rouspéter
3795 dessus s'il est pas content ou ben voilà, c'est toujours mon chef. Qu'il soit avec cet habit ou
3796 qu'il soit pas avec cet habit. Mais je reste toujours sur la même ligne.

3797

3798 Enora : Et est-ce que s'il avait le même habit que vous admettons les mêmes vestes que les
3799 ouvriers et les employés, mais qu'il y avait juste une toute petite distinction, que c'était pas aussi
3800 orange fluo. Vous pensez que la consigne ou l'ordre aurait moins d'impact ?

3801

3802 Lucia : Moi personnellement, non, ça restera la même chose. Mais ça je dis, ça dépend des gens,
3803 ça dépend du caractère des gens aussi.

3804

3805 Enora : Et est-ce que vous avez des situations où vous avez préféré répondre à une directive
 3806 plutôt qu'à une autre ?

3807
 3808 Lucia : Je vais dire, quand on me donnait une directive, je disais toujours : « oui, mais est-ce
 3809 que ce n'est pas possible de faire dans cette (autre) directive? ». On avait toujours une
 3810 discussion de peut-être faire mieux comme ça, ou peut-être mieux comme ça. Et on voit comme
 3811 là tantôt, voir avec les displays de quelle manière on allait les travailler et pour pas mettre en
 3812 danger les personnes, on a décidé de les mettre dans une allée qu'on emploie pas. Là, ils sont
 3813 sécurisés et ils vont les travailler là. Donc il y a eu « la responsable du quai » et mon collègue
 3814 qui m'aident à faire le coordinateur, je vais dire, donc on était à trois et pour finir à trois, on est
 3815 arrivés sur la même décision. Elle avait demandé de mettre sur une palette les deux displays, je
 3816 dis : « oui mais si on peut les mettre sur deux displays ici, ok, on peut les travailler ici ». Et puis
 3817 quand j'ai appelé mon collègue j'ai dit : « voilà, il y a cette proposition-là ». Il dit : « oui c'est
 3818 bon, mais moi je propose ça, à moins que ». Puis en discutant je dis : « oui mais y a une allée
 3819 qui va être libre, on peut peut-être les mettre là ». Ah ben oui, alors on peut les mettre là. Il faut
 3820 beaucoup parler entre nous, il faut savoir discuter, il faut savoir dire : « voilà, moi j'ai cet avis-
 3821 là, est-ce que ça c'est bon ou pas ? Est-ce que toi t'as pas une autre manière ? ». Et on va prendre
 3822 le meilleur et le plus sécurisant aussi. Et voilà à nous trois on est arrivé à dire : « bah oui, on
 3823 va les mettre dans l'allée et on va les distribuer là et ils sont tranquilles, ils ne sont pas avec les
 3824 machines qui passent de gauche à droite ». Parce que bon, c'est assez dangereux aussi, donc ça
 3825 a été pris à trois et on est arrivés tous les trois au même point.

3826
 3827 Enora : Et pensez-vous que l'habit de travail d'une personne responsable doit être mise en
 3828 évidence ?

3829
 3830 Lucia : Ça pourrait. D'autant que la personne veuille bien accepter une tenue de travail, pour
 3831 moi ça se pourrait que le responsable du quai ou le responsable de la réception ou le responsable
 3832 où moi je travaille, pourraient avoir quelque chose de pas énorme mais quelque chose pour
 3833 qu'on puisse les voir.

3834
 3835 Enora : Peut-être pas une veste orange fluo flash, mais un petit truc qui permette de distinguer
 3836 des autres travailleurs ?

3837
 3838 Lucia : Oui. De toute façon, la plupart du temps c'est quelque chose de fluo ou bien des couleurs,
 3839 mais bon.

3840
 3841 Enora : Ou une bande fluo ? Enfin ça peut être n'importe quoi.

3842
 3843 Lucia : Oui, ça peut être n'importe quoi. Mais pour moi, ça pourrait être bien comme ça on
 3844 devrait pas chercher « tiens, où il est ? ».

3845

3846 Enora : Et pensez-vous que l'habit de travail aide à situer les personnes responsables dans
3847 l'entrepôt en cas de besoin ? Donc là, ça rejoint un peu la question en fait.

3848
3849 Lucia : Oui. Comme je vous le disais là tantôt, surtout avec les étudiants qu'on voit arriver la
3850 semaine prochaine ou pendant les fêtes de Noël ou les grandes vacances.

3851
3852 Enora : Et donc le chef ou le responsable, vous préférez qu'il porte son habit de travail ?

3853
3854 Lucia : Moi personnellement, oui.

3855
3856 Enora : Parce que ça vous aide justement avec tout ce que vous avez dit, à situer les personnes,
3857 à les voir de loin, peut-être aussi ?

3858
3859 Lucia : À les voir de loin que si bon, j'en ai besoin, et prenons qu'il passe une fois et que je me
3860 dise : « tiens, je l'ai vu passer là, donc je sais qu'il est en orange », je me dis : « est-ce qu'il va
3861 passer là pour que je sache l'interpeller, pour lui parler ou lui poser une question ? ».

3862
3863 Enora : Et du coup, en parlant de la couleur, que pensez-vous de la couleur de l'habit de travail
3864 en général ? Donc privilégiez-vous plutôt les couleurs neutres ou les couleurs plus flashy ?

3865
3866 Lucia : Comme ils avaient maintenant, orange bon, c'est le groupe *Colruyt*, donc c'est la couleur
3867 je suppose. Mais bon, flashy non, pas tellement non, je le verrais pas en vert fluo ou en...

3868
3869 Enora : Mais là c'est déjà orange fluo.

3870
3871 Lucia : Ça pourrait être peut-être juste être orange, mais pas fluo. Voilà.

3872
3873 Enora : Et pourquoi pas fluo ?

3874
3875 Lucia : Je sais pas, ça pourrait peut-être trop.

3876
3877 Enora : Trop flash ?

3878
3879 Lucia : Trop flash, oui.

3880
3881 Enora : Et vous pensez justement que le fait que ce soit orange et flash, ça peut engendrer du
3882 stress pour certaines personnes ?

3883
3884 Lucia : Peut-être, oui. Parce que bon, il y a des fois des personnes qui sont peut-être en train de
3885 parler un petit peu ou de parler trop longtemps, et voilà une fois qu'ils voient, il y a « ouille!
3886 Attention, le chef là » et hop ils changent directement de comportement. Ben non, premièrement
3887 il t'a déjà vu de loin, t'étais déjà occupé à parler, donc je ne vois pas pourquoi réagir autrement,

3888 parce que tu l'as vu plus près. Oui, il faut être logique quand même. Il y a une fois une personne
 3889 qui m'a dit : « ah oui regarde la cheffe arrive », je dis : « oui et alors, il est où le problème ? ». Il
 3890 va passer et il va continuer, hein. Je dis : « si il te demande quoi, ben tu dis que tu demandais
 3891 quelque chose, un conseil ». Voilà, c'est tout.

3892
 3893 Enora : Mais du coup, est-ce que c'est pas cette couleur-là qui fait que ça engendre encore plus
 3894 de stress ?

3895
 3896 Lucia : Possible. Mais bon, à moins qu'ils veulent un habit avec des fleurs (rires).

3897
 3898 Enora : Et vous préférez que tout le monde porte le même habit de travail ? Qu'il y ait une
 3899 certaine uniformité dans l'habit ?

3900
 3901 Lucia : Non, pas spécialement. On ne va pas aller s'habiller comme au collège où tout le monde
 3902 a le même costume. Non, ça c'est un choix. Mais bon, si *DreamLand* c'est bleu avec l'insigne
 3903 *DreamLand* et les trucs, ben oui, ça sera pas tout le monde le même pull ou le même T-shirt.
 3904 Voilà, on ne va pas aller dire : « ah ouais mais toi tu veux du rose ou toi tu veux du vert ? ».
 3905 Non, la couleur est comme ça, c'est pour tout le monde la même chose.

3906
 3907 Enora : Et du coup, vous avez remarqué que le chef y portait de moins en moins la veste et
 3908 selon vous, c'est quoi les significations derrière ?

3909
 3910 Lucia : Ben je ne sais pas.

3911
 3912 Enora : Il n'y a pas une petite idée ou une réflexion des choses qui se sont dites ?

3913
 3914 Lucia : Non, là-dessus on ne sait pas, je vais dire du jour au lendemain. Moi j'ai pensé qu'il
 3915 faisait trop chaud. Parce que bon, c'est quand même quelque chose d'assez épais, je pense. Leur
 3916 habit de travail devrait peut-être être un peu plus léger.

3917
 3918 Enora : Et du coup, vous pensez qu'il y a des couleurs plus rassurantes que d'autres au niveau
 3919 de l'habit de travail par rapport à la tenue du chef par exemple, qui pourrait peut-être être plus
 3920 rassurante que l'orange fluo ? Vous êtes pas obligé de sortir une couleur, mais je veux dire, est-
 3921 ce que vous pensez qu'il pourrait y avoir éventuellement une autre couleur plus rassurante que
 3922 le chef pourrait porter ?

3923
 3924 Lucia : Peut-être oui. Pour distinguer, mais laquelle ? Il y a des il y a des couleurs je sais que
 3925 bon, comme quand on repeint un intérieur, il y a des couleurs auxquelles on doit faire attention
 3926 qui sont assez « provocantes » je vais dire, et qui ne peuvent pas être dans telle pièce ou dans
 3927 telle pièce. Mais je pense que c'est peut être la même chose de trouver une couleur agréable,
 3928 qui est aux yeux de tout le monde, qui ne stresse pas tout le monde, pas trop chaud non plus.

3929 Non, il faut voir. Faire oui, peut-être quelque chose de plus léger. Peut-être un genre de gilet ou
 3930 je ne sais pas. Je ne pourrais pas dire ce qu'on pourrait faire.

3931
 3932 Enora : Donc voilà, on arrive plus ou moins à la fin de l'entretien. Est-ce que vous avez des
 3933 expériences personnelles à me partager qui sont en lien avec tous les thèmes qu'on vient
 3934 d'aborder comme l'habit de travail, la hiérarchie au sein du groupe Colruyt, le fait d'être
 3935 subordonné, l'influence des chefs, etc. ?

3936
 3937 Lucia : Non parce que où j'ai travaillé avant, j'étais quasi seule donc j'étais « chef de moi-
 3938 même ». Mais non, pas spécialement parce que bon, moi c'est la première fois dans ma vie que
 3939 je travaille vraiment dans une grande société où il y a beaucoup de monde, et qu'il y a beaucoup
 3940 d'endroits spécifiques pour certaines tâches de travail. Donc je me suis adaptée à ça, hein, c'est
 3941 pas ça. Mais non, vraiment, en dehors d'ici, non, j'ai jamais eu d'autres endroits pour avoir de
 3942 tenue de travail. Non, pas spécialement.

3943
 3944 Enora : Et du coup, si on devait résumer un peu tout ce qu'on a dit, quelle serait la situation
 3945 idéale pour vous aussi au niveau de l'habit de travail ici à Lot ? Et est-ce que vous auriez des
 3946 conseils à donner pour améliorer l'habit de travail et la qualité du travail en même temps ?

3947
 3948 Lucia : Ben l'habit de travail déjà que ce soit un peu plus léger. Question tissus. S'adapter peut
 3949 être oui, aux couleurs pas trop flash. Et oui, que peut être chacun sa couleur ou qu'une couleur
 3950 pour chaque secteur, des responsables. Qu'ils aient tous la même matière ou la même couleur
 3951 mais qu'on parle de qui est qui. Et même si cette personne n'est pas là (qui est en congé), qu'on
 3952 sache vers quelles autres personnes on peut se diriger en sachant qu'elle n'ait pas cette couleur
 3953 d'habits de travail quoi. Parce que ça, ça peut aussi, qu'il y ait des personnes qui ne sont pas
 3954 dans cette fonction mais qui connaissent pour aider la personne qui a besoin d'aide. Il ne faut
 3955 pas spécialement avoir un habit non plus.

3956
 3957 Enora : Est-ce que éventuellement parce que je sais bien que je me suis présenter brièvement,
 3958 vous avez d'autres questions à me poser ?

3959
 3960 Lucia : Non, pas spécialement.

3961
 3962 Enora : Mais en tout cas, je te remercie d'avoir répondu.

3963
 3964 Lucia : Si ça peut vous aider.

h) Retranscription de l'entretien n°8 - Gilles

3965 Enora : Pour commencer, quel est votre rôle au sein de Colruyt et pouvez-vous décrire la
 3966 fonction ?

3967 Gilles : Oui. Donc en fait, ça fait déjà depuis 30 ans que je travaille ici, dont maintenant huit
 3968 ans chez *DreamLand* en tant que chef de service. Donc en fait, j'ai une équipe d'environ 30
 3969 personnes que je suis de près.

3970

3971 Enora : Ok. Et du coup, comment vous êtes arrivé au sein de Colruyt ?

3972

3973 Gilles : Ben, après l'école, un peu par hasard. En fait, j'avais fini l'école et je devais attendre
 3974 pour aller faire mon service militaire. Je l'ai fait et entre-temps je cherchais quelque chose et en
 3975 fait, je suis tombé chez *Colruyt* et j'y suis toujours. Donc je n'ai pas travaillé autre part que chez
 3976 *Colruyt*.

3977

3978 Enora : C'est beau ça. Pour entrer dans le vif du sujet, portez-vous l'habit de travail ?

3979

3980 Gilles : Oui, donc les chaussures et c'est tout (rires).

3981

3982 Enora : Mais pas la veste alors ?

3983

3984 Gilles : Non, la veste depuis à peu près trois ou quatre ans, on ne la porte plus.

3985

3986 Enora : Et pourquoi vous la portez plus ?

3987

3988 Gilles : Ben parce que le chef qu'on avait à ce moment-là, il trouvait ça un peu ridicule de se
 3989 promener toute la journée avec une veste orange.

3990

3991 Enora : Oui, comment ça se fait ?

3992

3993 Gilles : Ben il avait tout à fait une autre vision sur le fait d'être chef chez *Colruyt*. Donc en fait,
 3994 on l'a toujours portée jusqu'au jour où il est venu. Et puis il a dit: « non, faut plus mettre ça ».

3995

3996 Enora : Ouais parce que quand j'ai commencé à travailler comme étudiante, du coup c'était à
 3997 Halle pour le online, tous les chefs portaient la veste sans exception. Et là, du jour au lendemain,
 3998 j'ai vu qu'ils ne la portaient plus aussi, même dans le online et j'étais là : « Mais comment ça se
 3999 fait ? ». C'est pour ça que je me pose un peu la question de : « pourquoi d'un coup plus personne
 4000 porte la veste ? ». Et donc c'est par rapport à l'ancien chef qui avait vraiment une autre vision
 4001 des choses. Et c'était quoi sa vision ?

4002

4003 Gilles : Pour lui, la veste orange, il trouvait que ça pouvait effrayer un peu les gens. C'est vrai
 4004 que pour les valeurs de *Colruyt* on dit toujours qu'un chef doit être très ouvert et allez, tout le
 4005 monde sait qui est son chef donc. Mais c'est vrai que ça fait des réactions différentes quand tu
 4006 vas en bas dans le magasin sans ou avec veste, ça fait tout à fait différent et je trouve ça un peu
 4007 dommage. C'est pour ça que je voulais plus la porter non plus, parce que si je viens là avec

4008 veste ou sans veste, ça doit être la même chose. Ça ne peut pas changer la vision d'un
4009 collaborateur.

4010

4011 Enora : Mais tu ressens vraiment la différence veste et sans veste ?

4012

4013 Gilles : Oui, parce que maintenant quand tu vas en bas, ils sont en train de parler, et bien ils
4014 continuent (rires), et quand ils voient la veste orange, ben ils sont vite partis (rires).

4015

4016 Enora : Et ça pourrait s'expliquer par quoi le fait qu'ils soient influencés par la veste ?

4017

4018 Gilles : Oui, ça fait quand même toujours un petit « ouh le chef est là, on doit faire attention à
4019 ce qu'on fait ». Moi je pars du principe qu'il faut faire attention toute la journée, il faut travailler
4020 et une fois dire un mot comme tout le monde peut une fois dire un mot, hein. On n'est pas ici à
4021 l'armée où tu peux rien faire. Donc en fait ça ne peut pas changer s'il y a un chef qui descend
4022 oui ou non. Et pour ça et en plus je trouvais ça pas facile la veste (rires).

4023

4024 Enora : C'était pas facile, pourquoi ?

4025

4026 Gilles : Je sais pas. Moi j'aimais pas (rires).

4027

4028 Enora : Et donc ça veut dire que vous portiez la veste toutes ces années sans forcément aimer
4029 la porter ?

4030

4031 Gilles : Oui, parce que souvent, quand on arrivait en haut, on l'enlevait. Parce que même en été,
4032 quand il fait chaud, il faut porter la veste encore en plus. Donc en fait, on la mettait que quand
4033 on redescendait et souvent tu l'oubliais. Mais pas forcément exprès, mais juste plus pensé et
4034 maintenant il faut plus penser.

4035

4036 Enora : Et est-ce qu'alors vous ne vous sentiez pas vous-même dans la veste ?

4037

4038 Gilles : Si, mais pour moi ça ne change rien. Mais j'ai pas besoin de la veste pour montrer que
4039 je suis chef. Voilà, ça ne va pas changer mon attitude. Quelqu'un qui fait quelque chose qui
4040 n'est pas correct, si j'ai une veste ou pas une veste, ça je m'en fous, je vais lui dire.

4041

4042 Enora : Et donc mettre la veste, ça veut dire ça fait un peu « trop ».

4043

4044 Gilles : Oui, voilà.

4045

4046 Enora : *Too much*, montrer « que ».

4047

4048 Gilles : Voilà.

4049

4050 Enora : Et selon vous, à quoi sert l'habit de travail en général ?

4051
4052 Gilles : La protection c'est la première chose. La sécurité. Donc les chaussures de travail, quand
4053 tu vas dans un endroit où on roule avec je ne sais pas combien de machines, ne fût-ce qu'une
4054 palette qui tombe sur ton pied, si t'as pas tes chaussures de sécurité, ben... Donc allez, pour moi
4055 c'est juste pour ça. C'est nécessaire et c'est surtout la sécurité et la protection.

4056
4057 Enora : Si jamais un jour Colruyt impose l'habit de travail et que tout le monde doit porter
4058 l'habit parce que voilà, c'est l'idée de Colruyt, c'est l'esprit de Colruyt ?

4059
4060 Gilles : On doit suivre. Si maintenant, parce que depuis le mois de septembre, on a un nouveau
4061 chef, donc s'il dit : « il faut à nouveau porter la veste », ben on devra porter la veste.

4062
4063 Enora : Et comme il n'est pas imposé à l'heure d'aujourd'hui ici, je pense que dans la vente il
4064 est imposé parce que justement il doit y avoir des personnes de référence pour le client. Mais
4065 ici comme c'est la logistique, comme il n'est pas imposé, vous a-t-on conseillé quand vous avez
4066 commencé à travailler de le porter ?

4067
4068 Gilles : Oui. Donc en fait, quand j'ai commencé chez Colruyt, c'était pas en tant que chef. Donc
4069 à ce moment-là, la première chose qu'on a dit c'est : « voilà, les chaussures, c'est toujours
4070 obligé ». Puis quand j'ai commencé ici en tant que chef, c'est à ce moment-là mon chef de
4071 département et mes collègues, dont Liza, qui ont dit : « voilà, ça ce sont tes vestes et ça on doit
4072 porter quand on descend dans le magasin ».

4073
4074 Enora : Donc on a directement dit il faut la porter.

4075
4076 Gilles : Oui, voilà.

4077
4078 Enora : C'est pas un choix.

4079
4080 Gilles : Non non non, c'est pas un choix, comme les chaussures, c'est pas un choix.

4081
4082 Enora : Oui mais bon, les chaussures ça a un sens parce que si on se fait rouler sur le pied, mais
4083 que la veste, elle protège mais ...

4084
4085 Gilles : ... elle ne va pas te protéger. Mais à ce moment-là, c'était vraiment dans l'ancien style
4086 Colruyt, mentalité de Colruyt. Avant un collaborateur, il n'avait rien à dire. Il devait écouter et
4087 faire ce que son chef lui disait. Maintenant, on a quand même déjà évolué, pour que les
4088 collaborateurs aient aussi une voix. Ok, ils doivent toujours respecter ce qu'on leur demande,
4089 mais ils ont quand même déjà quelque chose à dire s'ils ne sont pas d'accord ou aller en
4090 discussion, en dialogue. Avant ça n'existait pas hein.

4091

4092 Enora : Oui ça a beaucoup évolué. Et que diriez-vous si demain on la supprimé totalement? Pas
 4093 les chaussures de sécurité, mais vraiment les vestes, l'habit en général ?

4094
 4095 Gilles : Ben en fait pour nous ça va pas changer grand-chose comme on l'a pas déjà plus. Mais
 4096 je trouve que, ou bien il faut mettre une règle aussi pour les collaborateurs, on a les T-shirts
 4097 *DreamLand*, il y en a qui les portent, il y en a qui ne les portent pas. Si tu ne veux pas utiliser
 4098 tes vêtements pour aller travailler en bas, je comprends très bien. Donc tu les demandes, tu peux
 4099 les porter et ça, je trouve que ça doit rester ouvert. Donc ceux qui veulent, ils font, ce qu'ils ne
 4100 le veulent pas, ils ne le font pas. Où j'ai travaillé avant, à un moment, on a aussi obligé les
 4101 collaborateurs, au travail, à porter des habits. C'était chez *Symeta*, donc là tout le monde avait
 4102 un T-shirt avec son nom et quand tu venais travailler t'étais obligé de le mettre. Mais ça je
 4103 trouve que c'est déjà aller trop loin. Parce qu'en fait ça ne protège pas hein. Donc, les chaussures
 4104 ça protège, c'est un obligation, c'est normal. Mais un T-shirt, si tu mets un T-shirt ou un polo
 4105 ou un pull que tu veux, ça ne va pas te protéger.

4106
 4107 Enora : Mais ce serait un peu mettre une étiquette aussi sur la fonction, la personne ?

4108
 4109 Gilles : Voilà, ranger les gens.

4110
 4111 Enora : Et vous portez l'habit très différent d'un autre collègue, par rapport à un employé ou un
 4112 ouvrier qui est dans l'entrepôt. Comment vous sentez-vous, en général ? Je sais qu'on en a un
 4113 peu parlé, mais est-ce que ça fait une différence du coup ?

4114
 4115 Gilles : Non, pour moi, ça non. Comme je l'ai dit tantôt, moi ça ne change rien. C'est pas parce
 4116 que j'ai une veste que je me sens supérieur, ça ne me change pas moi en tant que personne. Et
 4117 c'est vrai que pour les collaborateurs, surtout les nouveaux, au début, ça fait « ouh il y a un chef
 4118 qui arrive ». Mais moi je trouve que pour eux ça ne peut pas changer. Donc allez, si tu travailles
 4119 et que ton chef arrive, tu ne dois pas avoir peur parce que tu te dis que tu es en train de travailler
 4120 et il ne va pas venir t'engueuler. Ton chef va venir chez toi, mais alors tu es au courant que tu
 4121 ne fais pas ce que tu dois faire, alors là tu dois avoir peur. Si là tu as la veste ou pas, ça ne
 4122 change rien. Donc pour moi ça ne change pas.

4123
 4124 Enora : Donc on avait dit que vous vous sentiez vous même dans la veste, veste ou pas veste.
 4125 Et sentez-vous que du coup, parfois, l'habit de travail, il peut renforcer la personnalité dans la
 4126 fonction ?

4127
 4128 Gilles : Oh de nouveau, la même chose. J'ai pas besoin d'une veste pour me sentir chef. Et ça
 4129 peut peut-être aider pour certains gens, mais pour moi ça ne change pas. Parce que quand je
 4130 suis arrivé ici, c'était à six mois je crois, en tant que formation test et là je ne pouvais pas mettre
 4131 la veste, donc je devais être chef, mais je ne pouvais pas porter la veste. Et alors après, six mois,
 4132 en une fois j'étais obligé de la mettre, je trouvais ça ridicule. Mais si c'est les règles, c'est les
 4133 règles. Là aussi, en tant que chef, il faut suivre la règle, on n'a pas à choisir ce qu'on fait. Donc

4134 comme j'avais dit, hein, si mon nouveau chef décide qu'on doit de nouveau mettre la veste, ben
4135 on va la mettre.

4136
4137 Enora : Ben, c'est-ce que j'ai vu. Quand j'ai commencé à utiliser le portal on voit un peu qui
4138 sont les gens, et je vois chef du chef, du chef, du chef. En fait, toutes les décisions sont toujours
4139 au-dessus, donc on n'a jamais vraiment le contrôle total de la situation. C'est ça, ça me remonte
4140 jusqu'à Franz Colruyt en fait au final, le chef du chef du chef. Et donc c'est vrai qu'on pourrait
4141 peut-être s'imaginer en tant qu'employé ou ouvrier « ah mais le chef qui décide de tout », alors
4142 que c'est totalement faux vu que le chef a un chef. Et donc vous n'aimez pas le fait de distinguer
4143 l'habit de travail en fonction du poste que l'on a au sein de Colruyt ?

4144
4145 Gilles : Non.

4146
4147 Enora : Et pourquoi ?

4148
4149 Gilles : Je ne sais pas. Moi je trouve que c'est pas nécessaire de montrer ça avec un habit. C'est
4150 comme je l'ai dit au début, si c'est vraiment pour la protection, je suis tout à fait d'accord à
4151 100 % parce que c'est vrai, aller en bas sans tes chaussures, tu sais que tu as un risque d'avoir
4152 un accident de travail, « grave » même. Mais ce n'est pas un habit, un pantalon ou une chemise
4153 qui va changer la sécurité.

4154
4155 Enora : Et de ce que j'ai entendu, par exemple par rapport aux des ouvriers que j'ai interrogé,
4156 ils trouvaient ça « chouette » de distinguer le chef par rapport aux intérimaires ou nouveaux
4157 étudiants qui arrivent parce qu'ils ne savent pas trop où aller. Et parfois, il y a des étudiants, des
4158 intérimaires qui posent des questions aux mauvaises personnes et les personnes sont là avec
4159 pleins de questions alors que ce n'est pas leur rôle. Je ne sais pas si ça peut servir cette couleur
4160 ou quoi, du fait de distinguer au moment où ils ont vraiment besoin et après peut être, je sais
4161 pas ?

4162
4163 Gilles : Ben ce que nous on fait maintenant, c'est les nouveaux pendant deux semaines, ils
4164 portent un gilet « jaune fluo » pour montrer aux autres gens « écoute c'est un nouveau, fais
4165 attention ». Surtout aussi la sécurité de nouveau, si tu le vois faire quelque chose qu'il ne peut
4166 pas, on pourrait quand même lui dire. Parce qu'à un moment, ils reçoivent leur formation mais
4167 c'est vrai que c'est tellement grand, il y a tellement de choses que parfois ils font des trucs où
4168 tu te dis : « Allez, est ce qu'on t'a pas expliqué ça pendant la formation ? ». Mais même pendant
4169 la formation, on peut oublier des trucs. Donc si tu vois quelqu'un avec un gilet jaune, tu vois
4170 qu'il est nouveau, il n'est pas encore ici depuis deux semaines, je vais l'aider. S'il a plus son
4171 gilet jaune et qu'il a une question, bien tu dois aussi l'aider, tu vois? Et c'est pour ça que le gilet
4172 jaune pour la deux semaines, ça je trouve bien. Comme ça, il y a quand même une vue pour les
4173 autres, mais faire une différence entre un intérim ou un fixe ou un étudiant, c'est déjà faire de
4174 petites cases comme ça. Et déjà avant on faisait ça, maintenant on fait plus. Mais avant il y avait
4175 aussi, quand on retourne 200 ans en arrière, tu avais « ça c'est les riches, ça c'est le milieu, et ça

4176 c'est vraiment les pauvres ». Au travail, c'est un peu la même chose. Et pour moi, que tu sois
 4177 préparateur, que tu travailles à la réception, que tu travailles au quai, ben tout le monde est un
 4178 employé.

4179
 4180 Enora : Mais oui, et ça fait un peu très rigide et très strict, un peu comme à l'armée ou...

4181
 4182 Gilles : Oui, voilà, voilà.

4183
 4184 Enora : Chaque grade a son poste.

4185
 4186 Gilles : Voilà tu as une étoile, tu as deux étoiles, tu as trois étoiles.

4187
 4188 Enora : Et du coup ça peut être une influence sur eux, inconsciemment ça change leur
 4189 comportement ?

4190
 4191 Gilles : Voilà. Et nous on dit ça aussi toujours au fixe : « Écoute si vous voyez quelqu'un avec
 4192 un gilet jaune, vous devez l'aider ». Même si c'est un autre collègue, il faut aussi l'aider, même
 4193 s'il a plus son gilet. Mais ceux qui ont un gilet jaune, il faut encore faire plus attention parce
 4194 qu'eux sont nouveaux. Ils ne sont peut-être pas au courant de tout. Ok, il y a quelqu'un qui est
 4195 déjà ici depuis deux trois mois, ok bon là il doit savoir, mais lui aussi il peut avoir une question.

4196
 4197 Enora : Et donc ils prennent tous le rôle de responsable à ce moment-là ?

4198
 4199 Gilles : Oui. Et surtout au point de vue de la sécurité aussi, parce qu' on prend toujours chaque
 4200 semaine un point de sécurité en briefing. Mais il n'y a pas que les chefs qui doivent faire le
 4201 suivi, c'est tout le monde, si tu vois un collaborateur. Aujourd'hui par exemple, c'est ne pas
 4202 rouler en arrière dans le DC (département *Collishop* qui équivaut au *DreamLand* maintenant,
 4203 car *Collishop* a fermé). Ben si tu vois quelqu'un rouler en arrière, il faut aller lui dire, il ne faut
 4204 pas aller l'engueuler, faut juste lui dire : « Écoute, cette semaine c'est notre point de briefing,
 4205 pourquoi vous roulez en arrière ? ». Et si à ce moment-là il n'est pas encore conscient, et bien
 4206 là il a un problème, il faut revenir vers le chef et c'est le chef qui va aller en bas. Mais ça c'est
 4207 tout le monde qui doit le faire, parce qu'on sait que le faire ensemble, pas que le chef.

4208
 4209 Enora : Et ce qui est intéressant aussi, c'est que du coup, avec l'habit de travail, la personne
 4210 pourrait se dire que celui qui a juste une veste normale par rapport à celui qui a une veste de
 4211 responsable, il écouterait peut être plus le responsable. Enfin voilà, comme il y a plus de
 4212 distinctions, il se dit : « ben là c'est un employé », il se dit pas : « bah c'est un chef ». Il réfléchit
 4213 pas, il se dit voilà, il reçoit l'information. Tandis que la situation où il voit l'habit de travail, il
 4214 se dit : « ouais mais qu'est-ce qu'il me dit celui-là? Il est juste employé ». Enfin ça peut aussi
 4215 faire la différence (l'habit de travail).

4216

4217 Gilles : Oui, ça peut faire la différence, mais ce n'est pas la bonne différence. En tant que chef,
 4218 je peux faire quelque chose qui n'est pas correct. Moi aussi j'aimerais que même si c'est un
 4219 collaborateur, qu'il me dise : « écoute Gilles, ce que tu as fait là, ça n'est pas correct ». Je crois
 4220 qu'il y a deux semaines, il y a une cantinière qui m'a dit : « Gilles, quand tu prends un pistolet,
 4221 il faut prendre la pince ». C'est pas parce que je suis chef qu'elle peut pas me le dire. Et en fait,
 4222 j'étais content qu'elle me le dise, parce que je n'étais même pas conscient. Maintenant, je le
 4223 prends toujours avec une pince. C'est des petits trucs comme ça, mais je ne trouve pas qu'il faut
 4224 avoir une veste différente pour écouter ou pas écouter. Écouter, on doit le faire.

4225

4226 Enora : Mais instinctivement, ça se fait. Parce que c'est comme ça.

4227

4228 Gilles : Oui. Mais à la maison, c'est la même chose. Moi je suis papa, j'ai pas une veste jaune.
 4229 Et maman n'a pas une veste orange. C'est la même chose ici au travail, il faut suivre la règle. Et
 4230 quand tu suis les règles, veste ou pas veste, tout est en ordre. Mais si tu suis pas. Ben je suis du
 4231 même principe que veste ou pas veste, il faut écouter. Maintenant, si tu ne veux pas écouter ton
 4232 collègue, ben tu es en tort. Et alors à ce moment-là, j'espère que le collègue il va venir me le
 4233 dire et dire : « écoute j'ai vu faire ça, je lui ai dit, il veut pas m'écouter ». Ben alors, peut-être
 4234 que je devrais mettre ma veste pour aller en bas et pour l'engueuler (rires).

4235

4236 Enora : C'est déjà si le collaborateur a une attitude pas correcte.

4237

4238 Gilles : Pas correcte, parce qu'on que parce qu'on a du respect pour tout le monde.

4239

4240 Enora : Et alors, est-ce que vous avez une idée de pourquoi Colruyt aurait fait une distinction
 4241 au niveau de l'habit de travail ?

4242

4243 Gilles : Pour le client.

4244

4245 Enora : Mais ici, en logistique ?

4246

4247 Gilles : En logistique, maintenant, on doit aussi toujours faire une grande différence entre la
 4248 logistique ici à quatre et par exemple à Dassenveld.

4249

4250 Enora : Et au sein de Laekebeek ?

4251

4252 Gilles : Comme je l'ai déjà dit, pour moi il ne faut pas de différence. Maintenant, je veux bien
 4253 comprendre, Dassenveld, je crois qu'ils sont plus que 1000 (contre 250 +/- à Laekebeek), que
 4254 là peut être pour les gens, ça peut être nécessaire qu'ils voient « ah, ça c'est un chef ». Ici, je ne
 4255 crois pas qu'il y ait quelqu'un qui travaille ici pour le offline, qui ne me connaît pas. Tu vois,
 4256 quand il y a plus de gens, c'est peut-être plus difficile de voir qui est un chef qui n'est pas un
 4257 chef, mais de nouveau pour moi ça peut rien changer.

4258

4259 Enora : Peut-être que le chef a plus de mal à connaître tout le monde en profondeur, mais tout
 4260 le monde sait qui est son chef normalement ?

4261
 4262 Gilles : Normalement, oui. Mais ton chef peut être absent, et alors il faut aussi savoir qui sont
 4263 ses collègues. Mais ici, je ne crois pas qu'il y ait quelqu'un qui ne sache pas.

4264
 4265 Enora : Et donc Colruyt applique ça dans tous ses entrepôts, mais il y a moins de sens dans
 4266 certaines entrepôts en fait ?

4267
 4268 Gilles : Oui, et voilà. Et je crois que c'est peut être aussi pour ça que mon ancien chef qui est
 4269 parti maintenant, a décidé qu'on ne devait plus le porter et pour lui, c'était surtout pour être plus
 4270 ouvert aux gens.

4271
 4272 Enora : Mais c'est hyper intéressant.

4273
 4274 Gilles : Parce qu'avant je me souviens, il y a 20 ans quand tu devais aller chez ton chef, ben tu
 4275 savais que ce n'était pas bon. Maintenant, on a des entretiens avec nos collaborateurs qui n'ont
 4276 rien à voir avec les prestations. Non, c'est un entretien : « Comment tu vas ? Comment tu te
 4277 sens ? ». Il y a 20 ans ça, ça n'existait.

4278
 4279 Enora : C' était un P.O ? (*personeelsonderhoud*, entretien du personnel - traduction libre)

4280
 4281 Gilles : Oui, P.O (*personeelsonderhoud*, entretien du personnel - traduction libre). Mais il y a
 4282 20 ans, quand j'ai commencé chez Colruyt, un entretien avec ton chef, ça n'existait pas. Moi j'ai
 4283 travaillé chez Symeta à 22 ans, je crois que j'ai eu deux entretiens avec mon chef, c'est tout.
 4284 Pour le reste, il était là quand j'avais besoin de lui.

4285
 4286 Enora : Mais ça ne crée pas d'affinités du coup.

4287
 4288 Gilles : Oh non.

4289
 4290 Enora : C'est toujours le négatif.

4291
 4292 Gilles : Oui, voilà.

4293
 4294 Enora : C'est triste, parce que ça ne crée pas de liens.

4295
 4296 Gilles : Et pour ça, je trouve que c'est très bien que ça ait changé.

4297
 4298 Enora : Oui, ça évolue.

4299

4300 Gilles : Oui, voilà. Mais avant, on avait peur de notre chef. Mais maintenant ils ont plus peur
4301 (rires).

4302

4303 Enora : Ils continuent à bavarder.

4304

4305 Gilles : Voilà, c'est pas qu'ils doivent avoir peur de moi, parce que ça c'est aussi faux hein. Mais
4306 comme tu dis, avant, quand tu devais aller chez ton chef, c'est que tu avais fait quelque chose
4307 qui n'était pas correct. Et ça c'est pas bien, parce qu'alors tu crées vraiment de la distance entre
4308 les chefs et les collaborateurs. Et c'est vrai qu'alors la veste peut peut-être encore aider un peu
4309 plus pour avoir peur.

4310

4311 Enora : Et du coup, est-ce que le sens de la collectivité ne peut pas être renforcé par l'habit de
4312 travail ?

4313

4314 Gilles : Non.

4315

4316 Enora : Vous pouvez peut être expliquer par quoi vous pensez que la collectivité, la fonction,
4317 le fait de travailler en équipe, tout ça est renforcé ?

4318

4319 Gilles : Pour moi, ça vient des entretiens avec les gens où tu dois les motiver et quand même
4320 leur dire aussi qu'ils peuvent encore s'améliorer, ce qu'ils font déjà très bien. Ça c'est une grande
4321 différence qu'on fait maintenant par rapport à il y a dix ans, cinq ans comme tu dis, avant il y
4322 avait que le négatif, le positif on le disait jamais. Maintenant on part un peu du positif et s'il y
4323 a des points à travailler, ben on les prend aussi, ce qui est logique. Et quelqu'un qui n'est
4324 vraiment pas bon, ben on ne va pas attendre un P.O. (*personnel onderhoud*, entretien du
4325 personnel - traduction libre). Lui, il va avoir un entretien comme avant et à ce moment-là, ils
4326 ont encore peur parce que ils savent que « ouille, ouille » (rires). Pour moi c'est un peu ça, c'est
4327 vraiment le dialogue avec le collaborateur qui peut améliorer l'équipe à mieux travailler et des
4328 réunions de groupe, ça peut aider aussi. Et surtout s'il y a des problèmes, pas attendre jusqu'à
4329 ce que ça escalade. Faut le prendre tout de suite.

4330

4331 Enora : Et est-ce que vous sentez que vous appartenez à un groupe de travail? Si oui, lequel ?
4332 Quel groupe? Euh, dans le sens quelle est votre équipe ici? Vous vous sentez appartenir à une
4333 collectivité, un collectif de travail ?

4334

4335 Gilles : Oui, oui. Donc en fait, allez, on est trois maintenant, avant on était cinq quand il y avait
4336 *Dreambaby*. *Dreambaby* était avant ici aussi.

4337

4338 Enora : Maintenant ils sont à ... ?

4339

4340 Gilles : À Stroppen, donc on est à trois, mais on a tous les trois chef de 100 personnes ensemble.
4341 Ok, alors les équipes sont encore divisées en trois. Ça c'est ton chef direct, mais pour moi, pour

4342 quelqu'un où Liza est cheffe, pour moi ça change pas de quelqu'un où moi je suis chef. Quand
 4343 je vais en bas, je vais les regarder tous de la même manière. Ils doivent travailler, ils doivent
 4344 respecter toutes les règles qu'on a. Maintenant, s'il y a vraiment un problème, alors tu vas
 4345 voir ton chef direct ou ton chef direct va venir chez toi si c'est vraiment pas bon. Mais c'est pas
 4346 parce que quand je vais en bas et qu'il y en a un de mon équipe qui fait quelque chose que je
 4347 vais lui dire quelque chose. Et le couloir à côté, il y a quelqu'un de l'équipe de Liza à qui je vais
 4348 dire rien lui dire.

4349
 4350 Enora : Ça s'applique pour tout le monde.

4351
 4352 Gilles : Voilà donc en fait, on est chef de tout le monde, mais chacun a encore un chef
 4353 particulier.

4354
 4355 Enora : Qu'est-ce qui vous fait appartenir à ce groupe? Le fait d'être chef, il y a une collectivité
 4356 de chef, vu qu'il y a une complicité entre les chefs pour discuter un peu des ouvriers/employés,
 4357 je suppose. Et la collectivité, qu'est-ce qui fait que vous vous sentez appartenir du coup à ce
 4358 groupe-là ?

4359
 4360 Gilles : C'est très important de bien travailler entre chefs ensemble.

4361
 4362 Enora : Communiquer aussi entre chefs.

4363
 4364 Gilles : Voilà. Et avant que tu communicates quelque chose en bas, il faut être d'accord avec les
 4365 trois chefs. Et ça, c'est très important. Pas toujours évident, maintenant nous jusqu'à présent, ça
 4366 va changer dans le futur, on a encore la chance qu'on travaille que dans une seule équipe sur la
 4367 journée, donc on est toujours là tous les trois, sauf si t'es en congé. Mais je crois que pour online,
 4368 ça doit être plus difficile parce qu'ils travaillent en horaires décalés.

4369
 4370 Enora : En 6h-14h ou 14h-22h. Et ici, c'est 8h-16h45 ?

4371
 4372 Gilles : Oui, 8h00-16h45. Donc quand tu travailles toujours ensemble, c'est plus facile de tout
 4373 communiquer. Quand tu travailles en horaires à pause, ben le matin, tu peux avoir quelque
 4374 chose, mais l'après-midi, les chefs qui arrivent doivent être au courant. Le contraire, c'est encore
 4375 plus difficile. S'il arrive quelque chose le soir, c'est pas évident, car celui du matin, il est déjà
 4376 rentré. Donc il faut toujours faire une petite note. Je suppose que c'est comme ça qu'ils le font,
 4377 je ne sais pas. Mais ça c'est très important que les chefs soient sur la même ligne avant de
 4378 communiquer quelque chose ou prendre quelque chose, parce que sinon... Par exemple, si le
 4379 chef A dit ça et si Chef B dit ça, quelqu'un de chef A, il va aller voir le chef B.

4380
 4381 Enora : Et puis ça peut créer de la confusion chez les employés ?

4382

4383 Gilles : Parce que ça, ils le font déjà maintenant. Ils sont malins assez, donc s'ils ont quelque
 4384 chose à demander qui est un peu délicat, je dis toujours : « Bah, tu viens chez moi ». Si moi je
 4385 suis ton chef, tu viens chez moi, tu ne vas pas chez mon collègue, tu vas chez mon collègue
 4386 quand moi je suis en congés ou quand je suis malade. Quand je suis pas là, je peux pas vous
 4387 répondre mais sinon vous venez chez moi. Mais il y en a qui viennent chez moi mais qui ont
 4388 quand même déjà demandé à mon collègue pour voir si moi je ne vais quand même pas dire
 4389 autre chose que mon collègue. Exemple, il va demander congé à lui et s'il dit non, il va quand
 4390 même passer chez moi. Mais si lui a dit oui, pour moi c'est très difficile à ce moment-là de
 4391 dire : « ah non, c'est plus possible ». Parce qu'ils disent : « Ah oui mais ton collègue, il a dit
 4392 que ça va ». C'est pour ça que moi je dis toujours : « Non, faut venir chez moi ».

4393
 4394 Enora : Mais donc vous pensez vraiment que quand vous portez votre veste, elle a plus d'impact
 4395 sur les travailleurs ? Euh, dans le sens où quand vous donnez une directive, ça peut peut-être
 4396 donner plus d'impression avec l'habit de travail ?

4397
 4398 Gilles : Oui, ça peut, mais pour moi c'est pas nécessaire. Je peux aussi le faire sans veste. Oui,
 4399 je peux être très sévère (rires).

4400
 4401 Enora : La directive va être prise autant au sérieux ?

4402
 4403 Gilles : Euh j'espère pour eux. C'est comme je l'ai dit au début, moi je suis Gilles. Avec veste
 4404 ou sans veste. Quelqu'un qui m'appelle chef, je n'apprécie pas. Je ne suis pas chef, je suis Gilles.
 4405 Parfois, ils disent « Chef Gilles ». Je dis toujours : « le chef, il est à la maison, ça c'est ma
 4406 femme ».

4407
 4408 Enora : C'est beau ça (rires).

4409
 4410 Gilles : C'est comme ça partout, les femmes sont pas chefs ? (rires)

4411
 4412 Enora : (rires) Et si vous aviez un habit de travail identique à tout le monde dans l'entrepôt,
 4413 vous pensez que la consigne ou l'ordre serait un peu plus « light », on va dire ?

4414
 4415 Gilles : Comme je l'ai déjà dit aussi, pour moi ça ne change pas. Non, je trouve même que ça
 4416 doit être possible. Ok, maintenant on ne va pas mettre une veste orange à tout le monde en bas
 4417 parce qu'alors on aura tous des chefs (rires). Mais comme j'ai dit avant c'était vraiment comme
 4418 ça, « ça c'est le chef ». Les gens savent quand même qui on est. Par exemple maintenant, c'est
 4419 vrai qu'au début de l'entretien, tu as dû me demander ce qui était ma fonction, si j'avais eu ma
 4420 veste orange directement, t'aurais vu : « Ouais, ça c'est un chef ». Donc pour quelqu'un pour un
 4421 nouveau ou pour quelqu'un qui vient de l'extérieur et qui n'est pas habitué ici, ça peut aider.

4422
 4423 Enora : Oui ça peut justement engager la conversation : « Qu'est-ce que vous faites ? Ben je
 4424 suis chef ».

4425 Gilles : Mais le contraire est vrai aussi, parce que nous on est dans le premier bureau sur le coin,
 4426 il y a beaucoup de gens qui rentrent chez nous maintenant, des collaborateurs d'online qui
 4427 viennent nous demander : « ah voilà, on a besoin de tel chef ». Avant, quand on avait la veste,
 4428 les gens n'y entraient pas hein, c'était : « ouille ça c'est le bureau des chefs, on va vite passer
 4429 devant ».

4430

4431 Enora : Mais c'est fou ça.

4432

4433 Gilles : C'est fou mais c'est comme ça.

4434

4435 Enora : Oui, mais l'impact que ça peut avoir.

4436

4437 Gilles : Donc pour moi c'est plus dans le sens négatif.

4438

4439 Enora : Oui, bien sûr.

4440

4441 Gilles : Parce que quand tu as la veste pour moi, tu es moins ouvert pour les gens que quand tu
 4442 ne l'as pas, ça ne change rien hein, mais...

4443

4444 Enora : Mais pour eux, ça change.

4445

4446 Gilles : Voilà.

4447

4448 Enora : Et pensez-vous que l'habit de travail peut avoir des effets sur la productivité ou la
 4449 performance des travailleurs ? Dans le sens où par exemple, vous descendez avec la petite veste,
 4450 ils sont en train de travailler, est-ce qui vont peut-être pas stresser, essayer de faire plus attention
 4451 à leur travail et que ça va les bloquer ?

4452

4453 Gilles : C'est possible, mais pour moi c'est de nouveau faux alors. C'est comme je l'ai dit au
 4454 début, c'est pas parce qu'il y a un chef en bas qu'il faut travailler plus vite ou moins vite.

4455

4456 Enora : Mais le stress parfois ça peut faire peur.

4457

4458 Gilles : Oui ça peut, mais ça peut faire le contraire aussi hein. Peut-être plus de fautes parce
 4459 qu'ils sont plus concentrés, parce que « ouh le chef est là ».

4460

4461 Enora : Ben oui, ça peut diminuer la performance. Justement c'est dans les deux sens.

4462

4463 Gilles : C'est dans les deux sens, oui.

4464

4465 Enora : Et pensez-vous que l'habit de travail d'une personne responsable doit être mise en
 4466 évidence ? Dans quelles situations ? Donc non si j'ai bien compris. Dans n'importe quelle

4467 situation ? Même pas dans les situations où les nouveaux arrivants et les *students*, c'est vraiment
 4468 la petite veste fluo qu'ils doivent avoir comme ça chaque collaborateur doit être mis sur un pied
 4469 d'égalité ?

4470
 4471 Gilles : Parce qu'aussi les collaborateurs le savent, s'il y a un nouveau qui commence, il a une
 4472 veste jaune. Souvent les nouveaux arrivent, ils se demandent toujours pourquoi mettre une
 4473 veste. Mais à ce moment-là, on explique bien : « voilà, c'est aussi pour c'est pour votre sécurité
 4474 mais aussi pour vous aider quand vous avez des questions, vous pouvez aller vers les gens et
 4475 demander : « Écoute, je suis un nouveau, on m'a expliqué mais je sais plus ». Ben on va vous
 4476 aider. Comme je dis toujours, une fois la veste enlevée, il faut encore les aider. Parfois, il y a
 4477 des étudiants qui arrivent ici à quinze ans. Ça doit être effrayant parce qu'une grande entreprise
 4478 comme ça, qu'est-ce que je dois faire ? Et à ce moment-là, on leur donne une veste et on dit :
 4479 « Écoute, voilà, tu es nouveau, on va vous aider. Et c'est pour votre sécurité ». Ils se mettent
 4480 déjà un peu plus à l'aise, c'est plus pour ça qu'on le fait. Tu vois, c'est pas pour dire : « ça c'est
 4481 un nouveau (de manière dénigrante) ». C'est surtout pour eux aussi, c'est pour les protéger.

4482
 4483 Enora : Et donc le dernier thème, c'est vraiment la couleur de la tenue de travail. Que pensez-
 4484 vous de la couleur de votre veste? Vous préférez peut-être des couleurs plus neutres ?

4485
 4486 Gilles : Maintenant je suppose qu'ils ont pris orange parce qu'orange, c'était aussi l'ancien logo
 4487 de *Colruyt*. C'est aussi pour ça que dans les magasins, on a déjà ajouté le gris qui est dans le
 4488 nouveau logo de *Colruyt*. Et c'est vrai qu'orange, c'est quelque chose qui se voit de loin. Si ça
 4489 avait été un truc noir, bleu, là je vois vraiment pas l'intérêt de le porter, même si c'est en orange
 4490 je ne vois pas non plus hein. C'est pour ça que le fluo, la veste fluo pour les nouveaux, c'est
 4491 vraiment bien choisi. Quelqu'un qui a sa veste jaune, tu le vois de loin. C'est un peu le même
 4492 principe ici, mais pour l'habit pour moi si c'est neutre...

4493
 4494 Enora : Bien en fait j'ai l'impression que ça me fait penser à un cône de signalisation pour dire :
 4495 « attention, voilà, point de référence/chef/responsabilité ». Enfin, c'est peut-être pour ça aussi
 4496 la couleur, je ne sais pas.

4497
 4498 Gilles : Oui c'est possible.

4499
 4500 Enora : Et du coup vous préférez peut-être que tout le monde porte la même couleur au niveau
 4501 de l'habit, qu'il y ait une uniformité ?

4502
 4503 Gilles : Pour moi ça peut être l'uniformité, pour tout le monde.

4504
 4505 Enora : Par exemple dans la vente je sais bien qui sont déjà en train de changer, ils n'ont plus la
 4506 veste orange, ils ont une veste grise avec juste écrit « chef ».

4507

4508 Gilles : Oui voilà, d'où je viens avant, chez *Symeta*, tout le monde avait un T-shirt gris avec son
 4509 nom dessus, mais pas chef, rien. Mais là c'est encore plus petit, donc tout le monde savait qui
 4510 était le chef. Mais pour moi, ça peut être tout le monde, comme ils le font maintenant. Et je
 4511 crois que c'est aussi pour ça qu'ils le font, parce que...

4512

4513 Enora : ...ils se sont rendus compte.

4514

4515 Gilles : Surtout qu'un magasin c'est plus petit qu'un entrepôt. Et peut-être que pour les clients,
 4516 ça peut changer. Moi personnellement, en tant que client ça me change pas si je dois demander
 4517 à quelqu'un avec une veste. Si tu as besoin d'une information, tu demandes hein.

4518

4519 Enora : Donc les clients, tant qu'ils voient que c'est quelqu'un qui travaille dans le magasin, ils
 4520 vont poser la question Et si jamais il n'y a pas la réponse chez un magasinier vendeur, il appelle
 4521 son responsable. Donc on sait toujours sur sa patte. Ok, je vois le sens.

4522

4523 Gilles : En vente c'est peut-être encore différent pour les étudiants, parce que si tu viens aider
 4524 pendant un mois, tu ne sais pas tout savoir. Et si un client vient chez toi, il y a des clients qui
 4525 sont très difficiles. Quand moi je demande quelque chose et qu'on me dit : « écoute, je suis
 4526 étudiant, tu peux demander à ma collègue ? », ben je vais voir la collègue. Mais tu as des clients
 4527 c'est : « tu sais pourquoi tu travailles ici? (de manière agressive) ». J'ai eu ça quand j'ai fait mon
 4528 stage dans un magasin *DreamLand* le premier jour où je mettais un T-shirt *DreamLand*, ben tu
 4529 avais plein de clients qui venaient chez toi poser des questions et je devais à chaque fois dire :
 4530 « écoutez, je ne sais pas vous aider, je fais un stage ». Et c'est vrai qu'après je l'ai plus mis et les
 4531 gens me laissaient tranquilles. Ce qui est logique quand tu portes le T-shirt et en plus il y avait
 4532 marqué « *we helpen je graag verder* », (nous sommes heureux de vous aider - traduction libre)
 4533 ». Donc c'est normal que les gens viennent chez toi.

4534

4535 Enora : Et du coup, pour les chefs, est-ce qu'il y a une signification derrière le fait de plus le
 4536 porter ? C'est une stratégie de ne plus le porter dans l'entrepôt ?

4537

4538 Gilles : Je ne crois pas que ce soit une stratégie pour moi, c'est juste le fait d'être ouvert pour
 4539 tout le monde et surtout pour ne plus faire la différence entre « ah ça c'est un chef, moi je suis
 4540 untel ». Tout le monde vient travailler pour gagner sa vie, tout le monde vient travailler pour le
 4541 même but. Tant que *DreamLand* fonctionne bien, qu'on sait aider les clients, qu'on sait vendre.
 4542 Et ok, c'est vrai que dans un grand groupe, il faut des chefs qui dirigent un peu la situation.
 4543 Comme par exemple en bas, on a aussi des coordinateurs par service, donc à la réception ils ont
 4544 un coordinateur, mais il n'a pas un habit différent. Parce qu'il est là pour aider les gens et il ne
 4545 faut pas faire une différence.

4546

4547 Enora : Et pour terminer, est-ce que vous avez vraiment des expériences personnelles à me
 4548 partager en lien avec tout ce qu'on vient de dire : l'habit de travail, la hiérarchie au sein de

4549 Colruyt, le fait d'être subordonné, le fait de subordonner et d'exercer une influence en tant que
 4550 chef ?

4551
 4552 Gilles : La seule chose dont je me souviens, c'est que j'avais un habit avec mon nom dessus. Un
 4553 T-shirt par exemple avec ton nom, et tu pars d'ici et tu rentres à la maison et tu tiens le même
 4554 T-shirt. Tout le monde n'a pas besoin de connaître mon nom. Et en plus, quand tu vas dans un
 4555 magasin par exemple, après ton travail, et tu dis quelque chose à un collègue ou même quelqu'un
 4556 qui n'a rien à voir avec le groupe *Colruyt*, et il y a quelqu'un à côté qui vous écoute, il voit ton
 4557 nom, ben il peut informer ton chef alors qu'on est en privé. En privé, on dit ce qu'on veut. Voilà,
 4558 j'ai eu ça une fois, j'ai plus jamais porté quand je sortais de mon travail.

4559
 4560 Enora : Si on devait résumer un peu, quelle serait la situation idéale pour vous au niveau de la
 4561 vie de travail, ici à Lot ?

4562
 4563 Gilles : Pour moi, il y a deux solutions: ou bien on ne porte rien, ou bien tout le monde porte la
 4564 même chose. Pour moi, c'est aussi simple que ça.

4565
 4566 Enora : Ben merci en tout cas d'avoir répondu à mes questions.

i) Retranscription de l'entretien n°9 - Julien

4567 Enora : Om te beginnen: wat is uw rol binnen Colruyt Group ? Kunt u uw functie beschrijven
 4568 ?

4569
 4570 Julien : Ja, gewoon artikelen nemen en klaarzetten voor de winkel eigenlijk.

4571
 4572 Enora : En hoe lang werk je bij Colruyt Group ?

4573
 4574 Julien : Ongeveer twintig jaar, denk ik.

4575
 4576 Enora : Hoe bent u bij Colruyt Group terechtgekomen ?

4577
 4578 Julien : Vroeger heb ik sport gedaan. Dus ik ben prof even geweest. Dan heb ik een beetje
 4579 sollicitaties gedaan. Bij *Colruyt* kon ik eerst beginnen. Dus ik ben hier begonnen en ik werk
 4580 hier nu nog.

4581
 4582 Enora : Wat was je achtergrond voordat je naar Colruyt Group aankwam ?

4583
 4584 Julien : Hoe bedoel je mijn achtergrond ?

4585
 4586 Enora : Wat deed u voor Colruyt Group ?

4587

4588 Julien : Ik was wielrenner.

4589

4590 Enora : Draag je werkkleding ?

4591

4592 Julien : Juist de vest.

4593

4594 Enora : En kunt u het beschrijven ?

4595

4596 Julien : Ik werk altijd met shorts. Het maakt me niet uit dat het de winter of de zomer is. Ik
4597 werk ook met een blauwe vest, maar nu is de vest grijs geworden.

4598

4599 Enora : Vind je de werkkleding mooi ?

4600

4601 Julien : Voor het werk wel, maar voor het weekend niet (lach).

4602

4603 Enora : En wat denk je dat de werkkleding bij het bedrijf brengt ?

4604

4605 Julien : Oei, ik weet het niet.

4606

4607 Enora : Wat is volgens u het doel van werkkleding in het algemeen ?

4608

4609 Julien : Naar mijn mening zijn schoenen noodzakelijk voor de veiligheid. Voor de rest is het
4610 makkelijk om niet na te hoeven denken over wat je gaat dragen naar je werk, want iedereen
4611 draagt elke dag hetzelfde.

4612

4613 Enora : En als Colruyt Group je dwingt om de werkkleding te dragen, hoe reageer je dan ?

4614

4615 Julien : Dan is het iets anders.

4616

4617 Enora : Hoe reageert je dan ?

4618

4619 Julien : Ik vraag direct om een short (lach).

4620

4621 Enora : Aangezien het niet verplicht is, werd u toen u begon te werken geadviseerd om de
4622 werkkleding te dragen ?

4623

4624 Julien : Alleen de schoenen en in het begin ook een helm.

4625

4626 Enora : Wat zou je zeggen als het morgen volledig uit het magazijn werd afgeschaft ?

4627

4628 Julien : Het maakt me niet uit.

4629

4630 Enora : Stel dat je een andere outfit draagt naar je werk dan een collega omdat hij of zij een
4631 andere baan heeft. Wat vind je dan van die collega ? Of het nu de baas is of een man in een
4632 andere afdeling.

4633

4634 Julien : Geen probleem. Elke persoon draagt wat hij/zij wil.

4635

4636 Enora : Als een baas binnenkomt met zijn of haar jas aan, voel je je daar slecht bij ?

4637

4638 Julien : Geen speciale gevoelens.

4639

4640 Enora : Voel je jezelf in de werkkleding ?

4641

4642 Julien : Voor mij persoonlijk verandert dat niet veel.

4643

4644 Enora : Vindt u dat de werkkleding uw persoonlijkheid versterkt ?

4645

4646 Julien : Het hangt af van de functie. Als je een verantwoordelijke functie hebt of als je een chef
4647 bent, dan kunt u moeilijk in een short komen werken. Toch verstrekt het mijn functie niet.

4648

4649 Enora : Word je gestrest van het hiërarchische karakter van werkkleding ?

4650

4651 Julien : Nee, totaal niet.

4652

4653 Enora : Wat is uw relatie met uw collega over het algemeen ?

4654

4655 Julien : Met sommigen heel goed, met sommigen zo en met sommigen niet contact.

4656

4657 Enora : Afhankelijk van de collega, in welke situatie gedraagt u zich anders ?

4658

4659 Julien : Oh, moeilijke vraag. Tien jaar geleden waren er veel Nederlandstaligen en de groep
4660 was erg groot. De meesten werkten er al lang. En wij waren meer een groep. Nu komen er veel
4661 interims, nieuwe personen bij. Dus die connecties zijn veel minder dan tien jaar geleden. Ik ga
4662 eerlijk zijn. Ik ken op dit moment de namen van meer dan de helft van mijn collega's niet.

4663

4664 Enora : Als je je manager voorbij ziet lopen in andere werkkleding dan jij, wat voel je dan
4665 precies ?

4666

4667 Julien : Ik voel niets speciaals.

4668

4669 Enora : En denkt u dat het werkkleding systeem een betere organisatie mogelijk maakt ? Met
4670 andere woorden, vergemakkelijkt het echt het werk in de verschillende functies ?

4671

4672 Julien : Nee, dat denk ik ook niet.

4673

4674 Enora : Vind je het leuk dat de werkkleding anders is, afhankelijk van de functie die je in
4675 Colruyt Group hebt ?

4676

4677 Julien : Ook niet speciaal. Ik draag gewoon graag waar ik me het beste in voel voor mijn werk
4678 en of het dat is of iets anders.

4679

4680 Enora : En wat de chefs betreft ?

4681

4682 Julien : Wij weten nu wie dat de chefs zijn en als die passeren voor mij moeten die geen oranje
4683 vest aan doen, vind ik persoonlijk

4684

4685 Enora : Heb je het gevoel dat je anders werkt als je baas het werk in het magazijn komt
4686 observeren ? En vooral in de situatie dat hij/zij zijn werkkleding draagt.

4687

4688 Julien : Vroeger een beetje wel, want die oranje vest viel goed op.

4689

4690 Enora : Bijvoorbeeld, je ziet een groep werknemers in dezelfde outfit, wat betekent dat voor
4691 jou ?

4692

4693 Julien : Dat weet ik niet. Ik heb er geen problemen mee. Ze doen aan wat ze willen in mijn
4694 ogen. Natuurlijk is er een verschil tussen kaderfunctie en magazijnier, kan kaderfunctie geen
4695 kleding aanhebben wat ik nu aanheb. Ze moeten een beetje staande en een beetje deftiger zijn
4696 eigenlijk.

4697

4698 Enora : Heb je het gevoel dat je bij een werkgroep hoort ?

4699

4700 Julien : Werkgroep is een groot geheel. De directeurs hebben ons nodig. Wij hebben de chefs
4701 nodig. De chefs hebben ons nodig. Eigenlijk zijn wij een groep, want de kaderfuncties zonder
4702 de magazijnier zijn niks en de magazijnier zonder de kaders is ook niks. Dus wij zijn eigenlijk
4703 een groep en wij moeten respect hebben.

4704

4705 Enora : Helpt de werkkleding je om je plaats in het bedrijf te vinden ?

4706

4707 Julien : Ik weet dat niet.

4708

4709 Enora : En versterkt het dragen van werkkleding de teamgeest ?

4710

4711 Julien : Nee, dat denk ik niet.

4712

4713 Enora : Waarom ?

4714 Julien : Omdat ik denk dat teamgeest hangt meer af van uw karakter dan van de kleren.

4715

4716 Enora : Daardoor voel je je dan opgenomen in een groep ?

4717

4718 Julien : Als ik het vroeger gezegd heb, ken ik alle namen van mijn collega's.

4719

4720 Enora : Denkt u dat de werkgewoonte de collectiviteit van werknemers kan versterken ?

4721

4722 Julien : Voor mij niet.

4723

4724 Enora : En hoe voel je je als je een collega op het werk dezelfde of andere kleren ziet dragen
4725 dan jij ?

4726

4727 Julien : Geen probleem mee.

4728

4729 Enora : Denkt u dat een baas die zijn jas draagt meer invloed op u heeft wanneer hij u een
4730 opdracht geeft over uw werk dan in de situatie waarin hij zijn werkkleding niet draagt ?

4731

4732 Julien : Nee, dat maakt niks uit.

4733

4734 Enora : En voor je collega's ?

4735

4736 Julien : Dat weet ik niet. Voor sommige collega's kan ik niet spreken, voor mij persoonlijk niet.
4737 Voor iemand die hier pas begint te werken is misschien wel beter dat ze een vest dat zij weet
4738 weten kijkt als een chef. Die gaat misschien in het begin niet weten wie dat de chef is, maar ik
4739 weet het meteen.

4740

4741 Enora : Als hij/zij dezelfde werkkleding had als u, denkt u dan dat de instructie of het bevel
4742 minder impact op u zou hebben ?

4743

4744 Julien : Ik denk niet dat een leider tegenwoordig zo achter zijn computer in zijn kantoor kan
4745 zitten. Hij zou op zijn minst een spijkerbroek moeten dragen. Maar let wel, dat zeg ik niet als
4746 het warm is.

4747

4748 Enora : Zijn er situaties waarin u liever op een bepaalde opdracht reageerde dan op een andere
4749 ?

4750

4751 Julien : Ik ken alleen mijn functie.

4752

4753 Enora : Vindt u dat de werkkleding van een verantwoordelijk persoon zichtbaar moet zijn ?

4754

4755 Julien : Misschien voor nieuwe mensen, maar voor mij niet echt.

4756 Enora : Denkt u dat de werkkleding helpt om in geval van nood de verantwoordelijke personen
4757 in het magazijn te lokaliseren ?

4758
4759 Julien : Voor de nieuwkomers, ja. Niet voor mij, want ik ken de individuen. Daarom weet ik
4760 wie ik nodig heb. Maar ik kan begrijpen dat mensen die hier pas een paar weken werken
4761 waarschijnlijk meer problemen hebben.

4762
4763 Enora : Heeft u liever dat uw baas of de leidinggevende zijn werkkleding draagt ? Waarom of
4764 waarom niet ?

4765
4766 Julien : Voor mij persoonlijk niet omdat ik mij hier goed in voel.

4767
4768 Enora : En wat vindt u van de kleur van de werkkleding ? Wat is uw kleurvoorkeur ?

4769
4770 Julien : Het maakt me niet uit.

4771
4772 Enora : Heeft u liever dat iedereen dezelfde werkkleding draagt ?

4773
4774 Julien : Voor mij moet dat niet.

4775
4776 Enora : En waarom niet ?

4777
4778 Julien : Want ik zou het verschil niet weten als we allemaal hetzelfde gekleed waren in het
4779 magazijn. Op dit moment werken we met veel uitzendkrachten die misschien maar vier, vijf of
4780 zes weken werken. Je kunt ze nauwelijks drie of vier weken dezelfde werkkleding geven. Want
4781 als ze weggaan, is er niets meer over, geen werkkleding meer. Dan komt er weer een ander
4782 terug. Dus het is moeilijk te doen, denk ik. Het is mogelijk om vaste werkkleding te hebben als
4783 je met dezelfde mensen werkt. Als je allemaal een vast contract hebt, kun je ja zeggen, maar
4784 als je met veel uitzendkrachten werkt, denk ik dat het heel moeilijk is om werkkleding in te
4785 voeren omdat een uitzendkracht hier soms twee weken werkt.

4786
4787 Enora : Denkt u dat de kleur van de werkkleding van uw chef invloed heeft op u ?

4788
4789 Julien : Ja, een neutrale kleur valt minder op, terwijl de kleur oranje veel meer opvalt.

4790
4791 Enora : Hoezo ?

4792
4793 Julien : Ja, omdat bijna niemand oranje draagt. En als je dan in een keer een oranje vest ziet
4794 komen, dan weet je direct dat er een chef aankomt.

4795
4796 Enora : Is er een betekenis achter het niet meer dragen van het werk uniform ?

4797

4798 Julien : Dat weet ik niet. Ik werk hier al meer dan 20 jaar en heb het nog nooit in het magazijn
4799 hoeven te dragen. Schoenen is wel verplicht, maar puur werkkledij hebben ze mij nooit iets
4800 gezegd.

4801

4802 Enora : Verhoogt de kleur van de werkkleding van een overste uw stress ?

4803

4804 Julien : Nee, dat denk ik niet.

4805

4806 Enora : Dus veroorzaakt die kleuren geen stress bij jou ?

4807

4808 Julien : Ja, misschien toch een beetje voor sommigen omdat die oranje vesten opvallender zijn.
4809 Toch, als je je werk altijd gewoon regelmatig doet, dan mogen ze rondlopen. Natuurlijk, als je
4810 een half uur zit te babbelen, dan is er een andere zaak.

4811

4812 Enora : Denkt u dat er kleuren zijn die geruststellend zijn dan andere als het om werkkleding
4813 gaat ?

4814

4815 Julien : Ik denk dat het ook van de persoon afhangt. Ik heb neutrale kleuren, ik heb felle kleuren,
4816 ik heb een beetje van alles. Natuurlijk val je meer op met felle kleuren. Als je zwart draagt, valt
4817 het veel minder op.

4818

4819 Enora : Wat vindt u van de kleur van de werkkleding van de chefs ten opzichte van de anderen
4820 in het magazijn ?

4821

4822 Julien : Ik heb de indruk dat dat niet zo is. Nee, het is dat mensen het zo kunnen zien. Ik denk
4823 het niet. Ik denk dat ze gewoon dat oranje vest aan doen, ook voor het gemak van nieuwe
4824 mensen, zodat ze weten wie ze zijn, welk aanspreekpunt ze moeten hebben, bij wie ze terecht
4825 kunnen.

4826

4827 Enora : Is er een verklaring voor het feit dat de jas van de leider niet meer gedragen wordt ?

4828

4829 Julien : Ik weet dat eigenlijk niet. Wat ik soms spijtig vind, is dat vroeger, als dat hier koud was
4830 in het magazijn, mochten we een muts of hun kap niet dragen. De reden erachter was dat het
4831 niet veilig was. Maar nu komen er sommige personen in het magazijn met hoofddoeken en dat
4832 mag wel. Daar is er wel een verschil vind ik qua behandeling. Daardoor voelen wij ons een
4833 klein beetje gediscrimineerd. Als ze van die hoofddoeken geen probleem hebben, dan mogen
4834 ze ook geen probleem hebben dat wij een kap dragen of een muts. Nu hoor ik dat wel zoveel
4835 niet meer, maar tot een paar maanden geleden als je je kap droeg, werd je aangesproken omdat
4836 je een kap niet mocht dragen, omdat het niet veilig was.

4837

4838 Enora : Hebt u persoonlijke ervaringen die u met mij kunt delen en die verband houden met wat
4839 we zojuist besproken hebben ?

4840 Julien : Er zijn ook chefs die heel vriendelijk « Goeiedag » zeggen. Maar er zijn ook veel
4841 mensen die je voorbij lopen zonder gedag te zeggen. Ik heb daar een probleem mee. Het zijn
4842 bijna altijd dezelfde mensen.

4843
4844 Enora : Wat zou voor u de ideale situatie zijn qua werkkleding hier in Lot? Heeft u enig advies
4845 om de kwaliteit van het werk te verbeteren ?

4846
4847 Julien : Ik heb veel advies om het werk te verbeteren, maar ik denk niet dat de kleding daar veel
4848 aan gaat doen. Nee, ik denk dat er veel andere prioriteiten zijn om het werk te laten verbeteren
4849 dan onze kledij.

4850
4851 Enora : Wat zou je dan verbeteren ?

4852
4853 Julien : Wij zijn vorig jaar al overgeschakeld op het Sherpa Nieuw Program. Dat loopt echt niet
4854 goed. Volgend jaar zullen er reorganisaties komen. Er gaat een ploegensysteem worden waar
4855 velen niet blij mee zijn. En ik denk dat dat momenteel veel meer invloed op het magazijn heeft
4856 dan de kledij.

4857
4858 Enora : Heb je nog andere vragen voor me ?

4859
4860 Julien : Niet voor u persoonlijk. Moest jij hier nu chef zijn, zou jij werkkledij belangrijk vinden
4861 ?

4862
4863 Enora : Ja, want als student heb ik gemerkt dat sommige collega's gestrest zijn bij het zien van
4864 een chef. Ik heb een verandering gezien in hun gedrag toen de chef aankwam. Daarvoor stel ik
4865 al die vragen voor mijn scriptie. Niemand draagt het nog meer, maar ik weet eigenlijk niet
4866 waarom.

4867
4868 Julien : Daar ligt het probleem. Misschien is het ook makkelijker om zich te identificeren met
4869 een chef als we dezelfde kleren dragen.

4870
4871 Enora : Dat weet ik eigenlijk niet. Het lijkt me moeilijk dat iedereen hetzelfde draagt.

4872
4873 Julien : Iedereen hetzelfde. Ik ga bijna niet heen dus je kan moeilijk in het magazijn. Iedereen
4874 hetzelfde dragen. Sommigen hebben het koud en zullen dan een pull dragen, terwijl mensen die
4875 het warm hebben een T-shirt dragen. Daardoor zal je ook nooit uniformiteit van de kleding
4876 hebben, vind ik. Misschien kunnen de chefs hetzelfde eventueel dragen. Toch vind ik het
4877 moeilijk dat iedereen hetzelfde draagt in het magazijn. Zeker als er jobstudenten en
4878 uitzendkrachten in de zomer zijn.

4879
4880 Enora : Ik zal dat in mijn eindwerkstuk uitzoeken (lach). Ik laat je op de hoogte

j) *Retranscription de l'entretien n°10 – Liza*

4881 Enora : Toi tu sais bien, je t'avais bien présenté tout ce que j'étais tout ça, donc on peut passer
 4882 ça. Au niveau du parcours professionnel tout d'abord, quel est votre rôle au sein de Colruyt et
 4883 pouvez-vous me décrire la fonction ?

4884
 4885 Liza : Moi, je suis chef d'équipe. Chef de service offline, alors ça veut dire que j'ai toute une
 4886 équipe sous moi, environ 30 personnes dont je suis responsable. Et j'ai aussi le processus
 4887 d'« inbound », et de « returns ». Tout ce qui est retour.

4888
 4889 Enora : Et depuis combien de temps travaillez-vous Colruyt ?

4890
 4891 Liza : 33 ans.

4892
 4893 Enora : Wow ! Incroyable ! Et comment vous êtes arrivés chez Colruyt ?

4894
 4895 Liza : Bon, j'avais d'abord un petit travail dans une société où on fait les fardes, vraiment.

4896
 4897 Enora : Une fabrique ?

4898
 4899 Liza : Oui, j'y ai travaillé quelques mois et puis avec mon mari dans le temps, on a postulé chez
 4900 Colruyt et puis on a commencé ici.

4901
 4902 Enora : Ici directement à Lot ?

4903
 4904 Liza : Non, j'ai commencé à Stroppen, au service non food.

4905
 4906 Enora : Là c'est Dreambaby maintenant ?

4907
 4908 Liza : Oui, mais de l'autre côté.

4909
 4910 Enora : Le non-food, c'est comme ici en fait ?

4911
 4912 Liza : Oui, un peu. Un peu similaire.

4913
 4914 Enora : Alors pour rentrer dans le vif du sujet. Portez-vous l'habit de travail ?

4915
 4916 Liza : Non seulement les chaussures de sécurité.

4917
 4918 Enora : Pour quelles raisons vous ne le portez pas ?

4919

4920 Liza : Ben on avait porté ça, avant. Mais je trouve que ça donne un cachet au chef, un peu
 4921 comme une alarme. Quand on avait les vestes oranges et qu'on va en bas c'est directement :
 4922 « ouh attention les chefs sont là », un peu comme ça. Et je préfère, mais ça c'est mon opinion,
 4923 qu'on soit plus accessibles quand on est égaux. Pas comme « vous êtes les chefs avec la veste
 4924 orange » non, on est sur le même niveau.

4925

4926 Enora : Et du coup vous n'aimez pas trop l'habit de travail au-delà de la sécurité, les chaussures,
 4927 l'habit de travail, c'est pas trop...

4928

4929 Liza : C'est pas si ... esthétique les femmes (rires). C'est plus facile pour mettre votre téléphone
 4930 dans la poche mais non, je ne vois pas la valeur.

4931

4932 Enora : Et donc du coup il pourrait servir à quoi l'habit de travail en général ? Pas forcément
 4933 qu'à Colruyt.

4934

4935 Liza : Ben peut être pour les gens qui font un travail physique, je pense que c'est bien d'avoir
 4936 des vêtements de travail, parce que de temps en temps ils ont déchiré quelque chose.

4937

4938 Enora : Le personnel du coup ?

4939

4940 Liza : Le personnel, oui, mais le chef, je ne vois pas de valeurs.

4941

4942 Enora : Et si Colruyt, dès demain, va imposer la tenue de travail. Comment allez-vous aller
 4943 réagir à ça, à cette nouvelle ?

4944

4945 Liza : Ben on a toujours dit que chez *DreamLand*, on peut être soi-même et ça c'était la plus
 4946 grande différence entre CLP (*Colruyt Laagste Prijzen*) et *DreamLand*. Et si on impose ça de
 4947 nouveau, parce qu'on a déjà imposé ça dans le passé aussi, on perd notre authenticité.

4948

4949 Enora : Donc j'ai pu comprendre dans les anciens entretiens que *DreamLand*, c'était les
 4950 premiers à ne plus avoir porté la veste, chez les chefs en tout cas. Et donc c'est pour ça que
 4951 *Collishop* a suivi le mouvement de plus porter aussi parce que de base, ils portaient (la veste)
 4952 tout le temps. C'est vous en premier chez *DreamLand* qui avez dit : « on arrête de porter la
 4953 veste » et qui a un peu lancé le mouvement pour *Collishop* ?

4954

4955 Liza : Je pense, oui.

4956

4957 Enora : Et comme il est pas imposé, est-ce qu'on vous l'a fortement conseillé quand vous avez
 4958 commencé à travailler chez Colruyt ? (l'habit de travail)

4959

4960 Liza : Mais c'était obligé là. C'est autre chose.

4961

4962 Enora : Vous vous avez pas commencé directement en tant que chef, si ?

4963

4964 Liza : Non, non, non. D'abord, j'avais les tabliers bleus.

4965

4966 Enora : Et ça, c'était pour quelle fonction ?

4967

4968 Liza : Ça, c'était pour le magasiniers dans le dépôt. Donc j'ai toujours travaillé dans le dépôt,
4969 jamais dans le magasin. Et les hommes avaient le pantalon brun.

4970

4971 Enora : Et c'était obligé à l'époque ?

4972

4973 Liza : Tout le monde l'avait et tout le monde devait le porter.

4974

4975 Enora : Et ça a changé après ?

4976

4977 Liza : Après ça a changé avec le temps je pense. Parce que pour le chef dans le temps, je portais
4978 une un tablier avec les manches longues brun mais on avait juste les modèles hommes.

4979

4980 Enora : Ah c'était sexy alors (rires).

4981

4982 Liza : C'était très sexy là comme ça. Je l'ai toujours porté jusqu'au moment où je suis entré chez
4983 *DreamLand*, à Brukom, on avait un autre dépôt. Et c'était le moment où avec le chef de service,
4984 on a fait un switch. Moi j'ai été un an chez *DreamLand* et lui il a été un an chez *Collishop* où je
4985 travaillais. Il est revenu, il est devenu chef de département et puis c'est lui qui a décidé de porter
4986 comme au CLP (*Colruyt Laagste Prijzen*), les vestes oranges. Et puis on a commencé à porter
4987 la veste, mais puis on a eu un autre chef, puis un autre chef, et encore un autre chef (rires).

4988

4989 Enora : Et en fonction, il avait à chaque fois un avis différent par rapport à l'habit de travail ?

4990

4991 Liza : Oui, et c'était plus imposé. Et puis c'était un peu libre. Moi je l'ai porté plus longtemps
4992 que mes collègues, parce que c'était seulement facile pour mettre mon téléphone dans la poche
4993 (rires).

4994

4995 Enora : Et que diriez-vous si demain on supprimait totalement l'habit de travail dans
4996 l'entrepôt ?

4997

4998 Liza : Pas de souci avec ça.

4999

5000 Enora : C'est même mieux ?

5001

5002 Liza : J'aime bien que tu te sentes bien dans ton travail, et quand tu sais porter ce que tu veux,
 5003 ben tu dois te rendre compte que c'est pour travailler. Je trouve ça mieux parce qu'autrement,
 5004 c'est comme à l'école, l'uniforme, ça j'aime pas.

5005

5006 Enora : Et admettons, vous portez un habit de travail différent de vos collègues, que ce soit pour
 5007 les employés/ouvriers vu que vous êtes chef. Comment vous sentez-vous en général vis-à-vis
 5008 de ce collègue de porter la veste de chef et eux leurs habits classiques ?

5009

5010 Liza : On dit toujours que c'est pour la visibilité, mais je trouvais toujours un peu alarmant.
 5011 Allez, les vestes jaunes ou les vestes oranges, c'était un peu le timbre ou quoi. Je ne sais pas
 5012 comment bien dire. Mais l'étiquette.

5013

5014 Enora : Et donc vous ne vous sentez pas vous même dans l'habit de travail au final, avec la
 5015 veste, c'est pas votre personnalité ?

5016

5017 Liza : Pas du tout.

5018

5019 Enora : Sentez-vous que la hiérarchisation par l'habit de travail peut engendrer aussi du stress
 5020 pour le travailleur ?

5021

5022 Liza : Oui hein. Pas moi personnellement, mais les gens subordonnés, oui.

5023

5024 Enora : Et comment vous sentez ça ? Dès que vous allez sur le terrain, vous sentez ce stress ?

5025

5026 Liza : Oui parce que c'était très visible. Les vestes oranges, c'était orange, orange. C'était
 5027 comme les flics.

5028

5029 Enora : Moi je dis souvent qu'on dirait un peu un cône de signalisation sur l'autoroute. Mais
 5030 c'est vraiment ça la couleur, le flash, et comment vous voyez qu'ils sont différents comme ça ?

5031

5032 Liza : Parce qu'on se sent plus comme des employés, parce qu'autrement il y avait toujours des :
 5033 « ah attention, les chef sont là ». Maintenant, on a su aller entre le personnel. C'est plus
 5034 personnel. Même si on est chefs, on est sous le groupe et autrement c'était toujours : « attention,
 5035 les chef sont là ». Pour eux, c'est pas toujours agréable non plus, parce que maintenant on les
 5036 voit quand ils sont en train de ne pas travailler non plus. Avant, ils avaient directement le signal
 5037 de loin.

5038

5039 Enora : Ça je l'entends partout. Et en général, quel lien entretenez-vous avec vos collègues?
 5040 Vous vous identifiez à un groupe de travailleurs au sein de Colruyt ?

5041

5042 Liza : Le tout. Moi je parle avec mes subordonnés. Comment était le week-end, juste comme
 5043 je demande à mon collègue chef ou chef de département.

5044 Enora : Et justement en fonction du collègue, c'est dans quelle situation que vous allez adopter
5045 un comportement différent ?

5046
5047 Liza : S'il y a d'autres décisions qui doivent être prises, on doit s'aligner tous les jours aussi,
5048 qu'on dise la même chose, moi ou Gilles.

5049
5050 Enora : Par rapport aux autres chefs alors ?

5051
5052 Liza : Alors entre les chefs, avec les gens qui travaillent pour nous. Si j'ai des remarques à faire,
5053 je ne vois pas de différence si je porte une veste orange, ou que je suis comme ça (désigne ses
5054 vêtements personnels), pour donner une remarque à un de mes travailleurs qui font des fautes
5055 par exemple, pour moi ça c'est égal.

5056
5057 Enora : Et du coup, l'habit de travail, il permet pas forcément une meilleure organisation au
5058 sein de l'entreprise ?

5059
5060 Liza : Je pense pas.

5061
5062 Enora : Autrement dit, se reconnaître dans les différentes fonctions, ça permet pas de faciliter
5063 le travail ?

5064
5065 Liza : Non parce qu'il est important que les gens te connaissent pas grâce à une veste, mais
5066 grâce à qui tu es.

5067
5068 Enora : De l'impression que tu donnes.

5069
5070 Liza : Ils savent bien que moi je suis le chef. Et si je porte une veste ou non, je ne fais pas de
5071 différence.

5072
5073 Enora : Et il pourrait y en avoir, si des chefs portent une veste, ça ferait peut être la différence
5074 alors ?

5075
5076 Liza : Oui, et ici aussi hein, avec les gens des bureaux. C'est toujours : « Ah, ce sont les chefs,
5077 ce sont les chefs » quand on porte notre veste. Parce que c'est seulement nous (les chefs de
5078 service) qui devons porter ça. Il y a tous les chefs ici aussi. Et pourquoi est-ce que nous on doit
5079 être mis en alarme ? Et les autres sont aussi chefs., mais pourquoi est-ce qu'ils doivent pas porter
5080 les vestes orange, et nous oui ?

5081
5082 Enora : Et donc ça vous intègre mieux en fait, ça vous mélange mieux même, même à ce niveau-
5083 ci ?

5084
5085 Liza : Ouais.

5086 Enora : C'est intéressant. Et du coup, sentez-vous que vous travaillez d'une manière différente
 5087 quand vous portez le tablier de chef ?

5088

5089 Liza : Non, pas du tout.

5090

5091 Enora : Et c'est pour ça que vous trouvez que c'est inutile, aussi ?

5092

5093 Liza : Voilà. Et on veut être accessibles, mais si tu portes ta veste, c'est encore une barrière.
 5094 Parce que c'est encore une fois définir « attention, c'est le chef ».

5095

5096 Enora : Oui, ça met une distinction envers les autres ?

5097

5098 Liza : Pour moi, on parle comme ça. Et dès le moment que tu mets ta veste c'est encore une
 5099 fois à désigner « ah voilà c'est le chef ».

5100

5101 Enora : Et est-ce que du coup, le fait que vous ayez une veste, admettons qu'ils imposent de
 5102 mettre la veste parce qu'il y a un autre chef qui décide, est-ce que alors il faudra imposer à tout
 5103 le monde de porter à l'habit de travail ?

5104

5105 Liza : Ah peut-être (rires).

5106

5107 Enora : Est-ce que si on vous l'impose rien qu'à vous avec une veste différente, c'est un injuste
 5108 alors ?

5109

5110 Liza : Oui, je trouve. Je sais que c'était toujours pour être visible dans le magasin. Mais je
 5111 préfère être accessible grâce à ma personnalité plutôt que c'est parce que je porte une veste.

5112

5113 Enora : Et si jamais il proposait un habit de travail un peu plus uniforme, par exemple un
 5114 magasin, ils ont changé carrément la couleur, il n'y a plus l'orange. Avant c'était aussi orange,
 5115 mais ils ont mis une veste grise comme tout le personnel. C'est juste que si on est chef, on va
 5116 juste rajouter un petit « chef » dessus et c'est une veste totalement différente de celle-là (celle
 5117 que les chefs de service portent en entrepôt). Est-ce que ce serait aussi une option ? Ce serait
 5118 peut-être plus facile, je ne sais pas ?

5119

5120 Liza : Bon s'il le faut oui, mais je préfère pas (rires).

5121

5122 Enora : Donc l'habit de travail, quelle signification il peut avoir selon vous ?

5123

5124 Liza : Encore une fois pour les gens qui travaillent en bas, je trouve que c'est peut-être bien
 5125 pour eux, parce que si maintenant ils doivent porter des choses personnelles et que ça se déchire,
 5126 ça leur coûte de l'argent. Je vois une grande différence d'utilité à porter des vêtements dans le
 5127 magasin (Alimentaires Colruyt), parce que les clients ne connaissent pas les gens qui y

5128 travaillent. Ici, on est dans un ensemble où tout le monde doit se connaître, je ne vois pas la
 5129 valeur en plus pour mettre des choses en place : « Ah ça c'est le chef et ça c'est le responsable
 5130 logistique et ça, ce sont les travailleurs ». Non, on est toute une équipe. ça c'est pour moi la plus
 5131 grande différence.

5132
 5133 Enora : Et du coup s'il a pas vraiment de signification, dans le sens où il ne renforce pas
 5134 vraiment la cohésion d'équipe, le fait d'avoir la même veste entre chefs, ça ne renforce pas
 5135 forcément la cohésion dans votre équipe, qu'est-ce qui renforce alors la cohésion dans l'équipe
 5136 si ce n'est pas l'habit de travail ?

5137
 5138 Liza : Ça n'a rien à voir avec le vêtement, ça a à voir avec la personnalité et le comportement.
 5139 Être un exemple pour les travailleurs, et tout ça.

5140
 5141 Enora : Et est-ce que l'habit de travail permet quand même de mieux se situer dans l'entrepôt ?
 5142 Parce que j'ai beaucoup entendu ça pour les nouveaux arrivants, les intérimaires, les étudiants.
 5143 Est-ce que la personne responsable peut être mise en évidence pour que les nouveaux puissent
 5144 se reconnaître plus facilement ?

5145
 5146 Liza : Je ne sais pas, parce que par exemple avec les intérimaires, c'est le responsable qui fait
 5147 le briefing. Alors tout le monde connaît la responsable et s'il porte une veste ou non, ça reste le
 5148 chef le responsable. Par exemple, ils savent que c'est untel c'est le responsable, point.

5149
 5150 Enora : Donc ça se fait via d'autres canaux, parce que je suppose que l'idée de Colruyt de mettre
 5151 des vestes plus en évidence quand on a des responsabilités, c'est justement pour que ce soit plus
 5152 visible ou pour être un point de référence. Mais vous, vous pensez que c'est plus via d'autres
 5153 choses que ça se fait. Alors le fait de savoir qu'on est chef ?

5154
 5155 Liza : Oui, tout le monde a un briefing avec le chef hein, tout le monde connaît les chefs ou les
 5156 responsables.

5157 Enora : Même les nouveaux arrivants ?

5158
 5159 Liza : Oui, oui.

5160
 5161 Enora : Et qu'est ce qui fait que vous vous sentez appartenir à un groupe de travail ?

5162
 5163 Liza : J'ai besoin de faire partie d'un groupe. Si c'est le groupe de chefs, si c'est le groupe avec
 5164 les gens qui travaillent pour moi. Ça, c'est très important pour moi.

5165
 5166 Enora : Pensez-vous que quand vous portez votre veste, ça a plus d'impact sur les travailleurs
 5167 quand vous donnez une directive sur le travail que dans la situation où vous portez pas de veste
 5168 ?

5169

5170 Liza : Non. La manière de faire des choses n'a rien à voir avec le vêtement.

5171

5172 Enora : Et si vous aviez un habit de travail identique aux autres, pensez-vous que la consigne
5173 ou l'ordre que vous donnez aurait moins d'impact sur le travail ?

5174

5175 Liza : Non.

5176

5177 Enora : Et pensez-vous que l'habit de travail peut avoir des effets sur la productivité ou la
5178 performance des travailleurs, que ce soit en positif ou en négatif ?

5179

5180 Liza : Non. Seulement comme j'ai dit, quand ils voient le chef, ils vont arrêter de bavarder par
5181 exemple.

5182

5183 Enora : Mais ils vont pas forcément travailler mieux ?

5184

5185 Liza : Je ne sais pas, parce que dès le moment où on est partis, ben on recommence et ce, si on
5186 porte la veste oui ou non (rires).

5187

5188 Enora : Il y a d'autres choses aussi qui pourraient peut-être se faire pour qu'on sache qui est le
5189 chef ?

5190

5191 Liza : Mais il y a le briefing et les réunions avec les responsables et tout ça.

5192

5193 Enora : Et préférez-vous que les ouvriers/employés en bas dans le magasin portent leurs habits
5194 de travail dans l'entrepôt ? Pourquoi ? Mise à part les chaussures de sécurité.

5195

5196 Liza : Je trouve que c' est un choix personnel aussi. Maintenant c'est comme ça chez nous, s'il
5197 veut un polo de *DreamLand*, ils peuvent le demander mais c'est pas obligé. S'ils ont besoin, on
5198 le donne.

5199

5200 Enora : Et vous, est-ce que vous le présentez directement dès qu'il commence à travailler ? Vous
5201 proposez déjà l'habit ?

5202

5203 Liza : Oui.

5204

5205 Enora : Et que pensez-vous de la couleur de l'habit de travail ? Du coup, que privilégiez-vous
5206 en termes de couleurs ? Puis des couleurs neutres ou des couleurs fluo comme ça ?

5207

5208 Liza : Non, plutôt neutres.

5209

5210 Enora : Pourquoi ?

5211

5212 Liza : Parce que fluo, c'est réglementaire. On donne une veste fluo pour tous les nouveaux qui
 5213 commencent pour bien dire attention, pour faire la sécurité et tout ça. Si on met encore des
 5214 vêtement fluo, il n'y a plus de différence non plus. Maintenant, on le fait exprès pour faire
 5215 connaître à tous les gens : « attention, il y a quelqu'un de nouveau, il ne connaît pas encore
 5216 toutes les règles et tout ça. Il faut faire attention ».

5217

5218 Enora : Pensez-vous que la couleur de l'habit de travail du supérieur/chef exerce une influence
 5219 sur les travailleurs ? Par exemple, une couleur flashy comme l'orange fluo, ça met plus de
 5220 pression sur les travailleurs que si vous aviez une veste grise par exemple. Est-ce que la couleur
 5221 a un impact là-dedans ?

5222

5223 Liza : Je pense plutôt que c'est la personnalité du chef qui fait ça.

5224

5225 Enora : Et quelles sont les significations derrière le fait de ne plus porter l'habit de travail ?
 5226 Parce que bon, du coup, les chefs l'ont porté et puis à un moment donné, ils l'ont plus porté.
 5227 C'est quoi les significations derrière ce changement ?

5228

5229 Liza : On peut être soi-même et on ne doit pas nous imposer d'être si visible, car nous sommes
 5230 chefs. Et pour l'accessibilité, je trouve aussi. Et pourquoi est-ce que le chef de magasin doit
 5231 porter une veste et les autres chefs pas, par exemple ? Pourquoi est-ce qu'on doit être si visibles
 5232 quand on est chef ?

5233

5234 Enora : Et pourquoi les chefs le portent plus dans le magasin ?

5235

5236 Liza : Pour la même raison.

5237

5238 Enora : Et aussi, la couleur de l'habit de travail d'un supérieur, elle peut augmenter le stress des
 5239 personnes subordonnées ?

5240

5241 Liza : Je pense, oui. Mais c'est seulement de nouveau l'alarme qui clignote dès le moment qu'on
 5242 arrive.

5243

5244 Enora : Et pensez-vous alors qu'il y a peut-être des couleurs plus rassurantes que l'orange fluo
 5245 à porter comme veste de chef ?

5246

5247 Liza : Non. La couleur n'a pas d'importance.

5248

5249 Enora : Et que pensez-vous de la couleur de l'habit de travail des chefs de service en fonction
 5250 des autres ?

5251

5252 Liza : Bah oui, comme j'ai dit, il ne faut pas nous mettre dans l'étoile comme ça.

5253

5254 Enora : En fait, ça fait même une discrimination pour vous, ça fait comme si vous étiez un
 5255 groupe au milieu de tout ?

5256
 5257 Liza : Aussi dans la cantine quand on était ensemble avec toutes les vestes orange, c'était
 5258 toujours : « ah les chefs sont là maintenant », alors que maintenant on est parmi les gens. Et
 5259 c'est plus agréable pour nous aussi d'être plus discrets. Et aussi, je trouve que ça pose de
 5260 nouveau une barrière pour venir chez le chef parce que c'est : « oh c'est le chef qui est là ». Et
 5261 dans l'enquête bien-être, ils voulaient plus d'accessibilité, et maintenant je trouve que c'est
 5262 comme ça. On se trouve parmi les gens.

5263
 5264 Enora : Donc l'accessibilité s'est fait via le fait de ne plus mettre le travail ?

5265
 5266 Liza : Une partie, je trouve.

5267
 5268 Enora : Oui, ok. Et est-ce que vous avez des expériences personnelles à me partager qui sont
 5269 en lien avec tout ce qu'on vient de dire ? Donc les sujets comme l'habit de travail, la hiérarchie
 5270 au sein de Colruyt, le fait de subordonner, d'être subordonné par ses chefs, d'exercer une
 5271 influence en tant que chef, est-ce que vous avez une bonne expérience à ce niveau ?

5272
 5273 Liza : C'est comme j'ai dit, je veux être parmi les gens. Parmi les autres collègues de bureau
 5274 aussi. Et pas être mis en mode « flash ». De temps en temps, je trouve ça un peu discriminant.
 5275 Comme « ah ça c'est un chef de magasin et nous sommes chef des bureaux », etc.

5276
 5277 Enora : Ça crée des catégories.

5278
 5279 Liza : Oui et aussi *DreamLand* était toujours pour être soi-même dans les valeurs, et si on
 5280 impose à nouveau quelque chose comme ça, ça n'a pas de sens.

5281
 5282 Enora : Vous pensez pas que les objectifs ont évolué, ont changé ? Vous dites que là vous faites
 5283 des enquêtes de bien être pour l'accessibilité. Puis la valeur c'est être soi-même. Est-ce qu'il ne
 5284 faudrait pas changer aussi cette mentalité qui est ancienne au final ? Parce que la veste du chef,
 5285 ça fait des années et du coup c'est peut-être contradictoire.

5286
 5287 Liza : Ah oui je travaille ici depuis 33 ans et on a toujours eu les vestes.

5288
 5289 Enora : Et donc vous sentez que ça a évolué, alors vous pensez que ça doit aussi évoluer de ce
 5290 côté ?

5291
 5292 Liza : Oui, oui. Il y a la hiérarchie, mais ça ne doit pas être si visible. C'est là et tout le monde
 5293 le sait, mais on ne doit pas le mettre en place comme ça. Parce que pour l'accessibilité, je trouve
 5294 que c'est mieux qu'on sache parler avec les gens, on travaille avec les gens. Si on met de
 5295 nouveau une couleur ou une veste, c'est de nouveau un peu nous mettre à l'eau.

5296 Enora : Et surtout qu'aujourd'hui on est en 2022, les choses ont changé. Ce que j'ai entendu
 5297 aussi parfois des chefs dans une interview c'est : « oui mais allez maintenant sur on surveille
 5298 beaucoup plus notre travail, on peut plus dire ce qu'on veut ». C'est un peu une époque où le
 5299 travailleur peut facilement se plaindre facilement, dire les choses. Donc c'est pour ça que ça
 5300 change aussi chez Colruyt. C'est pour éviter ce genre de situation, donc de confrontation avec
 5301 le chef et les employés. Et donc c'est vrai que imposer l'habit, c'est un peu un retour en arrière
 5302 ?

5303
 5304 Liza : Je trouve aussi, et l'uniformité, pourquoi ?
 5305

5306 Enora : Et donc quelle serait la situation idéale pour vous au niveau de l'habit de travail ici à
 5307 Lot ? Avez-vous des conseils peut être à donner pour améliorer la qualité du travail via tout
 5308 ça ?

5309
 5310 Liza : En ce qui concerne les vêtements, je trouve qu'il faut encore laisser le libre choix.
 5311

5312 Enora : Mais il doit toujours exister, toujours être présent ?
 5313

5314 Liza : Peut-être, oui. Parce que je sais qu'il y a des gens qui n'ont pas beaucoup d'argent et de
 5315 devoir porter des vêtements qui sont un peu jolis pour venir travailler, on doit laisser le choix
 5316 je trouve.

5317
 5318 Enora : Et c'est aussi quelque chose que l'entreprise offre. Donc ça peut être aussi vu
 5319 positivement pour certaines personnes ?
 5320

5321 Liza : Oui, voilà. Et aussi on donne les vestes et tout ça aussi quand il fait froid.
 5322

5323 Enora : Ah oui les personnes au quai. Dans une de mes interviews, j'avais compris que les
 5324 vestes de quai, elles étaient pas autorisées à tout le monde au début. Maintenant ça a changé ?
 5325

5326 Liza : C'est pas autorisé mais ils peuvent le demander. On ne donne pas à tout le monde, parce
 5327 que ce n'est pas nécessaire non plus quand ils ne vont jamais au quai. On doit regarder aussi
 5328 que ce soit des vêtements pour travailler et pas pour avoir une veste pour retourner à la maison.
 5329

5330 Enora : Ben voilà, merci d'avoir répondu, c'était hyper intéressant.

k) Retranscription de l'entretien n°11 – Julie

5331 Enora : Wat is uw rol binnen Colruyt Group ? Kunt u uw functie beschrijven? Hoe lang werk
 5332 je al bij Colruyt Group/ DreamLand ?
 5333

5334 Julie : Ja, 18 jaar en mijn rol was de opleiding van nieuwelingen en jobstudenten.
 5335

5336 Enora : De opleiding van de jobstudenten ?

5337
5338 Julie : Als ze op de eerste dag komen, doen we samen een rondleiding en kwaliteitscontrole.

5339
5340 Enora : Oké.

5341
5342 Julie : En ook, rondhaling.

5343
5344 Enora : Hoe bent u bij Colruyt Group terechtgekomen ?

5345
5346 Julie : Ik werkte daarvoor zestien jaar en dat bedrijf was failliet gegaan. Dan heb ik gewoon een
5347 aanvraagformulier gevraagd, want vroeger was dat allemaal nog niet via de computer. Over
5348 achttien jaar heb ik gewoon gesolliciteerd en mijn aanvraagformulier binnen gegeven. Dan
5349 hebben ze mij opgeroepen.

5350
5351 Enora : Draag je werkkleding ?

5352
5353 Julie : Nee, nooit (lach).

5354
5355 Enora : En waarom niet ?

5356
5357 Julie : Ik hou er niet van om altijd hetzelfde te dragen en iedereen hetzelfde te laten dragen.
5358 Maar werkkleding is niet echt volledige werkkleding. Bij ons is het gewoon een T-shirt of een
5359 trui. Dus broeken, die moet je zelf meenemen, toch ? Werkkleding is gewoon een T-shirt of een
5360 trui.

5361
5362 Enora : En waarom wil je een andere outfit dragen ?

5363
5364 Julie : Ik vind dat saai. Dag in dag uit, altijd dezelfde.

5365
5366 Enora : Vind je de werkkleding mooi ?

5367
5368 Julie : Ja, zeg ik, het is altijd hetzelfde en het is hetzelfde, zowel voor mannen en vrouwen.

5369
5370 Enora : Wat is volgens u het doel van werkkleding in het algemeen ?

5371
5372 Julie : Aan de ene kant heeft het wel zijn nut, want je verslijt uw andere kledij niet. Maar als ik
5373 mag kiezen, draag ik het liever niet.

5374
5375 Enora : Wat denk je dat de werkkleding bij het bedrijf brengt ?

5376

5377 Julie : In een winkel vind ik dat wel goed, want dan weten ze wie ze moeten aanspreken. Dan
5378 zien de klanten dat en weten ze bij wie ze moeten gaan. Maar hier bij ons vind ik het niet nuttig.
5379

5380 Enora : Waarom is het niet nuttig ?

5381
5382 Julie : Sommigen dragen het graag omdat ze zeggen dat het niets kost, ziet het ? Voor sommige
5383 mensen gaat dat wel nuttig zijn. Voor mensen die niet graag geld uitgeven aan kleding, is het
5384 gemakkelijk dat ze hier kunnen krijgen. Dat hangt af van persoon tot persoon.
5385

5386 Enora : Ben je de enige met zo'n chique kleding ?

5387
5388 Julie : Ik ben altijd zo geweest.
5389

5390 Enora : En als je baas je dwingt om werkkleding te dragen, hoe reageer je dan ?

5391
5392 Julie : Ik ga daar niet moeilijk over doen. Als het verplicht is, is het verplicht. Maar nu heeft
5393 men de keus. Stel voor dat het verplicht wordt. Daarvoor ga ik niet zeggen dat ik naar ander
5394 werk ga zoeken. Als het zo is, is het zo. Maar als je de keus hebt, dan heb ik liever mijn eigen
5395 kledij. Je zit hier eigenlijk bijna je hele leven. Daarom, als je dan nog altijd verplicht bent van
5396 diezelfde werkkledij, dan kun je bijna nooit iets anders een keer aandoen. Dat is enkel in het
5397 weekend.
5398

5399 Enora : Aangezien het niet verplicht is, werd u toen u begon te werken aangeraden werkkleding
5400 te dragen ?

5401
5402 Julie : Nee, maar ik denk niet of ze dat nu nog doen. Toen ik over achttien jaar was, kreeg je
5403 automatisch twee T-shirtjes en twee sweaters. Toch worden die niet zoveel gedragen en nu krijg
5404 je die als je het vraagt. Nu geven ze dat niet meer aan iedereen. Het was enkel op aanvraag,
5405 maar vroeger was het automatisch. Maar er zijn eigenlijk niet veel die dat dragen.
5406

5407 Enora : En wat zou je zeggen als het morgen volledig uit het magazijn werd afgeschaft ?

5408
5409 Julie : Ik begrijp dat voor mensen, die het moeilijk hebben, ik begrijp dat er de mogelijkheid is
5410 om de werkkledij te krijgen.
5411

5412 Enora : Meestal begrijp ik goed Nederlands, maar het wordt moeilijker voor mij als ik het moet
5413 spreken.

5414
5415 Julie : Maar het komt toch goed.
5416

5417 Enora : Ik wil mij verbeteren.

5418

5419 Julie : U kent beter Nederlands dan ik Frans.

5420

5421 Enora : Toen ik bij Colruyt begon te werken in de selectie afdeling, moesten we in het
5422 Nederlands of in het Engels lezen. Ik heb dus mijn Nederlands verbeterd. Toch is het voeren
5423 van interviews in het Nederlands voor mij een goede oefening. Stel dat je een andere werkoutfit
5424 draagt dan een collega omdat hij of zij een andere baan heeft, wat vindt u dan over het algemeen
5425 van die collega ? (Of het nu een baas is of iemand van een andere afdeling)

5426

5427 Julie : Vroeger droeg de chef ook een grijze schort met oranje. Daardoor kon je zien dat het een
5428 dienstchef was. Wij hebben gewone T-shirts. Eigenlijk is er verschil. Ja, maar daarmee heb ik
5429 ook geen probleem.

5430

5431 Enora : Als een chef binnenkomt met zijn of haar jas aan, voel je je daar slecht of gestresseerd
5432 bij ?

5433

5434 Julie : Nee, als je je werk doet, is er geen probleem. Ik vind dat iemand die misschien gestrest
5435 is, eerder iemand is die niet werkt of praat. Voor mij blijft het hetzelfde.

5436

5437 Enora : Dit is een antwoord dat vaak terugkomt in interviews.

5438

5439 Julie : Het is dan beter om eerlijk te zijn, want ze hebben toch gezien dat ik bijvoorbeeld aan
5440 het babbelen was. Daar heb ik geen probleem mee.

5441

5442 Enora : Voel je jezelf in de werkkleding ? (Laten we zeggen dat je ze niet draagt, ik vraag het
5443 in de zin dat ze je morgen worden opgelegd.)

5444

5445 Julie : Ik voel mij beter in mijn eigen kledij, maar ik ga er geen problemen over maken als het
5446 verplicht is. Ik kan ook niet alle dagen hetzelfde aan doen. Ik wissel graag af.

5447

5448 Enora : Word je gestrest van het hiërarchische karakter van werkkleding ?

5449

5450 Julie : Nee.

5451

5452 Enora : Hoe is je relatie met je collega ?

5453

5454 Julie : Goed.

5455

5456 Enora : Afhankelijk van de collega, in welke situatie gedraag je je anders ?

5457

5458 Julie : Ik blijf altijd mijn eigen. Of een collega al dan niet zijn werk uniform draagt, verandert
5459 niets aan de manier waarop ik hem waarneem en met hem omgaat. Dat is mijn probleem ook

5460 niet. Iedereen draagt wat dat ze willen. Ik heb daar geen problemen mee en ik ga daar niets over
5461 zeggen. Ik vind dat dat ieder voor zich moet uitmaken

5462
5463 Enora : Als je je manager voorbij ziet lopen in andere werkkleding dan jij, wat voel je dan
5464 precies ?

5465
5466 Julie : Mijn chef is ook nog graag schoon gekleed. Van mij mag iedereen aandoen wat ze willen.
5467 Ik heb daar echt geen enkel probleem mee.

5468
5469 Enora : Denkt u dat het systeem van werkkleding een betere organisatie mogelijk maakt ? Met
5470 andere woorden, maakt het herkennen van jezelf in de verschillende functies het werk
5471 gemakkelijker ?

5472
5473 Julie : Dat is nu wel waar. Kijk gelijk naar een chef, als hij een schort draagt, zie je die
5474 onmiddellijk. Dat is wel gemakkelijk voor de arbeiders, maar anders gewoon op de werkvloer.
5475 Ik geef nu opleiding in magazijn van kwaliteit, maar daarvoor moet ik, denk ik, niet iets anders
5476 dragen dan het uniform als de andere als de gewone rond dalers. Ik vind de chef, dat vind ik
5477 normaal, want ze staan hoger dan wij. Daarentegen vind ik het niet nuttig op de werkvloer, aan
5478 de receptie, of als je een opleiding hebt. Ik vind dat het een geheel moet blijven.

5479
5480 Enora : Vind je het leuk dat de werkkleding anders is, afhankelijk van de functie die je in
5481 Colruyt Group hebt ?

5482
5483 Julie : Soms wel, want daardoor zie je het verschil als je iets moet vragen. Nu wel, maar ze
5484 dragen hem ook eigenlijk niet veel. Daaraan ziet men dat eigenlijk veel personen toch graag
5485 hun eigen kledij dragen, vind ik. In het begin hadden ze dat alle dagen aan, maar nu ook niet
5486 meer. Nee, dat wordt nog gemakkelijk aan de kant. Dat is niet verplicht en ze laten het
5487 gemakkelijk uitlenen tegen werkschoenen die verplicht is.

5488
5489 Enora : Inderdaad, dat is voor de veiligheid.

5490
5491 Julie : Ja.

5492
5493 Enora : Heb je het gevoel dat je anders werkt als je baas het werk in het magazijn komt
5494 observeren? En vooral in de situatie dat hij zijn werkkleding draagt ?

5495
5496 Julie : Voor mij blijft dat hetzelfde.

5497
5498 Enora : En je collega's ?

5499
5500 Julie : Maar dat zie je wel. Bij sommige mensen is er echt een groot verschil. Ze zien die oranje
5501 schort aan en denken: « Oei, ze komen aan ». Ik denk dat meer is omdat het personen zijn die

5502 niet altijd verder doen. Ik denk niet dat je niets te verbergen of iets hebt dat gaat dat problemen
5503 eigenlijk moet mee hebben. Voor mij toch niet.

5504

5505 Enora : Hoe voelt u zich als u een collega in werkkleding ziet (dezelfde of een andere dan de
5506 uwe) ?

5507

5508 Julie : Voor mij voelt het hetzelfde.

5509

5510 Enora : Denkt u dat een chef die zijn jas draagt meer invloed op u heeft wanneer hij u een
5511 opdracht geeft over uw werk dan in de situatie waarin hij zijn werkkleding niet draagt ?

5512

5513 Julie : Voor mij niet nee. Voor mij blijft dat hetzelfde, maar ik zeg het voor sommige collega's.
5514 Het gaat dat wel zijn.

5515

5516 Enora : Hoezo ?

5517

5518 Julie : Soms is er iemand bij u te praten en zien ze de chef afkomen in zijn werkkledij. Het valt
5519 veel meer op als ze hun uniform aan hebben in plaats van hun gewoon kledij. Dan zijn ze snel
5520 weg, maar voor mij blijft dat helemaal hetzelfde.

5521

5522 Enora : Als hij/zij dezelfde werkkleding had als u, denkt u dan dat de instructie of het bevel
5523 minder impact op u zou hebben ?

5524

5525 Julie : Ik vind dat dat wel een ander uniform mag bij een dienstchef. Dat vind ik wel dat de
5526 verschillende taken op de werkvloer dan niet maar van dienstchef vind ik wel dat die een andere
5527 uniform mag dragen. Maar David, die hier juist geweest is, draagt altijd dezelfde short, maar
5528 toch draagt hij ook zijn werkkledij niet.

5529

5530 Enora : Hij draagt gewoon zijn jas ?

5531

5532 Julie : Ja, dat doe ik soms ook in de winter omdat een jasje handig is als het kouder is.

5533

5534 Enora : Julien heeft gezegd dat u mooie kledij hebt (lach).

5535

5536 Julie : David zegt dat altijd (lacht). En hij heeft altijd zijn shirt aan van Turkije. En hij draagt
5537 dat tien jaar dus en een sterke short. Maar in het weekend heeft hij ook veel geld aan kledij
5538 (lach).

5539

5540 Enora : Zijn er situaties waarin u liever op een bepaalde opdracht reageerde dan op een andere
5541 ?

5542

5543 Julie : Wablieft ?

5544 Enora : Zijn er situaties waarin u liever op een bepaalde opdracht reageerde dan op een andere?
 5545 Hoe gaat u dan om met de prioriteit van de instructies die u krijgt ? Hoe reageert u bijvoorbeeld
 5546 op de voorrang van een bestelling? Hoe kies je de voorrang van een bestelling ?

5547

5548 Julie : Ik begrijp het niet goed. Geen probleem.

5549

5550 Enora : Vindt u dat de werkkleding van een verantwoordelijk persoon zichtbaar moet zijn ?

5551

5552 Julie : Het is soms wel handiger. Maar ik zei het in sommige situaties is het wel beter.

5553

5554 Enora : Denkt u dat de werkkleding helpt om in geval van nood de verantwoordelijke personen
 5555 in het magazijn te lokaliseren? (Met andere woorden, vindt u het gemakkelijker om iemand in
 5556 het magazijn te vinden via zijn werkkleding) ?

5557

5558 Julie : Dat vind ik wel eigenlijk. Het is wel een sneller aanspreekpunt omdat het opvalt.

5559

5560 Enora : Heeft u liever dat uw baas of de leidinggevende zijn werkkleding draagt ? Waarom of
 5561 waarom niet ?

5562

5563 Julie : Maar ik ben hier al zo lang in een magazijn. Daardoor ken ik iedereen, maar voor iemand
 5564 die nieuw is, dan is het wel gemakkelijker. Dan zien ze dat die zo'n schort heeft en dat het een
 5565 chef is. Maar ik ben hier al achttien jaar, ik ken iedereen. Voor mij is dat zo een minder
 5566 probleem. Maar ik denk dat iemand nieuw is, die al die gezichten nog niet kennen en die die
 5567 niet weten wie dat is. Dan is dat wel voordeliger.

5568

5569 Enora : Wat vindt u van de kleur van de werkkleding ? Wat heeft uw voorkeur qua kleuren ?
 5570 (Neutrale kleuren, flitsend)

5571

5572 Julie : Dat blauw van die dingen is ook wel nij hè, van die T-shirt. De T-shirt van *DreamLand*
 5573 is ook blauw.

5574

5575 Enora : En de jas van de chef ?

5576

5577 Julie : Day is volledig oranje.

5578

5579 Enora : Heeft u liever dat iedereen dezelfde werkkleding draagt ? (//uniformiteit van kleding)

5580

5581 Julie : Ja maar ik vind dat dat wel mag.

5582

5583 Enora : En waarom ?

5584

5585 Julie : Ik vind dat dat een duidelijker punt is dat die boven ons staan dan wij eigenlijk moeten
5586 luisteren naar hen.

5587

5588 Enora : Denkt u dat de kleur van de werkkleding van uw baas invloed op u heeft (bv. een
5589 opvallende kleur zoals fluorescerend oranje tegenover een neutrale kleur zoals marineblauw of
5590 grijs bijvoorbeeld) ?

5591

5592 Julie : Ik denk dat oranje als ze dan in het magazijn lopen, dat valt onmiddellijk op. En als het
5593 een neutrale kleur is, is misschien minder duidelijk tegenover ons. En dat oranje kan je het
5594 onmiddellijk zien.

5595

5596 Enora : Wat denk je van de leiders die geen werkkleding dragen in het magazijn? Denk je dat
5597 er een betekenis achter zit ?

5598

5599 Julie : Ten eerste is dat ook als het warm is. Ze hebben hun gewone kledij en dan nog die schort.
5600 Ik denk dat ze dat uitlaten als het warm is. Maar ik denk normaal iedereen draagt liever denk
5601 ik toch zijn eigen kledij. Ik vind dat dat een groot verschil is bij ons of tegenover een kliniek.
5602 Daar is ook iedereen in uniform in een kliniek als verpleegkundige. Maar dat is iets anders dan
5603 hier bij ons op de werkvloer.

5604

5605 Enora : Verhoogt de kleur van de werkkleding van een overste uw stress ?

5606

5607 Julie : Nee.

5608

5609 Enora : Denkt u dat er kleuren zijn die geruststellend zijn dan andere als het om werkkleding
5610 gaat ?

5611

5612 Julie : Ja, ik vind dat dat wel mag uitschieten. Als ze werkkledij dragen, vind ik dat wel.

5613

5614 Enora : Wat vindt u van de kleur van de werkkleding van de managers ten opzichte van de
5615 anderen in het magazijn? (Fluorescerend oranje)

5616

5617 Julie : Hollanders (lach). Oranje Hollanders (lach).

5618

5619 Enora : Geen andere mening ?

5620

5621 Julie : Nee, ik heb daar geen probleem mee. Of dat nu Oranjes of grijs of groen is, maakt het
5622 me niet uit. Maar ik vind wel dat het een beetje mag uitschieten tegenover ziet en weet. Een
5623 chef heeft toch meer verantwoordelijkheden dan wij. Daarvoor moeten ze ook zichtbaar zijn.

5624

5625 Enora : Dat is bijna het einde van het interview. Heb je persoonlijke ervaringen die je graag
 5626 met mij zou delen? Het kan zijn over je werkgewoontes, de hiërarchie binnen Colruyt Group,
 5627 de invloed van je chef, ... Er is geen slecht antwoord, dat is echt persoonlijk voor iedereen.

5628
 5629 Julie : Om mijn mening samen te vatten, denk ik dat het feit om je werkkledij te dragen of niet
 5630 te dragen, heeft aan het einde van de dag geen invloed op je werkkwaliteit. Persoonlijk werk ik
 5631 op dezelfde manier als ik zal even babbelen.

5632
 5633 Enora : En hangt het af van het gedrag van de chef ?

5634
 5635 Julie : Voor mij blijft dat hetzelfde of ze nu een schort dragen of niet.

5636
 5637 Enora : Wat zou voor u de ideale situatie zijn qua werkkleding hier in Lot ? Heeft u enig advies
 5638 om de kwaliteit van het werk te verbeteren ?

5639
 5640 Julie : Ik vind uw handen met die karton. Je hebt gemakkelijk ook wel van die sneetjes. Maar
 5641 met handschoenen werken is ook niet fijn, maar die zijn constant stuk. Door de corona hebben
 5642 we de mogelijkheid gekregen om handschoenen te dragen. Na drie weken zijn die aan uw
 5643 vingertoppen. Dat is altijd al stuk, want dat is wel nog goed omdat je in de kartons altijd veel
 5644 wonde kaas hebt. Je neemt dat en je krijgt altijd sneetjes. Met die handschoenen is dat wel beter,
 5645 maar die zijn na drie weken aan uw vingertoppen.

5646
 5647 Enora : Wel, dat is het einde. Heb jij nog andere vragen ?

5648
 5649 Julie : Ik ben wel blij. Vroeger moest men een helm dragen. Dat ben ik wel blij dat het weg is.
 5650 Vroeger bestond het en kreeg je hoofdpijn. Als ik tussen een helm of een T-shirt moet kiezen,
 5651 dan kies ik direct het T-shirt.

5652
 5653 Enora : Dank je wel voor je betrokkenheid.

5654
 5655 Julie : Graag gedaan.

l) Retranscription de l'entretien n°12 - Christophe

5656 Enora : Donc tout d'abord, pour commencer, quel est votre rôle au sein de Colruyt ? Et pouvez-
 5657 vous décrire cette fonction ?

5658
 5659 Christophe : Donc je suis réceptionniste, c'est-à-dire que je suis la personne qui reçoit en fait
 5660 les objets, les articles qui vont être traités. Donc moi, j'effectue une vérification quand les
 5661 articles arrivent, que ce soit différents fournisseurs, voire de Chine, directement. Parce que la
 5662 politique de Colruyt, c'est le prix. Donc nous avons des fournisseurs, on va chercher directement
 5663 à la source. Donc je dois vérifier les quantités, la qualité du produit et la cohérence, c'est-à-dire

5664 si c'est aux normes européennes, si ça correspond à ce qu'on a commandé. Et moi j'envoie dans
5665 différents services, que ce soit dans la préparation, que soit dans le dépôt côté online, que ce
5666 soit dans plusieurs endroits ou bien ça part directement au magasin et voilà, je vais tout vérifier,
5667 que ce soit la quantité, le code-barre, les dimensions, etc.

5668

5669 Enora : Et ça fait combien de temps que vous travaillez ?

5670

5671 Christophe : J'ai commencé il y a deux ans en tant qu'intérimaire, mais en tant que préparateur
5672 et online, j'ai fait un peu de tout, j'ai fait zone 10, B2B, Bpost, plateforme et par la suite, on m'a
5673 transféré comme préparateur en offline après un mois et demi/deux mois et par la suite on m'a
5674 proposé un CDI en réception.

5675

5676 Enora : Donc toujours du côté offline ?

5677

5678 Christophe : Du côté offline, et là ça fait un an et deux mois que je suis en réception offline. J'ai
5679 un peu vite grimpé les échelons.

5680

5681 Enora : Et quel était ton parcours avant d'arriver chez Colruyt ?

5682

5683 Christophe : Donc j'ai fait une scolarité classique. J'ai commencé un bachelier en électronique
5684 informatique mais en même temps, je travaillais déjà les week-ends avec mon parrain dans la
5685 restauration. Donc après mes études, j'ai essayé de travailler dans le domaine, mais j'ai travaillé
5686 quelques mois et par la suite je suis reparti dans la restauration et j'ai fait un peu tout. J'ai fait
5687 une formation en inspecteur de police et je n'ai pas aimé. Je suis parti de là, j'ai travaillé un peu
5688 du touche à tout, puis j'ai ouvert mon propre commerce dans le centre-ville à Bruxelles, j'avais
5689 un bar. Et puis la Covid-19. Voilà qu'on a, on va dire, un commerce où on a payé 4 000 € par
5690 mois, etc. Et il s'avère que de plus, mon propriétaire était un peu frauduleux et je suis parti en
5691 justice contre lui, j'ai gagné. Mais là maintenant il a fait un recours en appel et j'ai la décision
5692 de son recours qui en juin 2023. Et donc il y a deux ans, j'ai cherché du boulot partout, c'était
5693 en période de crise, donc c'était un peu difficile, je prenais tout ce qui venait. Et je travaille ici
5694 le matin et le soir, je travaille dans un restaurant.

5695

5696 Enora : Courage. Pour entrer dans le vif du sujet de mon mémoire, portez-vous l'habit de
5697 travail ?

5698

5699 Christophe : J'ai un pantalon cargo.

5700

5701 Enora : Ok, avec les poches, etc.

5702

5703 Christophe : Oui j'ai enlevé les protections parce que c'est un pantalon qui était utilisé pour la
5704 police. Ce pantalon m'appartient.

5705

5706 Enora : Et tu n'as que le pantalon alors ?

5707

5708 Christophe : Oui, la veste je la mets en hiver, bleue et grise.

5709

5710 Enora : Donc t'as les deux alors ?

5711

5712 Christophe : La fine grise, je ne l'ai pas demandée et je ne prends que la bleue, c'est la grosse
5713 en tissu. Voilà, j'ai les chaussures de sécurité. J'ai les nouvelles chaussures de sécurité, mais
5714 bon. Nouvelles parce qu'ils ont effectué en fait un test et je faisais partie des gens qui testaient
5715 les nouvelles chaussures de sécurité qui sont beaucoup plus légères et ça fait moins mal aux
5716 pieds, etc. Donc voilà, j'ai aussi un pull et un T-shirt *DreamLand.*, le bleu, mais je le mets pas
5717 très souvent.

5718

5719 Enora : Et qu'est-ce que vous pensez de l'habit de travail en général ?

5720

5721 Christophe : En général, ce que j'en pense c'est que ça représente bien le corps de métier, on va
5722 dire qu'il n'y a pas vraiment d'inconvénients, c'est-à-dire que c'était des habits simples. Ce ne
5723 sont pas des choses qui sont difficiles à mettre ou que sais-je. Mais je sais qu'on ne peut pas
5724 donner une grande quantité à chaque employé. Parce qu'il faut aussi faire le nettoyage, le laver,
5725 etc.

5726

5727 Enora : Et qu'est-ce que vous pensez qu'il apporte l'habit de travail au sein de l'entreprise ? Plus
5728 particulièrement ici à Lot ?

5729

5730 Christophe : Aux travailleurs c'est plutôt, je dirais, pas un statut, mais c'est plutôt une... (il
5731 hésite, ne trouve pas ses mots).

5732

5733 Enora : Si votre chef impose de porter la tenue de travail dès demain, comment est-ce que tu
5734 réagis ?

5735

5736 Christophe : Il n'y aurait aucun inconvénient, sauf pour la quantité. Il serait obligé de te remplir
5737 « nos armoires » avec des habits de travail.

5738

5739 Enora : Donc ça c'est plutôt un inconvénient pour l'entreprise, pas pour l'employé ?

5740

5741 Christophe : Moi personnellement, non, parce que j'ai déjà travaillé en uniforme, donc il n'y a
5742 vraiment pas de soucis.

5743

5744 Enora : Et comme il n'est pas imposé, est-ce qu'on vous l'a conseillé quand vous avez commencé
5745 à travailler directement ici ?

5746

5747 Christophe : Non, pas vraiment, on ne me l'a pas conseillé.

5748 Enora : On ne l'a pas mis en valeur ?

5749
5750 Christophe : En valeur non, peut-être pour d'autres personnes oui, mais dans ma carrière, je n'ai
5751 pas eu vraiment de discussion sur ça. À part un jour en finissant ma journée de travail, ma cheffe
5752 m'a dit : « Oui, si tu veux, il y a des T-shirt et des pulls ». Mais je pense qu'en magasin, c'est
5753 différent, parce qu'ils sont tous habillés de cette manière. Parce que vous avez un contact client
5754 direct, donc il faut en fait venir représenter la boîte.

5755
5756 Enora : Et admettons que vous portiez un habit de travail différent d'un autre collègue parce
5757 qu'il exerce une autre fonction. Comment vous sentez-vous en général vis-à-vis de ce collègue,
5758 que ce soit un chef ou quelqu'un d'un autre service ?

5759
5760 Christophe : C'est un peu ambigu parce que chez nous, il n'y a que les femmes qui mettent ce
5761 genre de choses. C'est pas du tout sexiste hein (rires).

5762
5763 Enora : L'habit de travail ?

5764
5765 Christophe : Oui.

5766
5767 Enora : Et si un chef arrive avec sa veste, est-ce que ça fait quelque chose ?

5768
5769 Christophe : Je vais dire, quand vous commencez en tant qu'intérimaire ou en tant qu'étudiant,
5770 dès que vous voyez une personne avec un habit de travail, vous le voyez différemment parce
5771 que vous faites directement un lien avec une personne qui a une certaine autorité ou quelqu'un
5772 qui est fixe, etc. Quand on arrive dans le domaine et qu'on ne connaît pas les différents étages
5773 ou statuts, vous avez une certaine vision qui va vers ce sens. Mais à la longue, vous comprenez
5774 mieux les différents grades et vous savez qu'il n'y a pas vraiment, par exemple, entre un
5775 intérimaire et un fixe, il n'y a pas vraiment de différence. Voilà, ils font à peu près le même
5776 travail.

5777
5778 Enora : Est-ce que vous vous sentez vous même dans l'habit de travail ?

5779
5780 Christophe : Oui, je me sens absolument apprêté comme une personne qui va au travail. Parce
5781 que quand je suis en dehors du boulot, je ne mets jamais ce genre de choses. Le pire que je
5782 puisse mettre c'est un jeans sinon je suis toujours classique, toujours en chemise.

5783
5784 Enora : Mais du coup, vous vous sentez quand même vous-même au travail ?

5785
5786 Christophe : Je me sens bien dans le travail, bien sûr.

5787
5788 Enora : Et la hiérarchisation par l'habit de travail, est-ce qu'elle peut parfois engendrer du stress
5789 ? Avec la veste de chef, et ce genre de choses.

5790

5791 Christophe : Ça doit être quelque chose de plutôt personnel à certaines personnes. Je dis
5792 toujours : « l'habit ne fait pas le moine » (rires).

5793

5794 Enora : Donc vous n'êtes pas le seul à avoir dit ça sur cette question. Quel lien entretenez-vous
5795 en général avec vos collègues ?

5796

5797 Christophe : J'ai un très bon rapport avec la plupart de mes collègues, je n'ai vraiment pas de
5798 soucis. J'ai un très bon rapport avec mes chefs, avec le grand directeur, avec la CIO (Chief
5799 Information Officer). Donc oui, c'est très positif.

5800

5801 Enora : Et vous êtes plus proche de quelle catégorie de travailleurs ?

5802

5803 Christophe : Je peux vous raconter une anecdote ?

5804

5805 Enora : Oui, oui, bien sûr.

5806

5807 Christophe : Donc c'est pour vous mettre un peu en situation. Parce que là, je vais vous dire, je
5808 me sens plus proche des gens qui ont deux ou trois grades au-dessus de moi.

5809

5810 Enora : Oui.

5811

5812 Christophe : Et je vais vous raconter l'histoire qui m'a amené à cette proximité. Il s'avère qu'un
5813 jour, je travaillais à la réception. J'ai mon poste de travail sur mon PC, etc., et il y avait mon
5814 coordinateur qui passait avec une femme avec un pull *DreamLand*. C'est un peu le sujet dont
5815 on parle, parce que cette personne est habillée comme tout le monde. Je vais dire en habits « de
5816 ville », un pull *DreamLand* bleu et une petite gourde comme tout le monde a. Et elle faisait le
5817 tour avec mon coordinateur et à ce moment-là, il y a eu un appel, c'est-à-dire un collègue qui
5818 avait appelé le coordinateur. Donc cette femme restait toute seule à côté de mon poste de travail,
5819 et à un moment elle boit dans sa gourde, et moi je me retourne, je dis : « Vous faites comme
5820 tout le monde ? ». Et puis elle me dit : « Comment ça ? ». Puis je dis : « vous mettez de la vodka
5821 dans votre gourde ? ». Et puis elle me dit : « Les gens font ça ici ? ». Je dis : « Ah oui, les
5822 premières années, vous ne le voyez pas, mais à la longue vous le comprenez assez vite ». Et
5823 puis elle me dit : « Ah bon ? », et elle commence à rigoler. Je lui dis : « vous voyez là-bas, le
5824 cariste avec les lumières rouges, il met ses lumières rouges parce qu'il prévient les gens qu'il
5825 est complètement bourré et qu'il faut reculer ». Et elle continue à rigoler, et je lui dis : « C'est
5826 pour ça qu'on ne trouve jamais de place dans le stock parce qu'il voit les palettes en double »,
5827 donc on rigole bien. Par la suite, elle repart avec le coordinateur et deux ou trois minutes après
5828 le coordinateur il vient chez moi, mais tout rouge, et il me dit : « Mais Christophe, qu'est-ce
5829 que t'as fait ? ». Je le regarde, je dis : « J'ai fait quoi ? ». Puis il me dit : « Tu sais qui c'était ?
5830 », je fais : « Non ? ». Il me dit : « C'est la nouvelle CIO (chief information officer) ». Et puis

5831 je dis : « Ah mais je ne savais pas, je pensais que c'était une nouvelle des ressources humaines
5832 ou quoi ». Voilà. Mais elle n'était pas habillée de façon à ce qu'on la reconnaisse comme telle.

5833

5834 Enora : C'est fou ça.

5835

5836 Christophe : Ouais, elle n'était pas habillée pour représenter en fait son statut. Elle était un peu
5837 en mode incognito pour faire le tour. Et donc par la suite, j'ai eu une personne qui travaillait
5838 dans l'online avant, il est responsable logistique chez nous, il vient chez moi et me dit : « ouah,
5839 bravo », etc. mais avec du sarcasme. Je l'ai regardé, j'ai dit : « vous n'étiez pas là pendant
5840 l'échange, donc vous répétez des choses qui sont racontées, des bruits de couloir ». Je continue
5841 ma journée et après ma pause, je vois ma chef, avec la CIO (*chief information officer*) l'une à
5842 côté de l'autre. Moi je passe et je dis : « Bonjour madame », etc. Je retourne à nouveau au travail
5843 et il y a ma cheffe qui passe chez moi. Je dis : « vous allez bien? ». Elle me dit : « et toi ? ».
5844 Elle avait la même tête que mon coordinateur avant. Je me suis dit : « elle vous a raconté ? ».
5845 Elle me dit : « tu voulais ton C4 ou qu'est ce qui se passe? ». Puis je fais : « bah non, je rigolais
5846 juste avec elle ». Et donc voilà, je me suis dit que je devais faire une démarche, c'est-à-dire
5847 qu'on travaille dans une infrastructure où il y a quand même une quantité de personnes, donc si
5848 ça se propage cette histoire, il y aurait eu des formations, et il y aurait des personnes qui auraient
5849 pensé que je lui ai manqué de respect. Et s'il n'y a pas d'action avec un manquement de respect
5850 à la CIO (*chief information officer*), les gens, ils vont peut-être se dire : « oh je peux faire ce
5851 que je veux alors ». Donc dès que je l'ai croisée, j'ai été chez elle pour lui demander si elle avait
5852 deux minutes. Tout d'abord, je me suis excusé pour le manque de respect si elle a senti un
5853 quelconque manque de respect, et je lui ai proposé de faire des excuses publiques devant un
5854 briefing général.

5855

5856 Enora : Ah oui, ça a pris des ampleurs ?

5857

5858 Christophe : Ça n'a pas pris d'ampleur, rien du tout hein, c'est moi qui ai fait la démarche
5859 directement, et elle l'a très bien pris. Elle m'a dit franchement, je connais très peu de gens qui
5860 vont faire cette démarche. Elle me dit : « je te félicite, de toute manière, ton coordinateur m'a
5861 dit que t'étais un très bon élément. Il t'a protégé directement et en plus, j'ai passé un très bon
5862 moment avec toi et j'espère que dans quelques années on se recroisera, on en reparlera ». Et à
5863 partir de ce moment-là, j'ai créé un début d'amitié avec une CIO (*chief information officer*) sur
5864 base d'une blague. Et à chaque fois que je la vois, elle me dit : « Salut Christophe, ça va, ça se
5865 passe bien ? ». Ça part d'un habit de travail qui n'était pas en adéquation avec le statut. J'étais
5866 un peu gêné par rapport à elle, et les autres personnes qui pourraient connaître cette histoire.
5867 Mais pour moi-même, je me dis qu'à la base, je n'ai rien fait de mal. Je rigolais simplement.

5868

5869 Enora : Chouette anecdote. Et du coup, quand vous observez votre chef de service passer avec
5870 un habit de travail différent, que ressentez-vous exactement quand ils passent avec leur veste
5871 de chef ?

5872

5873 Christophe : Pour moi c'est un effet visuel dans le sens où, c'est comme une personne en
 5874 surbrillance, qui sort du lot pour savoir vers qui on peut se diriger quand on a quelque chose.
 5875 Moi je voyais les choses comme ça. Par exemple, si j'ai une question et que je vois une personne
 5876 habillée comme moi, j'irai plutôt vers une personne qui a un habit de chef, etc. pour lui poser la
 5877 question. Vraiment pour avoir une source fiable on va dire. Même si on sait que dans certains
 5878 domaines du dépôt, c'est pas parce que vous êtes chef que vous êtes une source fiable. Mais
 5879 généralement de notre côté, ce sont des sources fiables.

5880
 5881 Enora : Et est-ce que le système de l'habit de travail permet une meilleure organisation, selon
 5882 toi ? Donc autrement dit, se reconnaître dans les différentes fonctions permet de faciliter le
 5883 travail ?

5884
 5885 Christophe : Oui. Par exemple, généralement les caristes, ils sont tous avec la veste bleue. Et
 5886 on va dire que quand je vois quelqu'un avec une veste bleue, par exemple du côté online, je sais
 5887 que c'est un cariste. Donc si j'ai besoin de quelque chose, une palette en haut ou quoi, je vais
 5888 plutôt me diriger vers ça, en le « jugeant » (quelque part) sur son habit de travail.

5889
 5890 Enora : Ok. Et aimez-vous le fait de distinguer l'habit de travail en fonction du poste que l'on a
 5891 au sein de Colruyt ?

5892
 5893 Christophe : Il y a une certaine vision que j'ai, c'est que s'il y a un habillement bien spécifique
 5894 par poste et qu'on est fier d'un travail dans ce domaine, je trouve que c'est une bonne chose.
 5895 Sauf dans le cas où on n'aime pas le travail, mais quelque part, faut être être « fier ». D'abord
 5896 ce travail, ce poste, donc on pourrait l'exprimer en utilisant des habillements spécifiques.

5897
 5898 Enora : Et sentez-vous que vous travaillez d'une manière différente quand votre chef vient
 5899 observer le travail dans l'entrepôt, plus particulièrement dans la situation où il porte son habit
 5900 de travail, donc sa veste ?

5901
 5902 Christophe : On sous-entend dans une petite situation de stress, on va dire ?

5903
 5904 Enora : Voilà, c'est ça.

5905
 5906 Christophe : Qu'on essaie d'être plus productifs aux yeux du chef ? Non je ne pense pas, pour
 5907 ma part hein. Pour d'autres personnes, oui, sans doute. Mais je pense que pour ma part, j'essaie
 5908 d'effectuer un travail avec le meilleur rendement que je peux. Et ce à chaque moment, que ce
 5909 soit un chef ou pas. Mais généralement, quand il y a un chef qui vient, mon rendement diminue
 5910 parce que c'est souvent pour me poser une question. Parce que j'ai le statut de réceptionniste,
 5911 mais on me donne beaucoup de choses à réaliser entre. C'est-à-dire que quand quelqu'un vient
 5912 dans notre service, et va demander une question au coordonnateur, le coordonnateur dit : « Va
 5913 voir Christophe ». Parce qu'on travaille dans un nouveau système qui s'appelle le système
 5914 SAP. Et vu que j'ai fait des études en électronique informatique, j'ai une certaine aisance en fait

5915 dans le nouveau système, et donc il y a beaucoup de personnes qui viennent vers moi pour me
 5916 poser des questions ou bien pour régler certains problèmes au lieu de passer chez les
 5917 responsables logistiques. Par exemple, mon responsable logistique, c'est moi qui l'ai formé dans
 5918 le système.

5919
 5920 Enora : Ok, c'est bien ça.

5921
 5922 Christophe : Oui, j'ai formé plusieurs personnes.

5923
 5924 Enora : Est-ce que l'habit de travail a des significations selon toi ? Par exemple, tu vois un
 5925 groupe de travailleurs porter le même habit, qu'est-ce que cela signifie pour toi ?

5926
 5927 Christophe : Il y a une des valeurs de la société *Colruyt* qui s'appelle la cohésion. Et je trouve
 5928 qu'il y a un début de cohésion visuelle quand vous avez un groupe de personnes qui travaillent
 5929 dans le même secteur et qu'ils sont tous habillés de la même manière. Donc pour moi, je trouve
 5930 que visuellement, je ne sais pas je ne suis pas à l'intérieur du groupe, mais de l'extérieur, je
 5931 dirais que c'est un groupe avec une certaine cohésion quoi.

5932
 5933 Enora : Et est-ce que l'habit de travail renforce cette cohésion d'équipe, dans la réalité ?

5934
 5935 Christophe : Moi je dis que ça y contribue dans le sens où ça met tout le monde sur le même
 5936 piédestal. Par exemple, quand on arrive au boulot, on est tous pareils. Et ça pourrait aussi
 5937 remettre en question des personnes qui se pensent mieux que tout le monde. Et ça les met tous
 5938 à égalité.

5939
 5940 Enora : Mais dans ce cas-ci, ce n'est pas le cas, vu qu'il n'y a pas tout le monde qui porte l'habit.
 5941 Donc pour toi, la situation idéale ce serait que tout le monde le porte ?

5942
 5943 Christophe : La situation idéale, ce serait que tout le monde le porte de leur plein gré. Parce que
 5944 si on voulait que tout le monde le porte, il y a des personnes qui ne le voudront pas. Ils pourraient
 5945 exprimer le refus d'une certaine manière, dans le travail par exemple. Donc ce ne sera pas la
 5946 meilleure des manières. Mais si c'était quelque chose qui vient d'elle-même, alors ce serait bien.

5947
 5948 Enora : Et du coup, tu penses que l'habit de travail permet de mieux te situer dans l'entreprise
 5949 ?

5950
 5951 Christophe : Oui. Dans le sens où à partir d'un certain grade, on met plus de pantalons cargo
 5952 etc. Je sais qu'on peut se situer via les habits de travail.

5953
 5954 Enora : Et est-ce que porter l'habit de travail, ça renforce l'esprit d'équipe ?

5955

5956 Christophe : Si tout le monde porte un vêtement de travail, oui, bien sûr. Comme j'avais dit, il
5957 y aurait une cohésion.

5958

5959 Enora : Et qu'est-ce qui vous fait vous sentir appartenir à un groupe de travail ?

5960

5961 Christophe : Le salaire, non je rigole (rires). Qu'est ce qui me fait me sentir appartenir à un
5962 groupe de travail ? Je ne suis pas très matérialiste, dans le sens où c'est plutôt du côté des
5963 sentiments. Dans le sens où, ce n'est pas un objet qui me ferait que je vais me sentir bien ou me
5964 sentir en appartenance à un groupe déterminé. Ce serait plutôt l'entraide, avoir envie, etc. qui
5965 me donnent plutôt l'appartenance.

5966

5967 Enora : Et quel sentiment éprouves-tu lorsque tu vois un collègue porter l'habit de travail ?

5968

5969 Christophe : Je me dis qu'il se sent plus impliqué, plus motivé.

5970

5971 Enora : Et pensez-vous qu'un chef qui porte sa veste a plus d'impact sur vous quand il donne un
5972 ordre sur le travail plutôt que dans la situation où il ne porte pas son habit ? (Enfin, sa veste).

5973

5974 Christophe : Comme je l'avais dit tout à l'heure, il y a deux cas de figure, dans le sens où si
5975 j'étais nouveau, le fait qu'il porte un truc, ça aurait plus d'impact. Mais vu que je connais les
5976 statuts, ça ne changerait rien dans le sens où, ce n'est pas pour ça que je dis que je ne veux pas
5977 l'écouter, mais dans le sens où ça ne change rien que si une cheffe vient me donner des
5978 directives, ça ne changerait rien qu'elle ait sa veste ou pas dans les deux situations, j'écouterais.
5979 Parce que je sais qu'elle est cheffe. Je n'ai pas besoin de l'habit.

5980

5981 Enora : Et s'il avait un habit identique au vôtre, pensez-vous que la consigne ou l'ordre aurait
5982 moins d'impact ?

5983

5984 Christophe : Je ne vois pas de différence. Je sais qu'elle est cheffe, donc elle ou il, même si elle
5985 est habillé comme moi, je connais son statut.

5986

5987 Enora : Et avez-vous des situations où vous avez préféré répondre à une directive plutôt qu'à
5988 une autre ?

5989

5990 Christophe : On est dans une firme où c'est un peu tentaculaire. Vous avez une personne au-
5991 dessus, puis une personne au-dessus, puis quatre personnes et ainsi de suite. Parfois, vous avez
5992 des directives de la cheffe du secteur juste à côté, mais qui est liée un peu à vous. Donc vous
5993 avez des contacts directs, et parfois vous avez le même contact avec votre propre chef. Voilà.
5994 Et parfois, me dire une directive d'une personne n'est pas vraiment la même que d'autres, c'est-
5995 à-dire qu'ils ne se suivent pas vraiment. Là bien sûr, je fais un choix, ce que je pense le plus
5996 logique et le plus efficace pour le travail. J'essaye toujours d'expliquer logiquement les choses.
5997 Pas me donner des directives, que je dise : « ok », puis je vais dans mon coin, et je fais

5998 autrement. Ça, je ne fais jamais. J'essaie de donner plus d'importance à la communication parce
5999 que pour travailler, on est beaucoup de personnes, on est obligé de communiquer.

6000
6001 Enora : Et pensez-vous que l'habit de travail d'une personne responsable doit être mise en
6002 évidence ? Alors tantôt tu parlais du fait que ça avait plus d'impact quand tu étais intérimaire
6003 ou étudiant, donc c'est plus facile de se repérer avec justement des personnes responsables avec
6004 des vêtements ?

6005
6006 Christophe : Oui, c'est ça. Et si vous avez un quelconque impact sur le prochain habit des chefs,
6007 mettez du rose licorne avec des paillettes (rires).

6008
6009 Enora : Des couleurs plus rassurantes (rires). Et pensez-vous que l'habit de travail aide à situer
6010 les personnes responsables dans l'entrepôt en cas de besoin ?

6011
6012 Christophe : Oui, ce serait bien d'avoir un point de référence visuel dans l'habillement de travail
6013 pour des personnes qui peuvent se sentir seules, perdues ou qui ont besoin d'aide.

6014
6015 Enora : Et préférez-vous que votre chef ou la personne responsable porte son habit de travail ?
6016 Pourquoi ?

6017
6018 Christophe : J'ai pas vraiment de préférence. Ça doit venir d'eux, dans le sens où ils doivent se
6019 sentir bien dedans. Parce qu'un chef a un impact sur un groupe de travail. Donc un chef qui ne
6020 se sent pas bien dans sa peau ou bien qu'il ne se sente pas à l'aise dans son habit de travail, je
6021 trouve que ça pourrait avoir de gros impacts dans son service, donc je préfère qu'il choisisse
6022 lui-même en son âme et conscience.

6023
6024 Enora : Et donc tantôt tu parlais du rose paillettes (rires), mais qu'est-ce que tu penses de la
6025 couleur de l'habit de travail ? Du coup, tu privilégies quoi en termes de couleurs ? Plutôt des
6026 couleurs neutres, des couleurs flash ?

6027
6028 Christophe : Quand on travaille, ça dépend de quels services, mais quand on travaille dans un
6029 dépôt, il faut des couleurs flashy pour les voir directement, pour que ça sorte en fait. C'est pour
6030 ça qu'ils ont mis du orange fluo pendant un moment.

6031
6032 Enora : Et donc vous ne préférez pas que tout le monde porte le même habit de travail et qu'il
6033 y ait une sorte d'uniformité dans les habits ?

6034
6035 Christophe : Si on est dans un service où il n'y a pas un roulement continu d'intérimaires, je
6036 dirais oui sans réfléchir plus loin. Mais il s'avère qu'on est quand même dans un dépôt où on a
6037 un roulement d'intérimaires, toujours des nouvelles personnes, etc. Il y a quelques personnes
6038 qui reviennent, mais sinon c'est un grand groupe. Donc pour moi, c'est préférable en fait d'avoir
6039 un visuel pour les nouveaux.

6040 Enora : Et que pensez-vous des chefs qui ne portent pas l'habit de travail dans l'entrepôt ?
 6041 Pensez-vous qu'il y ait une signification derrière ? Car d'un coup, ils ont arrêté de la porter.

6042
 6043 Christophe : Oui, je pense bien. Je pense bien qu'il y a une signification parce qu'il y a un peu
 6044 moins d'un an, on a eu une journée où on a fait des ateliers, et durant cette journée, on était
 6045 avec le « *division manager* », j'avais mon coordinateur et des personnes de différents magasins
 6046 *DreamLand*. On a passé une journée où on a fait le tour du dépôt, on a fait des jeux de groupes,
 6047 et c'était déjà un peu l'apprentissage pour mieux comprendre les structures de la firme, etc. Et
 6048 à ce moment-là, on nous a posé pleins de questions pour des améliorations, et ce qu'on pense
 6049 de certaines choses, ou bien ce qui se passe dans la firme. Et il s'avère que j'ai demandé
 6050 beaucoup de choses. Dont la proximité entre les différents degrés de poste. Et avec toutes les
 6051 choses qu'on a demandées, le lendemain matin à 8 h, le « *division manager* » avait fait un grand
 6052 briefing, et il avait dit que la veille il avait passé une super journée informative. Il a appris plein
 6053 de choses, et qu'il est en adéquation avec ce qui a été dit, et il trouve ça super intéressant. Donc
 6054 il a essayé de mettre en place, entre autres, cette proximité, avoir plus de liens, et il voulait
 6055 mettre en place plus souvent le fait que les chefs aillent dans les services au lieu de rester en
 6056 haut dans les bureaux. Pour discuter, pour voir si ça va et voir les choses sur le terrain. Et le fait
 6057 pour certains de ne pas mettre l'habit de travail, ça diminue en fait la distance, et il y a une
 6058 meilleure proximité, meilleure communication, donc meilleure cohésion, tout coule de source.

6059
 6060 Enora : Oui ils sont plus incognito, donc ils savent mieux s'intégrer avec vous ?

6061
 6062 Christophe : Incognitos pas vraiment, ils sont chefs, mais quelque part pour certains sans l'habit
 6063 de travail, ça créé on va dire une facilité. On va se dire que c'est une personne comme une autre,
 6064 pas vraiment différente, donc on a une meilleure communication pour certaines personnes qui
 6065 jugent sur l'habillement.

6066
 6067 Enora : Et la couleur de l'habit de travail, donc d'un supérieur, peut-il augmenter votre stress ou
 6068 celui d'un collègue justement ?

6069
 6070 Christophe : Chez un collègue, oui. Dans chaque service, il y a des collègues qui sont partisans
 6071 du moindre effort, et dès qu'ils voient un chef, là ça devient les meilleurs travailleurs du monde,
 6072 ils s'activent un peu. Mais quand on est en adéquation avec soi-même et qu'on est fier de son
 6073 travail, ça n'a absolument aucun impact. On est content qu'elle passe (la cheffe) pour échanger
 6074 quelques mots, mais vraiment pas dans le stress. Je suis vraiment dans le côté : « oui, je suis
 6075 content qu'elle passe nous voir ». Un chef qui vient te voir, ça donne de l'importance à ton
 6076 travail quelque part. Mais pour certaines personnes, oui, c'est un stress. Comme par exemple
 6077 aujourd'hui, on avait commencé à 7 heures et les camions arrivaient à partir de 8 heures, donc
 6078 il y avait un coordinateur, et les dix premières minutes, on va faire un petit nettoyage, et on va
 6079 nettoyer les bureaux, on passe un coup de balai et voilà. Il y en a un qui ne fait rien, il prend sa
 6080 machine, va là-bas, etc. Mais quand la cheffe était là, il avait un balai dans les mains. Voilà, ça
 6081 c'est un peu ce genre de trucs quoi.

6082

6083 Enora : Et avez-vous des expériences personnelles à partager qui sont en lien avec tout ce qu'on
 6084 vient de dire ? Par exemple l'habit de travail, la hiérarchie au sein de Colruyt, le fait d'être
 6085 subordonné, l'influence du chef, etc.

6086

6087 Christophe : J'ai déjà raconté une belle histoire (rires). Donc désolé d'avoir répondu à cette
 6088 question à l'avance.

6089

6090 Enora : C'est pas grave hein, c'est bien.

6091

6092 Christophe : J'ai une petite anecdote, c'était au Noël d'avant. En fait, à chaque fois à Noël, ils
 6093 nous disent que s'il y a des gens qui veulent mettre un pull de Noël, on peut. Et donc j'avais mis
 6094 un pull de Noël avec un petit chien, un carlin, avec un jeu de mot sur le Joyeux Noël mais avec
 6095 le chien. Il s'avère qu'il y avait des petites clochettes, et des petites trucs qui pendaient au bout
 6096 d'un fil sur mon pull. Donc il me fallait quelque chose pour le protéger, parce que si là j'étais
 6097 encore en préparation, si je prenais un carton j'allais arracher des trucs. Donc j'ai pris dans ma
 6098 voiture une blouse fluorescente qui est un gilet de sécurité. Et il s'avère qu'il était orange et pas
 6099 jaune. Donc je suis parti au *rondhaling* (préparation - traduction libre) habillé avec ce truc
 6100 orange. Mais moi qui ne faisais jamais vraiment de distinctions, donc ne pas porter vraiment
 6101 d'importance sur l'habit mais plutôt sur la personne, je ne voyais pas le problème. Donc je
 6102 travaillais, et il y avait des nouvelles personnes qui venaient travailler chez moi, et ils me
 6103 posaient des questions. Je comprenais pas au début pourquoi ils venaient me poser des
 6104 questions. Je me dis : « pourquoi moi? ». Et j'ai eu des personnes qui sont là depuis des années,
 6105 ils m'ont dit : « ah t'es devenu chef ». Puis je leur dis : « non, pourquoi? » et on me dit :
 6106 « oui mais ton habit ». Et donc juste un bout de tissu ça a vraiment un impact en fait.

6107

6108 Enora : Ils ont associé directement avec la couleur orange fluo ?

6109

6110 Christophe : Je me suis sentie plus respecté, d'un coup (rires).

6111

6112 Enora : Et si on devait aussi faire un bilan, quelle serait la situation idéale pour toi au niveau de
 6113 l'habit de travail ici à Lot ? Est-ce que tu aurais des conseils pour améliorer cette qualité de
 6114 travail ?

6115

6116 Christophe : Je suis plutôt dans l'optique que l'habit de travail soit quelque chose d'utile plutôt
 6117 que de visuel, mais c'est ma vision des choses. Et si ça va dans ce sens-là, et que c'est plus utile
 6118 on va dire, naturellement, il y aura plus de monde qui va l'utiliser si ça donne un certain confort
 6119 de travail.

6120

6121 Enora : Ben merci d'avoir répondu à toutes mes questions.

m) Retranscription de l'entretien n°13 – Ange

6122 Enora : Du coup, pour commencer, quel est votre rôle au sein de Colruyt Group ?

6123

6124 Ange : Magasinier/ préparateur.

6125

6126 Enora : Et pouvez-vous décrire la fonction ?

6127

6128 Ange : Ça consiste à la préparation de commandes. Donc tout ce qui est commandes en
6129 magasins. Donc nous on le prépare et on l'envoie au magasin.

6130

6131 Enora : Et depuis combien de temps travaillez-vous chez Colruyt ? Enfin, chez DreamLand.

6132

6133 Ange : Ça fait douze ans.

6134

6135 Enora : Comment êtes-vous arrivé chez DreamLand ?

6136

6137 Ange : Je suis venu d'abord en tant qu'intérimaire. Je me suis inscrit à l'intérim et depuis je suis
6138 là.

6139

6140 Enora : Quel était votre parcours avant d'arriver dans le groupe Colruyt ? Comment avez-vous
6141 trouvé ?

6142

6143 Ange : Moi, je voulais travailler dans une boîte de grande distribution. J'aime bien. Avant, je
6144 faisais autre chose. J'étais aussi magasinier, dans une société d'import-export de produits
6145 alimentaires africains. Pour des raisons économiques, des restructurations ont été apportées et
6146 j'ai dû quitter mon poste. C'est l'emploi qui se rapproche le plus de celui-ci. Avant, j'ai travaillé
6147 aussi comme commercial dans la vente d'énergie verte au tout début. Ensuite, je suis venu ici
6148 dans cette boîte.

6149

6150 Enora : Pour entrer dans le vif du sujet de mon mémoire, portez-vous l'habit de travail ?

6151

6152 Ange : Oui.

6153

6154 Enora : Qu'avez-vous comme vêtement de travail ? Portez-vous tout ce que l'on vous propose
6155 ou vous portez uniquement le pull ?

6156

6157 Ange : Il n'y en a que deux. Le pull et le T-shirt.

6158

6159 Enora : Vous n'avez pas le pantalon ?

6160

6161 Ange : Non, non, faut pas exagérer.

6162 Enora : Pas de pantalon Chez *DreamLand*.

6163

6164 Ange : Non, pas ici, chez Online ils ont une tenue de travail plus complète.

6165

6166 Enora : Est-ce que vous aimez l'habit de travail ?

6167

6168 Ange : Aimer c'est un grand mot, mais cela ne me dérange pas. L'avoir, ça m'épargne mes
6169 habits de la maison. Oui, c'est surtout ça.

6170

6171 Enora : Que pensez-vous que l'habit de travail peut apporter au sein de l'entreprise *DreamLand*
6172 ?

6173

6174 Ange : Apporter quelque chose par rapport au travail, non, mais par rapport à l'esthétique, oui.
6175 Un vêtement uniformise et visuellement, cela passe bien, si tout le monde en avait. Dans ce cas,
6176 on pourrait voir que ce sont des employés de *DreamLand*. Apporter quelque chose par rapport
6177 au travail, pas grand-chose, à part une protection par rapport aux vêtements de la maison et
6178 quand il fait froid.

6179

6180 Enora : C'est pratique ?

6181

6182 Ange : C'est pratique, si on pouvait en avoir plusieurs, on mettrait moins nos vêtements.

6183

6184 Enora : Selon vous, à quoi sert l'habit de travail en général ? Que ce soit ici ou ailleurs ?

6185

6186 Ange : Tout dépend des habits. Moi je peux dire que certains vêtements servent de protection,
6187 ils ont des tissus un peu plus durs, plus solides qui se déchirent moins. Chez online par exemple,
6188 on dirait qu'ils ont des tenues différentes, et on sait distinguer certaines tâches via l'habit de
6189 travail. Si dans l'entreprise on n'a pas des postes très différents, alors on a tous la même tenue.

6190

6191 Enora : Vous avez tous les mêmes T-shirts et tous la même couleur ?

6192

6193 Ange : Tous la même couleur, donc on ne sait pas voir la différence des tâches des secteurs de
6194 travail.

6195

6196 Enora : C'est vrai qu'il y a un peu plus de distinction chez *Colruyt*.

6197

6198 Ange : Oui, chez nous non.

6199

6200 Enora : Si dès demain, là vous portez déjà, le chef impose à tout le monde de porter la tenue de
6201 travail. Comment réagiriez-vous ?

6202

6203 Ange : Personnellement, porter la tenue de travail ne me dérangerait pas. Par contre donner le
6204 choix aux gens c'est peut-être mieux que de l'imposer. Ce n'est pas donné à tout le monde,
6205 certaines personnes n'aiment pas se promener dans la rue en vêtement de travail. D'autres
6206 n'aiment pas passer par le vestiaire pour mettre l'habit de travail.

6207
6208 Enora : Comme il n'est pas imposé aujourd'hui, vous l'a-t-on conseillé quand vous avez
6209 commencé à travailler chez DreamLand ?

6210
6211 Ange : Conseillé, non, mais on me l'a proposé.

6212
6213 Enora : Comment vous l'a-t-on présenté ?

6214
6215 Ange : On m'a demandé si je voulais porter les habits de travail. On me les a montrés et après
6216 j'ai accepté de les porter. Ça fait quand même longtemps que je les porte.

6217
6218 Enora : Je suppose que vous pouvez demander de nouveaux habits chaque année, si jamais ils
6219 sont endommagés ou quoi ? C'est ça ?

6220
6221 Ange : Oui, par exemple, les chaussures sont renouvelées tous les six mois et les vêtements, je
6222 ne sais pas, mais les miens ne sont pas abîmés, donc ça va encore.

6223
6224 Enora : Vous avez un stock de pull et de ...? (Rires)

6225
6226 Ange : J'en ai encore (rires).

6227
6228 Enora : Que diriez-vous si demain on venait à supprimer totalement la tenue de l'entrepôt ?

6229
6230 Ange : Cela ne me dérangerait pas non plus. Ce n'est pas le vêtement qui fait que l'on travaille,
6231 c'est juste une question esthétique et de protection pour certaines boîtes. Qu'on le supprime ou
6232 qu'on l'impose, moi personnellement, cela ne changerait pas grand-chose par rapport au travail
6233 ici. Cela m'est égal de porter ou non l'habit de travail. Il y a des jours où je porte mes vêtements
6234 personnels pour pouvoir mettre autre chose.

6235
6236 Enora : Ce n'est pas le cas chez DreamLand, mais admettons que vous portiez un habit de travail
6237 différent d'un autre collègue parce qu'il exerce une autre fonction, comme par exemple, les
6238 magasiniers vendeurs portent un pull bleu et les responsables de quais portent un pull rouge.
6239 Comment vous sentiriez-vous par rapport à vos collègues en général ?

6240
6241 Ange : Moi je trouve que cela serait bien. Cela permettrait de savoir qui fait quoi. Là on fait la
6242 distinction par rapport aux badges, certains ont des badges rouges, d'autres eux ont des badges
6243 jaunes, cela permet de savoir quelles tâches l'autre fait. Donc cela ne me dérangerait pas du
6244 tout.

6245 Enora : Cela pourrait faciliter le travail, c'est ça que vous voulez dire ?

6246

6247 Ange : Cela peut faciliter le travail, on sait qui contacter en cas de soucis. Surtout pour les
6248 nouveaux, les gens qui viennent en visite. Savoir que ce sont des gens des quais, soit de la
6249 préparation ou encore telle chose, telle chose, cela peut faciliter et aider certaines personnes.

6250

6251 Enora : Si un chef arrive avec sa veste, est-ce que cela vous fait quelque chose ?

6252

6253 Ange : Pour moi, ils doivent porter la veste orange. Ils devraient la porter tous les jours, et là,
6254 ils ne la mettent plus.

6255

6256 Enora : Pourquoi pensez-vous qu'ils devraient la porter ?

6257

6258 Cela a un impact. Comme anecdote, je lisais l'une des gazettes de *Colruyt*. Il y avait une des
6259 chefs qui était sans veste orange et qui circulait dans le dépôt de *Colruyt*. Elle a fait une
6260 remarque à quelqu'un, et la personne a mal répondu en retour. En fait, la personne a dit : «
6261 Pourquoi tu me dis ça comme ça ? Toi tu es qui ? ». La cheffe n'a rien dit, elle est partie mettre
6262 sa veste orange. Elle est redescendue vers la personne, et là, la personne avait presque envie de
6263 fuir. En fait, cette veste est la forme extérieure de l'autorité. Quand la personne l'a vue, la
6264 personne s'est rendu compte que c'était la cheffe. Quand les chefs ne sont pas en habits, ils
6265 passent inaperçus. Il y a certaines choses qui ne pouvaient pas se faire mais que l'on fait parce
6266 qu'on ne les voit pas. J'ai travaillé un mois chez *Colruyt*, j'ai vu l'impact que cela donne au
6267 niveau du travail, quand ils la portent et quand ils ne l'ont pas. Cela donne un autre message.
6268 Cela fait vraiment : « bon, maintenant on travaille ». Quand ils l'enlèvent, c'est comme le mode
6269 « relax », c'est comme s'ils n'étaient pas en service, parce que c'est leur tenue de boulot.

6270

6271 Enora : Est-ce que c'est un peu en mode vacances ?

6272

6273 Ange : Voilà, c'est plus relax. Une fois que la veste est là, c'est plus en mode: « on va travailler
6274 maintenant ».

6275

6276 Enora : Justement, n'est-ce pas plus stressant pour les travailleurs que les chefs portent une
6277 veste ?

6278

6279 Ange : Cela ne doit pas être stressant, il faut que les gens prennent conscience qu'ils doivent
6280 travailler. C'est cela surtout. Si les chefs veulent passer inaperçu pour analyser une situation,
6281 alors là, qu'ils le fassent, car avec la veste orange on peut le voir de loin.

6282

6283 Enora : Pourquoi pensez-vous que du jour au lendemain ils ont abandonné le port de la veste ?

6284

6285 Ange : Sincèrement je ne sais pas. C'est la question que se posent mes collègues et moi. D'un
6286 coup comme ça ils ont arrêtés, je ne sais pas pourquoi.

6287 Enora : Vous n'avez pas un avis ou est-ce que des collègues ont déjà eu des suppositions ?

6288

6289 Ange : Non, je n'ai pas eu de retours. Enfin avant, les chefs les portaient quand même
6290 régulièrement.

6291

6292 Enora : Vous sentez-vous vous-même dans l'habit de travail ? Au niveau de votre personnalité,
6293 de votre façon d'être? Comme dans le quotidien par exemple ?

6294

6295 Ange : Pour moi, cet habit de travail aide surtout quand on a des nouveaux arrivants. Ils
6296 perçoivent facilement la différence quand c'est un fixe ou pas. En cas de problème, ils savent à
6297 qui s'adresser. Dans ce cas, cela aide beaucoup. Je vois la différence quand nous avons des
6298 étudiants et des intérimaires, ils me voient comme ça, en pull bleu, ils savent que je peux les
6299 aider, mais bon, cela reste un avis.

6300

6301 Enora : Quel rapport entretenez-vous en général avec vos collègues ?

6302

6303 Ange : Très bien avec tous les collègues.

6304

6305 Enora : Que ce soit chef ou une autre personne ?

6306

6307 Ange : Oui, tout le monde. Moi, j'essaye de garder une bonne ambiance et mettre tout le monde
6308 à l'aise, d'être bien avec tout le monde. Quand tu commences à faire des distinctions, ça ne va
6309 pas.

6310

6311 Enora : En fonction du collègue, est-ce qu'il y a des situations où vous adoptez éventuellement
6312 un comportement différent ?

6313

6314 Ange : Pas vraiment non, on peut avoir des différences d'idées, de valeurs, mais un
6315 comportement différent, non. Cela peut créer des frustrations, voire perdre l'envie de venir au
6316 boulot. Pour éviter cette situation, j'essaie d'être bien avec tout le monde et de ne pas chercher
6317 des problèmes.

6318

6319 Enora : Quand votre chef de service passer avec un habit de travail différent du vôtre, ressentez-
6320 vous quelque chose ?

6321

6322 Ange : Non.

6323

6324 Enora : Vous ne ressentez rien ?

6325

6326 Ange : Non.

6327

6328 Enora : Trouvez-vous cela normal qu'il soit différent du vôtre ?

6329 Ange : Oui, c'est normal d'avoir un habit différent pour cette fonction.

6330

6331 Enora : Est-ce que le système du vêtement de travail permet une meilleure organisation ?

6332

6333 Ange : Oui, cela peut améliorer.

6334

6335 Enora : Travaillez-vous de manière différente quand le chef vient observer le travail dans l'entrepôt ?

6336

6337 Ange : Oh oui.

6338

6339 Enora : Et plus particulièrement dans la situation où il porte sa veste ?

6340

6341 Ange : Oui, c'est logique, on agit différemment quand ils sont là ou pas là. On parle moins déjà.
6342 Tout le monde s'arrête de bavarder quand il passe par là, c'est logique et normal. Ils doivent
6343 veiller à ce que le travail se fasse correctement.

6344

6345 Enora : Quand un groupe de travailleurs porte le même habit comme chez *DreamLand* par exemple, l'habit de travail a-t-il des significations selon vous ?

6346

6347 Ange : Cela signifie que ce sont des gens qui travaillent dans la même boîte, que c'est une
6348 équipe qui représente une société.

6349

6350 Enora : Est-ce que l'habit de travail peut renforcer la cohésion dans l'équipe ?

6351

6352 Ange : Cela peut renforcer la cohésion. Quand les gens portent les mêmes vêtements cela crée
6353 un groupe. Des regroupements peuvent aussi se former par secteur, les gens s'attachent et
6354 rapprochent les uns des autres par leur travail.

6355

6356 Enora : Qu'est-ce qui vous fait vous sentir appartenir à un groupe de travail ?

6357

6358 Ange : Dans quel sens ?

6359

6360 Enora : Par quels biais vous ressentez-vous attaché à ce groupe de travail ?

6361

6362 Ange : Quand on travaille dans le même secteur, on peut se sentir attaché à un groupe, ce n'est
6363 pas vraiment par rapport aux vêtements. Pour moi les vêtements de travail peuvent renforcer
6364 l'attachement dans le groupe, sans plus.

6365

6366 Enora : Pensez-vous que l'habit de travail peut renforcer la collectivité des travailleurs ?

6367

6368

6369

6370 Ange : Oui, cela peut renforcer la collectivité, être dans un tel groupe ou dans tel secteur de
 6371 travail avec les vêtements liés à ceux-ci, on va s'impliquer plus pour sortir du lot en groupe.
 6372 Pour moi, oui, cela peut jouer un rôle.

6373
 6374 Enora : Quel sentiment éprouvez-vous lorsque vous voyez un collègue porter l'habit de travail,
 6375 le même ou différent du vôtre ?

6376
 6377 Ange : Le même, c'est son vêtement et cela ne change rien.

6378
 6379 Enora : Pensez-vous qu'un chef qui porte sa veste a plus d'impact sur vous quand il vous donne
 6380 un ordre ou une directive que lorsqu'il ne la porte pas ?

6381
 6382 Ange : Personnellement, non. Le chef reste la même personne avec ou sans veste. La différence
 6383 est juste visuelle.

6384
 6385 Enora : Et s'il avait un habit de travail identique au vôtre, pensez-vous que les consignes ou
 6386 l'ordre qu'il donne auront moins d'impact sur vous ?

6387
 6388 Ange : Cela va être un peu différent, il aura du mal à faire passer l'ordre, sans signe distinctif
 6389 on n'est pas certain que ce soit bien un chef. Cela aura un impact un peu négatif. On fait la
 6390 même tâche, la même fonction et commencer à me donner un ordre, je serai réticent. Je te vois
 6391 devant moi en égal, on est pareil avec le même vêtement. Pour moi, les chefs doivent avoir un
 6392 tenue distinctive. C'est un peu la même situation quand il se balade dans l'entrepôt sans veste.

6393
 6394 Enora : Avez-vous des situations où vous avez préféré répondre à une directive plutôt qu'à une
 6395 autre ?

6396
 6397 Ange : C'est un peu difficile, je n'ai pas d'exemple à te donner là tout de suite.

6398
 6399 Enora : Avez-vous un ordre de priorité dans les directives que l'on vous donne ?

6400
 6401 Ange : Il peut avoir un ordre en fonction de la priorité, la tâche la plus urgente en premier, dans
 6402 ce cas-là oui. Mais commencer par la tâche que l'on préfère et finir par celle que l'on déteste là
 6403 non, on exécute la tâche dans l'ordre donné.

6404
 6405 Enora : Si j'ai bien compris, vous pensez que l'habit de travail d'une personne responsable doit
 6406 être mise en évidence ?

6407
 6408 Ange : Oui. Pour moi c'est surtout pour les chefs, pour tous les responsables, les coordinateurs,
 6409 etc., avoir une tenue distinctive c'est important. L'identification visuelle est nécessaire, en cas
 6410 de besoin, on les distingue facilement et ils ne sont pas noyés dans la masse. Que cela ne leur
 6411 donne pas des ailes non plus, la tenue des fois cela peut te donner un pouvoir que tu n'as pas.

6412 Certains peuvent abuser de la tenue et faire des différences. Se sentir supérieur aux autres, ce
6413 n'est pas correct et cela va créer des frustrations. Moi, je pense qu'une tâche doit être bien
6414 définie avec des limites. Quand la personne connaît réellement sa tâche, sa fonction et ses
6415 limites, c'est bien. Il faut lister les tâches par rapport à la fonction pour éviter les abus de
6416 pouvoir, elle doit être réglementée.

6417

6418 Enora : Préférez-vous que les personnes responsables portent leur habit de travail comme ça on
6419 sait directement parler au responsable et accepter l'ordre donné. Selon vous, pourquoi l'employé
6420 ne peut pas parler au chef comme à son collègue ?

6421

6422 Ange : Entre collègues, il peut y avoir des frictions, cela arrive souvent. Entre l'employeur et le
6423 responsable il doit y avoir du respect mutuel et avoir une attitude réservée.

6424

6425 Enora : Pour vous le port de la veste cela vous protège d'une éventuelle bourde ?

6426

6427 Ange : Oui, on peut éviter les problèmes et rester à sa place. Certaines personnes sont déjà
6428 parties suite à un souci d'autorité avec le chef.

6429

6430 Enora : Comment cela se fait-il ? Ils ne savaient pas que c'était un chef ?

6431

6432 Ange : Non, ils savaient que c'était le chef, mais bon, ils sont allés au-delà de la limite. On les
6433 a mis dehors. Un chef doit garder son autorité, c'est son job et nous devons respecter les ordres
6434 et les remarques.

6435

6436 Enora : Ils ont plaisanté ou quelque chose comme cela ?

6437

6438 Ange : Non, ils étaient pas contents de la décision du chef. Un de mes collègue était énervé et
6439 il a tapé son casque sur la table. Par contre, avec les collègues on peut s'engueuler, être taquin
6440 comme un frère et une sœur, c'est une relation différente et cela va vite retomber.

6441

6442 Enora : Que pensez-vous de la couleur de l'habit de travail ? Que privilégiez-vous en termes de
6443 couleurs ? Plus de couleurs neutres ou de couleurs vives ?

6444

6445 Ange : Plutôt une couleur voyante mais pas trop flashy.

6446

6447 Enora : Que pensez-vous du modèle de votre habit de travail ?

6448

6449 Ange : Les T-shirts sont vraiment bien. Le sweat, je préférerais le modèle d'avant, celui-ci il n'est
6450 pas pratique pour travailler, il est trop large et trop court.

6451

6452 Enora : Pensez-vous que la couleur de l'habit de travail de votre supérieur exerce une influence
 6453 sur vous ou vos collègues par exemple ? Une couleur vive comme l'orange fluo contre une
 6454 couleur neutre comme le bleu marine, le gris ?

6455
 6456 Ange : Une couleur vive c'est bien comme ça on peut le voir de loin.

6457
 6458 Enora : Pourquoi veut-on le voir de loin ?

6459
 6460 Ange : Il doit être visible pour que l'on puisse savoir où il se trouve surtout en cas de problème,
 6461 on ne perd pas de temps.

6462
 6463 Enora : Pensez-vous que la couleur de l'habit de travail d'un supérieur peut augmenter votre
 6464 stress ou celui de vos collègues ?

6465
 6466 Ange : Certaines personnes ressentent un stress quand le chef est là, moi cela ne change rien,
 6467 je n'ai pas plus de stress, non.

6468
 6469 Enora : Pensez-vous qu'il y ait des couleurs plus rassurantes que d'autres niveaux de l'habit de
 6470 travail ?

6471
 6472 Ange : Sincèrement, je ne sais pas.

6473
 6474 Enora : Que pensez-vous de la couleur de l'habit de travail des chefs en fonction des autres ?

6475
 6476 Ange : Ils doivent avoir une couleur différente pour ne pas être noyé dans la mêlée. Différencier
 6477 les chefs du reste du personnel c'est important. Une tenue différente a plus d'impact.

6478
 6479 Enora : Avez-vous des expériences personnelles à partager qui sont en lien avec tout ce qu'on
 6480 vient d'aborder ? Du style : l'habit travail, la hiérarchie au sein de Colruyt, le fait d'être
 6481 subordonné, l'influence du chef, etc. Est-ce que vous avez une petite expérience qui vous vient
 6482 comme ça ? Un avis à donner ?

6483
 6484 Ange : Par rapport aux tenues de travail, c'est la première fois que j'ai une tenue de travail
 6485 spécifique attachée à la société, avec un logo, une couleur spécifique identifiable. Concernant
 6486 la hiérarchie, moi personnellement, je l'ai toujours respectée. Je suis quelqu'un qui prône le
 6487 respect de l'autre, peu importe l'âge de la personne et sa fonction hiérarchique. Et il faut aussi
 6488 que le respect soit réciproque autrement cela fruste un peu.

6489
 6490 Enora : Quelle serait la situation idéale pour vous au niveau de l'habit de travail ici à Lot et
 6491 auriez-vous des conseils à donner pour améliorer cette qualité de travail ?

6492

6493 Ange : La première des choses, des tenues distinctives comme on a dit pour les coordinateurs,
 6494 le chef, les responsables, pour qu'ils soient visibles et identifiables en cas de besoin. Je vais plus
 6495 loin, les formateurs pourraient avoir une tenue identifiable différente pendant la durée de la
 6496 formation. Cela permettrait aux étudiants et aux intérimaires de savoir à qui s'adresser pour
 6497 obtenir de l'aide. Et bien expliquer que c'est juste une tenue de travail et qu'ils ne sont pas chef
 6498 mais bien formateurs.

6499
 6500 Enora : Merci beaucoup pour vos réponses et votre implication, c'était très intéressant. Avez-
 6501 vous éventuellement des questions ?

6502
 6503 Ange : D'emblée comme ça, je n'ai pas de questions.

n) Retranscription de l'entretien n°14 - Lien

6504 Enora : Om te beginnen: wat is uw rol binnen Colruyt Group ? Kunt u uw functie beschrijven
 6505 ?

6506
 6507 Lien : Ik werk dus 41 jaar bij Colruyt. Ik heb eerst een half jaar in een magazijn gewerkt.
 6508

6509 Enora : Welke magazijn ?

6510
 6511 Lien : In Hellebroek. Dat was nog alleen voedsel in die tijd. Daarna ben ik drie jaar op stock
 6512 controle gaan werken. Eerst ben ik een jaar en half in de *food* gaan werken en dan nog een jaar
 6513 en half hebben we non-*food* opgericht. Daarna was de crisis in de firma en moesten er heel veel
 6514 mensen ontslagen worden, maar ik mocht blijven. Dan was het de dienst verlaten en
 6515 teruggegaan naar het magazijn. Maar na een klein jaar was ik dan zwanger en ben ik geen
 6516 zwangerschapsverlof gegaan. Als ik daar teruggekomen ben, dan ben ik in de retours begonnen
 6517 en ik zit nog altijd in de retours ondertussen. Mijn zoon is ondertussen 36 jaar, dus dat wil
 6518 zeggen dat ik al 36 jaar in de retour zit. Daar ben ik verantwoordelijk voor de dienst.

6519
 6520 Enora : Hoe bent u bij Colruyt Group terechtgekomen ?

6521
 6522 Lien : Dus ik ben afgestudeerd in het middelbare onderwijs. Dan ben ik nog één jaar verder
 6523 gaan studeren voor kleuterleidster, maar daarna is mijn mama heel ziek geworden. Daarom
 6524 moest ik stoppen met naar school gaan en moest ik meer thuisblijven. Toen ben ik begonnen
 6525 met werk zoeken en toen was ik bij Colruyt. Dus ik ben begonnen toen ik negentien was en ik
 6526 ben zestig ondertussen.

6527
 6528 Enora : Goed ervaring. Om terug te keren naar de kern van mijn scriptie, draag je je werkkleding
 6529 ?

6530
 6531 Lien : Ja, altijd.

6532 Enora : Draag je de volledige werkkleding ?

6533
6534 Lien : Ja, want als ik hier was begonnen te werken, waren wij verplicht om zo een heel lange
6535 schort met lange mouwen tot daar aan te doen. Wij hadden ook een broek, maar dat was een
6536 broek met olifantenpijpen.

6537
6538 Enora : Was dat voor mannen ?

6539
6540 Lien : Nee dat was voor de vrouwen.

6541
6542 Enora : Toch was het aan het begin voor mannen en hebben ze geen verschil gemaakt ?

6543
6544 Lien : Jawel, want mannen hadden een bruin kostuum met een bruine broek. Wij moesten dan
6545 die lange broek aandoen. Ik was negentien en ik moest met zo'n broek lopen. Toch was het wel
6546 de verantwoordelijkheid voor u: als u ergens een ongeluk had met uw kleren, was het wel uw
6547 verantwoordelijkheid om in de firma te komen zeggen dat u een nieuwe broek moest kopen. Je
6548 kon gewoon niet zeggen: « ik heb mijn broek kapot gedaan ». Daarna zijn we overgegaan naar
6549 de schort en zo gelijk als deze maar dan waren het blauwe schorten. Ik heb het altijd bij me.
6550 Gewoon omdat ik zo snel iets pak en dan over mijn buik wrijf, dus ik heb het altijd bij me.

6551
6552 Enora : Vind je de werkkleding mooi ? Is ze goed voor jou ?

6553
6554 Lien : Ja, dat is om mee te werken. Dat heb ik geen probleem mee.

6555
6556 Enora : Wat denk je dat de werkkleding het bedrijf Colruyt Group brengt ?

6557
6558 Lien : Ik heb het eigenlijk niet goed begrepen. Wil je het nog eens herhalen ?

6559
6560 Enora : Ja. Denk je dat de werkkleding in het bedrijf iets brengt ?

6561
6562 Lien : Bedoel je dat ze daarbij kunnen winnen ?

6563
6564 Enora : Nee, eerder in de zin dat het kledingstuk iets oplevert voor het bedrijf. Het zou op een
6565 sociaal niveau kunnen zijn.

6566
6567 Lien : Misschien voor de « reclame » afdeling, maar ik draag mijn eigen kleren in het bedrijf.
6568 Maar ik verlaat het werk nooit met mijn kleren aan. Vroeger gingen veel werknemers in hun
6569 werkkleding naar buiten, maar ik ging bijvoorbeeld nooit in mijn werkkleding mijn kinderen
6570 ophalen of winkelen in een winkel.

6571
6572 Enora : Als je baas je dwingt om je werkkleding te dragen, hoe zou je dan reageren ?

6573

6574 Lien : Geen probleem.

6575

6576 Enora : Aangezien dit niet is uitgelegd, werd u toen u begon te werken geadviseerd om
6577 werkkleding te dragen ?

6578

6579 Lien : In het begin moesten we dat wel allemaal aandoen. Dan liep er nooit iemand zonder
6580 werkkledij. Het was altijd iedereen met die werkkleding.

6581

6582 Enora : Waarom is het nu niet verplicht ?

6583

6584 Lien : Ik weet het niet. Dat heeft mij nooit iemand gezegd van : « Je moet dat niet meer gaan
6585 doen ». Ik heb het hier ook gezien dat er verschillende mensen zijn die zeggen van: « Ik doe dat
6586 niet meer aan ». Ik denk dat het makkelijk is. Inderdaad, met deze zakken kun je je mes erin
6587 stoppen.

6588

6589 Enora : Wat zou je zeggen als het morgen volledig uit het magazijn werd verwijderd ?

6590

6591 Lien : Ook geen probleem. Dan zou ik met mijn buik over mijn broek wrijven waardoor hij
6592 viezer werd en ik hem meer moest wassen, maar verder geen probleem nu.

6593

6594 Enora : Stel dat u een andere werkoutfit draagt dan een collega omdat hij of zij een andere baan
6595 heeft, wat vindt u dan over het algemeen van die collega ? (Of het nu een baas is of iemand van
6596 een andere afdeling)

6597

6598 Lien : Ik heb daar geen probleem mee. Ik heb altijd respect voor iedereen en voor iedereen zijn
6599 functie. Als iemand die functie heeft, zal hij ze wel verdienen. Nee, voor mij maak ik daar geen
6600 onderscheid of ik heb daar niks over te zeggen. Iedereen doet dat aan of doet dat niet zoals zij
6601 dat willen. Ik heb daar geen probleem mee.

6602

6603 Enora : Als een baas binnenkomt met zijn of haar jas aan, voel je je daar iets ?

6604

6605 Lien : Nee, want ik heb nooit eigenlijk een probleem gehad met een chef. Nooit is een groot
6606 woord. Af en toe wel een discussie, maar ik ben altijd daarvan uitgegaan. Als je beleeft en
6607 constructief met iemand aanbelt, dan geraak je daar wel uit de problemen. Ik kan dat niet zeggen
6608 dat dat mij ook niks is of dat.

6609

6610 Enora : En voel je jezelf in de werkkleding ? Laten we zeggen dat je ze niet draagt, ik vraag het
6611 in de zin dat ze je morgen worden opgelegd. Hoe voel je je dan anders ?

6612

6613 Lien : Ik zou dat niet weten. Als het verplicht wordt, zal het wel met een doel zijn.

6614

6615 Enora : Vindt u dat de werkkleding uw persoonlijkheid versterkt ?

6616 Lien : Nee, want ik heb mij nooit meer gevoeld dan iemand anders. Dus absoluut niet.

6617

6618 Enora : Word je gestrest van het hiërarchische karakter van werkkleding ?

6619

6620 Lien : Absoluut niet.

6621

6622 Enora : Wat is uw relatie met uw collega's over het algemeen ?

6623

6624 Lien : De collega's die ik nu heb zijn super. Ik heb daar geen enkel probleem mee. In het
6625 verleden is er wel af en toe een probleem geweest omdat dan een stuk voortkwam uit jaloersheid
6626 ten opzichte van mij. Op mij moet niemand jaloers zijn, want ik ben niet zeker en ik voel mij
6627 ook niet meer dan iemand anders. Als je door ervaring meer weet dan iemand anders, is dat
6628 soms voor hun wel een beetje ambetant, denk ik. Ik heb altijd geprobeerd om alles te doen om
6629 het zo gemakkelijk en zo vlug mogelijk te maken voor iedereen. Soms moeten daar beslissingen
6630 in genomen worden als verantwoordelijke. Dit wordt niet door iedereen geaccepteerd. Mijn
6631 bedoeling is altijd geweest om het op een zo goed en gemakkelijk manier te doen voor iedereen.

6632

6633 Enora : Ja, het respect is belangrijk.

6634

6635 Lien : Inderdaad, maar de collega's, die ik nu heb, zijn top.

6636

6637 Enora : Afhankelijk van de collega, in welke situatie gedraagt u zich anders ?

6638

6639 Lien : Ik denk niet dat ik ergens anders gedraag. Want ik heb nog altijd heel veel contact met
6640 ancien collega's die al lang ofwel gepensioneerd zijn. Ik bel daar nog mee, ik ga daar mee gaan
6641 eten, ik ga daar mee op stap. En nee, ik heb daar geen problemen mee.

6642

6643 Enora : Als je je manager voorbij ziet lopen in andere werkkleding dan jij, wat voel je dan
6644 precies ?

6645

6646 Lien : Ik voel me blij dat ik hem zie, dat ik hem kan iets vragen, dat ik niet naar boven moet
6647 lopen om het allemaal te vragen of niet moet bellen (lach). Dus nee, geen probleem.

6648

6649 Enora : Denkt u dat het systeem van werkkleding een betere organisatie mogelijk maakt ? Met
6650 andere woorden, maakt het herkennen van jezelf in de verschillende functies het werk
6651 gemakkelijker ?

6652

6653 Lien : Ik denk dat je moet doen, dat dat al gelijk is wat dat jij aan hebt. Neen, zeker niet en vind.

6654

6655 Enora : Vind je het leuk dat de werkkleding anders is, afhankelijk van de functie die je in
6656 Colruyt Group hebt ?

6657

6658 Lien : Ik heb helemaal geen problemen mee. Ik ben geen moeilijke. Voor mij is het vooral een
 6659 praktische functie. Ik voel mij daar niet geïsoleerd of in een hoekske gedreven voor mij. Dat is
 6660 gewoon een praktische functie. Het is gemakkelijker en het beschermt uw kleren voor de rest.
 6661 Maar naast het werk wil ik dus een vrouw zijn en dan wil ik niet meer in een schort rondlopen.
 6662 Dan wil ik geen veiligheidsschoenen meer gaan doen. Dat is een feit.

6663
 6664 Enora : Heb je het gevoel dat je anders werkt als je baas het werk in het magazijn komt
 6665 observeren ? En vooral in de situatie dat hij zijn werkkleding draagt.

6666
 6667 Lien : Nee (lach).

6668
 6669 Enora : En je collega's ?

6670
 6671 Lien : Dat kan misschien wel zijn dat collega's daar meer door afgeschrikt worden.

6672
 6673 Enora : Waarom ?

6674
 6675 Lien : Ik heb nooit een probleem gehad met hiërarchie. Ik heb er nooit een probleem mee gehad
 6676 dat iemand boven me stond, maar ik kan me voorstellen dat dat bijvoorbeeld niet voor iedereen
 6677 zo is. Ik heb veel bazen gehad en eigenlijk is het altijd een beetje een topsy-turvy wereld
 6678 geweest. De mensen die bij mij kwamen, wisten van niets, vooral als het om feedback ging, en
 6679 meestal was ik degene die de chefs dingen uitlegde. Ik heb dus nooit een probleem gehad met
 6680 de hiërarchie over dit onderwerp. Het maakt me niet echt uit.

6681
 6682 Enora : Goed voor jou.

6683
 6684 Lien : Ah, ja.

6685
 6686 Enora : Bijvoorbeeld, je ziet een groep werknemers in dezelfde outfit, wat betekent dat voor
 6687 jou ?

6688
 6689 Lien : Ik kan niet zeggen of het een toegevoegde waarde heeft of niet. Ja, dat je een groep bent
 6690 en dat je misschien als groep kunt optreden, dat misschien, maar verder. Voor mij heeft het
 6691 absoluut geen invloed.

6692
 6693 Enora : Er zijn geen slechte antwoorden. Versterkt de werkgewoonte uw cohesie in het team ?

6694
 6695 Lien : Ik denk het niet. We zijn nog met twee vrouwen in de groep en we dragen alle twee onze
 6696 schort. Voor de rest zijn er alleen mannen en van die mannen is er, denk ik, maar een die gewoon
 6697 het frigo vestje draagt. Twee drie misschien, maar voor de rest hebben die gewoon allemaal
 6698 hun eigen kleren aan.

6699

6700 Enora : Heb je het gevoel dat je bij een werkgroep hoort ?

6701
6702 Lien : Of je het nu wel of niet aantrekt, het maakt niet veel uit. Zolang iedereen doet wat hij
6703 moet doen en zijn werk doet, denk ik niet dat het veel uitmaakt.

6704
6705 Enora : Waarom voel je je dan niet opgenomen in een groep ?

6706
6707 Lien : Als ik er niet bij hoor ? Ja, ik denk dat de groep die ik nu heb, ik heb zelfs geen probleem
6708 met acceptatie of ook van mijn kant naar hen toe eigenlijk. Nee, geen enkel probleem, nee.

6709
6710 Enora : Voelt u zich beter door de werkkleding in het bedrijf ?

6711
6712 Lien : Ik zeg het voorbij, maar het heeft eigenlijk alleen maar een praktische functie. Dat ik
6713 daar mijn *bic* en mijn mes kan insteken en ook een telefoon. Maar voor de rest nee.

6714
6715 Enora : En voor interim-studenten ?

6716
6717 Lien : Ik ben niet meer dan iemand anders. Ik voel me daardoor niet beter dan iemand anders.
6718 Toen ik de studenten in de gaten moest houden, maakte het de student moeilijker als hij of zij
6719 iemand moest zoeken in het magazijn. Als de studenten bijvoorbeeld een bepaalde jas droegen,
6720 kon je van een afstand zien: « Ah, dat is een student ». Ik moet hem iets gaan vragen. Daardoor
6721 moest je soms langer kijken als je iemand wilde aanspreken of tegenhouden. Verder voelde ik
6722 me er niet prettiger door.

6723
6724 Enora : Wat maakt dat je bij een groep hoort? De baan, de werkkleding, de functie ?

6725
6726 Lien : Deze werkkleding heeft eigenlijk niets met mij te maken. Dat is wat ik wil zeggen. Zolang
6727 iedereen doet wat ze moeten doen, waarvoor ze betaald worden, vind ik dat prima. Dat is het
6728 belangrijkste voor mij.

6729
6730 Enora : En denkt u dat de werkkleding de collectiviteit van de werknemers kan versterken? Met
6731 andere woorden, denkt u dat de betrokkenheid bij een werk team kan versterken ?

6732
6733 Lien : Daar heb ik mijn twijfels bij. Dat denk ik niet (lach).

6734
6735 Enora : En als je het draagt, hoe voel je je er dan bij ?

6736
6737 Lien : Gewoon niet meer of niet minder (lach).

6738
6739 Enora : Hoe voel je je als je een collega in zijn werkkleding ziet ? Hetzelfde of anders dan jij ?

6740
6741 Lien : Voor mij gaat het erom dat iedereen gelijk is aan de wet.

6742 Enora : Denkt u dat een baas die zijn jas draagt meer invloed op u heeft wanneer hij u een
 6743 opdracht geeft over uw werk dan in de situatie waarin hij zijn werkkleding niet draagt ?

6744

6745 Lien : Nee, ik denk het niet. Ik heb geen enkel verschil gevoeld of gezien. Nee, zeker niet.

6746

6747 Enora : Als hij/zij dezelfde werkkleding had als u, denkt u dan dat de instructie of het bevel
 6748 minder impact op u zou hebben ?

6749

6750 Lien : Nee. De baas blijft de baas en hij moet iedereen met respect behandelen. Voor mij is het
 6751 bijzonder, of het nu een collega, een baas of een afdelingshoofd is. Ik probeer iedereen te
 6752 respecteren in zijn hoedanigheid als persoon. Dus ik ga niet die kant op. Het heeft absoluut geen
 6753 invloed op mij.

6754

6755 Enora : Zijn er situaties waarin u liever op een bepaalde opdracht reageerde dan op een andere
 6756 ?

6757

6758 Lien : Als het op een vriendelijke manier wordt aangebracht, ben ik heel blij en zal ik het doen.
 6759 Als het echt gecommandeerd of boos is, dan is dat iets anders. Maar nogmaals, ik respecteer
 6760 iedereen, hoe dan ook. Ik zeg altijd dat zolang je me met respect behandelt, je veel uit me kunt
 6761 halen. Dat is altijd mijn motivatie geweest om hier te zijn. Dus behandel me met respect en ik
 6762 zal veel voor je doen.

6763

6764 Enora : Vindt u dat de werkkleding van een verantwoordelijk persoon zichtbaar moet zijn ?

6765

6766 Lien : Nee.

6767

6768 Enora : Denkt u dat de werkkleding helpt om in geval van nood de verantwoordelijke personen
 6769 in het magazijn te lokaliseren ? Met andere woorden, vindt u het gemakkelijker om iemand in
 6770 het magazijn te vinden via zijn werkkleding)

6771

6772 Lien : Zoals ik al eerder zei was het nuttig geweest voor studenten toen ik ze jaren geleden
 6773 volgde, maar voor de rest niet.

6774

6775 Enora : Heeft u liever dat uw baas of de leidinggevende zijn of haar werkkleding draagt ?

6776

6777 Lien : Voor mij heeft dat geen enkel belang. Nee, absoluut niet.

6778

6779 Enora : Wat vindt u van de kleur van de werkkleding van de managers ten opzichte van de
 6780 anderen in het magazijn ?

6781

6782 Lien : Ik denk dat zolang het je beschermt tegen vuil, het al goed is en dat ze praktisch zijn.
 6783 Maar voor de rest maakt dat allemaal niet veel uit.

6784 Enora : Heeft u liever dat iedereen dezelfde werkkleding draagt ? Uniformiteit van de kleding
 6785 ?

6786
 6787 Lien : Nee.

6788
 6789 Enora : Wat denk je van de leiders die geen werkkleding dragen in het magazijn? Denk je dat
 6790 er een betekenis achter zit ?

6791
 6792 Lien : Dat zeg ik al. Ik zeg het altijd als ik een leider in het magazijn zie. Ik heb daar geen
 6793 problemen mee. Maar ik kan me voorstellen dat er collega's zijn die denken dat ze aan het
 6794 spioneren zijn. Dat kan ik me voorstellen, maar ik heb mijn werk altijd met plezier gedaan. Ik
 6795 denk dat ik hier veel voor het bedrijf heb gedaan en ik hoop dat iedereen om me heen dat ook
 6796 vindt. Ik heb altijd werk gedaan waarvoor ik betaald werd, dus ik heb me nooit bespied gevoeld,
 6797 want als je doet wat je moet doen, zou je dat gevoel niet moeten hebben. Ja, natuurlijk, als je
 6798 constant aan het kletsen bent of zuiver aan het verkopen bent. In dat geval is het natuurlijk iets
 6799 anders.

6800
 6801 Enora : Verhoogt de kleur van de werkkleding van een overste uw stress ?

6802
 6803 Lien : Voor mij absoluut niet, maar misschien wel voor een paar collega's.

6804
 6805 Enora : Denkt u dat er kleuren zijn die geruststellend zijn dan andere als het om werkkleding
 6806 gaat ?

6807
 6808 Lien : Allé, ja.

6809
 6810 Enora : Wat vindt u van de kleur van de werkkleding van de managers ten opzichte van de
 6811 anderen in het magazijn ? (Fluorescerend oranje)

6812
 6813 Lien : Daar hebben ze allemaal dezelfde jas, denk ik, in de verkoop. Voor mij is dat absoluut
 6814 geen must dat een leidinggevende zichtbaarder moet zijn dan iemand anders.

6815
 6816 Enora : Laatste vragen. Hebt u persoonlijke ervaringen die u met mij kunt delen en die verband
 6817 houden met wat we zojuist gezegd hebben ? (Werkgewoonte, de hiërarchie binnen Colruyt,
 6818 ondergeschikt zijn en de invloed van de baas, enz.)

6819
 6820 Lien : Nogmaals, als je doet wat je moet doen, hoeft niemand bang te zijn. Sterker nog, dat heb
 6821 ik hier ook nog nooit meegemaakt. Maar wat ik je wel zou aanraden is om toch naar
 6822 werkschoenen te kijken. Zoals ik al zei, buiten het werk ben ik een vrouw, wil ik een vrouw
 6823 zijn en zal ik thuis ook nooit in een lange broek rondlopen. Thuis zal ik nooit een lange broek
 6824 dragen. Dan wil ik echt een vrouw zijn. En deze schoenen, misschien kunnen ze een meer
 6825 vrouwelijke touch hebben, want dat is nog steeds belangrijk. Ik begrijp ook dat het niet

6826 makkelijk is, want je moet ze vastmaken. Het is al beter dan het was, maar ik heb altijd al
 6827 gezegd: op de dag dat ik met pensioen ga, probeer ik deze veiligheidsschoenen zo hoog
 6828 mogelijk tegen het plafond te trekken. Ik weet niet of ik mijn benen dan nog in de lucht kan
 6829 steken om dat soort stomme dingen te doen. Deze schoenen hebben dus een grote impact gehad
 6830 op mijn voeten. Ze zijn waarschijnlijk zo universeel als je maar kunt krijgen, schoenen voor
 6831 iedereen tot op zekere hoogte, maar niet ieders voeten zijn gemaakt voor deze schoenen. Ik heb
 6832 al medische schoenen voorgeschreven gekregen door een dokter.

6833
 6834 Enora : Wat zou voor u de ideale situatie zijn qua werkkleding hier in Lot? Heeft u enig advies
 6835 om de kwaliteit van het werk te verbeteren ?

6836
 6837 Lien : Kwaliteit van het werk. Ja, als deze schoenen niet zo zwaar waren, zou je wat
 6838 gemakkelijker lopen. Er is zeker een zekere mate van vermoeidheid, zelfs als je nog steeds die
 6839 zware schoenen moet dragen. Maar afgezien daarvan, nee.

6840
 6841 Enora : Denk je wel voor je antwoorden. Heb je nog andere vragen voor mij ?

6842
 6843 Lien : Nee nee.

6844
 6845 Enora : Dank je wel voor je betrokkenheid.

6846
 6847 Lien : Graag gedaan.

o) Retranscription de l'entretien n°15 – Nicolas

6848 Enora : Bonjour, merci de me recevoir pour apporter des précisions à mes entretiens. Tout
 6849 d'abord, c'est quoi la différence entre l'online et l'offline de DreamLand ?

6850
 6851 Nicolas : *DreamLand* offline c'est qu'ils réapprovisionnent que les magasins *DreamLand*. C'est
 6852 un peu comme les départements de nourriture chez *Colruyt*, tout ce que les magasins vendent,
 6853 ils sont réapprovisionnés grâce à l'entrepôt. C'est le même chez *DreamLand*, ils sont
 6854 réapprovisionnés par l'entrepôt offline, et nous dans l'online on est spécialisés dans les
 6855 commandes en ligne mais on est plus élargis que *DreamLand* parce qu'on fait aussi du
 6856 *Dreambaby*, *Klassewijnen* et *Newpharma*. Si tu veux un exemple facile, si tu achètes un
 6857 *Monopoly* sur le site internet, c'est le côté online qui le prépare. Par contre, si tu achètes un
 6858 *Monopoly* dans un *DreamLand* le plus proche de chez toi, il est préparé par les magasiniers de
 6859 chez *DreamLand* offline.

6860
 6861 Enora : Et la préparation est différente aussi dans le sens qu'eux ils préparent sur palette, donc
 6862 c'est plus le stock qu'ils envoient, alors que c'est par pièce dans l'online ?

6863

6864 Nicolas : La particularité c'est que dans l'online, par exemple si tous les jours un client
 6865 commande un *Monopoly* pour untel magasin *Colruyt*, ben tous les jours on va le faire sortir
 6866 alors que le *DreamLand* offline va préparer 50 articles sur une palette pour fournir au magasin,
 6867 et c'est seulement quand untel magasin *DreamLand* en aura vendu par exemple 40 sur les 50,
 6868 qu'il y aura une alarme dans le système où il faudra réapprovisionner le *DreamLand* en
 6869 question. Donc chez online, tu peux préparer le même article tous les jours alors qu'eux vont
 6870 peut-être le faire une fois par mois mais ils vont envoyer en une fois X pièces.

6871

6872 Enora : Et quel est la différence aussi au niveau des contrats ?

6873

6874 Nicolas : Chez *DreamLand* offline ils sont employés sous la commission paritaire 311 (CP
 6875 311). Et la préparation online est toujours liée à *Colruyt* (CLP- *Colruyt Laagste Prijzen*) encore
 6876 pour quelques temps, *Collishop* plus exactement, sous la commission paritaire 119 (CP 119),
 6877 et eux sont ouvriers. La différence exactement entre les deux c'est qu'eux (les employés) sont
 6878 payés au mois, ils ont un plus petit pécule de vacances parce que quand eux prennent congé ils
 6879 ne sont payés, alors que les ouvriers, quand ils sont en congé annuels, ils ne sont pas payés mais
 6880 par contre ils touchent un plus gros pécule de vacances au mois de mai.

6881

6882 Enora : Et les horaires sont différents aussi ?

6883

6884 Nicolas : En fait, il faut voir l'entrepôt *DreamLand* offline comme un entrepôt à part parce
 6885 qu'ils étaient sur une île depuis longtemps, tout seuls. Ils faisaient leur propre logistique, et ils
 6886 ont toujours travaillé en 8-16h car ça leur allait vu qu'ils avaient une plus petite logistique, ils
 6887 n'avaient pas besoin de travailler en horaires à pause. Et l'online, on est toujours *Colruyt*, et on
 6888 travaillait principalement pour *Collishop*, puis comme *DreamLand* à commencer à vendre en
 6889 ligne il y a 8 ans je pense, ben on a commencé à faire les commandes en ligne pour *DreamLand*,
 6890 puis pour *Dreambaby*, et comme maintenant *Collishop* est fini ben on se rapproche et on vient
 6891 se coller à *DreamLand* alors comme on a encore nos spécificités de 6-14-14-22h, maintenant
 6892 fallait choisir un modèle pour le futur. Et c'est le modèle 6-14-14-22h qui va rester.

6893

6894 Enora : Et tu veux dire quoi par île ? C'est un terme que vous utilisez entre collègues ?

6895

6896 R : Non on dit pas ça entre collègues, je disais ça dans le sens que *DreamLand*, c'est une société
 6897 avec un dépôt, donc ils étaient sur une île et faisaient la logistique qu'ils veulent. Pour chaque
 6898 thème, ils faisaient ce qu'ils voulaient.

6899

6900 Enora : Et vous allez fusionner *DreamLand* offline et online, et ils seront tous ouvriers au niveau
 6901 du statut ?

6902

6903 Nicolas : Ils seront tous employés mais ils gardent les horaires 6-14-14-22h, donc les horaires
 6904 à pause.

6905

6906 Enora : Il existe aussi une différence entre les vêtements, entre l'offline et le online, de ce que
 6907 les chefs peuvent proposer, c'est quoi les différences concrètement ?

6908
 6909 Nicolas : Ça vient de la même chose c'est que, *DreamLand* était à part sur son île et eux dans
 6910 les magasins ils ont un polo bleu ou T-shirt bleu s'ils sont en été, et chez *Dreambaby* c'est
 6911 exactement le même sauf que c'est bleu marine et blanc. Mais sinon c'est le même principe, et
 6912 eux c'est une structure indépendante, donc ils avaient décidé depuis la nuit des temps de
 6913 travailler avec des polos et des T-shirts bleus avec le prénom tout ça, et nous chez Online on
 6914 est *Colruyt* et dans la logistique *Colruyt* tu n'as pas de polo avec ton nom et tout ça, mais tu as
 6915 une salopette de travail, une veste de travail, la veste Boeing donc la bleue que souvent tu
 6916 commandes quand tu travailles spécifiquement au quai. Donc la particularité vient surtout du
 6917 fait que nous on est *Colruyt* donc on porte les mêmes vêtements que tout le *Colruyt* logistique.
 6918 Et *DreamLand* offline est une plus petite entité qui a décidé depuis des années d'offrir des polos
 6919 à ses vendeurs, et donc en logistique ils ont exactement le même polo que les vendeurs en
 6920 magasin. Par exemple quand tu vas chez *Colruyt*, eux ils ont un tablier, et ils ont donné un peu
 6921 la même chose en logistique, mais pas les mêmes couleurs, c'est de là que tu as un assortiment
 6922 différent de vêtements. Et il y a aussi des spécificités chez *DreamLand*, par exemple ils ont un
 6923 sac banane pour mettre leurs outils. Donc le cutter, le bic, etc. Et nous chez online, on est dans
 6924 le même bâtiment mais on a essayé de ne pas mettre des sacs bananes par exemple. Mais eux
 6925 ils en ont depuis X temps, c'est le même pour les polos.

6926
 6927 Enora : Oui, mais la partie offline a toujours eu des vêtements comme ça, mais c'est aussi de la
 6928 logistique ?

6929
 6930 Nicolas : Oui mais comme c'est *DreamLand* et qu'ils sont environ 900 employés, c'est petit
 6931 donc ils ont décidé pour, aussi bien la logistique que pour les magasins, de mettre les mêmes
 6932 vêtements alors que chez *Colruyt* en logistique t'as déjà 5000 à 6000 personnes, dans la vente
 6933 8000 à 9000 personnes, donc ils ne voulaient pas les mêmes vêtements.

6934
 6935 Enora : D'accord, j'ai fini avec mes questions. Encore merci.

p) *Retranscription de l'entretien n°16 - Nicolas*

6936 Enora : Merci de me recevoir encore. Donc quelle était l'histoire, enfin le fait que *DreamLand*
 6937 online ait déménagé chez *DreamLand* offline, pourquoi ont-ils décidé de se rassembler alors
 6938 que c'est deux entreprises différentes ?

6939
 6940 Nicolas : On a déménagé car l'entrepôt à Hellebroek était trop petit, et puis comme on préparait
 6941 l'assortiment de *DreamLand*, c'était plus logique d'être dans le même bâtiment parce que tous
 6942 les jours, avant il y avait des camions qui faisaient Lot/Halle pour apporter la marchandise donc
 6943 quitte à déménager, le plus logique était d'être l'un à côté de l'autre comme on vendait le même
 6944 assortiment.

6945 Enora : Et c'était lié à la fermeture de *Collishop* ?

6946

6947 Nicolas : Non, car *Collishop* n'était pas encore fermé. On a déménagé, et c'est seulement plus
6948 d'un an après qu'ils ont arrêté *Collishop*.

6949

6950 Enora : Et en quelle année *Collishop* a fermé encore ?

6951

6952 Nicolas : 2020.

6953

6954 Enora : Et du coup l'entrepôt à Hellebroek là c'est que *Klasse Wijnen* (vin de classe - traduction
6955 libre) ?

6956

6957 Nicolas : Et du stockage pour *Colruyt*.

6958

6959 Enora : D'accord, merci pour ces précisions.

q) *Témoignage écrit n°1 - Hedwige*

6960 Enora : Quel ressenti as-tu eu en portant une veste *Colruyt* qui reflétait une veste de fixe alors
6961 que toi, tu étais étudiante ?

6962

6963 Hedwige : Le fait de porter une veste *Colruyt* officialisait le poste que je pouvais avoir au sein
6964 de l'entreprise. Je m'explique, on m'a plusieurs fois arrêtée dans les couloirs pour me féliciter
6965 de mon poste de fixe, ou alors on me demandait si j'avais arrêté mes études pour travailler dans
6966 l'entreprise *Colruyt*. La veste signifiait que j'avais obtenu un statut de fixe au sein de
6967 l'établissement, cela imposait un peu le respect de mes collègues. Après, lorsque j'expliquais
6968 que c'était uniquement pour m'aider à tenir tout mon matériel (piqûres pour le diabète,
6969 mouchoirs, clés, *bic* et cutter) je redescendais un peu dans l'estime des gens. Je ne sais pas si
6970 c'est estime est le mot exact à utiliser, mais j'étais redescendue à la place d'étudiante ouvrière.
6971 Plus du tout une fixe, donc moins d'importance pour mes collègues.

r) *Retranscription de l'entretien n°17 - Christophe, Ange, Julia*

6972 Enora : Alors tout d'abord, est-ce que vous aimeriez débriefer sur des choses que vous n'aviez
6973 éventuellement pas dites lors des entretiens individuels ? Est-ce que ça vous a fait référence à
6974 quelque chose après ?

6975

6976 Christophe : Oui, il y avait un point que je n'avais pas soulevé sur le matériel ou l'habillement,
6977 etc. Je n'avais pas parlé des gants, parce qu'il y a un facteur qu'il y a dans l'habit de travail, c'est
6978 aussi la protection de la personne comme les chaussures de sécurité, etc. C'est un des facteurs,
6979 et le plus grand nombre de blessures qui arrive chez la personne qui travaille, c'est les mains
6980 parce qu'on fait de la manutention quelque part. On utilise souvent les mains, et c'est l'élément

6981 qui travaille un peu le plus, je crois. Et avant, il y avait très peu de disponibilités dans le sens
 6982 du matériel. Dès qu'on faisait une demande de gants, c'était un peu difficile de l'avoir, et de
 6983 recevoir des gants. Mais maintenant, ça a changé en un peu mieux, on n'a plus facile à les
 6984 obtenir. Voilà, c'est juste le point que je n'avais pas soulevé la dernière fois. Vous êtes d'accord
 6985 ?

6986
 6987 Ange : Oui, je suis tout à fait d'accord.

6988
 6989 Enora : C'était plus difficile d'avoir des gants avant ?

6990
 6991 Ange : Il n'y en avait quasiment pas avant, hein.

6992
 6993 Julia : Non c'était pas en réserve, maintenant le responsable du bâtiment, il a quand même
 6994 quelques tailles.

6995
 6996 Ange : Bon maintenant comme il vient de dire, si tu demandes, on te les donne, mais ce n'est
 6997 pas automatique. Donc si tu veux, tu vas l'avoir. Mais on ne le donnait pas à tout le monde.

6998
 6999 Enora : Et c'est qui qui les avait alors ? Parce que tout le monde a été en contact avec le carton
 7000 etc., c'est qui qui pouvait avoir des gants ?

7001
 7002 Ange : Surtout ceux qui déchargeaient les camions, ils ont utilisé beaucoup plus les gants. Ceux
 7003 qui font peut être au niveau du *Rondhaling* (préparation - traduction libre), ceux qui ne voulaient
 7004 pas trop se salir les mains ou s'ils s'étaient blessés une fois avec du bois, ils préféraient porter
 7005 des gants pour avoir un peu plus de protection. Non mais c'est vrai que c'est toujours utile parce
 7006 que le morceau de bois dans l'ongle ou dans la peau...

7007
 7008 Julia : ...mais c'est un choix, c'est pas agréable de travailler avec.

7009
 7010 Ange : C'est pas agréable non plus, c'est pas trop pratique.

7011
 7012 Enora : Pour préparer parce que ça glisse, c'est ça ?

7013
 7014 Ange : Le contact direct est différent en fait. Les gants que nous avons ici, ce sont des gants en
 7015 où tu peux tout faire avec, et ce n'est pas vraiment spécifique quoi. Moi par exemple, je ne
 7016 saurai pas travailler avec ça. Je les trouve pas pratiques, mais c'est toujours bien de l'avoir pour
 7017 éviter les blessures. Comme j'ai dit les petites égratignures comme ça, je peux toujours éviter
 7018 en portant des gants.

7019
 7020 Enora : Et si du coup je fais un peu le bilan des choses qu'on a offertes gratuitement chez Colruyt
 7021 en termes d'habits de travail, ça a quand même évolué. Il y a beaucoup de choses qu'on ne
 7022 donnait pas avant, surtout en Online ?

7023 Ange : Parce que c'est gratuit.

7024

7025 Enora : Mais je veux dire qu'avant, par exemple, je sais bien que la veste remboursée du quai,
7026 donc ceux qui faisaient le chargement/déchargement, tout le monde ne pouvait pas l'avoir, que
7027 maintenant on l'autorise de plus en plus j'ai l'impression ?

7028

7029 Ange : Chez nous non, on les donne qu'à ceux du quai, à la réception, et aux retours. Tous ceux
7030 qui travaillent vers les entrées, eux peuvent également l'avoir. Mais tous ceux de la préparation,
7031 non. Et les caristes aussi.

7032

7033 Enora : Donc il y a quand même encore une différence entre certaines interdictions qui sont en
7034 faites ?

7035

7036 Ange : Interdiction, non. Ce n'est pas vraiment une interdiction, ils supposent qu'ils sont plus
7037 exposés au vent. Comme ceux qui font les Clarks, vu que ça roule un peu plus vite dans le froid,
7038 ça fait quand même froid. Et quand les volets sont ouverts au niveau du quai en hiver, ça fait
7039 quand même froid.

7040

7041 Julia : Mais il y a des types hein, je pense qu'une veste comme ça (grise remboursée), tout le
7042 monde peut l'avoir.

7043

7044 Ange : Mais votre type de veste ça nous on a pas. Ceux qui ont ça chez nous, ils viennent de
7045 chez vous.

7046

7047 Enora : Ok, c'est pour ça que c'est intéressant d'avoir les deux côtés. Pour bien comprendre
7048 comment ça se fait. Comment est-ce que vous sentez en général par rapport à votre travail
7049 ? Comment vous sentez que le travail est bien réalisé ici, que vous ressentez que voilà, vous
7050 avez bien travaillé, qu'il y a un retour du travail que vous avez effectué ?

7051

7052 Christophe : Peut-être un point c'est par exemple nous en offline, on a un briefing tous les
7053 matins qui nous dit les chiffres, etc. Ça, ça pourrait avoir une petite représentation de
7054 l'avancement du travail pour savoir si notre équipe a bien avancé, c'est un repère. Un autre
7055 repère, c'est un débriefing d'un chef qui nous dit qu'on a un rendement untel, etc. Pour moi, je
7056 pense que ce sont les deux points qui pourraient nous faire comprendre qu'on a bien travaillé
7057 ou pas.

7058

7059 Ange : Comme il vient de dire sur le plan individuel, c'est la cadence, la rentabilité, c'est ça qui
7060 est l'indice en fait. C'est un peu comme une chaîne en fait. T'as à la réception, la préparation,
7061 et tout ça, c'est un peu un tout. Mais pour savoir vraiment qu'on a bien travaillé, à part le chiffre
7062 global, ce sont sur les cas individuels.

7063

7064 Julia : Chez nous les chiffres, il faut qu'on termine en disant il faut qu'on termine à 10 heures.
 7065 C'est pas comme chez vous, s'il est en retard, ben il faut le terminer parce que c'est pour un
 7066 client individuel donc. Via un P.O ou peut-être fin de la grosse saison dans le briefing qu'ils
 7067 disent qu'on a bien travaillé. Ça a changé durant les années, je suis là depuis quinze ans, et au
 7068 début c'était beaucoup plus strict que maintenant.

7069

7070 Enora : Plus surveillé avant, peut-être ?

7071

7072 Julia : Je pense aussi.

7073

7074 Enora : Et justement avec maintenant, qu'est-ce qui a vraiment changé par rapport à la
 7075 vérification du travail ? Qu'est-ce que ce que tu ressens que tu dis que du coup c'est un peu plus
 7076 libre maintenant ? Dans quel sens, avant il faisait quoi pour faire sentir qu'il y avait un peu plus
 7077 d'observation dans le travail ?

7078

7079 Julia : Je ne sais pas. Peut-être que le monde a changé aussi. Avant tu pouvais dire n'importe
 7080 quoi. Maintenant si tu te donnes une remarque, ben plus vite t'as le syndicat ou les personnes
 7081 même qui sont plus réactives. Avant c'était le chef, maintenant ils sont encore chef mais c'est
 7082 différent, ça a changé. Je ne sais pas.

7083

7084 Enora : Là ils peuvent plus se permettre de dire tout, et n'importe quoi.

7085

7086 Julia : C'est mon avis.

7087

7088 Ange : Il y a beaucoup de choses qui ont changé aussi. Moi je soutiens son avis. En fait, ce que
 7089 j'ai constaté, c'est qu'il y a certains chefs qui se connaissent avec certains collègues en dehors
 7090 du travail. Donc ils sont déjà amis en dehors du travail, et ça, ça déteint un peu, ça diminue un
 7091 peu cette autorité-là au niveau du travail. Quand vous vous voyez en dehors du travail, dans
 7092 d'autres cadres, l'approche est différente. Et quand vous revenez au travail, il y a risque que
 7093 cette relation-là de l'extérieur continue au travail, et ça crée un peu un relâchement. On peut se
 7094 permettre de dire, et de faire un peu du tout. Mais c'est vrai que la situation a beaucoup changé,
 7095 comme chez nous, il y a eu beaucoup de changements. Nous, à l'époque, on avait ce qu'on
 7096 appelait les contrôles qualité, et ces contrôles qualité, on n'en a plus. Tout était vraiment tout
 7097 était contrôlé. Enfin pas tout, mais 80 % était contrôlé, et on appelait les gens. Alors ça remettait
 7098 les gens un peu à l'ordre, et quand un travail n'était pas bien fait, c'était parti en magasin, les
 7099 magasins envoyaient des mails, et le lendemain on t'appelait pour te dire ce qui s'est passé par
 7100 rapport à ce que tu as fait. Il y avait un mail de retour, mais maintenant il n'y en a quasiment
 7101 plus. Et ça, ça a diminué un peu cette efficacité-là, la qualité du travail, et comme j'avais dit la
 7102 fois passée, quand les chefs ne sont pas trop présents en bas, et que le boulot se passe, il y a un
 7103 relâchement. Il y a un peu, je dirais pas jusqu'à un laisser-aller, mais il y a quand même un
 7104 relâchement. Moi j'ai vu ça par exemple quand on est allé travailler un peu à Colruyt pendant
 7105 un mois à Ghislenghien, le fait que les chefs soient présents en bas, qu'ils soient tous là (ils sont

7106 quand même un peu plus nombreux qu'ici), ben le travail se fait aussi d'une certaine manière.
7107 Mais une fois qu'ils ne sont pas là, tu dois sentir la différence. Ça joue beaucoup.

7108
7109 Enora : Et vous êtes d'accord avec lui ou c'est mieux quoi comme situation : d'avoir souvent
7110 son chef sur le lieu de travail qui vient observer ?

7111
7112 Ange : Ils ne sont pas là vraiment derrière les gens, mais juste pour voir comment ça se passe.
7113 Et parce qu'on peut avoir des soucis en bas, et dans certaines situations, on a besoin d'eux. S'il
7114 y a un creux entre ceux qui travaillent, et le chef, s'il y a un grand vide à l'intérieur, ce n'est pas
7115 bon. Il faut que ce soit direct en fait, qu'il soit là quand on a besoin d'eux, et ça permet à ce que
7116 le travail avance bien.

7117
7118 Christophe : Il faut une présence de chefs, mais il faut une distance sociale, pas une distance
7119 physique. Je veux dire, vaut mieux dire une présence physique, mais du côté social, il faut avoir
7120 aussi une distance, parce que sinon ça crée des liens amicaux comme on l'a dit au début. Et
7121 donc il y a un peu du laisser-aller, et de la nonchalance. Et sur le fait qu'avant, c'était différent
7122 au niveau de la cadence par rapport à aujourd'hui, avant les gens ils pouvaient avoir ça avec le
7123 marché du travail, les gens quand ils aimaient pas un travail, ils changent. Les gens de
7124 maintenant, ils sont là parce qu'ils sont obligés de travailler, ils n'ont pas trop le choix de venir
7125 travailler ici. Ils ne sont pas passionnés, ils ne sont pas respectueux du travail, donc ils ont un
7126 peu de laisser aller, un peu de nonchalance comme Julia a dit. Donc c'est aussi un peu à cause
7127 du marché du travail qui fait cet effet. Ils sont là parce qu'ils sont là, ils ont besoin d'argent, ce
7128 n'est pas vraiment une passion en fait, ou un choix de vie.

7129
7130 Julia : C'est vrai, je comprends, mais les chefs aussi sont là pour donner des remarques. Et
7131 comme il a dit, ils ne feront pas. Il y a plus de contrôle ni de qualité, ni de quantité. J'ai travaillé
7132 trois semaines chez vous, et c'est pour devenir fou. Le stock n'est pas correct nulle part. Chez
7133 nous quand même, c'est un peu structuré. Si on a un écart, on va tout de suite alors donner une
7134 remarque. Mais chez vous, c'est nulle part.

7135
7136 Christophe : En fait, il y a moins de rigueur. Parce que chez nous, s'ils prennent deux articles,
7137 et ils envoient au magasin au lieu de un, c'est moins grave que si on envoie à un client direct.

7138
7139 Julia : Oui, là je comprends, mais quand même, le stock c'est pas juste. Mais c'est à la base qu'il
7140 n'y a pas de contrôle, parce qu'ils feront des mails mais t'as une dizaine de mails tous les jours,
7141 parce que tout le monde fait des écarts, c'est normal, on est humains. Nous on prépare par pièce,
7142 et vous de temps en temps par boîtes. Donc c'est plus facile de faire des écarts, mais si le chef
7143 ne fait pas le suivi, ça va continuer. Tu ne dois pas mettre dehors, mais tu peux quand même
7144 dire de faire plus attention.

7145

7146 Christophe : Le souci c'est que vu qu'on a changé de système, les chefs ils ont difficiles à cibler
7147 qui, le problème etc. Avec les changements, ils n'ont plus les mêmes repères qu'avec l'ancien
7148 système.

7149
7150 Enora : Oui, mais du coup c'est hyper intéressant de voir qu'en fait, il y a des grosses différences
7151 de vérification au niveau des chefs offline, et online. Maintenant pour en revenir sur mon sujet
7152 de mémoire, ce que j'ai constaté, que ce soit du côté online ou offline, c'est qu'il y a quand
7153 même très peu de personnes qui portent l'habit de travail comparé à d'autres entrepôts par
7154 exemple, comme à Dassenveld. Vous pensez que c'est lié à quoi que les gens ne veulent pas
7155 vraiment porter l'habit de travail ici ? J'ai déjà eu un petit avis, mais on va vraiment approfondir.

7156
7157 Christophe : Ils se sentent moins concernés, et moins passionnés par le travail.

7158
7159 Enora : Que dans d'autres départements ?

7160
7161 Ange : À Dassenveld je crois que vu la température qu'il y a là-bas, la tenue de travail ça vaut
7162 la peine (rires). Car à Dassenveld c'est la chaîne de froid pour le *food*. Mais comme il dit, il y
7163 a des personnes qui travaillent ici, mais qui ne veulent pas être identifiés à la société en fait.

7164
7165 Christophe : Mais c'est un peu différent, je pense que le pourcentage là-bas de CDD, de CDI
7166 est plus grand qu'ici.

7167
7168 Enora : Il y a plus de travailleurs.

7169
7170 Christophe : Aussi, il y a beaucoup de pourcentage d'intérimaires. Donc vous allez pas donner
7171 des vêtements de travail à des intérimaires, on a beaucoup d'intérimaires ici par rapport à
7172 d'autres entrepôts

7173
7174 Ange : La différence aussi avec Dassenveld, c'est que là-bas la tenue de travail est même
7175 donnée aux intérimaires, mais pas chez nous. À Dassenveld, ils donnent toutes les vestes, et
7176 tout, ici c'est presque interdit. En fait, l'intérimaire ne peut pas porter ça.

7177
7178 Enora : Et pourquoi c'est pas valorisé alors ici ?

7179
7180 Ange : Je ne sais pas. C'est un système qu'ils ont choisi.

7181
7182 Julia : Les intérimaires viennent dans des périodes plus courtes, ils vont juste venir pour le
7183 mois de novembre, et décembre, donc si tu te dis va donner les habits à tout le monde.

7184
7185 Enora : Et par rapport aux fixes, alors pourquoi y en a moins qui le portent ?

7186

7187 Ange : Parce que les fixes, c'est parce qu'eux même ne veulent pas. Parce qu'ils peuvent l'avoir,
 7188 s'ils demandent, on va leur donner. Donc quand t'es fixe déjà un point, c'est quand tu signes
 7189 ton contrat, en le faisant, on te les donne. On va te donner ça même deux ou trois vêtements, je
 7190 ne sais pas, tout dépend des chefs. Moi j'ai la chance d'en avoir un peu plus, parce qu'il y en a
 7191 en fait, personne ne les prend. C'est ça en fait, il y a des vêtements comme ça, il y en a tout
 7192 plein, et les gens n'en veulent pas.

7193
 7194 Julia : Mais c'est vraiment un pull chez vous, donc tu rentres avec à la maison. Pour moi, le
 7195 sentiment est différent. Moi, je le mets ici. Ça va montrer que je travaille ici, mais je mets tout
 7196 dedans et si quelqu'un a une question, comme je fais du stock-contrôle, je vais les aider. Mais
 7197 quand je pars d'ici, je n'ai pas envie que l'on voie que je travaille chez *Colruyt*. Je ne suis pas
 7198 fière de travailler ici donc, je ne préfère pas le mettre, même pour les chaussures de travail, je
 7199 change tous les jours avec mes chaussures personnelles.

7200
 7201 Ange : C'est vrai que votre vêtement c'est vraiment boulot boulot. Et ouais, par contre mon
 7202 pull *DreamLand* (habit de travail chez *DreamLand*), je pars avec.

7203
 7204 Julia : C'est pas vraiment un habit de travail, c'est un habit que tu peux porter partout.

7205
 7206 Christophe : Il y a aussi un détail que je veux rajouter. Je pense que dans d'autres dépôts, ils
 7207 proposent des habits de travail, et ici on doit demander. Donc ça met une gêne. Par exemple,
 7208 j'ai un collègue qui était là depuis cinq ans quand j'avais mis mon pull, il me fait : « ah t'as un
 7209 pull », je fais : « ouais, c'est la chef qui me l'a donné », puis le gars me dit : « ah moi ça fait
 7210 cinq ans, on m'a jamais donné » (rires).

7211
 7212 Ange : Oui, si tu ne demandes pas, parfois tu n'as pas.

7213
 7214 Christophe : Moi j'ai eu de la chance, on m'a proposé, je suis passé à côté du bureau, et voilà.

7215
 7216 Enora : L'idéal alors ce serait qu'ils proposent à tout le monde pour que les personnes se sentent
 7217 plus à l'aise ?

7218
 7219 Julia : Si c'est vraiment un fixe, ben ils peuvent proposer. C'est vrai que moi, j'étais marraine
 7220 d'une travailleuse de la réception, et elle m'a dit : « écoute, je veux bien une veste ». Et on est
 7221 passé chez les chefs pour demander, mais c'est pas qu'ils ont proposé, c'est nous qui avons
 7222 demandé. Parce que tu peux aussi demander le pantalon, ça fait deux pièces.

7223
 7224 Enora : Et est-ce que vous pensez que l'habit de travail peut parfois coller une étiquette sur la
 7225 personne ?

7226

7227 Christophe : Oui, comme je l'avais dit l'autre fois, quelqu'un qui commence en tant
7228 qu'intérimaire, il va voir une personne habillée, et il va se dire : « lui, c'est un chef ». Quand tu
7229 commences au début, c'est cette étiquette-là.

7230
7231 Julia : Déjà la différence entre les couleurs. Le tablier, le *schort* (tablier - traduction libre), la
7232 veste, et le chef, ils ont encore la veste orange, donc...

7233
7234 Christophe : Tu vois les grades différents.

7235
7236 Enora : Et quel est votre sentiment, positif ou négatif, sur le fait que certains travailleurs soient
7237 plus visibles que d'autres ? Et pourquoi ? Je pense notamment aux chefs de service, et à leur
7238 veste. Quel sentiment vous éprouvez sur le fait qu'ils soient un peu plus visibles ?

7239
7240 Ange : Il y a le côté drôle, c'est une bonne chose puisqu'on les remarque avant de faire les
7241 bêtises (rires). Plus facilement repérable, mais ils doivent être visible parce qu'ils représentent
7242 une équipe. Donc dans la psychologie, une personne qui représente un groupe doit être visible.
7243 Parce qu'ils représentent un groupe de 20-30 personnes donc ils doivent ressortir un peu du lot.
7244 C'est normal qu'ils doivent avoir un habit différent.

7245
7246 Julia : Avant tout le monde portait, ils étaient fiers d'avoir la veste orange. Maintenant, ils ne le
7247 mettent plus, je ne sais pas pourquoi.

7248
7249 Enora : Vous n'avez pas une idée du pourquoi il mettent plus la veste d'un coup du jour au
7250 lendemain ?

7251
7252 Ange : C'est comme si quelqu'un leur mettait la pression.

7253
7254 Julia : Je pense que c'est juste ici, parce qu'avant à Hellebroek, ils les mettaient encore. Et ici
7255 (à Lot), je ne sais pas chez vous (*DreamLand* offline), mais les chefs ne la portent pas.

7256
7257 Ange : Non, ils ne la portent pas.

7258
7259 Enora : Même quand j'interrogeais les chefs, les chefs de *DreamLand* les ont enlevées avant le
7260 online, et c'est le online qui a suivi.

7261
7262 Julia : Parce que nous, avant, ils la mettaient encore. Donc c'est à partir d'ici, qu'ils la mettaient
7263 plus. Mais oui, il faut demander.

7264
7265 Ange : Ah oui, ça a une influence. Parce que dans leur tête, ils se sont dit : « bah c'est pas
7266 nécessaire de les mettre, c'est plus assez important de mettre ça ». Or c'est faux, ils doivent
7267 l'avoir, c'était leur tenue de travail, c'est comme ça qu'on les reconnaît quand même.

7268

7269 Julia : Moi je pensais qu'avant c'était obligé, car je me rappelle qu'un jour, mais c'était encore
 7270 à Hellebroek (Halle), et j'avais besoin de Peter (un chef de service), et il y avait le chef de
 7271 département de l'époque, je rentre dans le bureau, et je dis : « je cherche Peter, est-ce qu'il est
 7272 parti ou est-ce qu'il est encore là ? ». Et il a dit que comme sa veste était sur sa chaise, il pense
 7273 qu'il est rentré à la maison, car ils ne peuvent pas aller dans le magasin sans la veste. Est-ce que
 7274 c'est vrai ou alors j'ai mal compris ?

7275
 7276 Ange : Je crois qu'il y a un chef qui est parti quelque part, et alors depuis qu'il est parti, ils ont
 7277 tous enlevé les vestes. À un certain moment, il y a quelqu'un qui a obligé à porter la veste, un
 7278 des chefs de département qui l'a obligée, et après ce chef-là a bougé, et ils se sont dit : « ouf,
 7279 enfin il est parti. Alors on l'enlève ».

7280
 7281 Enora : Le chat part les souris dansent (rires). Et il n'y a que les chefs de service qui mettent
 7282 une veste orange parce que, en fait, il y a plein de chefs dans les bureaux (chef de département,
 7283 etc.). Et est-ce que vous trouvez ça normal qu'il y ait que les chefs de service qui portent cette
 7284 couleur-là, et que, par exemple, les chefs dans les autres bureaux, ils soient en habits classiques,
 7285 soit de chemise, soit T-shirt, ils font ce qu'ils veulent. Donc eux, on leur dit : « voilà votre tenue
 7286 de travail, elle est orange, elle est comme ça ». Mais est-ce que vous trouvez ça normal ?

7287
 7288 Ange : Moi je trouve ça normal. Normal dans le sens que, ce sont eux qui font les ponts entre
 7289 nous, et ceux qui sont au-dessus d'eux. C'est eux qui sont directs avec nous, car c'est eux qui
 7290 descendent au dépôt. Les chefs de départements au dépôt, ils ne viennent pas. Enfin, c'est très
 7291 rare, à moins qu'il y ait une visite, ils accompagnent quelqu'un ou bien vraiment, il y a quelque
 7292 chose qui ne va pas. Alors, ils descendent pour voir, mais ils ne sont pas vraiment trop liés au
 7293 dépôt. Mais par contre eux (les chefs de service) qui sont vraiment nos chefs directs, c'est eux
 7294 qui contrôlent vraiment directement ce qui se passe réellement, et qui font les rapports aux chefs
 7295 départements. Donc moi je crois qu'ils doivent l'avoir, mais ceux qui sont au-dessus des chefs
 7296 de départements, des fois ils sont même pas ici régulièrement, ils peuvent être en réunion à
 7297 Halle, donc se balader avec une certaine tenue, je ne pense pas que ce soit vraiment important
 7298 pour le chef de département ou les autres. Par contre les chefs de service doivent l'avoir, et ils
 7299 doivent le porter.

7300
 7301 Enora : Vous êtes tous d'accord que normalement les chefs c'est mieux qui portent leur veste
 7302 ou pas ?

7303
 7304 Ange : Cette tenue-là, c'est un symbole d'autorité. En fait, ils sont chefs, et doivent l'avoir. C'est
 7305 leur tenue de travail. On doit les reconnaître quand ils viennent en bas. On peut s'approcher
 7306 facilement parce qu'on le voit de loin : « Ah, il est là ». On a besoin de lui ou en cas de
 7307 problème, on sait le voir de loin.

7308
 7309 Enora : Mais eux ils peuvent peut être ressentir aussi une barrière par rapport au fait de le
 7310 mettre ? Par rapport au contact avec les gens justement qui sont sur le terrain. Mettre la veste

7311 parfois, ça gêne certains collègues ou quoi, je ne sais pas si vous avez remarqué que ça a une
 7312 influence aussi dans la relation. Que quand ils portent un T-shirt, ça fait peut être plus humain
 7313 au final, ça fait plus ambiance cool, ambiance détendue par rapport au fait qu'ils mettent une
 7314 veste très autoritaire ?

7315
 7316 Ange : Tout dépend du caractère de la personne. En fait, quand t'es bien avec la veste, tu seras
 7317 aussi bien sans veste. On a eu certains chefs ici aussi, ils peuvent te pourrir la vie tout en ayant
 7318 la veste orange. Même s'il l'enlève, il reste à la même personne difficile à aborder, et voilà, tu
 7319 préfères encore parler à un autre chef que lui. Alors tout dépend de la personne. Tu peux avoir
 7320 ta veste un jour, mais quand tu es abordable, tu es abordable. Même la personne qui porte la
 7321 veste peut faire en sorte que cette veste devienne une barrière. Parce que si tu mets ta veste,
 7322 alors tu te dis bon, tu as tellement de galons, et tu veux commencer à donner des ordres. Le
 7323 principe d'être un bon chef, c'est celui qui est au service des autres. Un bon chef, c'est celui qui
 7324 sait écouter, c'est celui qui sait approcher les gens. Quand tu es chef d'équipe, c'est à toi de
 7325 consolider le capitaine d'équipe, c'est à toi de voir ce qui se passe, ce qui va, ce qui ne va pas.
 7326 Et tu dois être en contact permanent, tu ne vas pas être à l'écart. Cette veste-là ne doit pas creuser
 7327 un écart entre toi, et ton équipe. Non, tu ne dois pas te mettre réellement dans un rôle supérieur,
 7328 non. C'est une fonction, c'est une tâche que tu assumes parce que cette veste-là, on peut l'enlever
 7329 facilement.

7330
 7331 Enora : Après toi tu ressens peut-être ça, mais peut être que d'autres ne ressentent pas la même
 7332 chose dans l'entrepôt ?

7333
 7334 Julia : Je suis un peu entre les deux. Je comprends que peut être sans la veste que c'est plus
 7335 facile, mais en même temps quand il la met si t'as des questions, le chef il est là, il surveille, et
 7336 ça donne un peu de structure. Et tout le monde voit si tu as des questions.

7337
 7338 Enora : Et donc ben pour en revenir du coup à cette hiérarchie, le chef a besoin d'être là pour
 7339 organiser le travail. Si nous remontons très haut, nous sommes à Franz Colruyt, le chef du chef
 7340 du chef du chef « de ». Et sentez-vous que l'habit de travail peut renforcer ce sentiment d'une
 7341 hiérarchie plus forte chez vous ?

7342
 7343 Christophe : Non, puisqu'à partir d'un certain point, on ne met plus d'habits de travail. Je veux
 7344 dire, ça se limite au chef de service, chef de *rondhaling* (préparation - traduction libre), chef
 7345 réception, et ainsi de suite. Ils ont des habits de travail, même s'il y en a un peu moins
 7346 maintenant, mais ceux juste au-dessus, par exemple, un chef *dienst* (client - traduction libre), il
 7347 est chef de la partie offline, mais il y a combien de personnes en dessous de lui ? On va dire
 7348 quatre ou cinq qui sont les chefs de département. Donc lui, il n'a pas besoin d'être visible dans
 7349 un habit puisqu'il n'y a que quatre ou cinq personnes en dessous de lui. Donc là, ce n'est pas
 7350 nécessaire d'avoir cette représentation, cette vue. Donc à partir d'un certain degré, c'est plus
 7351 utile.

7352

7353 Enora : Et sentez-vous une plus grande distance avec votre chef, quand il porte sa veste orange
 7354 ou alors vous sentez justement que la relation est la même et que c'est peut-être eux qui se font
 7355 des idées en retirant leur veste, en voulant peut être avoir de meilleurs contacts ? J'ai
 7356 l'impression que les chefs en enlevant leurs vestes se disent : « ah ben tiens, nous on a un
 7357 meilleur contact avec ceux qui travaillent en bas » . Et vous, j'ai l'impression que vous me dites
 7358 un peu euh ben non, ça ne change rien ?

7359
 7360 Christophe : Parce qu'on connaît les chefs depuis un certain nombre d'années, qu'ils aient la
 7361 veste ou qu'ils n'aient pas de veste, nous, on ne voit pas vraiment de différences. Mais pour
 7362 une personne qui est nouveau, limite, il vous pose la question : « c'est qui cette personne ? »,
 7363 parce qu'elle ne connaît pas la chef. Car ils n'ont pas la veste orange.

7364
 7365 Julia : Oui, par exemple, quand la nouvelle cheffe est rentrée, on ne savait pas que c'était la
 7366 cheffe. On a dit dans le briefing qu'il y avait un nouveau chef, mais on l'a jamais vue, et après
 7367 deux trois jours on dit s'est dit : « ah ça doit être elle », parce qu'elle est souvent dans les
 7368 bureaux.

7369
 7370 Enora : Et elle avait pas mis sa veste ?

7371
 7372 Julia : « Ja », on reconnaît pas hein, il faut d'abord que quelqu'un te dise que c'est le nouveau
 7373 chef.

7374
 7375 Christophe : Mais la veste orange, elle ne l'a jamais mise. Après un peu de temps, elle a mis sa
 7376 veste bleue.

7377
 7378 Enora : Parfois c'est handicapant alors, parce que je sais bien qu'il y a parfois des situations où
 7379 des gens ont parlé à des chefs sans s'en rendre compte, et ont dit des trucs plus familiers ou
 7380 quoi, et qui après, en fait, ils se rendent compte que c'est le c'est le chef.

7381
 7382 Julia : Ben les fixes, c'est pas le cas parce qu'on connaît. Mais quand il y a vraiment quelqu'un
 7383 qui vient de dehors, ou d'un autre département, ben on connaît pas. Donc si eux, ils viennent
 7384 en bas, on sait pas c'est qui.

7385
 7386 Enora : Oui et c'est un peu handicapant.

7387
 7388 Christophe : Non, mais parfois ils le font exprès hein, ils sont un peu incognito, ils regardent
 7389 un peu, et ils préfèrent être moins visibles.

7390
 7391 Ange : C'est vrai que pour bien contrôler, il faut passer un peu incognito, c'est une stratégie
 7392 quoi. Alors là, tu as vraiment le comportement naturel des gens, là tu vois vraiment ce qui se
 7393 passe réellement. Mais une fois la même personne peut descendre incognito, regarder, si la
 7394 personne part, met la veste orange et redescend, il verra que la situation va vite changer.

7395 Enora : Et pourquoi ?

7396

7397 Ange : Parce que là, c'est la couleur de l'autorité qui vient.

7398

7399 Julia : Je pense aussi que ça va quand même changer. Parce que t'as peut être même pas vu
7400 après cinq ou dix minutes qu'il est là alors que tu en train de parler, car ils sont moins visibles.
7401 L'orange tout de suite, s'ils sont là, c'est bien visible hein.

7402

7403 Enora : Mais donc ce qui est étrange, c'est que d'un côté on m'a souvent dit dans les réponses que
7404 la veste orange, la couleur orange, ça change rien, ça influence pas le comportement, et tout,
7405 mais d'un autre côté, on dit aussi que la veste visible, ça fait quelque chose ?

7406

7407 Ange : Ben, ça influence. Non seulement la couleur mais aussi la personne qui porte, ça
7408 influence.

7409

7410 Enora : Et vous voyez vraiment vos collègues changer de comportement ?

7411

7412 Ange : Oui, là, les gens travaillent sérieusement.

7413

7414 Julia : Même si maintenant on est en train de parler, je vois de loin qu'un chef vient, je dis à
7415 mon collègue que je vais continuer mon travail. Mais si ils sont en orange, je l'ai vu dix minutes
7416 avant, ça va plus vite.

7417

7418 Enora : Mais c'est bizarre parce qu'allez, c'est aussi suspicieux de commencer à arrêter de parler,
7419 parce que vous pouvez aussi parler du travail, on ne peut pas vous empêcher de parler ?

7420

7421 Christophe : Non mais on parle de travail, mais la personne qui arrive de loin, elle ne sait pas
7422 de quoi on parle.

7423

7424 Enora : Et vous pensez qu'elle va juger alors ?

7425

7426 Christophe : Ah oui, comme on a une hiérarchie au-dessus de nous, on a parfois des bons
7427 jugements, et des mauvais jugements. Voilà, ils peuvent entendre quelque chose de quelqu'un,
7428 qu'untel ne travaille pas bien, et ainsi de suite, parce qu'on travaille dans un dépôt où il y a
7429 beaucoup de monde. Donc n'importe qui qui travaille ici depuis quelques années a déjà entendu
7430 des choses sur nous, que ce soit positif ou peut-être un peu moins positif. Donc vu qu'on en a
7431 entendu du positif, et du négatif sur nous, on a quand même une remise en question, on fait
7432 attention. Donc c'est pas super bénéfique si on a déjà entendu des choses négatives sur nous, on
7433 discute avec quelqu'un, on voit un chef de loin, on va essayer de pas arrêter la conversation,
7434 sinon ça peut être trop, mais on va rester moins longtemps en fait, on va essayer de diminuer la
7435 discussion.

7436

7437 Julia : Les chefs connaissent, moi je suis là depuis quinze ans, il nous connaissent, donc ils
 7438 savent ceux qui parlent de leur chien ou de leur famille. Et aussi, on sait si c'est quelqu'un qui
 7439 parle beaucoup.

7440
 7441 Enora : Oui, et donc en ce qui concerne l'habit de travail, ne sentez-vous pas que la veste de
 7442 chef les catégorise quand même dans un collectif de chefs qui peut sembler parfois un peu plus
 7443 inaccessible que les autres qui travaillent ici ?

7444
 7445 Ange : Pour les autres collègues, cela reste un collègue égal, et les chefs restent les chefs, et
 7446 ceux qui sont par exemple dans les autres bureaux, ben ce ne sont pas nos chefs. Ils sont des
 7447 collègues, mais en exerçant d'autres tâches, d'autres fonctions. Mais il n'a pas à me donner des
 7448 injonctions parce qu'il est au bureau, parce qu'il n'a pas ce pouvoir-là, il n'a pas ce droit là sur
 7449 moi, tu vois. Par contre, mon chef direct peut me dire de faire quelque chose. Je vais le faire
 7450 parce que c'est mon chef.

7451
 7452 Enora : Mais parfois, j'ai déjà eu des échos aussi des chefs qui disaient que, quand ils traversent
 7453 la cantine avec leur veste, ils se sentent d'un coup tous observés. Ils vont manger, mais en fait
 7454 ils se sentent observés parce que forcément ils ont leur veste, et tout, et en fait, ils n'arrivent
 7455 plus à se détacher du rôle du collectif de chef ?

7456
 7457 Ange : Ils ne doivent pas avoir peur, ici. En fait, c'est une force, ils doivent assumer ça. C'est
 7458 ça en fait, tu dois assumer quand tu montes d'une fonction, tu dois assumer tout ce qui vient
 7459 avec. Si les gens vont te regarder, les gens vont te regarder, et voilà, que cela ne t'empêche pas
 7460 de vivre. En plus, quand tu es chef, t'es chef en fait, tu te mets en orange, et voilà.

7461
 7462 Christophe : Moi je trouve qu'il y a certains chefs qui devraient utiliser leur veste quand ils
 7463 descendent au DC (département *Collishop*), qu'au bureau on est assis, on sait que c'est le bureau
 7464 du chef, donc c'est pas nécessaire d'avoir quelque chose de visuel, et comme la pause aussi,
 7465 quand vous passez le truc, vous êtes pas obligé d'avoir la veste sur vous pour aller manger etc.

7466
 7467 Enora : Parce que les gens vont plus alors regarder dans ce contexte-là, en mode : « qu'est-ce
 7468 qu'il fait ? ».

7469
 7470 Julia : Mais c'est aussi une couleur qui attire l'œil aussi. Mais je suis d'accord qu'il ne faut pas
 7471 le mettre tout le temps. Je trouve que c'est important quand ils la mettent en bas. Comme ça ils
 7472 sont visibles si t'as une question, ou même juste qu'on voit qu'ils sont là. Mais en haut, c'est
 7473 pas nécessaire.

7474
 7475 Ange : Des fois, on a besoin d'eux en bas. On en a besoin parce qu'eux, ils ont la décision
 7476 finale. Dans ce cas, on fait quoi ? Ils sont là pour ça. Un ancien chef d'ici, il ne portait quasiment
 7477 pas sa veste, mais quand il descendait, il avait toujours sa veste orange parce que c'est sa tenue
 7478 de travail, parce que c'est le chef. Il doit l'avoir, et en cas de besoin on sait qu'il est là. Si t'as

7479 besoin de quelque chose, t'as une demande, une question ou t'as une urgence et tu ne sais pas
 7480 les joindre au téléphone, ben au moins si tu les vois passer en ayant une veste orange, c'est
 7481 toujours l'idéal. À la cantine ou quand ils sont en haut, ça ne sert à rien.

7482

7483 Julia : C'est une tactique pour éviter les questions.

7484

7485 Enora : Parce que c'est vrai que les gens qui sont un peu plus perdus dans l'entrepôt, on vient
 7486 d'office vers les gens en plus anciens ou des gens qui ont une veste grise comme toi, et en fait
 7487 toi t'as peut être pas toutes les réponses parce que ce sont questions parfois spécifiques aux
 7488 chefs, à l'organisation. Je ne sais pas moi, les horaires, les trucs ?

7489

7490 Julia : Oui ils vont demander, et il faut dire : « ah il faut demander à un chef ou à un responsable
 7491 ».

7492

7493 Enora : Et ça peut vous embêter dans votre travail aussi parfois qu'on vous pose autant de
 7494 questions ?

7495

7496 Ange : Non pas seulement ça, on est là pour ça.

7497

7498 Julia : Si on a la réponse, on peut la donner tout de suite. Mais c'est vrai que si le chef passe
 7499 sont en bas avec sa veste orange, tout le monde va venir avec ses questions, ils sont là pour ça
 7500 aussi.

7501

7502 Ange : En plus, ils sont payés pour. Parce que moi je vois chez nous en offline, des fois
 7503 collègues caristes, et il y a tellement de travail, et l'organisation est, je dirais pas mal faite, mais
 7504 faite en sorte qu'ils savent plus comment faire. Mais à ce moment-là, qui prend la décision ?
 7505 Là, ils ont vraiment besoin d'un chef. Mais voilà, regarde la situation telle qu'elle se présente,
 7506 on est au travail, et des fois on est avec nos collègues, de online qui viennent nous aider, surtout
 7507 au niveau des caristes, et quand eux ont leur pause, ils prennent leur pause à leur heure, qui est
 7508 différente de la nôtre. Donc on a besoin d'eux, ils sont pas là. Là ça perturbe, et cette
 7509 organisation-là, c'est à eux de le faire. Nous on a toujours dit, quand eux ils viennent, qu'ils
 7510 prennent la même pause que nous. Ça, ça ne perturbe pas. Parce que s'ils prennent pas la même
 7511 pause que nous, là on est perturbés. Car à certains moments, on a besoin de marchandises, et
 7512 ils ne sont pas là. Ils prennent leur pause parce qu'ils ont commencé aussi à 6 heures, mais nous
 7513 on a commencé à 8 heures, et ça, ça change. On a dit qu'alors si c'est comme ça, si ils savent
 7514 qu'ils doivent venir chez nous, alors autant qu'ils commencent à 8 heures comme nous. Alors
 7515 là, le boulot est bien organisé, mais tout cette organisation-là, c'est à eux de le faire, c'est à eux
 7516 de prendre la décision en fait, et de communiquer à ceux qui doivent faire les plannings, de les
 7517 faire comme ça.

7518

7519 Christophe : Oui le problème c'est que sur la journée, ça fait 1h45 que les caristes ne travaillent
 7520 pas ensemble. Donc si il y en a un qui a besoin d'eux, c'est eux ils ont besoin de poser une
 7521 question, donc c'est pas le rendement, il n'est pas bon, c'est pas un logique quelque.

7522
 7523 Ange : Je pense qu'il y a un problème d'organisation. Par exemple, quand les choses sont mal
 7524 réceptionnées, ça perturbe toute la chaîne qui vient après. Quand les quantités ne sont pas bien
 7525 encodées, ça perturbe tout le reste, et ça donne du boulot sur le stock contrôle.

7526
 7527 Julia : Et là, je suis d'accord.

7528
 7529 Ange : Tout tombe sur le stock contrôle, il y a certaines tâches que le stock contrôle ne faisait
 7530 pas, on leur a donné ça. Tous les codes-barres qui scannent pas, c'était à la réception de les
 7531 traiter, ça vient chez stock-contrôle. Toutes les quantités qui ne sont pas bien mises, ça tombe
 7532 sur stock contrôle. Alors là ça surcharge le stock-contrôle. Ils ne sont pas à cinq, ils sont à deux.
 7533 Et quand il y a une des deux qui prend la pause, c'est l'autre qui reste, et qui prend tout sur la
 7534 gueule. Et tu as ses mains à lui, ses comptages, ses problèmes, enfin tout tombe sur une
 7535 personne.

7536
 7537 Enora : Il reste 5 minutes à l'entretien, comme ça vous pouvez prendre votre pause. Alors,
 7538 comment s'y prendre pour améliorer le dialogue avec le chef ? Justement liés à tous ces
 7539 problèmes, améliorer l'organisation du travail, etc. pour qu'il y ait moins cette barrière du chef
 7540 que lui ressent parfois avec cette veste. Comment pensez-vous que le dialogue serait mieux
 7541 avec le chef, comment s'y prendre ?

7542
 7543 Ange : Le dialogue il faut le commencer. C'est la personne qui en a besoin qui doit commencer
 7544 le dialogue.

7545
 7546 Christophe : Je ne suis pas vraiment d'accord, dans le sens où quand vous êtes quelqu'un de
 7547 nouveau, vous n'avez pas vraiment de repères. C'est plutôt le chef qui doit se présenter, quand
 7548 il y a des nouveaux, il dit : « bonjour, je suis le chef, si vous avez des questions, venez me
 7549 voir ». Voilà, là ça augmente la possibilité de dialogue.

7550
 7551 Enora : Mais vous dites souvent ça. Il sait pas qui est le chef, mais vous avez vraiment souvent
 7552 cette impression ?

7553
 7554 Ange : En fait quand t'es un fixe, tu commences dans un groupe. Chaque groupe a un chef,
 7555 mais après c'est surtout les intérimaires, certains sont perdus. Ils connaissent peut-être leur chef
 7556 direct, mais pas les autres. Et ça, ça joue aussi. C'est toujours bien que tous les chefs soient
 7557 ouverts, et que tu puisses aborder tous les chefs, pas forcément ton chef direct. Parce que ton
 7558 chef direct peut être en congés ou en maladie, mais d'autres chefs sont là.

7559
 7560 Enora : Donc qu'ils soient reconnaissable avec l'habit de travail c'est vraiment mieux ?

7561 Julia : C'est mieux.

7562

7563 Enora : Et ça améliore le dialogue, justement.

7564

7565 Ange : On peut les approcher facilement, même si la personne ne sait pas que tel est un chef
7566 mais avec la tenue, je peux m'adresser à lui.

7567

7568 Christophe : Mais il faut faire une bonne distinction. Oui, ça améliore le dialogue, mais le
7569 dialogue de « travail » . Quelqu'un qui a une veste orange, on va aller chez lui pour parler de
7570 travail, pas plus. Celui qui n'a pas une veste orange, on peut parler de travail, mais on peut aussi
7571 parler d'autre chose.

7572

7573 Enora : Ça met quand même une barrière alors.

7574

7575 Ange : Oui, mais une barrière normale, en fait c'est pas une barrière, mais une limite, pour ne
7576 pas aller au-delà, pour rester vraiment dans le travail.

7577

7578 Christophe : C'est comme si je disais au tout début, il y a la distance physique, et la distance
7579 sociale. On a une certaine distance sociale quand vous avez l'habillement mais s'il est présent,
7580 on n'a pas de distance physique, donc on peut poser la question, et on peut le voir physiquement,
7581 donc on peut mieux l'approcher, le voir, etc.

7582

7583 Enora : T'es d'accord aussi avec ça, Julia ?

7584

7585 Julia : « Ja », ça dépend aussi de la personne, parce qu'il peut y avoir des chefs qui portent leurs
7586 vestes, et des personnes introverties, comme moi par exemple, ne vont pas te demander
7587 comment ça va, je dis bonjour, et c'est assez. Mais je pense que si t'as une bonne relation avec
7588 ton chef, tu commences à connaître des petites choses plus personnelles. Je suis d'accord qu'il
7589 y ait un cadre, mais ça ne veut pas dire qu'on ne peut pas s'intéresser à sa vie personnelle. Pas
7590 être amis, pas du tout, mais quand même.

7591

7592 Ange : Oui parfois il y a des collègues qui parlent de foot, etc. avec le chef.

7593

7594 Enora : Est-ce que c'est normal de faire ça au travail ?

7595

7596 Ange : Mais c'est pas pendant les travail, c'est dans le bâtiment pendant la pause, avant le
7597 travail, avant de commencer le boulot.

7598

7599 Enora : Et toi aussi tu es d'accord, Julia ?

7600

7601 Julia : Oui on est pas obligés de parler que du boulot, même s'il y a des limites.

7602

7603 Ange : Quand ça reste un boulot, c'est alors que je peux parler des barrières, ça crée une
 7604 barrière. Quand je parle de limites comme il vient de dire, on peut parler aussi d'autres choses,
 7605 et ça facilite les contacts. Tu te dis : « ah je peux quand même l'approcher, et pas aller au-
 7606 delà ».

7607
 7608 Julia : Mais ça vient automatiquement ça augmente. Tu demandes si tu ne peux pas faire le
 7609 matin ou arrêter plus tôt parce que tu dois aller à l'école pour tes enfants, tu vois ça se fait
 7610 automatiquement. C'est normal, ça reste un chef veste ou pas veste, mais ça dépend de sa
 7611 personnalité, s'il a envie de parler ou pas.

7612
 7613 Enora : Ben on va tout doucement clôturer l'entretien. En fait, je ressens que les entretiens de
 7614 groupe c'est quand même beaucoup plus chouette au final, parce qu'on peut vraiment dialoguer
 7615 sur la question.

7616
 7617 Ange : Il y a beaucoup d'idées oui.

7618
 7619 Enora : Voilà, il y a beaucoup d'idées, on pourrait vraiment en parler deux heures si on voulait,
 7620 mais de toute façon c'est ce qu'on va faire vu qu'après on va avoir un chef. Il y aura justement
 7621 son avis aussi, parce que c'est bien d'avoir une confrontation de points de vue, surtout pour mon
 7622 travail.

7623
 7624 Ange : Le chef qu'il y aura je vais lui dire de mettre la veste (rires).

7625
 7626 Enora : (rires) Merci beaucoup en tout cas.

s) Retranscription de l'entretien n°18 - Christophe, Ange, Julia, et Gilles

7627 Enora : C'est bon. Donc tout d'abord, comment vous sentez-vous chacun dans vos fonctions
 7628 respectives ?

7629
 7630 Christophe : Ben moi je me sens bien. Dernièrement, je m'occupe aussi des liens de retour en
 7631 plus. Donc on va dire, on me demande ou on me donne plus de responsabilités parce que je
 7632 m'occupe aussi du lien avec un autre service. J'ai aussi souvent des personnes qui viennent du
 7633 *Rondhaling* (préparation - traduction libre) chez moi, parce qu'ils ont des soucis. En fait, le
 7634 stock contrôle envoie ça à la réception quand il y a un petit problème. Donc je m'occupe aussi
 7635 de certains problèmes. Donc on va dire, j'ai toujours aimé être polyvalent dans le sens où je ne
 7636 fais pas que de la réception, je fais mon planning journalier, et ça je le finis. C'est-à-dire que je
 7637 fais mon travail plus ça, mais quand ça bouge beaucoup, moi j'aime bien faire mon travail. Je
 7638 suis le premier à vouloir toujours travailler 1 heure en plus, ou bien faire plus que ça.

7639
 7640 Ange : De mon côté, j'aime bien aussi savoir, et ce que j'ai remarqué ces derniers temps, ça m'a
 7641 fait plaisir, j'ai eu à faire la formation de beaucoup d'intérimaires, et hier j'ai travaillé ici à la

7642 plateforme, et quand je suis descendu en bas, c'est comme s'ils attendaient que je vienne. Et du
 7643 coup t'avais des gens qui venaient poser certaines questions. On dirait que quand je suis là, ils
 7644 sont plus à l'aise. Ils savent qu'en cas de soucis, il y a quelqu'un à qui demander pour les choses
 7645 qui ne devraient pas être comme ça. Mais bon, ça m'a fait plaisir, c'est d'aider les autres. J'aime
 7646 bien aider les autres comme ça on travaille bien, et ils sont contents. J'ai des retours qu'ils sont
 7647 contents avec la formation qu'on leur donne, et les explications qu'on leur donne, ça fait plaisir.
 7648 Bon, donc moi je me sens bien.

7649
 7650 Julia : Je fais partie du stock contrôle. J'aime bien mon boulot. J'aime bien faire les recherches
 7651 sur d'où viennent les écarts. Et si les gens ont des questions, les aider.

7652
 7653 Gilles : Bah moi ce serait bizarre si je disais que j'aime pas mon travail, sinon je serais pas là.
 7654 Moi j'aime bien embêter les gens en bas quand ils ne font pas leur travail. Non, ce n'est pas vrai
 7655 (rires). C'est évident que si on aime pas son travail, je crois que tu n'es pas à ta place ici, et ce
 7656 serait dommage de travailler à un endroit où tu n'aimes pas, et ça peut toujours arriver mais
 7657 alors c'est à toi de prendre le choix, et choisir autre chose, chercher autre chose. Et ça tu sais
 7658 pas savoir après une année. Mais comme moi, ça fait quand même déjà 30 ans que je travaille
 7659 chez *Colruyt*, je serai pas là si j'aimais pas, c'est tout.

7660
 7661 Enora : Et est-ce que chacun a bien conscience de la place qu'il a dans l'entreprise, et comment
 7662 ? Du coup, entre les chefs, et les employés ou ouvriers, comment vous facilitez le dialogue entre
 7663 vous pour bien vous coordonner entre vos fonctions ?

7664
 7665 Christophe : C'est plus un travail de sensibilisation qu'il faut faire puisque comment dire, il y a
 7666 des personnes, on leur dit: « fais ça comme travail, fais ça comme travail ». Donc ils vont le
 7667 faire, mais pas de la même manière que si on leur dit pourquoi. Et il faut aussi dire pourquoi tu
 7668 fais ce travail, etc. Parce que certaines personnes ne vont pas comprendre directement à quoi
 7669 ça sert, etc. Ils vont juste faire ce travail-là. Mais si on en arrive à leur expliquer, les sensibiliser,
 7670 ils vont donner plus d'importance dans leur maillon de la chaîne de tout le dépôt. Et ça, ça
 7671 pourrait être bénéfique, je trouve. Et s'ils ont une vision en fait, avec chaque service, etc., leur
 7672 lien, qu'est-ce qu'ils apportent à chaque service, ça pourrait plus facilement faciliter la
 7673 compréhension de la situation, mais aussi voir les liens. Que ce soit des liens entre services ou
 7674 hiérarchiques (avec les chefs, etc.). Donc pour moi, c'est plus une compréhension, et une
 7675 sensibilisation.

7676
 7677 Gilles : Je suis un peu Christophe dans le fait que c'est vrai qu'il y a encore trop de gens qui
 7678 regardent que ce qu'ils font. Maintenant tu vas me dire ok, c'est pour ça qu'on t'a engagé, c'est
 7679 aussi logique, mais c'est toujours bien, quand toi tu fais la préparation, et que tu fais que des
 7680 fautes, ben c'est au stock contrôle qu'il y a le problème. Et si ce lien-là, tu ne sais pas le mettre,
 7681 tu ne vas pas dire: « boh pourquoi pas. Il y a quand même quelqu'un derrière moi qui va résoudre
 7682 le problème ». Mais ça fait beaucoup de pertes parce qu'il y a stock contrôle qui a beaucoup de
 7683 travail, ça arrive dans le magasin, le stock magasin n'est pas correct. Là aussi ils doivent

7684 commencer à compter pour remettre le stock juste. Donc ok, cette période qu'on a maintenant,
 7685 c'est pas évident avec tous les intérim, c'est pas toujours évident. Un intérim qui commence
 7686 tout de suite, lui apprendre tout ce qui doit faire attention. Mais c'est vrai que pour les fixes qui
 7687 sont déjà ici depuis longtemps, c'est très important de ne pas que regarder ce qu'ils font, et
 7688 regarder plus loin. Et j'aime bien quand il dit qu'il y a beaucoup de gens de la préparation qui
 7689 viennent chez lui quand ils ont un problème, mais c'est aussi comment ça se fait qu'ils ont ce
 7690 problème ? Ce problème peut arriver parce qu'à la réception, ils n'ont pas fait leur travail. Si là
 7691 ils ont refait leur travail, le préparateur il aurait pas de problèmes. C'est toujours un cercle un
 7692 peu vicieux, mais c'est vrai qu'il ne faut pas toujours regarder comme ça, mais toujours regarder
 7693 plus loin.

7694
 7695 Enora : Ben du coup, le sens du travail, enfin la *Supply Chain*, la chaîne maillon, voilà
 7696 l'implication qu'il y a, et donc vraiment la chaîne, et l'aboutissement de cette chaîne. Ça doit
 7697 venir de qui cette information ? Parce qu'en tant que travailleur, c'est vrai que c'est parfois
 7698 difficile de voir où va son travail. C'est peut être alors une information qui doit être donnée pour
 7699 que la personne comprenne. Parce que je sais bien que par exemple, certaines personnes sont
 7700 formées dans plusieurs entrepôts pour comprendre un peu comment fonctionne Colruyt, et donc
 7701 comment faire pour que ces personnes-là soient justement au courant de leur implication ?

7702
 7703 Christophe : On avait déjà mis une petite action dans le sens où les gens de la réception au début
 7704 de SAP quand il y avait trop de problème au *rondhaling* (préparation - traduction libre), il y
 7705 avait des gens de la réception qui faisaient une semaine au *rondhaling* (préparation - traduction
 7706 libre) pour voir directement sur le terrain quand il y a des erreurs, problème code-barres, etc.
 7707 Voilà pour un peu les sensibiliser dans le sens où tout le monde va passer, donc ils vont être
 7708 confrontés au problème. Donc pour moi, c'est ce genre d'action qui devrait être bénéfique en
 7709 pour sensibiliser, faire des tournantes.

7710
 7711 Gilles : Et là ça aussi, quand tu parles de la réception ou *rondhaling* (préparation - traduction
 7712 libre), puis après tu passes à stock-contrôle, c'est vrai que l'importance de connaître plus les
 7713 chaînes à la réception pour stock-contrôle, c'est plus important pour eux que par exemple pour
 7714 un préparateur qui fait que la préparation mais quand même allez, ce qui pour lui doit être
 7715 intéressant, et important, c'est qu'il fasse bien sa préparation. Si lui il ne fait pas de faute, ben
 7716 malheureusement Julia elle doit plus venir, on a plus de travail pour elle (rires). Mais allez, pour
 7717 le moment chez offline, je crois qu'on travaille à cinq ou à sept sur stock contrôle, qu'avant on
 7718 était que deux-trois parce que ok, on a encore beaucoup de problèmes avec le SAP, mais pour
 7719 eux c'est important de savoir par exemple leur lien avec la réception. Si, comme je viens de dire
 7720 tantôt, si la réception fait son travail à 100 %, eux ils ont pas de connexion avec la réception
 7721 mais la réception, ils ont une grande connexion avec eux. Leur lien est en fait avec le magasin
 7722 ok, pas direct parce qu'ils ne vont pas dans le magasin travailler, mais ils doivent comprendre
 7723 que si leur magasin a besoin de dix pièces, et que tu en donnes que cinq, ben tu enregistres sur
 7724 le stock du magasin. Il y en a dix mais il n'en a que cinq donc il va en vendre cinq. Il va plus en
 7725 avoir, mais sur son stock il y en a toujours cinq, et il ne va pas recevoir de nouvelles pièces tant

7726 que ça reste à cinq. Donc c'est pour ça que c'est très important pour eux de bien préparer. Oui,
7727 et des fautes, il y en aura toujours, c'est ce que j'ai dit la fois passée aussi. Et alors il y a stock
7728 contrôle pour rectifier ça.

7729
7730 Julia : Mais chez nous c'est différent, dans la préparation, le préparateur il doit pas réfléchir,
7731 parce que si le code-barres il marche pas, tu dois l'enlever, et en coller un autre. Il faut juste
7732 regarder la qualité que c'est pas un lourd ou un léger, mais pour le reste il ne doivent pas regarder
7733 les codes-barres, ni les quantités, c'est toujours par pièce. Donc ils ont beaucoup plus de
7734 problèmes parce qu'ils préparent par boîtes, par pièces. Chez offline, soit toute la palette est
7735 perdue ou soit il y a un problème. Par exemple, la réception n'a pas fait son boulot, ils ont laissé
7736 un code-barres qui se flashe par pièce, et ils ont donné une boîte. Là c'est pire pour nous parce
7737 que le client se retrouve avec la boîte, et c'est vraiment une perte. Chez vous, les pièces sont
7738 quelque part, il faut juste les retrouver.

7739
7740 Enora : Oui, et du coup, pour en revenir un peu sur l'habit de travail, on en discutait tout à
7741 l'heure (rires). Mais pensez-vous que porter l'habit de travail est nécessaire dans ce département,
7742 particulièrement à Lot qui est un département logistique comparé à un magasin de vente ou
7743 comparé aux autres départements (Dassenveld par exemple) ? Et quelle différence du coup avec
7744 ces autres endroits ? Qu'est-ce que vous pensez par rapport à ça ?

7745
7746 Ange : Alors comme on a dit ici, donc par exemple Dassenveld, ils sont dans le *food*, et ils sont
7747 dans le froid, donc c'est bien différent, la tenue n'est pas la même. Donc eux, ils sont quand
7748 même dans l'obligation de porter une certaine tenue par rapport à leur travail. Et ici, il y a aucune
7749 obligation par rapport à la tenue, si ce n'est que la visibilité. Donc il n'y a aucune obligation.
7750 Donc que quelqu'un se mette en tenue comme je suis ou comme Christophe est, ça ne change
7751 pas grand-chose au niveau du travail.

7752
7753 Julia : C'est un choix parce que je suis là, je choisis le pull mais c'est pas vraiment parce que
7754 c'est utile. Moi j'ai choisi la veste parce que je peux mettre un mouchoir, mon *bic* (stylo à bille),
7755 j'ai tout mais si c'était un pull, je n'aurai pas pris.

7756
7757 Gilles : Et je crois qu'ici plutôt Christophe, il choisit le pull comme ça il ne doit pas abîmer ses
7758 vêtements à lui ce qui est logique. C'est aussi pour ça qu'on les donne, qu'on les propose. Mais
7759 si ça ne va pas l'aider à travailler mieux ou moins bien. C'est peut-être le contraire, si on l'oblige
7760 à mettre ça pendant l'été, il ne va pas être content (rires).

7761
7762 Enora : Et donc vous avez tous remarqué que le chef de service avait une veste fluo orange.
7763 Est-ce que vous pensez que ça lui colle un peu une étiquette de chef comme ça ? Dans notre
7764 cas.

7765
7766 Christophe : Oui. Comme je l'ai dit tout à l'heure, c'est intéressant pour les nouvelles personnes,
7767 les intérimaires, etc. Pour voir directement quelque chose de visible. C'est un chef, je peux aller

7768 lui poser des questions, etc. Oui, voilà. Mais pour nous qui sommes fixes, on sait qui sont les
 7769 chefs, etc. Donc on sait à qui on parle, etc. Donc c'est plus axé pour les intérimaires, pour avoir
 7770 une visibilité. Parce que quand ils sont nouveaux, ils sont là : « c'est qui qui est chef ? »

7771

7772 Enora : Donc toi Gilles, qu'est-ce que tu penses justement ?

7773

7774 Gilles : Étiquette ou pas étiquette, du moment qu'ils savent que moi je suis leur chef. Pour moi
 7775 c'est le plus important. Comme Christophe dit, comme ça, s'ils ont des questions... Comme je
 7776 l'ai dit la fois passée, depuis que je ne mets plus leurs vestes, je trouve que les gens sont
 7777 beaucoup plus ouverts envers moi. Ils ont moins peur de venir demander quelque chose. Et
 7778 maintenant je ne parle pas pour les fixes non plus, parce qu'un fixe sait qui est son chef. Ange
 7779 ça fait depuis que je suis ici que je suis son chef. Il sait que c'est moi son chef. Un intérimaire,
 7780 je peux comprendre qu'il ne sait peut-être pas tout de suite si on ne porte pas la veste, mais d'un
 7781 côté il voit quand même qui fait le briefing. On est au premier bureau, tout le monde passe
 7782 devant notre bureau. Je crois qu'ils savent très bien qui sont les chefs et qu'il ne faut pas la veste
 7783 pour ça. Mais non, avant c'est vrai que quand on portait la veste, j'ai expliqué la fois passée
 7784 aussi quand on arrivait en bas, c'était : « ouh le chef est là ». Ben pour moi si le chef est en bas
 7785 ou en haut, ça ne peut pas changer le travail.

7786

7787 Christophe : On pourrait pour améliorer la cadence, mettre un épouvantail avec un truc en
 7788 orange (rires).

7789

7790 Gilles : Mais je crois qu'ange il peut bien dire que c'est la vérité. Mon ancien collègue
 7791 (également chef de service) pendant la période de Saint-Nicolas, quand il y avait beaucoup de
 7792 travail, parfois il mettait sa veste et il allait faire de la préparation avec. Et tu vas me croire ou
 7793 tu ne vas pas me croire, mais tu voyais augmenter la cadence. Et ça moi je trouve un peu ridicule
 7794 parce que pourquoi il faut un chef pour pouvoir travailler mieux ? Ce n'est pas parce qu'il est
 7795 en chef qu'il faut commencer à travailler comme un fou.

7796

7797 Julia : C'est pas mieux, c'est plus rapide.

7798

7799 Gilles : Oui, mais pourquoi faut-il travailler plus vite quand il y a un chef ? Alors c'est comme
 7800 Christophe dit hein, on met des caméras avec une veste orange autour, et voilà nous on regarde
 7801 d'en haut (rires). C'est exactement la même chose.

7802

7803 Julia : C'est parce que t'es plus visible. C'est orange, et ils se disent tout de suite que le chef, il
 7804 est là. C'est pas qu'on va arrêter si je suis en train de discuter avec quelqu'un, c'est pas que je
 7805 vais arrêter tout de suite, et que je vais laisser tout tomber, mais je vais quand même arrêter
 7806 mon conversation plus vite parce que j'ai fait le chef est là, même si c'est sur le boulot sur mon
 7807 privé, je vais quand même dire : « écoute, je te parle après ».

7808

7809 Gilles : C'est-ce que moi je dis toujours. On est des humains, et chaque humain a besoin de
 7810 parler. Et moi je ne vais jamais engueuler quelqu'un quand j'arrive en bas, et que je le vois
 7811 parler. Si après 1 heure, je redescends, et de nouveau il est encore en train de parler ou avec
 7812 quelqu'un d'autre, bah je vais dire : « Oh Ange, aujourd'hui c'est pas bien », exemple hein, c'est
 7813 parce que tu es là Ange (rires). Et si l'après-midi, je redescends de nouveau, et parle encore
 7814 avec un autre, à ce moment-là, je vais aller voir Ange, et lui dire: « Ange, on est ici pour
 7815 travailler, pas pour parler », parce que à ce moment-là, il faut plus me dire que c'est un rapport
 7816 avec le travail, parce que ça c'est toujours quand quelqu'un parle, c'est toujours rapport au
 7817 travail, et c'est possible. Mais je me dis alors qu'il y a beaucoup de problèmes au travail ici. Moi
 7818 je trouve ça un peu bizarre que si tu vois quelqu'un avec une veste orange ou sans veste orange,
 7819 ça peut changer la mentalité.

7820

7821 Ange : Mais en fait, c'est psychologique. Peu importe la boîte, quand un chef descend dans le
 7822 dépôt, les choses changent. Ou bien on veut montrer qu'on travaille bien, ça va booster, ça va
 7823 donner de l'énergie ou les gens vont travailler par peur, ou ils veulent s'améliorer pour que les
 7824 chefs voient qu'ils travaillent aussi bien. Mais en fait il y aura quand même un impact sur le
 7825 travail. C'est vrai que ça ne devrait pas être comme ça, mais je crois que si ça se passe comme
 7826 ça, mais c'est la réalité des choses.

7827

7828 Christophe : Ils font plus attention.

7829

7830 Ange : Les gens feront plus attention comme Julia vient de dire au début, les gens parleront
 7831 moins, et c'est ça. Vous allez même vérifier, les gens peuvent parler une fois, ils voient les chefs
 7832 de loin, même s'ils étaient à trois, à un certain moment chacun va à son occupation. Ça ne
 7833 devrait pas être comme ça mais c'est comme ça. Et la question s'était posée: « pourquoi avant
 7834 vous mettiez la veste et maintenant plus ? Qu'est ce qui a changé entre-temps ? Est-ce que
 7835 c'était pas bon ? Est-ce que c'était pas nécessaire ? ». On a essayé un peu de comprendre, c'est
 7836 une question que moi sincèrement, je me suis déjà posée avec certains collègues. Pas vraiment
 7837 dans le cadre de ce qu'on fait ici, mais même on s'est dit ben là, qu'est-ce qui s'est passé entre-
 7838 temps, que tous les chefs du coup ils mettent plus la veste ? On dirait que ça a même influencé
 7839 les chefs d'online, car eux aussi ne mettent plus la veste. C'est comme vous faites allusion aux
 7840 intérimaires, mais pour un intérimaire, on dirait qu'il va penser qu'il y a plus de chefs. Enfin ça
 7841 va te donner cette impression-là. Les chefs sont là, ils vous connaissent. Mais quand vous dites
 7842 le briefing aujourd'hui, il y a les autres (que les chefs) qui donnent les briefings, il y a autant de
 7843 personnes (...) mais quand ils voient quelqu'un en orange, ils se disent : « ça c'est le chef ».

7844

7845 Gilles : J'ai compris ce que tu veux dire. Donc pour aider les étudiants, et pour aider les
 7846 intérimaires, on va vous donner une veste verte, par exemple. Comme ça les intérimaires en bas ils
 7847 savent que toi tu es un fixe, et qui savent poser une question à toi. Parce que maintenant je
 7848 suppose, tantôt tu as dit hier je suis descendu, et il y a beaucoup de gens qui sont venus me
 7849 demander des trucs. Je suppose que c'est des gens que toi tu as fait la formation.

7850

7851 Ange : Oui, et d'autres pas, mais oui.

7852

7853 Gilles : C'est exactement la même chose en fait. Alors c'est vraiment pour faire une différence
7854 entre chaque hiérarchie, chaque service, chaque réception. Peut-être une veste rose (rires). Donc
7855 oui, je comprends ce que tu veux dire, mais je reste sur le même principe que cette semaine,
7856 mon chef il est toute la semaine en congés, il y a aucun moment où je me dis: « ouh il n'est pas
7857 là cette semaine. Cette semaine je ne vais pas travailler autant ».

7858

7859 Ange : Non mais on sait que d'autres chefs sont là, donc s'ils se mettent en orange, alors on sait
7860 que les chefs sont là. Vous avez peut-être fait un constat, quand vous êtes tous en réunion, et
7861 quand vous êtes tous présents. Comme on disait c'est psychologique. Je veux dire par exemple
7862 pour la tenue, j'en ai parlé aussi, ces derniers temps, on voit les préparateurs, et les intérimaires.
7863 Ils arrivent par exemple dans la zone d'expédition, il n'y a pas de place. Ils sont bloqués, ils ne
7864 savent pas à qui demander. Ils ne connaissent personne, ils ne savent pas qui est qui, qui fait
7865 quoi, qui est responsable, ils savent pas ce qu'on fait. Ben nous, quand on est là, on va les
7866 rediriger vers certaines personnes ...

7867

7868 Gilles : Et pourquoi tu dis: « vas demander à cette personne ? ». Parce que quand tu fais la
7869 formation, que tu arrives dans la zone d'expédition, qu'est-ce que tu dis à ton intérimaire ?

7870

7871 Ange : Ben je lui montre déjà comment pour déposer sa palette à l'expédition, etc.

7872

7873 Gilles : Et s'il y a pas de places, qu'est-ce que tu lui dis ?

7874

7875 Ange : Et s'il n'y a pas de place de demande, le rediriger vers quelqu'un du quai.

7876

7877 Gilles : Donc parfois il faut écouter, c'est tout.

7878

7879 Ange : Oui mais des fois ils ne connaissent pas vraiment la personne de face comme on l'a dit.
7880 Si par exemple la responsable du quai avait une veste distinctive, alors là ils savent
7881 automatiquement qu'en cas de problème, ils savent à qui demander. Ça peut faciliter les choses
7882 aussi. Voilà, on peut dire les noms mais il ne sait peut-être pas qui ils sont maintenant. Tu peux
7883 le montrer maintenant, mais il fait deux ou trois tours dans l'entrepôt et puis il est perdu. Il ne
7884 sait même pas qui c'est. Ben avec la veste, il sait chez qui s'adresser directement.

7885

7886 Christophe : C'est dans le sens où quand il y a une infrastructure avec beaucoup de personnes,
7887 c'est comme si j'avais un texte avec des mots importants et je mets du fluo, ça sort. En fait, c'est
7888 le côté visuel. Je sais que je vais me diriger vers ces personnes quand on ne connaît pas le texte
7889 par cœur. Mais les fixes, ils connaissent le texte par cœur, donc ils savent quels mots utiliser,
7890 quelles personnes, vers qui aller quoi.

7891

7892 Enora : Et du coup moi je trouve ça fou. C'est donc c'est limite les fixes qui vont limite réclamer
 7893 cette reconnaissance, et les chefs qui ne veulent plus la mettre pour certaines raisons je suppose,
 7894 car à un moment donné vous avez décidé de ne plus la mettre pour le contact, ou je ne sais pas
 7895 améliorer la qualité ?

7896
 7897 Gilles : En fait, on l'a plus mise (la veste) justement parce qu'on pouvait être plus ouvert envers
 7898 les gens. Parce que allez, il y a 20 ans, Julia a peut être connu ça aussi, quand un chef t'appelait,
 7899 quand tu devais aller chez un chef, tu savais que c'était pas bon. Ben maintenant depuis que
 7900 *Colruyt* a commencé avec le dialogue, le respect pour tout le monde en fait, ok tu as toujours
 7901 besoin d'une différence de hiérarchie mais on est tous des humains. Allez avant quelqu'un qui
 7902 faisait pas trop son travail, à la limite maintenant je retourne peut être 40 ans en arrière, ben tu
 7903 mettais tes doigts, et on frappait avec une latte. Je sais que maintenant heureusement on ne peut
 7904 plus le faire. Et à ce moment-là, les gens avaient peur. Mais peut-être qu'on va retourner à ce
 7905 moment-là, je ne sais pas (rires)

7906
 7907 Julia : Il faut quand même trouver un juste milieu. Maintenant j'ai l'impression que tout est
 7908 lâché, tout est permis.

7909
 7910 Gilles : Peut-être qu'on doit reprendre alors. Donc si je comprends bien, la semaine prochaine,
 7911 mes collègues et moi on va mettre la veste orange, on va descendre en bas, et la productivité va
 7912 doubler ?

7913
 7914 Christophe : Chez certaines personnes oui, je pense bien.

7915
 7916 Gilles : Mais alors il a un fameux problème, parce que je me demande si dans la semaine d'après
 7917 il va encore travailler ici. Allez, si tu as besoin d'un chef à côté de toi avec une veste orange
 7918 pour travailler, mais je suis désolé, mais tu n'es pas à ta place ici. Allez, je suis désolé si moi
 7919 j'ai besoin de mon chef dans le bureau à côté de moi pour faire quelque chose, ben je ne vais
 7920 pas travailler longtemps ici. Je comprends pas. Qu'est-ce que ça peut changer s'il y a un chef
 7921 avec une veste orange ou pas ?

7922
 7923 Enora : Ça les stresse peut-être plus ?

7924
 7925 Gilles : Mais tout le monde vient quand même ici pour travailler. Tout le monde vient quand
 7926 même ici pour gagner sa vie. Tout le monde est quand même conscient que si on travaille pas
 7927 comme il faut, qu'on ne sait pas vendre, et bien il n'y a pas de rentrées, on ne sait plus payer les
 7928 gens. Si ça tu comprends pas, mais alors tu n'es pas à ta place ici. Je ne sais pas ce qu'il faut
 7929 aller faire, mais j'ai l'impression que parfois il y a des gens qui croient ça. J'ai signé un contrat,
 7930 je dois être présent, mais je dois pas travailler. « Oui, je vais travailler quand mon chef, sinon
 7931 je ne travaille pas hein ». Maintenant j'exagère, mais c'est pour ça que Julia dit, il faut peut-être
 7932 trouver un juste milieu, mais allez, c'est peut être moi qui suis bizarre sur ce point-là.

7933

7934 Enora : En tout cas, eux le ressentent sur le terrain du coup, c'est qu'il y a forcément quelque
 7935 chose, et qu'il faut expliquer quoi.

7936
 7937 Julia : Dat is *onbewust* (c'est inconscient - traduction libre). Ce n'est pas que je vais travailler
 7938 plus vite. Mais je trouve déjà que c'est l'attitude que maintenant je travaille ici depuis quinze
 7939 ans, c'est pas comme il y a quinze ans, c'était beaucoup plus strict. Si tu fais des bêtises, t'avais
 7940 une remarque. Et maintenant, tu es là depuis 2 ans, vous faites la réception. Moi quand j'ai
 7941 démarré, et si j'avais demandé après un an pour travailler à la réception, mon chef m'aurait dit
 7942 : « c'est fou, t'as pas l'expérience ». Maintenant, les nouveaux qui démarrent, ils font plus
 7943 rapidement de la réception. Et si ça marche bien dans six mois, ils font les retours, et tu vois les
 7944 gens plus vite ils augmentent dans la firme. Et si tu fais un an de préparation, et si ça marche
 7945 bien, si tu gardes tes prestations, que tu fais pas des écarts c'est mieux. Je trouve déjà que
 7946 maintenant tout est permis comme j'ai dit tantôt. Si tu regardes la qualité dans le magasin,
 7947 comment les colis sont, les cartons, les boîtes, etc. Sur la plateforme chez nous, je sais que chez
 7948 vous (offline) c'est propre, mais chez nous c'est le bordel. Ils jettent dedans, ils... Tu cherches
 7949 qui l'a fait, tu peux le faire avec respect, il ne faut pas le taper hein, mais tu dis: « écoute, c'est
 7950 vous qui l'avez fait, pourquoi t'as pas dit que ça rentrait pas, que c'était trop large ? ». Non, je
 7951 trouve que les chefs ils sont là pour vérifier. C'est avec veste ou sans veste, mais maintenant il
 7952 y a moins de contrôle.

7953
 7954 Christophe : Mais pour le premier point, je trouve que par exemple pour le cas des nouveaux
 7955 qui montent rapidement ...

7956
 7957 Julia : Oui, mais c'est tous les nouveaux qui sont là, ils font déjà une tâche spécifique, et ils font
 7958 le boulot nickel hein, mais je trouve que ça a changé.

7959
 7960 Christophe : Oui, il y a certaines personnes qui font une ascension assez vite parce qu'il y a
 7961 aussi un problème de personnel, dans le sens où il y a certains services où il y a un manque de
 7962 personnel. Donc pour combler ces personnes, ils préfèrent prendre une personne qui a des
 7963 aptitudes, qui est déjà là, que quelqu'un d'extérieur, qui a plus d'expérience mais qu'ils
 7964 connaissent pas vraiment.

7965
 7966 Julia : Oui je sais, mais avant il fallait que ça marche bien dans le magasin, et après ils vont
 7967 regarder ce qu'on peut faire.

7968
 7969 Christophe : Bah oui, parce qu'il y a aussi le problème du marché du travail qui fait qu'il y a
 7970 une personne qui soit là depuis un an ou un mois, non pas un mois c'est un peu trop, ou bien il
 7971 soit là depuis trois/quatre ans, on va regarder le travail qu'il fait là, on va dire il est bien, il a des
 7972 aptitudes. Alors oui, on a une place là, on le préfère là. Mais c'est vrai que dans le temps, il y
 7973 avait pas vraiment de soucis on va dire sur le marché du travail donc ils prenaient beaucoup
 7974 plus d'années pour passer à un autre poste, etc.

7975

7976 Enora : Ici je confronte juste vos idées, il y a vraiment aucun jugement de valeur de s'il faut
 7977 reporter la veste ou pas reporter la veste. Il y a une situation où des employés ou des ouvriers
 7978 ont déjà discuté avec des chefs ou des personnes responsables sans même le savoir, parce qu'ils
 7979 portaient pas leurs vestes, et après des situations gênantes parce que ils se sont rendus compte
 7980 qu' ils ont parlé d'une manière un peu plus familière ou ont peut-être fait des blagues. Et du
 7981 coup, le fait de pas savoir ça (la position hiérarchique), ça a engendré des situations un peu
 7982 problématiques, et ça aurait pu aller loin pour eux. Donc, qu'est-ce que vous pensez de ça aussi
 7983 à ce niveau-là ?

7984
 7985 Gilles : Moi je trouve que tout le monde connaît quand même les valeurs, et jusqu'où on peut
 7986 aller, et où ce qu'on ne peut pas aller de nouveau. Je ne vois pas la différence avec une veste,
 7987 mais bon, si c'est comme ça. Allez, si moi j'en entends tout ça ici, je suis le premier à mettre
 7988 de nouveau ma veste et j'entends dire Julia qu'il n'y a plus assez de contrôles, etc. Et c'est juste
 7989 ça qu'on voulait atteindre à ne plus mettre la veste, et laisser aux gens plus de liberté. Mais on
 7990 voit que ça ne fonctionne pas. Donc ben, on va retourner comme il y a 20 ans. Je crois que, et
 7991 ils sont tous les deux-là, j'espère qu'ils écoutent le briefing qu'on fait, je crois que combien de
 7992 fois on a déjà dit respecter les heures de la pause ? Mais moi je suis le premier à aller en bas,
 7993 hein. Et s'il y en a qui arrive au lieu de 9 h 45 à 10 h 50, ben c'est une note. On va recommencer
 7994 comme ça, hein ? Cinq notes : « ah, malheureusement, tu auras plus de travail ici ». Si on veut
 7995 retourner à ça, parce qu'on a un chef qui a une veste et qui vient nous contrôler, pour moi pas
 7996 de soucis. Alors on retourne vraiment au chef d'il y a 20 ans, 30 ans hein.

7997
 7998 Julia : Ce n'est pas parce que tu contrôles qu'il faut faire des notes, tu fais des remarques, parce
 7999 que des petites remarques, ça peut déjà changer.

8000
 8001 Gilles : Julia, on a déjà pris 20 fois au briefing qu'il faut respecter les pauses, les heures de la
 8002 pause.

8003
 8004 Julia : Mais ça tu as des preuves, là tu peux faire une note, là je suis d'accord.

8005
 8006 Gilles : Parce que c'est très difficile pendant la journée, mais je crois que je l'ai encore dit dans
 8007 mon briefing la semaine passée, parce qu'alors ils ont toujours une excuse : « J'étais occupée
 8008 avec ma palette », ou « j'avais oublié l'heure ». Je dis : « mais comment est-ce possible qu'à
 8009 4 h 45, je n'aie encore jamais vu quelqu'un qui pointe à 50 ou à 55, à ce moment-là leur palette
 8010 est finie. À ce moment-là, ils ont bien vu l'heure. Et c'est pour ça que moi je veux bien leur
 8011 laisser la liberté. Et je trouve ça ridicule qu'en tant que chef, je dois m'occuper de dire :
 8012 « Christophe, hier, ta pause ». Et si un jour, il arrive une fois à 55 au lieu de 45, je ne vais même
 8013 rien lui dire parce que le lendemain, je vais me dire : « ah Christophe est de nouveau là à 45,
 8014 c'est en ordre ». À ce moment-là, il a une fois eu un problème. Mais il y en a qui oublient tous
 8015 les jours l'heure, mais alors c'est qu'il y a un problème, alors il faut s'acheter une montre. Le
 8016 meilleur que j'ai entendu, c'est : « Ah, mais il n'y a pas de montre dans le DC (département
 8017 *Collishop*) ».

8018 Ange : Ou peut-être faire comme online, ils sonnent cinq minutes avant la pause.

8019

8020 Gilles : Mais comment ça se fait qu'à 16 h 40, on ne doit pas sonner alors ?

8021

8022 Ange : Mais en fait, c'est comme on dit, tout est psychologique, dans ce sens qu'après la
8023 dernière pause, en fait les gens regardent plus (+) à l'heure parce qu'à ce moment-là, tu as les
8024 gens qui sortent pour prendre le bus, tu vois ceux qui prennent le train, ils cherchent à terminer
8025 vraiment à l'heure pour monter, se changer, sortir et prendre les transports en commun. Là, leur
8026 esprit est préparé différemment, mais quand ils prennent la pause, c'est vrai, il y a certaines
8027 raisons comme vous l'avancez, mais il y a d'autres raisons vraiment qui ne sont valables que
8028 juste l'oubli. Par exemple, il s'est dit : « bon, je dois terminer quand même cette palette ou je
8029 la finis, mais l'acirca est venue plus tard ». Au moment d'aller à la pause l'acirca est venue,
8030 donc je prends les dernières pièces, je les filme, je les mets à l'expédition, mais en faisant tout
8031 ça, tu vas perdre peut-être cinq minutes ou quelqu'un qui finit sa pause ici au début du DC
8032 (département collishop) ou quelqu'un qui finit sa pause de l'autre côté du dépôt, ils ne
8033 pointeront jamais au même moment. Et ça aussi ça peut jouer aussi bien. C'est ça que je dis
8034 alors, on met une sonnette qui sonne cinq minutes avant. Alors là, quand la sonnette sonne, tout
8035 le monde sait que dans cinq minutes, c'est la pause. Là, il y aura, je crois, moins d'excuses.
8036 Dans ce contexte-là, peut-être, ça peut changer, je ne sais pas. L'humain reste un humain, mais
8037 je ne sais pas si c'est si ça peut ajouter quelque chose.

8038

8039 Christophe : Mais c'est vrai que la sonnette ça, la personne ne pourra plus dire : « je n'ai pas vu
8040 l'heure ».

8041

8042 Gilles : Allez, on revient toujours au même, Christophe. Si moi je descends comme ça (sans
8043 veste) ou je descends avec ma veste orange, c'est Gilles qui descend. C'est le même, hein. Mais
8044 si tu veux, je demande à ma femme que pour le travail elle m'achète encore juste un T-shirt
8045 orange, comme ça je suis en orange.

8046

8047 Enora : C'est-ce que Christophe disait une fois dans nos entretiens, une fois il avait mis un gilet
8048 fluo et tout le monde est venu lui poser des questions. L'orange, ça les catégorise. En fait, ça
8049 vous catégorise dans un collectif de chefs et ça vous donne une plus grande impression chez les
8050 gens.

8051

8052 Gilles : Oui, mais justement c'est ça que dans le groupe *Colruyt*, on ne veut plus. C'est juste ça
8053 qu'on voulait plus. On voulait être plus ouvert pour les gens, plus humains. Pourquoi faire une
8054 différence ? Ma nouvelle directrice qui vient d'arriver, je lui parle comme je parle à toi. Ce n'est
8055 pas parce que c'est ma directrice. Et peut-être que si elle met un truc : « Je suis directrice de
8056 *Colruyt* », ça ne va rien changer, je vais toujours lui parler avec respect. Je ne vais pas dire
8057 qu'est-ce que toi tu viens faire ici ? C'est juste ça le but, mais OK, s'ils ont besoin, on peut
8058 retourner à l'ancienne.

8059

8060 Ange : C'est la veste orange qui vient avec un comportement en fait. Donc s'ils mettent une
 8061 veste orange, ça vient avec d'autres décisions donc quand la veste orange est enlevée, ben on
 8062 ils paraissent plus cool, donc s'ils la remettent, alors ils la remettent avec les sanctions et tout
 8063 ce qui va avec. C'est ça qui fait un peu cette différence. La veste orange peut toujours être là et
 8064 vous restez la même personne, mais il y aura toujours cet impact-là chez ceux qui sont au dépôt.
 8065 Sans pour autant aller dans les sanctions, dans le frapper dans le truc, mais ça sera toujours cette
 8066 impression. Ce n'est pas toujours seulement dans l'idée de faire bouger les choses, peut-être
 8067 dans l'idée même que j'ai aussi besoin de voir mon chef en bas. Peut-être que j'ai quelque chose
 8068 à lui dire, j'ai quelque chose à demander. Il y a des fois peut-être, quand vous êtes à trois ou
 8069 quatre dans le bureau, bah j'ose pas aborder ces sujets-là, et ça peut arriver aussi. Mais quand
 8070 je le vois seul en bas, je parle, je dis : « Ah, Gilles, je l'ai vu passé là, j'ai vu l'orange passé, je
 8071 peux l'aborder, je peux peut-être faire part d'une doléance », de quelque chose de vraiment
 8072 peut-être de plus personnel quand on est à deux comme ça, que quand vous êtes à quatre dans
 8073 le bureau, ça, ça joue aussi, peut-être dans ce sens-là aussi qu'on a aussi besoin du chef en bas.
 8074

8075 Gilles : Si, si on est à quatre chefs dans le bureau et que tu as envie de parler à ton chef seul, tu
 8076 lui demandes : « Est-ce que je peux te parler 2 minutes ? ». Tu vas dans une salle à côté. Parce
 8077 que maintenant tu dis : « je ne veux pas rentrer dans un bureau où il y a quatre chefs », mais tu
 8078 vas le faire en bas où il y a 30 ou 40 préparateurs autour ?
 8079

8080 Ange : Non, à ce moment-là, les autres vont s'éparpiller. Mais le problème, c'est de comprendre
 8081 dans le sens que tout le monde n'a pas la même possibilité d'aborder les choses, chacun a sa
 8082 manière d'aborder les chefs, de s'approcher du chef, ça joue aussi. Peut-être lui, moi ou
 8083 quelqu'un d'autre ont la facilité de dire et de l'avertir. Voilà, certaines personnes ont ce
 8084 courage-là, mais d'autres, ils n'en ont pas.
 8085

8086 Gilles : Mais ça, c'est une des raisons de pourquoi on met plus la veste, pour être plus ouvert
 8087 aux gens.
 8088

8089 Ange : Mais c'est ça la question pourquoi cette veste-là doit être une barrière en fait, qu'est-ce
 8090 qui a fait ça ?
 8091

8092 Gilles : Ça, je dois vous le demander ?
 8093

8094 Ange : Ou alors c'est comme chez les militaires, quand tu vois un militaire en civil ou quand
 8095 tu vois un militaire en tenue militaire, l'approche change. Même pour un policier, l'approche
 8096 change.
 8097

8098 Christophe : Même si on a rien à se reprocher, juste visuellement, ça change.
 8099

8100 Gilles : Mais allez, quand moi je roule en voiture, je roule en voiture et je suis le code qui est
 8101 fait pour la route. Mon GSM il est là, je roule à 50 à l'heure où je dois faire du 50 à l'heure. Il

8102 y a la police, je n'ai pas été au café boire 10 bières. Ben moi je passe la police, s'il m'arrête bah
 8103 il m'arrête, je dis : « bonjour monsieur ». Maintenant si j'ai bu, et que je roule à 100 à l'heure
 8104 et que je vois la police à ce moment-là, je vais avoir peur. Donc en fait pour moi ça revient
 8105 toujours au même truc, quand il y a besoin que ton chef mette une veste orange pour le voir
 8106 quand il arrive en bas, c'est que tu fais des trucs qui ne sont pas corrects. Parce que si tu fais
 8107 des trucs corrects, et même Julia je vais la suivre, même si tu es en train de parler, je ne vais
 8108 jamais venir chez toi. Si je te vois parler trois fois, alors là je vais venir chez toi. Même sans
 8109 veste.

8110
 8111 Christophe : Mais instinctivement, si on sait qu'on roule à 50 kilomètres/heure et qu'on voit
 8112 une voiture de police, visuellement on va les voir, on va regarder notre compteur directement,
 8113 instinctivement. Mais si, la voiture de police, c'est une voiture de police banalisée, même si on
 8114 voit un peu qu'ils ont un brassard, etc., ben bizarrement on ne va pas faire le lien, on va regarder
 8115 notre compteur, mais pas nécessairement bizarrement, même si on voit que c'est un policier,
 8116 vu que ce n'est pas la voiture blanche, mais on sait que c'est des policiers intérieurs. On va les
 8117 voir, mais on ne va pas regarder notre compteur pour voir si on peut faire un excès de vitesse,
 8118 etc. Et c'est cette petite ambiguïté légère.

8119
 8120 Gilles : Tu vas peut-être avoir la remarque de regarder, mais tu sais quand même bien que quand
 8121 tu roules à 50 à l'heure, tu n'es pas à 100 à l'heure, ça peut peut-être 53, hein, mais c'est aussi
 8122 pour ça qu'il y a la marge.

8123
 8124 Christophe : Et si c'est un nouveau conducteur, il va faire encore plus attention. Quand tu es
 8125 intérimaire, tu fais encore plus attention.

8126
 8127 Ange : C'est ça quand on dit par principe, il ne faut pas boire, il ne faut pas aller sur son
 8128 téléphone pendant qu'on roule et tout ça, ça reste du principe. Si tout le monde suivait ça, ça
 8129 serait l'idéal. Mais malgré ça, il y a toujours la voiture de police décorée. Les voitures, elles
 8130 sont toujours là, bien visibles, donc ça doit être vu. Bien qu'on doit suivre certains principes,
 8131 mais au moins la voiture d'être vue.

8132
 8133 Gilles : C'est la même chose avec les règles en bas. Tu ne peux pas rouler en arrière, donc si tu
 8134 ne vois pas de chef, tu roules en arrière ? Tu fais ça ? Quand mon chef est là avec sa veste
 8135 orange : « ouh maintenant je peux plus rouler en arrière ». Moi je prends toujours le même
 8136 exemple de la route, il est 2 h la nuit, je suis tout seul sur la route, il y a un feu rouge. Est-ce
 8137 que je dois m'arrêter oui ou non ?

8138
 8139 Ange : En principe, oui.

8140
 8141 Gilles : Non, pas en principe, il faut s'arrêter, c'est tout (rires). Même si tu sais que dans les
 8142 autres rues, il n'y a pas de voiture, il faut t'arrêter.

8143

8144 Julia : Si tu roules sur une route où il n'y a pas beaucoup de maisons et tu sais que c'est 50 km/h,
8145 mais c'est la nuit ou il n'y a pas d'enfant qui jouent et tu vas quand même dépasser les 50 km/h.

8146

8147 Gilles : Je ne sais pas.

8148

8149 Julia : Je fais ça tous les jours, hein.

8150

8151 Christophe : Pour la marche arrière, il y a aussi, on va dire une ambiguïté dans le sens où par
8152 exemple, on arrive à la zone d'expédition pour mettre la palette, on est obligé de faire une
8153 marche arrière.

8154

8155 Gilles : Ah ouais, ça c'est autre chose, ça c'est une manœuvre. Mais la semaine passée, je vais
8156 faire un tour, et je voyais des intérimaires rouler en arrière en dessous de la liste pour prendre une
8157 palette. Je dis : « mais qu'est-ce que vous faites ? » Ah, je prends la palette ». Je dis : « on t'a
8158 appris ça ? » ». Parce que sinon je vais aller voir le formateur, parce que celui-là, il est fini et
8159 plus de formations hein.

8160

8161 Enora : Et du coup, tu penses que le fait de ne pas avoir mis ta veste ce jour-là, ça a permis de
8162 voir cette erreur ?

8163

8164 Gilles : Non, parce qu'ils n'en étaient même pas conscients.

8165

8166 Christophe : Mais dans ce cas-là, aller faire une marche arrière pour prendre une palette, est-ce
8167 que ce n'est pas aussi une manœuvre ? Un intérimaire qui fait une marche arrière pour prendre
8168 une palette, est-ce que c'est équivalent à la même marche arrière pour déposer la palette ? Est-
8169 ce qu'on ne peut pas dire que c'est aussi une manœuvre ?

8170

8171 Gilles : Non, parce qu'on ne fait pas de manœuvres dans des couloirs. Dans la zone
8172 d'expédition, tu as tu as de la place pour rouler en arrière, pour te garer et pour déposer tes
8173 palettes. Dans un rayon, tu sais juste passer avec deux machines, si tu commences à manœuvrer
8174 en marche arrière, ben si là ton collègue doit passer, ça sera difficile.

8175

8176 Ange : Ou alors l'histoire de marche arrière, j'allais suggérer quelque chose parce que des fois,
8177 quelqu'un peut être là avec sa machine, et le Clark vient en en arrière, mais il voulait prendre
8178 ses articles, et le Clark vient pour prendre quelque chose en hauteur, il lui demande d'avancer.
8179 Bon, il va avancer de quelques mètres. Une fois que le Clark finit sa manœuvre, et qu'il part, il
8180 peut quand même faire marche arrière et venir prendre ses articles. Ou tu dois faire tout le tour.

8181

8182 Gilles : Ou tu vas chercher tes articles à pied parce que tu as avancé de 3 mètres.

8183

8184 Ange : Mais pour trois mètres, il va le faire tout le tour ?

8185

8186 Gilles : Oui et oui.

8187

8188 Julia : Donc, dans ce cas-là, on ne le fait pas, mais s'il y a un orange dans le couloir, oui on fait
8189 le tour (à la place d'une marche-arrière interdite dans les couloirs)

8190

8191 Ange : Je crois que la loi, les principes restent là, mais qu'il y ait des cas d'exception, des
8192 courtes distances.

8193

8194 Gilles : Ange, tu suis la règle, c'est tout. Tu suis les méthodes de travail, c'est tout. Il n'y a pas
8195 besoin d'un chef avec une veste orange. Tout le monde connaît les règles, tu les suis. Point de
8196 sécurité de cette semaine, c'est quoi ?

8197

8198 Ange : La marche arrière.

8199

8200 Gilles : Je suis content que tu le saches. Mais c'était quoi la semaine passée ? Je sais, c'est déjà
8201 loin.

8202

8203 Ange : C'était aussi la marche arrière.

8204

8205 Gilles : Non il y en a encore un autre, pas rouler l'un à côté de l'autre et toujours sur le côté
8206 droit. La semaine passée, je suis descendu. Il y a deux intérimaires, tout un couloir l'un à côté
8207 de l'autre, lalala. Alors tu les regardes, tu dis : « je peux vous aider ? ». Ils ne sont même pas
8208 conscients de ce qu'ils sont en train de faire. Je dis : « vous savez que c'est le point de sécurité
8209 de cette semaine ? », ils répondent : « ah, il y a un point de sécurité ? ». Bien, je dis : « on le
8210 répète tous les jours au briefing, 5 jours par semaine, si vous savez pas encore maintenant, et
8211 bien, il y a un gros problème ». Je dis : « Et vous êtes juste en train de faire ce qu'on ne pouvait
8212 pas ».

8213

8214 Enora : Mais donc il y a un souci permanent qui ne se règle pas ?

8215

8216 Gilles : Mais ça c'est aussi, car pour le moment il y a beaucoup trop d'intérimaires.
8217 L'équivalence entre les fixes et les intérimaires, ça n'est pas correct. Et tant que tu as ça, ben...
8218 Mais je dis toujours que ce sont les fixes qui doivent donner l'exemple, parce qu'un intérimaire
8219 qui voit faire un fixe par exemple, prendre une palette en dessous, ben il a vite dit : « si lui il
8220 peut le faire moi aussi hein parce que moi je suis qu'intérimaire ». Mais OK, si la veste peut
8221 régler tout ça, c'est facile, on a plus de travail. Je vais dire à mon chef qui peut mettre un chef
8222 en moins. Ce qui n'a pas aidé non plus, c'est la COVID-19 parce que, et là je suis Julia, avant
8223 c'était beaucoup plus strict, les chefs étaient beaucoup plus sur les travailleurs. Et c'est vrai que
8224 pendant la période de COVID-19, on a moins discuté pour quelqu'un qui prenait sa pause un
8225 peu plus tard parce que : « oui, mais sinon on est trop près dans la cantine ». Ceci cela. Et à ce
8226 moment-là, on a aussi dit : « OK c'est vrai, on doit peut-être laisser un peu plus de liberté ».
8227 Mais maintenant, il y a plus le COVID, donc il y a plus de restrictions, donc ça reprend.

8228 Julia : L'heure de pause, je m'en fous, mais la qualité de travail, c'est là qu'il faut donner des
8229 remarques. Tu sais vérifier qu'il y a des écarts. Mais je trouve qu'il ne faut pas donner des
8230 notes, il faut quand même un suivi et donner des petites remarques et ça va s'améliorer. Les
8231 gens vont se dire : « Ah, je suis quand même surveillé », mais ça n'a rien à voir avec la veste
8232 orange.

8233
8234 Gilles : Et ça on a fait avec le responsable logistique, il s'occupe des intérimaires, il va les voir
8235 quand les prestations ne sont pas bonnes, et l'on voit une amélioration. Ce qui est logique aussi
8236 pour un intérimaire qui vient ici. Il reçoit sa formation deux jours, deux jours et demi, il repart
8237 tout seul, et OK si à un moment il fait 50 % de ce qu'il doit faire, et que tu ne lui dis jamais
8238 rien, il croit qu'il travaille bien. Et l'on voit bien que quand on va les voir ça s'améliore. Il y en
8239 a où ça ne s'améliore pas, mais malheureusement ceux-là ils ne sont pas à leur place ici. Ça se
8240 peut aussi que le travail ne soit pas pour toi.

8241
8242 Julia : Mais vous travaillez beaucoup sur la quantité et pas sur la qualité.

8243
8244 Christophe : C'est un marché différent.

8245
8246 Julia : Ils ne vont pas assez vite, donc tu dis d'aller plus vite. Mais est-ce que tu as regardé s'il
8247 a donné les bonnes quantités ? Et l'autre préparateur qui va beaucoup plus vite, il a donné des
8248 boîtes à la place des pièces et tu vois, il n'y a pas beaucoup de contrôles sur la quantité qu'il y
8249 a sur la palette, ni ici ni dans le magasin. Et ça a beaucoup d'influence sur le travail de stock
8250 contrôle. Il faut mettre cinq personnes et ça ne s'arrange pas vraiment.

8251
8252 Gilles : Parce qu'on part du principe que tout le monde fait son travail.

8253
8254 Julia : Oui, mais c'est plus compliqué que chez nous parce que tu ne prépares pas pièce par
8255 pièce, et ils peuvent plus vite se tromper. J'ai parlé pendant la pause avec Christophe, et
8256 apparemment de temps en temps dans le système il en faut quatre dans la boîte, il y en a que
8257 deux et le code-barres. Je comprends qu'il y a beaucoup de soucis avec le nouveau système,
8258 mais je trouve qu'il faut quand même surveiller. Peut-être qu'on peut demander dans le magasin
8259 de contrôler un mois pour voir si les quantités, ça s'arrange ou juste les quantités qui arrivent
8260 chez nous parce que nous on est un magasin.

8261
8262 Gilles : Oui tout à fait, mais ça on est en train de reprendre.

8263
8264 Julia : Je sais, ça ne va pas se finir sur un jour, mais je trouve que c'est très important pour les
8265 gens de stock contrôle. Parce qu'on parle toujours de la vitesse, et il faut aller plus vite, mais la
8266 qualité c'est important.

8267
8268 Gilles : Oui, mais allez, je comprends ce que tu veux dire.

8269

8270 Julia : Ce n'est pas parce que ça tombe dans mon boulot que ça me dérange le plus.

8271

8272 Gilles : Mais allez OK, mais quelqu'un qui fait la moitié d'un autre, même si c'est correct, je
8273 veux bien. Mais allez, on ne va pas vivre longtemps avec *DreamLand* alors. Bah tout a un prix
8274 hein !

8275

8276 Julia : « Ja », mais les écarts aussi ça coûte cher !

8277

8278 Gilles : Ben oui, mais s'il faut recommencer à compter les palettes dans le magasin...

8279

8280 Julia : Oui, là, ça prend du temps aussi. Mais peut-être qu'il faut le faire à certains moments
8281 pour juste, si tu regardes déjà juste les écarts qui tombent chez nous, ça peut être comme une
8282 vérification.

8283

8284 Enora : Et donc si on peut faire un peu un bilan de toute la conversation qu'on a eu, vous sentez
8285 vraiment que la veste de chef aura quand même un meilleur impact sur l'implication,
8286 l'application des règles en général ? Je ne parle pas pour vous parce que vous, j'ai l'air de
8287 comprendre que ça fait longtemps que vous êtes là, vous connaissez votre travail, vous formez
8288 des gens, mais pour les gens dans l'entrepôt en général, est-ce que vous pensez que ça va avoir
8289 un meilleur impact qu'ils la remettent ?

8290

8291 Christophe : Est-ce que c'est un meilleur impact ? Je ne pense pas nécessairement que ce soit
8292 un meilleur impact, mais qu'il y ait un impact, ça oui. Parce que si on décide de plus la mettre
8293 pour avoir une proximité, c'est qu'il y a un impact et cet impact est la proximité, voilà. Et on va
8294 dire, comme je disais tout à l'heure, que dans mon imagination un bon chef, c'est quelqu'un qui
8295 a une proximité physique, mais qui n'a pas nécessairement une proximité sociale. On peut aimer
8296 un chef parce qu'il est chouette, parce qu'on a un bon lien avec eux.

8297

8298 Enora : Et Julia, t'avais un peu un autre avis là-dessus ?

8299

8300 Julia : Je suis là depuis quinze ans et je ne connais pas bien les chefs, mais on sait qu'ils aiment
8301 regarder le foot, ben le lendemain je peux quand même demander : « tu as regardé ou tu as
8302 aimé ? ». Il y a une ligne, mais on peut dépasser un peu. « Comment ça va avec tes enfants ? »
8303 ou je demande des récups pour aller chercher les bulletins, et le lendemain il me demande :
8304 « alors c'était bien ? ». Ben il peut me demander parce que ça donne bien, il ne faut pas dépasser
8305 trop loin, mais ça peut un peu dépasser. Ils sont des humains, avec ou sans vestes. Même si je
8306 ne le connais pas comme un ami, on peut parler de notre vie personnelle. Moi je ne le fais pas,
8307 je suis introvertie, mais il y a des gens qui le feront.

8308

8309 Ange : Moi je crois qu'en parlant de proximité, il peut y avoir proximité avec ou sans vestes.
8310 On peut toujours parler comme Julia venait de dire, même quand un chef a la veste. Une petite
8311 conversation, cela peut toujours être tenu, mais comme on a dit quelque part, cette veste orange

8312 a un autre rapport. Parce que cette veste orange ajoute une autre autorité à la personne qui la
 8313 porte. Ça donne une chose. Comme je le dis ici, quelqu'un qui est un militaire quand il n'a pas
 8314 sa tenue et quand il met la tenue, tu t'approcheras différemment de lui, parce que quand il met
 8315 la tenue, en fait il revêt une certaine autorité et cette tenue lui donne un certain pouvoir et même
 8316 un pouvoir visuel. Sans même qu'il dise quelque chose, rien que la tenue ne peut exprimer
 8317 beaucoup, mais tout en étant très proche avec les gens.

8318

8319 Christophe : Comme un médecin en blouse blanche, hein. On a eu ça pendant la COVID-19.
 8320 Une personne sur un plateau télé avec une blouse blanche, on va plus instinctivement écouter
 8321 ce qu'il dit, que si c'est un politicien (rires).

8322

8323 Ange : Ça c'est mon avis, mais je souhaiterais voir mon chef porter cette veste orange. Quand
 8324 il est au bureau, en haut, à la cantine et tout, il peut l'enlever, ça ce n'est pas un problème. Mais
 8325 en venant en bas, ça peut beaucoup aider. Ce que j'ai constaté il y a certains d'intérimaires, on
 8326 leur dit aussi cette histoire que tu ne peux pas prendre la palette avec ta machine en marche
 8327 arrière. Mais qu'est-ce qui s'est passé ? Je le vois avec d'autres personnes et même avec les
 8328 étudiants, à force de travailler avec eux, ça crée un lien. Et même quand tu lui dis que ça tu ne
 8329 peux pas le faire, c'est comme si c'était un pote qui le disait. On dirait qu'il ne prend pas en
 8330 considération parce qu'il y a eu un peu cette approche-là qui a brisé un peu cette ligne, l'autorité.
 8331 Et ça, ce n'est pas bon. Moi, des fois, avec certaines personnes, tu es obligé soit de lever la voix
 8332 ou de prôner l'attitude pour qu'il voit vraiment que ce qu'il fait n'est pas bon. Ça devient du
 8333 forcing en fait, tu vois, là tu t'efforces d'adopter un autre comportement pour faire parvenir le
 8334 message. Et c'est plus difficile pour nous, que pour eux (les chefs). Avant, on avait un système,
 8335 ça date de longtemps, chaque semaine, on avait quelqu'un qui mettait un gilet orange qui était,
 8336 comme dans la semaine, un responsable pour voir comment les choses se passaient dans les
 8337 dépôts. Et puis tu faisais ton rapport au chef et tout, et c'était comme ça. Je ne sais pas si ça
 8338 peut encore jouer ce rôle-là, mais comme j'ai dit, on est tellement familiarisé avec les étudiants
 8339 et les intérimaires, que peut-être que même si je porte cette veste orange, il n'y aura pas
 8340 l'autorité qui va avec. Mais si c'est le chef qui fait juste un tour, ne pas faire un reproche, ça a
 8341 un autre impact aussi. Sans sa veste, il passe inaperçu.

8342

8343 Gilles : Mais moi j'ai tout vu.

8344

8345 Ange : Vous, vous avez tout vu ça c'est sûr. Mais avec la veste, non seulement vous allez voir,
 8346 et vous serez vu aussi. Voir. Et la marche arrière, etc., ça ne va pas se faire, je crois. Moi je
 8347 pense, ils auraient la veste orange, l'intérimaire ne ferait pas marche arrière. C'est parce que ça
 8348 donne autre chose en fait. Voilà, comme j'ai dit l'autre fois passée l'anecdote quand je lisais la
 8349 gazette de *Colruyt*. Un chef descend sans veste, il fait un reproche à l'intérimaire et l'intérimaire
 8350 répond, la cheffe dit rien. Il va dans son bureau, il remet la veste orange et descend.
 8351 L'intérimaire a eu l'intention de fuir, parce que là il voit l'autorité qui descend avec. Donc la
 8352 cheffe a mis ça comme une anecdote, parce qu'elle a dit que quand elle s'est approchée du
 8353 même intérimaire, il a une autre attitude. C'était la peur qu'il a vu à la figure de la personne,

8354 puisque là il voit non seulement la chef et les décisions qui peuvent venir avec. Et ça fait autre
 8355 chose, ça a un impact et il n'a rien dit. Mais c'était juste pour montrer que, là maintenant, la
 8356 personne prend conscience qu'elle est en face d'une autorité. Donc c'est plus la personne que
 8357 j'avais vue avant. C'est une autre personne, bien que ce soit la même personne, mais avec la
 8358 veste ça ajoute un plus. Non, moi personnellement, c'est bien de temps en temps un petit tour,
 8359 un chef peut descendre avec sa veste. Le fait qu'il soit là, les gens savent que : « oh là les chefs
 8360 sont là », ils vont se dire si on est surveillés et les gens vont se faire beaucoup d'idées,
 8361 maintenant ce n'est pas le cas. Mais au moins, les choses vont aller différemment. Même pour
 8362 l'amélioration du travail. Même pour une question ou autre, mais ça peut, ça peut influencer
 8363 beaucoup.

8364

8365 Enora : Ok, on arrive tout doucement à la fin, mais vous ajoutez tout ce que vous pensez là-
 8366 dessus. Peut-être Gilles, tu veux réagir à ça ?

8367

8368 Gilles : Non parce que pour moi ça restera la même chose. Tu aimes bien le foot ? (en
 8369 s'adressant à Ange).

8370

8371 Ange : Je regarde le foot, oui.

8372

8373 Gilles : Il y a dix ans, un arbitre, il avait quel vêtement ?

8374

8375 Christophe : Noir et blanc ?

8376

8377 Gilles : Non. Un arbitre, il était toujours habillé en noir. Toi tu vois encore un arbitre en noir
 8378 maintenant ? Mais non hein, ils ont du fluo jaune, fluo orange, fluo je-ne-sais-quoi. Parfois, ils
 8379 ont le même que le gardien. Est-ce que les règles ont changé ? Parce qu'un carton jaune, c'est
 8380 toujours un carton jaune, un carton rouge, c'est toujours un carton rouge. Est-ce que les joueurs
 8381 regardent autrement un arbitre parce qu'il est plus habillé en noir ?

8382

8383 Gilles : Non, mais si on enlève l'arbitre du terrain. Il faut qu'il siffle les fautes sinon les gens
 8384 vont faire ce qu'ils veulent.

8385

8386 Ange : Mais il est toujours là. Mais sans veste.

8387

8388 Gilles : Même avec la veste Ange, on était quand même là. Moi je ne sais pas être 8 heures en
 8389 bas hein. Si mon chef prend encore cinq autres chefs, alors il y en a quatre qui restent en haut
 8390 et il y en a cinq qui vont en bas.

8391

8392 Ange : Mais de temps en temps, peut-être pas la même personne, mais de temps en temps
 8393 d'avoir un relai. Quand je dis le fait que vous soyez présent avec votre tenue orange, bah
 8394 vraiment, je suis toujours fan de cette tenue-là, je suis supporter de la tenue orange (rires). Et
 8395 bon, je suis comme j'avais dit, moi je suis pour qu'il y ait une tenue spécifique pour chaque

8396 tâche, à chaque responsable des tâches ou des services. Comme ça on sait qui est qui, qui fait
 8397 quoi. C'est toujours bien en cas de problème, enfin qu'on sache chez qui on peut aller. Mais si
 8398 on sait l'identifier par sa tenue, moi ça ne me dérangerait pas.

8399
 8400 Enora : D'autres réflexions par rapport au débat ? Parce que c'était hyper riche, je trouve. C'est
 8401 bien d'avoir des points de vue comme ça. Merci beaucoup.

8402
 8403 Gilles, Ange, Christophe : Non. Merci à toi. Merci.

t) Retranscription de l'entretien n°19 – Gilles, Liza et Peet

8404 Enora : Voilà donc un petit bilan des entretiens que j'ai eus aujourd'hui. Je trouve que les
 8405 entretiens de groupe ont vraiment permis de lâcher certaines personnes, surtout Julia qui en
 8406 entretien individuel était plus introvertie. Et là, entretien de groupe, le premier, elle s'est
 8407 vraiment lâchée et je voyais qu'ils parlaient de plein de problèmes et j'essayais justement de
 8408 recentrer sur ma question parce qu'ils communiquaient et on voyait qu'ils avaient des
 8409 problèmes sur le terrain. Et ici, super étonnant parce que moi je me suis dit : « mince, mon sujet
 8410 de mémoire, il ne sert à rien parce que quand je commençais à poser des questions, ça n'allait
 8411 pas dans le sens que je pensais. Dans le sens où moi je pensais que ça avait un impact sur eux
 8412 {le vêtement de travail}, vraiment. Enfin, la veste des chefs et je pensais que ça les impactait
 8413 et que ce n'était pas bon pour eux. Comme moi je le ressentais en tant qu'étudiante, mais ce
 8414 n'était pas objectif de penser ça. Et là, retournement de situation, je me rends compte que
 8415 finalement, eux, limite ils aiment bien la veste de chef et c'est les chefs qui n'aiment pas la
 8416 veste. Donc je suis vraiment dans un retournement de situations du problème et je suis là :
 8417 « tiens, c'est vraiment étrange ». Et donc voilà, je voulais qu'on fasse un petit débrief sur ce
 8418 que tu as entendu du coup aussi (je m'adresse à Gilles). ?

8419
 8420 Gilles : Ah oui, donc en fait, ce qu'ils disaient c'était un peu différent quand même encore entre
 8421 Julia, Ange et Christophe. Mais ce que j'ai vraiment entendu c'est, et je trouvais ça un peu
 8422 dommage et bizarre, qu'ils ont besoin d'un chef avec une veste orange pour bien travailler. Donc
 8423 voilà, je crois que je l'ai dit au moins 20 fois. J'ai même pris beaucoup d'exemples, mais bon,
 8424 ils restaient là-dessus. Et je les comprenais de quelques façons quand ils disaient qu'un
 8425 intérimaire par exemple, quand il voit quelqu'un qui connaît peut-être pas les chefs, il voit
 8426 quelqu'un avec une veste orange il sait que : « ah, ça c'est un chef ». Je suis tout à fait d'accord.
 8427 Mais un fixe, qu'est-ce que ça peut changer si je descends avec ou sans veste ? Alors il donne
 8428 là toute une explication, que quand tu leur dis quelque chose avec une veste, ça a plus d'impact
 8429 que quand tu le dis sans veste. Je dis : « mais suis quand même toujours Gilles ». J'ai même dit
 8430 pour rigoler : « Je vais dire à ma femme qu'elle achète encore juste des T-shirts orange ». Allez,
 8431 moi je ne peux pas m'imaginer que ça puisse changer. Donc j'ai aussi pris l'exemple, je dis : «
 8432 Mon chef, il est une semaine en congés, ça fait que pendant une semaine je ne dois rien faire
 8433 parce qu'il n'est pas là donc il ne sait quand même pas m'engueuler ». Alors ça venait même
 8434 sur le sujet de la sécurité, rouler en arrière et tout ça, donc s'il n'y a pas de chefs, on peut quand

8435 même rouler une fois en arrière ? Et je dis : « Ben non » (rires). Alors j'ai de nouveau pris
 8436 l'exemple de la route. À deux heures la nuit, je suis devant un feu rouge, il n'y a personne sur la
 8437 route. Est-ce que je dois m'arrêter oui ou non ? « Normalement oui », répond-il (en parlant
 8438 d'Ange). Je dis : « Ben non, je dois m'arrêter ». Il n'y a pas de choix, même si je n'aime pas.
 8439 Mais je dis on va arrêter, c'est aussi simple que ça. Alors Julia, à un moment, elle disait qu'avant
 8440 les chefs étaient beaucoup plus sévères et plus stricts. J'ai dit : « mais c'est juste ça qu'on veut
 8441 éviter ». On veut donner la liberté aux gens et qui n'est pas le chef d'il y a 20 ans. Je lui dis : «
 8442 Mais s'il doit revenir, il peut revenir ». Mais allez.

8443
 8444 Peet : Bien, je comprends bien le message de Julia. Allez, c'est quelqu'un qui travaille très bien,
 8445 et tout ça, donc elle sait bien qu'elle ne va pas se faire engueuler, mais elle sait très bien qu'il
 8446 y en a d'autres qui pourraient se faire engueuler. Mais ça, ils ne voient pas derrière l'écran, tu
 8447 vois.

8448
 8449 Liza : Mais c'est bizarre qu'ils fassent un lien entre une veste et la hiérarchie pour faire leur
 8450 travail, ça je trouve très bizarre.

8451
 8452 Peet : Mais est-ce que c'était des anciens ? Parce qu'ils ont aussi connu la veste, hein.

8453
 8454 Gilles : Oui, Christophe c'était aussi plus pour une question de visibilité. Mais pour lui ça ne
 8455 change pas. Oui, voilà, si mon chef a une veste ou pas une veste. Mais chez Ange, on entendait
 8456 vraiment que c'était une différence.

8457
 8458 Enora : Je pense qu'Ange pareil, il n'y a pas d'impact en fait qu'un chef vienne avec sa veste,
 8459 lui il est OK avec son travail, mais il pense que ses collègues, par contre, certains en fait, ils
 8460 fuient. C'est ce qu'ils disent.

8461
 8462 Liza : Mais ça j'ai dit dans notre premier entretien. Dès le moment où l'on est en bas avec une
 8463 veste, c'est le signal. Oh, c'est autre chose. Voilà. Mais ça, ce n'est pas le but.

8464
 8465 Enora : Alors s'ils fuient, ça veut dire qu'ils se sentent coupables de quelque chose ? Lui il ne
 8466 se sent pas coupable vu son travail, il est correct.

8467
 8468 Liza : Et aussi, la barrière du bien-être. On avait besoin d'accessibilité. Et maintenant, quand on
 8469 va porter par exemple de nouveau une veste, il y a de nouveau la barrière. Parce que c'est : «
 8470 attention, les chefs sont là ».

8471
 8472 Peet : Alors que ce n'est pas le message qu'on veut donner. En tout cas chez *DreamLand*, ce
 8473 n'est pas le message qu'on veut donner. C'est pour ça qu'au début j'ai dit à d'autres chefs de
 8474 service, je me souviens : « N'oubliez pas de commander votre veste ». Oui, mais en fait non, ce
 8475 n'est pas ce qu'on veut.

8476

8477 Gilles : Parce que même dans mon entretien, je t'avais dit aussi : « ok, je veux bien à Dassenveld
 8478 où il y a 3000 ou 4000 personnes qui ne connaissent pas tous les chefs ». Mais ici on est là, on
 8479 est à peine à 80 et chacun connaît quand même son chef et les autres chefs en plus. Allez, ils
 8480 connaissent même les chefs d'online sans veste. Non mais pour revenir sur Ange, quand il dit
 8481 ça, c'est parce qu'il se sent visé. Parce que toi tu dis que pour lui, tout est correct. Il a dit que
 8482 pour lui tout était correct, mais il sait très bien que tout n'est pas correct et c'est pour ça qu'il
 8483 revient toujours là-dessus.

8484
 8485 Enora : Mais tu penses alors qu'ils veulent justement que vous soyez visibles parce que c'est
 8486 mieux pour eux, comme ça ils peuvent anticiper à ne pas faire de bêtises ? Parce que bon, il y a
 8487 quand même un stress lié à cette couleur. Parce qu'en fait je demandais est-ce que vous pensez
 8488 que la couleur influence ? Non. Et est-ce que vous pensez que quand il porte une veste, ça
 8489 influence ? Ah oui, parce qu'on arrête de bavarder, on arrête de faire ça. Alors la visibilité, elle
 8490 a une influence. Donc il ne l'associe pas forcément à la couleur, mais... Et comme dans les
 8491 entretiens individuels on en a discuté, il y a que les chefs de service qui portent cette veste aux
 8492 couleurs orange. Et ça vous met dans une collectivité de travailleurs comme ça, les chefs de
 8493 service, ils doivent porter la veste comme ça. Donc, ça fait un peu aussi une discrimination par
 8494 rapport à vous, quoi. Donc, c'est ça qui est intéressant, ça vous met dans une bulle de chef de
 8495 service. Et donc ça peut aussi être embêtant pour vous, parce qu'ici, vous êtes les seuls à être
 8496 hyper visibles, des cônes de signalisation dans l'entrepôt quoi ?

8497
 8498 Gilles, Peet : Oui, oui.

8499
 8500 Peet : Des policiers.

8501
 8502 Enora : Et ça ne doit pas être facile d'avoir ce rôle aussi ?

8503
 8504 Gilles : D'abord ça je vous ai dit, pour moi, ça ne change pas. Parce que je ne vais pas parler
 8505 autrement si j'ai une veste ou pas de veste. C'est vrai que pour eux, je comprends pour
 8506 quelqu'un de nouveau, un intérim. Et ça j'ai encore vu la semaine passée, je vais parler à un
 8507 intérimaire. Je lui dis : « écoute ça, ça, ça, ça ce n'est pas la méthode de travail, je veux plus
 8508 que tu le fasses ». Il me regarde comme ça : « Oui, mais je fais ça pour ça ». Je dis : « mais il ne
 8509 faut pas m'expliquer pourquoi vous le faites. Je dis : « vous le faites plus, c'est tout ». La
 8510 méthode de travail, c'est comme ça et on ne change pas la méthode de travail. Je m'en vais,
 8511 deux couloirs plus loin, il fait la même chose, je me dis, mais celui-là, il n'a pas de chance. Je
 8512 suis retourné chez lui, alors il me regarde comme ça. Je dis : « mais vous vous foutez de moi ? »,
 8513 je vais y aller. Donc si j'avais eu la veste, peut-être qu'il ne l'aurait pas fait la deuxième fois,
 8514 peut-être, c'est possible.

8515
 8516 Peet : C'est possible. Mais nos suiveurs d'intérims n'ont pas de vestes non plus. Moi, quand je
 8517 descends dans l'entrepôt, en tant que chef de département, t'as pas de veste et je me suis déjà
 8518 fait « agresser » par un étudiant parce que je faisais une remarque. Un étudiant qu'on avait eu

8519 en fin d'année, et par après il s'est excusé, c'est un très bon étudiant. Mais quand même je lui ai
8520 dit : « Oh, mais attends, tu sais à qui tu parles ? » (Rires).

8521
8522 Gilles : Et je comprends aussi que si maintenant tantôt il y a Jef Colruyt qui arrive et David va
8523 faire un tour avec Jef Colruyt, je crois qu'il y a 70 % qui ne savent pas qui est Jef Colruyt. Mais
8524 s'il a une veste « Jef Colruyt, grand directeur de *Colruyt* », je peux comprendre que ça ait un
8525 impact. Parce qu'OK, lui il ne vient pas ici tous les jours, là, ton chef, il est quand même là tous
8526 les jours, tout le temps, il est là pour toi.

8527
8528 Peet : Oui, ça a un impact, ils peuvent se dire : « on le voit de loin, on peut arrêter nos conneries,
8529 on va travailler maintenant » tandis que pour nous, sans veste, ça a un impact de dire que tu
8530 peux arriver et il ne te voit pas.

8531
8532 Gilles : Je prenais l'exemple de mon ancien collègue qui pendant la période Saint-Nicolas,
8533 parfois il allait en bas faire du ramassage avec sa veste. C'est Ange qui disait : « oui, mais alors
8534 à ce moment-là on savait qu'on devait donner ». Je dis, mais si c'est ça leur solution, je veux
8535 bien venir tous les jours avec ma veste en bas, mais alors la productivité va doubler. Je dis c'est
8536 quand même ridicule. Ce n'est pas le but de la veste, non.

8537
8538 Enora : Ce n'est pas le but, mais ça a vraiment un impact ?

8539
8540 Gilles : Oui, malheureusement.

8541
8542 Enora : Et même alors oui c'est vrai qu'on retourne à il y a 20 ans. En fait si j'ai l'impression
8543 qu'il y a certaines personnes, peut-être pas Ange, mais qui sont des exécutants qui ont besoin
8544 d'avoir un peu ce stress ou cette peur pour travailler bien. C'est triste à constater, mais parce
8545 que Julia expliquait : « là c'est le bordel ». Enfin honnêtement, ils disaient qu'avec stock
8546 contrôle, il y a les articles qui sont de mauvaise qualité, enfin on prépare, les articles sont cassés,
8547 on envoie ça au client. Elle dit qu'à un moment donné, elle a connu une autorité telle qu'ils
8548 n'auraient jamais osé faire ça. Là, elle parlait aussi d'une nouvelle ouvrière qui est hyper formée
8549 en un coup. En un an, elle passe d'intérim à réceptionniste. Pour elle, elle n'a jamais vu ça et
8550 elle ne comprend pas comment ça se fait qu'il y ait un certain laxisme en ce moment.

8551
8552 Peet : C'est tout sauf du laxisme, c'est une autre manière de voir les choses par rapport à des
8553 enquêtes aussi. C'est la mentalité change, et évidemment on peut dire tous la même chose, tu
8554 ne devenais pas réceptionniste la même année avant, fallait trois, quatre, cinq ans. Mais ça s'est
8555 fini. Malheureusement, quelqu'un qui rentre maintenant, qui a des capacités, il va travailler. Et
8556 c'est comme ça parce qu'on n'a plus assez de personnes avec de la capacité. Et donc quelqu'un
8557 qui a de la capacité, évidemment, il va recevoir directement. Je me souviens, il m'a fallu deux
8558 ans avant d'être cariste. Le marché du travail fait en sorte qu'on doit aller plus vite sur beaucoup
8559 de choses. Et ce n'est pas seulement ici, à Dassenveld, c'est exactement la même chose. Les

8560 gens deviennent réceptionnistes après trois mois parce qu'on en a besoin, et donc c'est possible
8561 que la qualité ait diminué. Sûrement. On en est conscient, mais c'est très compliqué.

8562
8563 Gilles : Tu peux te tromper aussi. Aller oui, avant tu voyais très bien que quelqu'un qui ne
8564 fonctionnait déjà pas dans le magasin, il ne fallait pas le mettre réceptionniste parce que ça
8565 n'allait pas fonctionner. Mais nous, on essaie encore de former tout en fait dans le magasin et
8566 après on l'envoie à la réception. Maintenant, on a aussi dû le faire deux ou trois fois, d'abord
8567 réception et après magasin, on est en manque de personnel. Et là je comprends Julia, avant ce
8568 n'était pas comme ça. Comme les chefs, avant ils étaient beaucoup plus crus.

8569
8570 Peet : Ah oui, je peux te le dire.

8571
8572 Gilles : Mais c'est-ce que je disais, peut-être qu'on doit de nouveau prendre la latte et mettre
8573 les doigts.

8574
8575 Peet : Et à côté de ça, quand tu fais l'enquête de bien-être, ils disent toujours totalement le
8576 contraire. C'est pour ça qu'on est en train de changer encore plus. C'est par rapport à des
8577 enquêtes qui ont été menées sur le bien-être. Et donc entendre ça, c'est fou, c'est vraiment.

8578
8579 Enora : C'est fou parce qu'allez, ce n'est pas uniquement eux qui m'ont dit ça hein. C'est
8580 beaucoup qui disent que la veste a un impact. Alors que j'avais l'impression que ça ne
8581 dérangeait pas alors que moi de base, je pensais que ça dérangeait alors que voilà, eux ils
8582 pensent tout à fait différemment et peut-être qu'ils sont habitués aussi à ça, à cette veste et que
8583 du coup bah ça ne leur fait plus rien.

8584 Gilles : C'est vrai qu'avant je l'ai dit tantôt hein, avec notre ancien chef, il ne fallait pas
8585 descendre sans ta veste. Et c'est vrai qu'en une fois, ça a changé. Et que du coup, d'un jour à
8586 l'autre on ne la mette plus, ils se posent beaucoup de questions. Pourtant Liza, elle l'a encore
8587 mise au moins six mois, je crois, parce qu'elle trouvait ça aussi facile.

8588
8589 Liza : Pour mettre mon téléphone.

8590
8591 Gilles : Ouais ben tu vois, comme ça peut quand même travailler dans l'autre sens aussi. Oui,
8592 parce qu'à un moment, Ange dit : « Tu vois, chez online, on voit tout de suite qui est de stock
8593 contrôle. Mais Julia dit : mais je ne mets pas la veste parce que je suis de stock contrôle, je mets
8594 leur veste parce que c'est facile, je peux mettre quelque chose dedans, je peux mettre un *bic*
8595 (stylo à bille) dedans. Il y a des collègues de stock contrôle qui ne la mettent pas ».

8596
8597 Peet : Mais de toute façon, c'est une veste de préparateur. On va avoir des couleurs pour chacun
8598 comme dans les magasins.

8599
8600 Gilles : Mais c'est ça qu'ils veulent.

8601

8602 Enora : Ouais, c'est avoir plus facile de se repérer dans l'entrepôt. Responsable de quai,
 8603 responsable en réception et comme ça, ils peuvent plus facilement orienter les personnes. Je ne
 8604 dis pas mettre des vestes orange à tout le monde.

8605
 8606 Peet : Ben normalement il y a déjà une différence avec la couleur du badge. Un badge avec le
 8607 fond vert c'est un responsable. Normalement il est marqué sa responsabilité en dessous.

8608
 8609 Gilles : Et l'orange, c'est ceux qui travaillent au quai.

8610
 8611 Enora : Et est-ce que le fait par exemple en tant que chef de service, d'aller éventuellement
 8612 remettre une veste, mais avec une couleur un peu plus neutre, comme en magasin par exemple,
 8613 ou c'est juste noté chef ? Parce qu'il y aura cet impact et en même temps vous êtes quand même
 8614 moins visible que l'orange fluo. Vous voyez ce que je veux dire ?

8615
 8616 Liza : On n'est pas pour. Pourquoi est-ce que le chef de service comme nous doivent porter une
 8617 veste ? Et puis on est ici au bureau et tout le monde c'est : « ah ce sont les chefs de logistique
 8618 ». Pourquoi est-ce qu'on doit être là aussi visibles ? Pour moi c'est un peu de la discrimination
 8619 « Ah ce sont les chefs de logistique ». Je n'aime pas ça (rires).

8620
 8621 Peet : Je te suis là-dedans. Et je suis du même avis. La veste pour moi, non, pas ici en tout cas.
 8622 Parce que c'est familial, on se voit comme une PME/KMO (Petites et Moyennes Entreprise/
 8623 *Kleine en Middelgrote Onderneming*). On se voit comme ça et c'est comme ça qu'on veut être
 8624 chez *DreamLand*. On ne veut pas être CLP (*Colruyt Laagste Prijzen*), on ne veut plus faire un
 8625 *copy-paste* de CLP (*Colruyt Laagste Prijzen*), c'est fini, on voit ça autrement. Tu es plus (+)
 8626 dans le monde du jeu. À la limite, je préfère qu'elles se déguisent en Saint-Nicolas. Tu vois à
 8627 Saint-Nicolas, il va y avoir Saint-Nicolas qui va passer, et ce genre de choses. Ce qui ne se
 8628 passe pas chez CLP (*Colruyt Laagste Prijzen*). Il y a des gens qui se déguisent ici à Halloween,
 8629 il y a des gens qui vont se déguiser dans l'entrepôt maintenant et tout ça je trouve bien.

8630
 8631 Enora : Ça a bien évolué.

8632
 8633 Peet : Mais une veste, il y a encore des anciens qui la voient comme ça, mais au fur et à mesure
 8634 ça va changer. Enfin moi je ne suis pas pour.

8635
 8636 Gilles : Ce qui m'a surtout frappé, c'est qu'ils disaient que, pour la visibilité je veux bien, mais
 8637 que ça améliore les prestations quand tu descends avec une veste orange, je me dis qu'il y a
 8638 quelque chose qui ne va pas. Alors tu as un problème.

8639
 8640 Peet : On peut peut-être mettre, comme sur la route, de faux policiers.

8641
 8642 Gilles : Je leur ai dit, on va mettre des caméras partout avec une veste orange autour et nous on
 8643 regarde derrière notre écran.

8644 Enora : Mais oui, le fait que cette couleur soit comme ça, aussi visible. Mais ils mettent
 8645 l'étiquette du chef et Christophe l'expliquait, je l'ai dit tantôt, il avait mis une vareuse orange
 8646 fluo et tout le monde est venu lui poser la question : « Ah tu fais quoi avec ça ? ». Alors que
 8647 c'était juste une vareuse quoi. Donc les gens font vraiment le lien entre l'orange et l'autorité en
 8648 fait ?

8649
 8650 Liza : Surtout les anciens.

8651
 8652 Peet : À mon avis la couleur orange a été choisie, car c'était la couleur de Colruyt, mais toi
 8653 aussi tu as connu la veste brune ? (S'adresse à Liza). Alors les ouvriers avaient une courte et
 8654 les chefs en avaient une longue.

8655
 8656 Enora : Et du coup, est-ce que ça a changé quelque chose à ce moment-là ?

8657
 8658 Peet : Non, parce que tout le monde avait la même couleur et à ce moment-là, tu vois,
 8659 maintenant nous on est habillés, enfin même en bas, ils sont tous habillés en vêtements
 8660 normaux. Il y en a quelques-uns qui portent la tenue, mais presque plus. Dans le temps, tout le
 8661 monde, quand j'ai commencé, on avait tous notre salopette brune ou nos pantalons bruns, avec
 8662 notre veste brune pour travailler. On travaillait, on était des ouvriers. Les tabliers bleus pour la
 8663 cantine. Mais les choses évoluent.

8664
 8665 Enora : Il y a un problème alors sur le terrain, on sent vraiment, même quand j'étais avec eux,
 8666 qu'ils constatent plein de soucis qui les empêchent de bien travailler. Et d'un côté, ils veulent
 8667 que le chef soit plus présent sur le terrain et comment le faire sans justement cette veste de
 8668 travail qui stresse les travailleurs et qui les force un peu à travailler à l'ancienne quoi ?

8669
 8670 Peet : Bah être plus présent sur le terrain, ça veut dire être plus présent sur le terrain, ça veut
 8671 dire enlever, et ce n'est pas un inconnu ce que tu dis là, des trucs qui pourraient être faits par
 8672 d'autres à des chefs pour qu'ils puissent être en bas. Tu vois un truc administratif qui est répétitif,
 8673 que quelqu'un d'autre peut faire à sa place, ce serait donner des tâches à quelqu'un d'autre donc
 8674 et que le chef soit vraiment là, reprenne pour moi son rôle de chef. Un rôle de chef c'est 70%
 8675 pour le people, c'est pour les gens. Et on ne sait plus le faire maintenant tellement qu'on a de
 8676 paperasse, d'administratif.

8677
 8678 Liza : Et si ça ne change pas, tu peux porter ta veste sur ton bureau alors et ça ne sert à rien.

8679
 8680 Peet : Et évidemment, c'est ça qu'on doit faire. Voilà, c'est regarder comment on peut soulager
 8681 les chefs pour qu'ils puissent être plus sur le terrain. Tu vas chez CLP (*Colruyt Laagste Prijzen*
 8682 - traduction libre), ils sont pour le même nombre de processus, ils sont des fois, je vais prendre
 8683 Ghislenghien, ils sont 18 chefs. Il y a le nombre de personnes qui va avec, mais ils n'ont ils ont
 8684 même pas un processus par personne, donc ils ont beaucoup plus de temps pour s'occuper de
 8685 leur personnel. Ici, il y a des processus, il y a tous ces changements. Mais voilà quand tu as

quelqu'un qui a plusieurs processus, ben il faut les suivre. Donc tu ne sais pas tout faire en une fois. Et ça, je pense que je l'ai assez dit aussi à notre division manager, ce n'est pas possible de faire ça. Même moi j'étais dans le cas, on me dit tu n'as pas fait tous tes P.O (*personeelsonderhoud*, entretien du personnel — traduction libre). Ben oui, mais à un moment tu dois choisir entre plusieurs choses.

Enora : Et du coup il y a moins de suivi au niveau des gens qui sont sur le terrain parce qu'il y a trop de travail au-dessus ?

Peet : Oui.

Enora : Oui donc comme ils sont moins contrôlés, c'est un peu comme « le chat n'est pas là, les souris dansent ».

Peet : Ça c'est connu. Mais non, mais c'est vrai, tu as raison, ça manque de contrôle par rapport à certaines choses et c'est des détails. Moi je me souviens qu'à Hellebroek on faisait encore ça, les cartons vides que les gens oublièrent, on passait, on notait la place, l'heure et après on allait voir sur le rapport et on venait voir. Mais on n'a plus le temps de faire ça.

Enora : Et bon après c'est triste que l'on doive faire ça.

Gilles : C'est-ce que je disais à Julia aussi, car elle disait : « pourquoi on ne fait pas un contrôle en magasin de ce qui a été préparé pour voir qui fait beaucoup de fautes ? ». Je dis oui, je comprends, mais ça coûte énormément d'argent parce qu'en fait nous ont fait leur préparation et en magasin ils doivent contrôler ce que nous on a fait. Et c'est vrai que parfois tu as besoin de contrôler. Alors elle avait un bon exemple, elle disait : « peut-être que nous chez online, on peut déjà le faire parce que nous on est aussi un magasin. Si on constate qu'on a besoin de cinq pièces, on en a reçu que trois ou qu'on en a reçu dix, à ce moment-là, on peut quand même regarder qui a fait la préparation de cette palette ». Et ça avec le nouveau système, on peut le voir. Et si là aussi c'est régulièrement le même qui revient bien, il doit être rappelé, parce que ça fait aussi des fautes dans le stock. Et il y a de bonnes idées.

Peet : Mais il faut les mettre en place. Et chez CLP (*Colruyt Laagste Prijzen*), je sais qu'ils font ça. Quand j'étais en stage chez CLP, tu prenais un papier, tu ne regardais pas tout ça, mais quand tu faisais une charrette de boissons, tu regardais. Il y avait aussi des contrôleurs de qualité dans le *food* où tu prends des charrettes aléatoires.

Liza : On l'a fait dans le temps aussi hein, mais à cause des coûts, on a lâché ça et maintenant voilà.

Gilles : C'est vrai que d'un côté c'est mettre les coûts ailleurs. Tu les mets plus loin, c'est tout. Et ça revient quand même parce qu'aller, quand c'est pas juste, ce n'est pas juste. Mais alors

8728 j'aime bien aussi hein, sécurité, rouler en arrière (en parlant d'Ange dans l'entretien en groupe) :
 8729 « Oui, mais parfois il y a un cariste qui arrive et il doit être à l'endroit où moi je suis. On doit
 8730 déjà prendre une distance de trois mètres donc on doit avancer. Le cariste a fait son travail, il
 8731 est reparti et moi je dois retourner là-bas. Alors je peux quand même rouler en arrière ? J'ai dit :
 8732 « non, je dis que tu fais le tour ». « Oui, mais alors on va perdre énormément de temps » et je
 8733 dis : « ben non, parce que pendant que le cariste est occupé, tu fais le tour et quand le cariste
 8734 part, tu es de nouveau là, mais tu ne roules pas en arrière. Ou bien tu vas à pied prendre tes
 8735 pièces, et tu la mets sur ta palette ». Mais Ange : « Oui, mais il doit quand même y avoir des
 8736 exceptions ». Je dis : « non il n'y a pas d'exceptions, tu ne roules pas en arrière ». Alors
 8737 Christophe (rires) : « Oui, mais comment on va faire pour déposer la palette dans la zone
 8738 d'expédition ? « Mais ça c'est différent, là tu es obligé, sinon tu ne sais pas déposer ta palette.
 8739 Et il y a des exceptions, celui qui fait la charrette de cartons, ben s'il ne roule pas en arrière, il
 8740 ne sait pas prendre la palette, il ne sait pas prendre une palette vide et de nouveau mettre tout
 8741 dedans. Mais c'est exceptionnel et ça, c'est dans le grand couloir où il y a de la place pour
 8742 manœuvrer. Mais dans les couloirs normaux, on ne roule pas en dessous de la liste. Ce n'est
 8743 quand même pas difficile.

8744
 8745 Enora : Mais après c'est bien qu'il soit honnête avec ça. Et justement en fait le problème est là
 8746 et il restera. Donc c'est bien de le constater et de voir un peu comment faire pour le solutionner.
 8747 Et eux, ils pensent vraiment que la veste peut apporter quelque chose.

8748
 8749 Peet : C'est de la présence dont ils ont besoin.

8750
 8751 Gilles : Mais je suis toujours étonné quelle imagination ils ont et pour trouver une excuse pour
 8752 ne pas faire ou pour faire quelque chose. Comme les pauses. Donc maintenant Ange, il dit :
 8753 « oui, mais chez online, cinq minutes avant que ce soit la pause, ça sonne. Donc tout le monde
 8754 est déjà conscient que dans cinq minutes, tu dois prendre ta pause. Tout le monde peut
 8755 s'arranger. Chez nous {offline}, tu es occupé avec ta palette, tu as oublié, etc. ». Je disais : « oui,
 8756 mais à 4 h 45, il n'y a pas de sonnette non plus, mais tout le monde est quand même parti ». J'avoue, je ne l'avais jamais entendu. Tu connais l'explication ?

8757
 8758
 8759 Peet : Je suis curieux.

8760
 8761 Gilles : Après la dernière pause, la dernière pause se termine à 15 h ou 15 h 15, les gens sont
 8762 déjà occupés à prendre leur train pour partir qu'ils voient très bien quand c'est à 16 h 45.

8763
 8764 Enora : Mais du coup voilà, c'est un petit bilan et c'est bien de t'avoir aussi comme chef de
 8765 département pour avoir un bilan, car toi tu ne portes plus la veste. Et tu as senti une différence
 8766 entre le fait de la mettre et ne plus la mettre ?

8767

8768 Peet : Non, je ne l'ai jamais mise beaucoup donc non. À part à Hellebroek où je la mettais au
 8769 tout début. Et encore comme on avait dit, au tout début que tu es chef, tu vois la veste orange
 8770 t'es fier.

8771
 8772 Liza : Ben oui, on était fiers. Mais à la fin, c'était moins orange chez moi, c'était orange pâle.
 8773 Au début elle brille, mais après quelques lavages, elle est orange grise (rires).

8774
 8775 Peet : Non, mais même quand je faisais l'après-midi tout seul, je la mettais plus et je trouvais
 8776 que ça avait un autre impact justement plus...

8777
 8778 Liza : Tout au début, je venais de CLP (*Colruyt Laagste Prijzen*) et quand je suis venue chez
 8779 *DreamLand*, il n'y avait personne qui portait la veste parce que c'était : « tu peux être toi-
 8780 même », ça c'était la valeur. Et dans le temps, un collègue avait échangé avec moi pendant un
 8781 an, donc il était à CLP (*Colruyt Laagste Prijzen*), il est revenu, il est devenu chef de département
 8782 et c'est lui qui a imposé de porter la veste orange. On n'était pas d'accord, mais bon on n'avait
 8783 pas le choix.

8784
 8785 Enora : Mais ce qui est marrant, c'est que donc à Halle, tout le monde portait la veste orange,
 8786 du moins les chefs de service. Puis après on a déménagé ici à Lot, donc dans l'online ils
 8787 continuaient à la porter, mais vous, vous ne la portiez déjà plus. Donc ensuite, le offline a une
 8788 influence sur l'online, ils se sont dit : « ah ben tiens ils ne la portent plus donc ben pourquoi
 8789 nous on la porterait encore ? ». Je ne sais pas ce qu'ils se sont dit.

8790
 8791 Peet : Je ne sais pas s'ils se sont dit quelque chose ou si c'est venu tout doucement.

8792
 8793 Liza : Oui petit à petit.

8794
 8795 Gilles : Comme tu dis, avant tu avais Hellebroek, ils sont venus ici (à Lot), ben c'est logique
 8796 qu'on suive un peu les mêmes règles. Et à ce moment-là, on décidait encore vraiment à part
 8797 (CLP et *DreamLand*). Et peut-être que chez eux ça a duré deux ou trois mois de plus avant de
 8798 ne plus la mettre.

8799
 8800 Peet : Il n'y a même pas eu de décision, ça s'est fait tout seul. Quand je suis arrivé à
 8801 *Pommereuil*, j'avais encore ma veste, après j'étais tout seul et je me suis dit que les gens me
 8802 connaissaient maintenant et puis c'était encore plus familial.

8803
 8804 Gilles : Chez nous c'est un ancien chef qui a décidé. Parce que c'est lui, qui disait toujours :
 8805 « bah pourquoi vous mettez une veste ? » Mais lui venait d'une tout à fait autre culture que
 8806 Colruyt.

8807
 8808 Enora : Ben comme quoi la collectivité de chef a eu une influence sur le fait de porter la veste
 8809 ou pas. Donc le collectif de travail des chefs à Halle, c'était vraiment porter la veste, maintenant

8810 collectif de travail de chef de service était de ne plus la porter ce qui a eu un impact sur le
 8811 collectif des travailleurs online. Mais c'est fou de voir qu'un collectif en fait, ça a vraiment une
 8812 influence sur les habitudes des travailleurs.

8813
 8814 Gilles : Ben oui voilà, surtout quand tu es dans le même bâtiment. Quand c'est un autre
 8815 bâtiment, tu ne le vois pas.

8816
 8817 Peet : Et dans un an on va mettre l'uniforme ici, tout le monde va mettre le même uniforme.
 8818 Ben comment avant à l'école ?

8819
 8820 Enora : Mais ouais, du coup je n'arrive pas à savoir mettre l'analyse encore dessus, voir
 8821 pourquoi vraiment ces travailleurs-là veulent ça, parce que finalement c'est quand même
 8822 montrer encore plus la hiérarchie. Voilà, moi je suis en dessous, là, il y a mon chef, là il y a le
 8823 chef de mon chef et encore, on ne voit pas vos chefs à vous vu qu'eux sont dans les bureaux.
 8824 Donc finalement, c'est vrai que vous sentez que ça ne fait plus sens. En fait, vous êtes la seule
 8825 ligne hiérarchique visible pour eux.

8826
 8827 Gilles : Mais je crois qu'il faut quand même faire encore une différence entre la hiérarchie d'en
 8828 haut vers le bas ou du bas vers le haut. Et je crois que si tu es devenu chef de service chez
 8829 Colruyt, *DreamLand* n'importe où, je crois que tu es bien conscient de ce qu'on demande de
 8830 toi. Ce n'est pas le cas avec un préparateur. Je dis toujours que *DreamLand* c'est le meilleur
 8831 exemple, car quand tu commences à travailler chez *DreamLand* et que tu ne sais pas qu'à partir
 8832 de mi-octobre jusqu'à la fin de l'année, c'est la période la plus importante pour l'usine, ben
 8833 c'est que tu n'as pas conscience de ce qui se passe dans la boîte. Et alors tu viens travailler
 8834 parce que tu as signé un contrat, mais pourquoi ? Je ne sais pas, mais je viens travailler comme
 8835 ça on me paye et j'ai quelque chose. C'est surtout ça. Nous, on sait très bien ce qu'on doit faire.
 8836 Si mon chef a une veste ou il n'a pas de veste, ça ne va pas changer. Allez, leurs chefs à eux, la
 8837 même chose, ils savent très bien ce qu'ils doivent faire. Mais tu as bien entendu qu'en bas, ils
 8838 ont besoin de ça pour soi-disant mieux fonctionner. Je ne sais pas.

8839 Peet : Peut-être que c'est parce qu'on n'a pas le même profil. Et du coup ils ont moins
 8840 conscience de ça (la pression hiérarchique) parce que nous avons plus de contacts je pense,
 8841 entre nous, entre nos chefs qu'eux ils sont vraiment en bas et ils ne voient rien au-dessus, donc
 8842 ils se font des idées.

8843
 8844 Gilles : Mais je crois que c'est Christophe qui a commencé avec ça. Tu dois savoir tout ce qui
 8845 se passe dans la chaîne, pas que ce que toi tu fais. Et ça tu vois déjà une différence entre un
 8846 réceptionniste et un préparateur. Un réceptionniste sait très bien ce qui se passe derrière lui.
 8847 Oui, mais un préparateur c'est : « moi je prépare. On m'a dit de préparer et je prépare ». Et il
 8848 ne regarde pas au-dessus, il ne regarde pas derrière lui, il ne regarde pas avant lui.

8849
 8850 Peet : On lui dit de mettre ses colis comme ça sur la palette, il met ses colis comme ça sur la
 8851 palette.

8852 Enora : C'est un profil plus exécutant quoi.

8853

8854 Gilles : Et s'il n'y a pas de chef, ben je ne mets pas mes colis ou je les mets moins vite.

8855

8856 Enora : Soyons honnêtes, c'est ce qui se passe dans l'entrepôt. Les gens qui ne font pas leurs
8857 cartons, c'est quand même des profils exécutants. Ils ont besoin de l'autorité pour qu'on leur
8858 dise, parce qu'ils savent très bien, ils doivent faire leurs cartons, ils ne sont pas stupides ces
8859 gens-là.

8860

8861 Gilles : C'est ce qu'on voit souvent et chaque année, ça revient. C'est la période des étudiants
8862 et la période des intérim, ben les fixes, ils laissent les cartons aussi. Parce qu'ils vont quand
8863 même me dire que c'est la faute des étudiants.

8864

8865 Peet : Ben c'est pour ça qu'on faisait des contrôles hein.

8866

8867 Gilles : En janvier, tous les intérim sont partis, enfin presque tous les intérim sont partis, tous
8868 les étudiants sont partis. À ce moment-là, on trouve beaucoup moins de cartons parce qu'ils
8869 savent que oui, les chefs vont bien voir que c'est à l'un d'eux. Moi je trouve ça ridicule.
8870 Comment est-ce que tu peux penser comme ça ? Et oublier un carton, tout le monde le fait.

8871

8872 Enora : Et du coup, les valeurs de Colruyt, c'est l'ouverture d'esprit et laissez la confiance aux
8873 travailleurs. Et d'un autre côté, il y a ces profils-là qui justement peuvent en profiter de cette
8874 ouverture d'esprit et se dire : « ah ben oui, finalement je fais ce que je veux ». En fait c'est ça
8875 la contradiction, c'est bien, ce sont de belles valeurs qui évoluent et dans l'autre sens, en fait, il
8876 y a des gens qui ont besoin de cette autorité. En fait, ce que je crois constater, c'est qu'il y a des
8877 gens qui ont vraiment besoin qu'on leur dise quoi faire.

8878

8879 Peet : Je suis d'accord, ça n'a rien à avoir avec le vêtement, cela à avoir avec la présence du
8880 chef.

8881

8882 Gilles : Je crois qu'ils ont très bien dit hein. Quand le chef arrive avec une veste orange, ils
8883 disparaissent. Mais quand il vient sans veste, ils continuent. Jusqu'au moment où ils te
8884 reconnaissent. Donc en fait ça prend juste deux secondes en plus. La veste, elle sert juste à
8885 reconnaître plus vite. C'est comme je l'ai dit, un policier c'est exactement la même chose quand
8886 tu suis ce que tu dois faire, s'il y a un policier à côté de moi, oui ou non, ben je m'en fous. Si
8887 j'ai bu dix bières, il y a un policier à côté de moi et je suis en voiture, ben là aussi je vais avoir
8888 peur. C'est exactement la même chose, et ça ne change pas qu'il soit en uniforme ou pas en
8889 uniforme parce qu'il peut rouler à côté de moi et là, ça c'est vrai, s'il roule à côté de moi et
8890 qu'il est anonyme, c'est vrai que je ne vais pas faire de réaction.

8891

8892 Peet : C'est pour ça qu'ils sont anonymes, beaucoup sur l'autoroute.

8893

8894 Liza : Oui, mais nous on est pas anonymes, tout le monde nous connaît.

8895
8896 Gilles : Mais ça, c'est aussi la grande différence entre les départements Colruyt, quand tu
8897 travailles à 4000 personnes et qu'il y a 25 chefs. C'est logique que tu ne connaisses pas tous les
8898 chefs.

8899
8900 Peet : Et le *verloop* (rotation — traduction libre), enfin les gens qui changent, c'est beaucoup
8901 plus constant qu'ici. Entre l'équipe du matin et de l'après-midi, ils ne se connaissent pas, ils
8902 changent de chef toutes les dix minutes. Allez, façon de parler.

8903
8904 Gilles : Ici on essaie d'avoir un bon lien avec tous les collaborateurs. Avant chez *Colruyt*, quand
8905 le lien avec ton chef était trop bon, tu devais changer de chef parce que ce n'était pas possible.
8906 Allez, mais heureusement, ça, ça n'existe plus. Ça change et heureusement que ça change. Mais
8907 oui, parfois ça fait le contraire. Mais j'ai compris, je vais remettre ma veste orange et je vais
8908 aller en bas. De toute façon on en a plus, on doit en recommander (rires).

8909
8910 Peet : Ah non, les coûts c'est trop cher (rires). Ou alors on les fabrique nous-mêmes.

8911
8912 Enora : Bon voilà. Ben moi je pense qu'on a fait le tour de la question. Donc ce que je retiens
8913 c'est que d'un côté ils aiment quand même bien que vous soyez visibles, d'un autre vous vous
8914 n'aimez pas parce que vous avez aussi un intérêt à ne pas l'être. Et que voilà, il faudra que je
8915 comprenne un peu mieux en réécoutant les entretiens, comment vraiment eux ont vu la vision
8916 de l'organisation du travail en fait. Et ça, ça pourrait être un autre sujet de mémoire pour vous
8917 savoir pourquoi les problèmes persistent sur le terrain ? Et oui, on a parlé du manque de
8918 contrôle, mais peut être que voilà, il y a d'autres choses à explorer et que moi je reste vraiment
8919 dans ma thématique.

8920
8921 Peet : J'attends avec impatience, parce que tu parles de vêtements, mais que tu mettes le reste
8922 aussi parce que ça nous intéresse aussi. Ils ont parlé à quelqu'un anonymement, ouvertement
8923 ce qu'ils n'osent pas des fois faire avec un chef. Alors que c'est ce que nous on veut, on est là
8924 pour écouter, on est là pour ça. Enfin, on n'a pas de problèmes avec ce genre de choses, mais il
8925 reste la barrière. Et donc ça m'intéresse de savoir un petit peu, parce que ça peut aussi nous
8926 aider à faire autrement.

8927
8928 Enora : En fait, ce que j'ai remarqué aussi dans le premier entretien, rien qu'avec eux, c'est que
8929 d'un coup, même moi je parlais plus, mais ils discutaient entre eux des problèmes qu'ils avaient,
8930 des échanges offline online et on constate qu'ils avaient besoin de parler de tous les problèmes
8931 qu'ils rencontraient sur le terrain : « Oui, mais donc nous à la réception, on a ça et donc ça se
8932 répercute sur stock contrôle machin machin ». Et j'étais là : « pourquoi il n'y a pas plus ce
8933 dialogue-là. Enfin voilà qui se mettent comme ça entre eux, discuter entre collègues et voir un
8934 peu comment améliorer la qualité du travail? ». Parce qu'en fait, ils s'ouvrent et j'ai été étonnée
8935 parce qu'en entretien individuel, c'est vrai qu'ils me connaissent moins, ils se disent : « tiens,

8936 elle connaît les chefs ». Je sentais qu'il y avait encore cette petite barrière en mode : « pourquoi
8937 est-ce qu'elle pose des questions ? », que là on s'est un peu plus ouverts comme j'ai déjà fait
8938 un entretien avec eux, donc c'est vraiment ça qui m'intéressait dans les dans les guides
8939 d'entretien groupés, c'est qu'ils puissent se lâcher et je suis super satisfaite de ça en fait.

8940

8941 Peet : Tant mieux. Allez, je veux le dossier demain sur mon bureau (rires).

8942

8943 Enora : (rires) Ça va être compliqué, mais merci pour votre implication.

4. Figures

a) **Figure 1:** *Le T-shirt DreamLand*

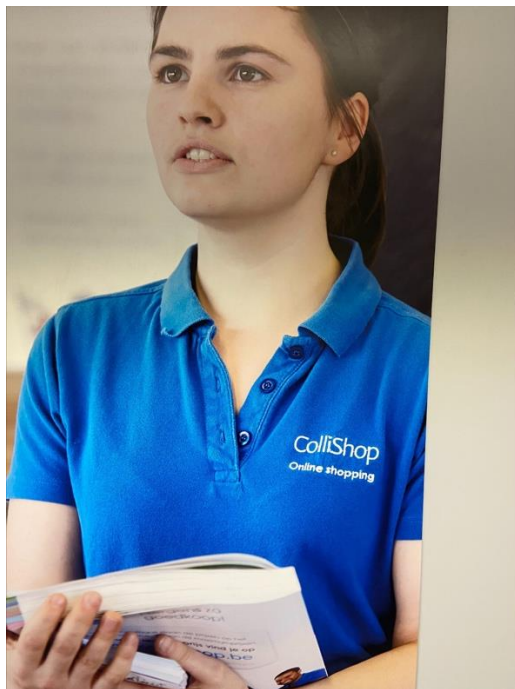


Photo prise par Enora Blariau le 28/03/2023 à Lot

b) **Figure 2:** *Le polo DreamLand*



Photo prise par Lionel Cusse, le 28/03/2023 à Lot

c) **Figure 3:** La veste bleue, dite « Boeing »



Photos prises par Lionel Cusse, le 28/03/2023 à Lot

d) **Figure 4:** La veste du chef de service



Photo prise par Enora Blariau, le 28/03/2023 à Lot

e) **Figure 5:** La veste grise rembourrée, également appelée « veste Kansas »



Photos prises par Lionel Cusse, le 28/03/2023 à Lot

f) **Figure 6:** Le pantalon, ou « de broek » et la salopette, ou « Bretelbroek »



Photo prise par Enora Blariau, le 28/03/2023 à Lot

g) **Figure 7:** La veste de cantinière ou « overgooier » (dialecte néerlandais)



Photos prises par Lionel Cusse, le 31/03/2023 à Lot

h) **Figure 8:** La veste pour dame ou « damesvest »



Photos prises par Lionel Cusse, le 28/03/2023 à Lot

i) **Figure 9:** Les chaussures de sécurité (ancien modèle)



Photo prise par Enora Blariau, le 28/03/2023 à Lot

8944

j) **Figure 10:** Les chaussures de sécurité (nouveau modèle)



Photo prise par Enora Blariau, le 28/03/20283 à Lot

k) **Figure 11:** Stylo à bille et Cutter



Photo prise par Enora Blariau, le 28/03/2023 à Lot

l) **Figure 12:** Support Vscan



Photo prise par Enora Blariau, le 28/03/2023 à Lot

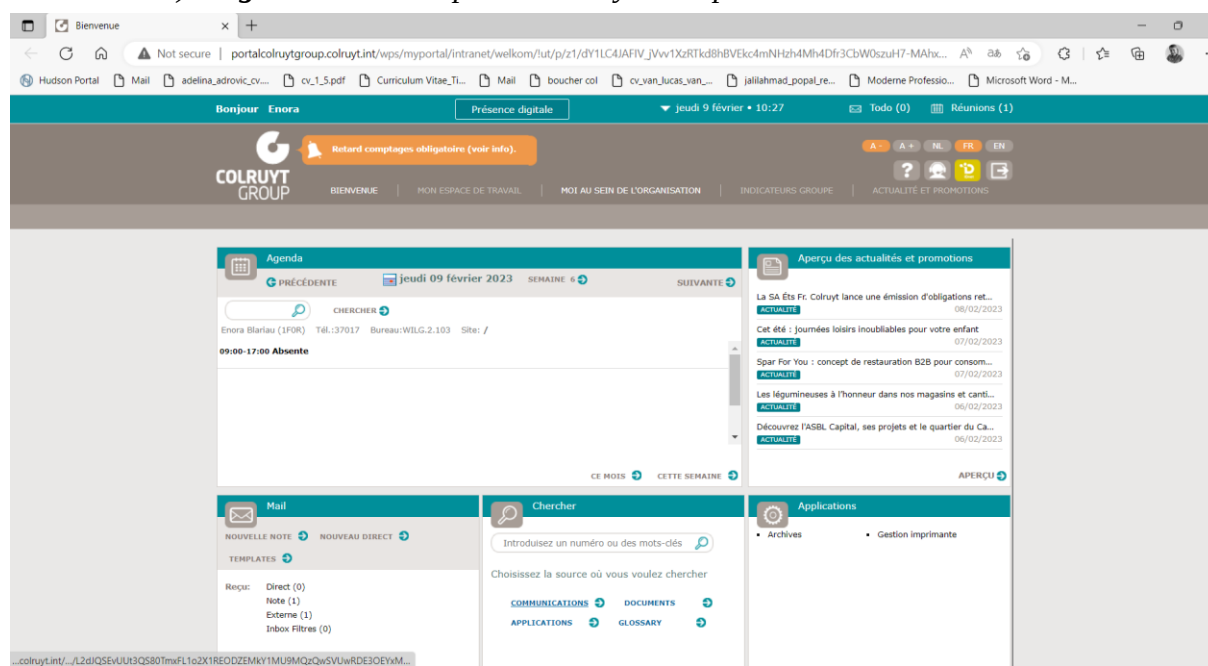
m) **Figure 13: Vscan**



Photo prise par Anja Rokegem, le 24/11/2023 à Lot

5. Portal Colruyt Group

n) **Figure 14: Screen portal Colruyt Group**



6. PowerPoint des besoins nécessaires à la recherche

o) *Figure 15: Slide 1*



Mémoire-projet

Quels impacts peut avoir l'habit de travail sur la performance et l'honnêteté des travailleurs au sein de l'entrepôt ColruytGroup situé à Lot?

p) *Figure 16: Slide 2*



Promoteur

- Bauduin Auquier
- Fonction

Cours : Aspects salariaux du travail (trav 2650) & Gestion des personnes (lep 1805)
Discipline : Gestion des ressources humaines

- Objectifs liés au mémoire:

- ☒ Guide
- ☒ Relecture
- ☒ Evaluation finale

q) *Figure 17: Slide 3*

Sujets d'expertise

-  • Mise en place d'une stratégie RH en appui de la stratégie de l'organisation.
-  • Gouvernances collaboratives
-  • Transformation des organisations et de la culture d'entreprise
-  • Développement du leadership
-  • Amélioration du dialogue social par un pilotage stratégique des relations sociales.
-  • Accompagnement du changement (lors de transformation d'entreprise).
-  • Mise en place d'un environnement New World of Working (NWOW).
-  • Politiques de rémunération

r) **Figure 18: Slide 4**

Maître de stage

- Maître de stage
- Fonction: Talent Acquisition Partner chez Colruyt Group
- Objectifs liés au mémoire:
 - ☑ Accès aux ressources
 - ☑ Relecture
 - ☑ Membre du jury/impact dans l'évaluation

s) **Figure 19: Slide 5**

Enora Blariau

- Etudes
- Expérience professionnelle (ColruytGroup)
- Stage (Halle)

t) **Figure 20: Slide 6**

Du terrain à
la question
de recherche

- Observation/déduction
- Rappel QR: « Quels impacts peut avoir l'habit de travail sur la performance et l'honnêteté des travailleurs au sein de l'entrepôt ColruytGroup situé à Lot? »
- ! Susceptibilité de changements/évolutions

u) *Figure 21: Slide 7*

Hypothèses de recherche

- **H1:** Ces habits ont pour objectif de mettre davantage en **lumière la hiérarchie sociale** via la dépersonnalisation des travailleurs au sein de l'entreprise.
- **H2:** La différenciation liée au statut peut renforcer **le sentiment d'infériorité des personnes subordonnées** dans l'entreprise.
- **H3:** Les travailleurs portant l'habit de travail peuvent **subir des pressions** qui impactent leurs performances et qui ne leur permettent pas de travailler de manière optimale.
- **H4:** L'habit de travail est un moyen stratégique de l'entreprise pour que les personnes hiérarchiquement supérieures soient le **point de référence des personnes subordonnées**. Les travailleurs qui ont besoin de directives sauront plus **facilement situer** dans **l'entrepôt les personnes responsables**.
- **H5:** l'habit travail **entraîne sentiment d'implication plus fort** dans les tâches à effectuer

v) *Figure 22: Slide 8*

Prise
d'information:
l'enquête
empirique

Entretiens individuels ou groupés
(Chefs/ouvriers/employés)

Questionnaires adaptés

Déontologie: anonymes, enquête objective

Combien d'ITW? Exhaustivité des ressources

Préparation: arrangements DS + template de pré-sélection
(âge, sexe, la fonction, rapport habit de travail, temps dans
l'entreprise, etc.)

w) *Figure 23: Slide 9*

Du terrain à la théorie

- Croisement entre les entretiens et la théorie
- Confirmation/infirmerie/nuance des hypothèses
- Éventuelle progression de la QR
- Conclusions à la recherche

x) **Figure 24:** Slide 10

Accès

- Souhait de relire mon mémoire ?
- Remerciements

y) **Figure 25:** Slide 11

Questions pratiques

- Discussion langue des ITW (nl, fr)
- Template de présélection, des suggestions ?
- Suggestions pour compléter ma QR (précision sur l'endroit, non food online/offline)

7. Excel du planning des entretiens (version PDF)

z) *Figure 26: Planning des entretiens*

	8u	9u	10u	11u
18-oct.	Fabrice Vandeput (onli	Leen Verkens (online	Patrick Monier (of	Dylan Mayre (offline)
19-oct.	Arne Hamelrijck (onlir	Kevin Dewael (offline	Zuzanna Kozicka	Chantal Decouvreur (offline)
24-oct.	Stefaan Desmet CS offl	David Debremaker (c	Anja Rokegem CS	Linda Raes (offline)
25-oct.	Mourade Aharchi (offli	Christian Goy (offline	Martine Deschrijver	(online)

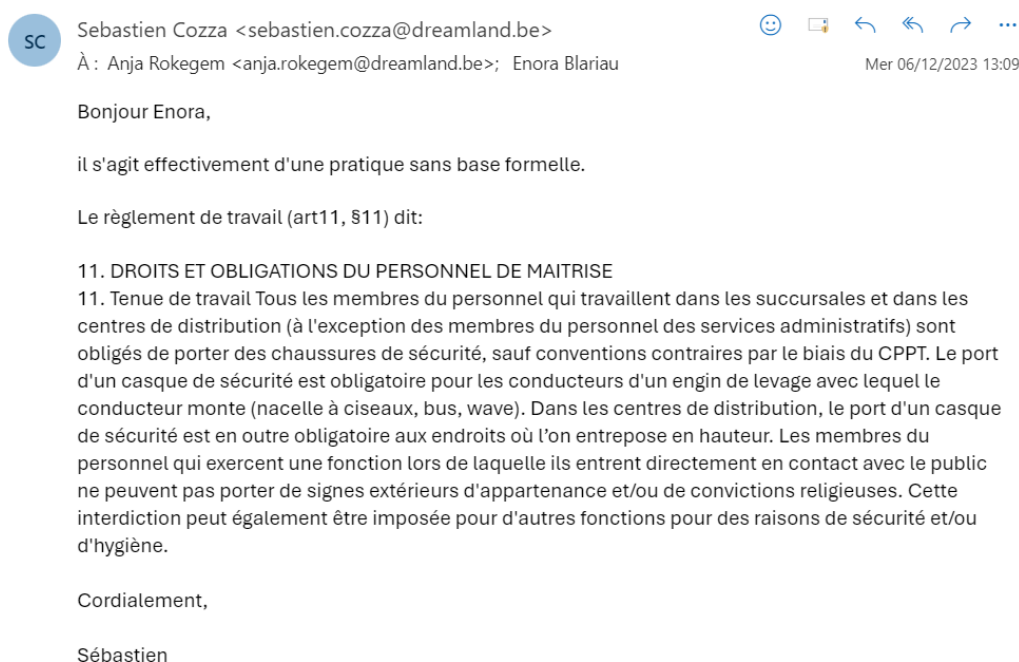
	8.15 u	9.30 u	11u
27-oct.	Mourade Aharchi	Stefaan Desmet CS	Stefaan Desmet CS
	Christian Goy	Mourade Aharchi	Anja Rokegem CS
	Leen Verkens	Christian Goy	David Dopchie DC
		Leen Verkens	

Zal H4.H164 voor de individuel

Zal H4.H110 voor de groep

8. Mail du *division manager* sur la réglementation de travail concernant le vêtement de travail

aa) *Figure 27: Mail Division Manager*



UNIVERSITÉ CATHOLIQUE DE LOUVAIN

Faculté des sciences économiques, sociales, politiques et de communication

Place Montesquieu, 4 bte L2.05.01, 1348 Louvain-la-Neuve, Belgique | www.uclouvain.be/espo