

Mémoire de Licence de langue et culture françaises

Ciska Ruesink

Numéro étudiant : 5962145

28 juin, 2019

Sous la direction de drs. M. van den Wijngaard-Foux

Le management « à la française » : La relation entre employeur et employé perçue par les saisonniers néerlandais, dans différentes régions de France.



Universiteit Utrecht

Table des matières

Introduction	3
1. Cadre théorique	5
1.1 Leadership	5
1.2 La hiérarchie	8
1.3 L'insécurité	9
1.4 La gestion des entreprises à la française et à la néerlandaise	10
2. La méthodologie	12
3.1 Le questionnaire	12
3.2 Les participants	13
3.3 Les employeurs	15
3.4 L'analyse des données	16
3. Les résultats	17
3.1 La hiérarchie	17
3.2 L'émotion	19
3.3 La communication et le feedback	20
3.4 Le conservatisme	21
3.5 Une relation formelle versus formelle	22
3.6 Libertés et initiatives	23
4. Discussion	24
Conclusion	26
Pistes pour des recherches futures	28
Bibliographie	29
Annexes	30
1. Le questionnaire	30
2. Les transcriptions	31

Introduction

Le 15 février 2016 un article intitulé « *Les Français souffrent de la hiérarchie* »¹ paraît dans le journal néerlandais NRC.next. Dans cet article, on constate que les Français sont moins heureux que d'autres Européens à cause d'un manque d'autonomie et de contrôle sur leur propre vie. Ce sentiment serait l'effet d'une grande distance entre employeur et employé et par conséquent une hiérarchie stricte au travail. Les Français travailleraient selon un modèle de centralisation, avec un patron au top qui représente une figure d'autorité dont les salariés attendent beaucoup de choses. Par contre, aux Pays-Bas le management est plutôt caractérisé par le consensus et la décentralisation. Les employés néerlandais, moins habitués aux figures autoritaires, apprécient leur indépendance.²

Chaque été, des centaines de jeunes néerlandais, comme nous-mêmes l'avons fait il y a deux ans, partent en France pour y travailler. Les saisonniers sont surtout attirés par les campings français, dans lesquels ils occupent par exemple le poste d'animateur ou d'animatrice. Les patrons des campings à leur tour ont besoin d'un personnel néerlandophone, car les touristes viennent largement des Pays-Bas. En travaillant sous la direction d'un patron français, les Néerlandais pourraient rencontrer des différences culturelles considérables puisque comme nous l'avons mentionné, la notion du management ne signifie pas la même chose dans les deux pays. Par conséquent, nous nous demandons comment les saisonniers néerlandais ressentent la relation entre chef et salarié. Et de plus, est-ce que ces perceptions varient selon les régions ou sont-elles plutôt constantes ? Afin de découvrir s'il est question ou non d'une différence, nous allons interviewer des saisonniers néerlandais qui ont travaillé en France. A travers leurs expériences, nous répondrons à la question principale suivante :

Le management « à la française » : Comment la relation entre employeur et employé est-elle perçue par les saisonniers néerlandais, dans différentes régions de France ?

La raison pour laquelle nous avons choisi de faire cette recherche est que la relation employé-employeur peut avoir une grande influence sur l'expérience du travail. Notre étude a une valeur sociale, car elle peut permettre de mieux encadrer les défis que les expatriés

¹ Peter Vermaas, « Fransen lijden onder hiërarchie », NRC.next, 15 février, 2016.

² Philippe d'Iribarne, *La logique de l'honneur : Gestion des entreprises et traditions nationales* (Paris: Seuil, 1989), 206.

néerlandais peuvent rencontrer. D'ailleurs, en interviewant des employés, on peut découvrir des sources de malentendus interculturels. Les résultats de ce mémoire pourront permettre aux personnes concernées de mieux se préparer au marché du travail français. De plus, les employeurs français, à leur tour, pourraient mieux coopérer avec leurs employés néerlandais, s'ils sont conscients de leur propre comportement.

Dans cette recherche, nous commencerons par le cadre théorique, dans lequel nous présenterons la littérature et les théories concernant le management à la française et à la néerlandaise. Ensuite, nous passerons à la méthodologie utilisée pendant le processus de la recherche. À l'aide des chiffres et statistiques de l'INSEE (l'institut national de la statistique et des études économiques), nous décrirons également les campings et régions différents dans lesquels les saisonniers étaient actifs. Enfin, dans le quatrième chapitre, nous présenterons les résultats les plus importants qui ressortiront des interviews et nous essayerons de rapprocher les résultats obtenus à la théorie présentée dans le cadre théorique.

1. Cadre théorique

Dans ce chapitre nous traiterons la littérature la plus pertinente concernant notre recherche en question. Nous présenterons les différentes théories relatives au management en France et aux Pays-Bas. Nous nous concentrerons surtout sur la manière dont la relation entre employeur et employé est analysée dans les deux pays.

1.1. Leadership

Dans une entreprise, le manager est celui ou celle qui dirige les subordonnés. Néanmoins, les qualités qu'on attend de notre employeur ne sont pas partout les mêmes. Lee G. Bolman et Terrence E. Deal présentent une recherche faite par *The Globe researchers* auprès de managers de 950 organisations dans 62 pays. Les managers devaient indiquer de quelles caractéristiques un chef d'entreprise doit, selon eux, disposer. Ils ont trouvé que certaines caractéristiques apparaissent être universelles, tandis que d'autres ne le sont pas. Par exemple, partout dans le monde les managers désirent être fiables, positifs, intelligents et prompts à prendre des décisions. En revanche, ils déprécient l'égoïsme, la désobéissance et l'irritation. Par contre, certaines caractéristiques, comme l'autonomie, l'ambition ou l'intuition, ne sont appréciées que dans certains pays. Par conséquent, *The Globe researchers* distinguent six styles de leadership³. Nous utiliserons les termes anglais, car la traduction pourrait changer ou influencer leurs significations :

1. Charismatic / values based : le manager essaie d'enthousiasmer ses employeur autour d'une vision, en soulignant les valeurs fondamentales de l'entreprise.
2. Team-oriented : le manager appelle à la coopération, en appréciant une équipe cohérente dans laquelle les membres partagent les mêmes valeurs.
3. Participative : le manager encourage la contribution quant à la prise des décisions.
4. Humane : le manager est patient, encourageant, il soutient son personnel et il est concerné par le bien-être des autres.
5. Autonomous : le manager est indépendant, individualiste et au centre de l'entreprise.

³ Lee G. Bolman et Terrence E. Deal, *Reframing Organizations* (San Francisco: Jossey-Bass, 2013), 348-349.

6. Protective : le manager souligne l'importance de la méthode de travail, le statut de l'entreprise, la sécurité et la protection de l'individu et du groupe.

Sur le site du *Global Leadership & Organizational Behavior Effectiveness*, nous pouvons trouver les résultats et scores de chaque pays.⁴ Nous pouvons voir que la France fait partie de l'Europe latine, tandis que les Pays-Bas appartiennent à l'Europe germanique. *The Globe researchers* ont constaté que selon les pays latins, le manager idéal serait une personne « charismatic » modérée, « team-oriented » et « participative ». Les styles « autonomous », « humane » et « protective » étaient moins appréciés. Dans les pays germaniques, les managers « charismatic » et « participative » sont également admirés, par contre il faut aussi qu'un manager stimule le subordonné à travailler de façon indépendante.

Tous les pays concernés par la recherche obtiennent un score pour chaque style de Leadership que nous avons mentionné ci-dessus. Les scores de chaque pays, parmi lesquels la France et les Pays-Bas, sont affichés dans des tableaux sur une échelle de scores qui varient de 1 à 7. On peut voir les résultats dans les figures ci-dessous. Si un style obtient un score de 1, cela veut dire que ce style est très déprécié parmi les managers. Au contraire, si un style obtient un score de 7, c'est que ce style est très apprécié. Lorsque nous nous concentrons sur les deux pays en question, nous pouvons voir que le score de la France concernant le style « charismatic » est moins élevé que celui des Pays-Bas, 4.93 contre 5.89. De plus, les Néerlandais sont plutôt « team-oriented » que la France, 5.75 contre 5.11. Ensuite, un leader « participative » est apprécié dans les deux pays, 5.75 pour les Néerlandais et 5.9 pour les Français. Aux Pays-Bas, le style « humane » est légèrement valorisé, 4.82, tandis qu'en France ce style est moins populaire, 3.82. Quant aux styles « autonomous » et « protective » les pays ne diffèrent pas trop, 3.53 et 2.87 pour les Pays-Bas et 3.32 et 2.81 pour la France.⁵ Tout cela pris en considération, nous pouvons constater que les plus grandes différences concernent le style « humane » et « charismatic / value based ». Enfin, il est important de savoir que les managers néerlandais valorisent les styles « charismatic », « team-oriented » et « humane ». Alors que les managers en France attachent moins de valeur aux styles « humane » et « team-oriented », ils plaident aussi en faveur d'un leader « participative ».

⁴ « Globe : Global leadership & Organizational Behavior Effectiveness », consulté le 9 mai 2019 sur <https://globeproject.com/results>

⁵ « Globe : Culture groups », consulté le 9 mai 2019 sur <https://globeproject.com/results/clusters>

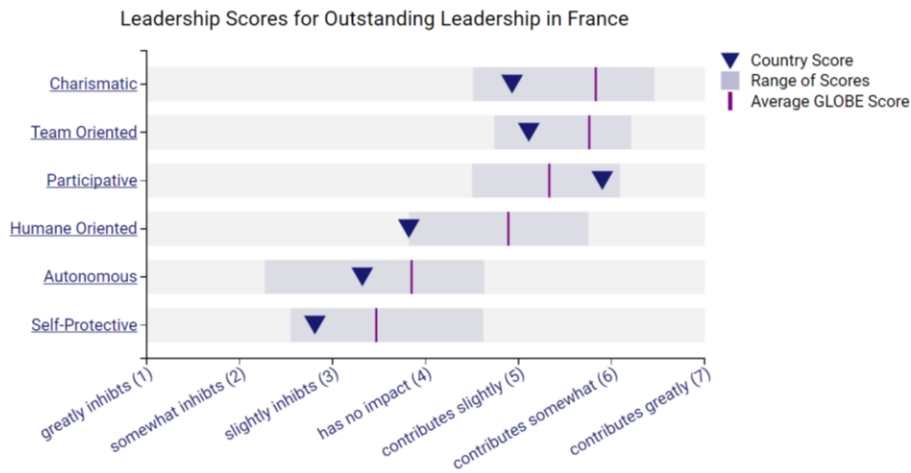


Figure 1⁶



Figure 2

Néanmoins, il faut garder en tête que ces résultats montrent les conceptions des managers et non pas celles de leurs employés. Il est possible que les réponses données par les managers ne correspondent pas à la réalité, parce qu'on peut se demander si les managers sont capables de faire preuve de d'esprit critique vis-à-vis d'eux-mêmes. Enfin, dans la pratique quotidienne, un manager pourrait agir dans son entreprise d'une façon différente de celle qu'il a donnée dans sa réponse concernant son style idéal. C'est la raison pour laquelle nous étudierons également la recherche de Michael Minkov, Geert et Geert Jan Hofstede, dans la partie suivante.

⁶ Les figures ont été tirées du même site <https://globeproject.com/results/countries>

1.2. La hiérarchie

Tout comme la notion de leadership, la notion de hiérarchie signifie quelque chose d'autre dans chaque pays. Cette donnée est importante pour notre recherche, car il est possible que la relation entre employeur et employé résulte de la façon dont la société traite l'inégalité entre ses citoyens.

Michael Minkov, Geert Hofstede et Geert Jan Hofstede ont fait des recherches dans ce domaine à l'égard des différences culturelles dans plus de 70 pays, parmi lesquels la France et les Pays-Bas. Dans leur livre *Cultures and Organizations : Software for the Mind*, ils décrivent comment des sociétés sont construites à travers des dimensions culturelles nationales⁷. Une de ces dimensions est celle de l'inégalité, mesurée par le Power Distance Index.⁸ Il s'agit d'un questionnaire diffusé parmi des employeurs de IBM (International Business Machines Corporation), occupant des positions similaires, mais dans des pays différents. A l'aide du questionnaire, les chercheurs ont découvert quel est le regard des employeurs sur le fait que des gens ne sont pas égaux. Les résultats sont affichés dans un tableau qui varie de 0 pour les pays très peu hiérarchisés, à 100 pour les pays très fortement hiérarchisés.⁹

La France a obtenu un score de 68, c'est-à-dire que la distance de pouvoir est assez haute entre les différentes couches sociales. Les enfants sont élevés d'une manière dépendante de leurs parents. Cette dépendance est plus tard transférée au travail où les subordonnés sont dépendants de leur supérieur. De plus, toujours selon Hofstede et al, le pouvoir est souvent centralisé, au niveau gouvernemental comme au niveau géographique. Dans les entreprises, on retrouve normalement une structure qui comprend plusieurs couches hiérarchiques. Les supérieurs sont plutôt inaccessibles et disposent de multiples privilèges. Par conséquent, il s'agit d'un pays dans lequel l'inégalité est acceptée.¹⁰

Au contraire, les Pays-Bas obtiennent un score relativement bas de 38. Il apparaît que les Néerlandais acceptent moins l'inégalité dans leur société. Aux Pays-Bas, il est important

⁷ Geert Hofstede, Gert Jan Hofstede et Michael Minkov, *Cultures and Organizations : Software of the mind*(New York: The McGraw-Hill companies, 2010).

⁸ Ibid, Les chercheurs définissent la notion de *Power distance* comme suit : « *the extent to which the less powerful members of institutions and organizations within a country expect and accept that power is distributed unequally* », 61.

⁹ Ibid, 55.

¹⁰ Ibid, 58.

d'être indépendant, d'avoir les mêmes droits et obligations pour tous les citoyens et de travailler pour un supérieur accessible qui aide et inspire. Le pouvoir est plutôt décentralisé et les managers comptent sur l'expérience professionnelle de leurs employés. A leur tour, les employés attendent d'être consultés et leur attitude envers leur supérieur est souvent informelle. Il est question d'une communication directe et participative.¹¹

La différence entre cette recherche et celle du *The Globe researchers* est que les participants interrogés étaient des subordonnés et non pas les supérieurs. Selon Minkov et Hofstede, la littérature actuelle à propos du management est trop souvent présentée dans la perspective des managers plutôt que dans celle des employés. Néanmoins, il ne faut pas oublier que sans les subordonnés, on ne peut pas parler d'un supérieur.¹² Les deux recherches sont importantes à inclure dans notre recherche, car de cette façon nous mettons la lumière sur, d'un côté la perception de l'employeur et de l'autre celle de l'employé. En fin de compte, le comportement de ces deux groupes est influencé par la culture.

1.3 L'insécurité

La façon dont les organisations sont perçues par les citoyens n'est pas uniquement influencée par la hiérarchie, mais également par la manière dont on traite les insécurités dans une société. Dans le même livre *Cultures and Organizations : Software for the mind*, la quatrième dimension qu'on décrit est celle de *Uncertainty avoidance*. Cela veut dire la façon dont les individus traitent les insécurités dans la société.¹³ L'avenir est incertain, nous ne savons pas exactement comment les événements vont se dérouler. Par conséquent, on crée des lois et règles pour atteindre une certaine stabilité. Cette dimension était à l'origine vue comme un effet de *Power Distance* et il existe un lien entre les deux. Par exemple, un pays étant très hiérarchisé a tendance à obtenir un score élevé pour la dimension de *Uncertainty avoidance*. Cette dimension a été également mesurée parmi plus de 70 pays autour d'un axe qui varie de 0, un sentiment de *Uncertainty avoidance* très faible, à 100, un sentiment de *Uncertainty avoidance* très fort. Les Pays-Bas obtiennent un score de 53, c'est-à-dire une préférence légère à éviter les insécurités. Tandis que la France obtient un score élevé de 86, ce qui veut dire que les Français

¹¹ Ibid, 59.

¹² Ibid, 61.

¹³ Ibid, La notion de *Uncertainty avoidance* est décrite comme suit : « the extent to which the members of a culture feel threatened by ambiguous or unknown situations », 191.

détestent les surprises. Cela aboutit à la volonté de créer des lois et structures qui permettent d'organiser la vie dans la société.

Les deux dimensions que nous avons relevées influencent la perception des employés à propos des entreprises. Minkov et Hofstede démontrent qu'une combinaison entre d'un côté un grand *Power distance* et d'un autre côté un fort *Uncertainty avoidance* mène à une concentration du pouvoir et une structure claire des activités. Les auteurs suggèrent que dans le cas de la France, les employés s'attendent à travailler dans un système bureaucratique sous la direction d'un manager dirigeant. Par contre, le management à la néerlandaise serait caractérisé par le consensus.¹⁴ Dans la partie suivante, nous essayerons d'élaborer cette idée à l'aide de l'ouvrage *La logique de l'honneur : Gestion des entreprises et traditions nationales* de Philippe d'Iribarne.

1.4 La gestion des entreprises à la française et à la néerlandaise

Philippe d'Iribarne, sociologue et économiste, décrit dans son essai *La logique de l'honneur*, le fonctionnement des entreprises. Sa recherche est d'une nature comparative : il fait une comparaison entre la France, les États-Unis et les Pays-Bas. Dans les trois pays, d'Iribarne observe une usine en menant des entretiens avec le directeur et ses subordonnés. Puis, il retrace l'histoire nationale des pays en question pour pouvoir établir un lien entre la gestion et la culture. Selon d'Iribarne, lorsqu'on tente de bien gérer une entreprise dans un certain pays, il faut en comprendre ses traditions nationales.¹⁵

Tout d'abord il décrit la gestion des entreprises en France, où il existe selon lui une logique de l'honneur. C'est-à-dire que les Français attachent de la valeur aux rang et statut qu'ils occupent dans une certaine entreprise.¹⁶ Malgré la fin d'une société d'ordres, suite à la Révolution française, il existe toujours des groupes hiérarchisés. Cela se voit surtout dans les entreprises françaises où on a souvent un management autocratique et rigide. Dans l'usine française, les ouvriers semblent être très dépendants de leur patron. Lors d'une interview avec un ouvrier, celui-ci décrit la différence entre ses expériences aux Pays-Bas et en France : « là-

¹⁴ Ibid, 332.

¹⁵ Philippe d'Iribarne, *La logique de l'honneur : Gestion des entreprises et traditions nationales* (Paris: Seuil, 1989), 22.

¹⁶ Ibid, 19.

bas (l'usine néerlandaise), *on prenait des initiatives. On allait parler au surveillant, mais il était toujours d'accord. Tandis qu'ici le surveillant est avec nous. Il nous dit de faire ça, faire ci. [...] On n'a même pas d'initiative, rien.* »¹⁷ Dans l'usine française le surveillant délègue des tâches à ses subordonnés, tandis qu'aux Pays-Bas, il semble que les ouvriers sont plus libres de prendre des initiatives eux-mêmes. Par conséquent, les ouvriers en France ont souvent des sentiments extrêmes et divers envers leurs patrons, « *qui peuvent être révévés comme méprisés avec une égale intensité* ». ¹⁸

D'Iribarne écrit à propos des Pays-Bas, que les entreprises néerlandaises sont caractérisées par le consensus. Aussi bien aux Pays-Bas qu'en France, on observe des niveaux hiérarchiques dans l'usine néerlandaise. Néanmoins, les membres de chaque couche hiérarchique consultent et parlent les uns aux autres : « *on parle avec d'autres, supérieurs et inférieurs, avant de décider* ». ¹⁹ Puisque certaines décisions concernent les subordonnés, il est important de les informer et de leur expliquer de quoi il s'agit. Le raisonnement derrière cette approche est que lorsque les subordonnés comprennent bien un ordre, ils l'accepteront. De plus, aux Pays-Bas, le rapport entre supérieur et subordonné n'est pas le même qu'en France : « *les responsables sont considérés comme des membres ordinaires de la communauté, avec qui on entre en rapport sans règles d'étiquette particulières* ». ²⁰ La rigueur observée en France, est donc nullement présente dans l'usine néerlandaise. Par contre, le système de consensus a également ses désavantages. Avant qu'une décision soit prise, il est bien possible que beaucoup de temps passe. Cela est également la raison pour laquelle des changements sont parfois difficilement faits , car « *il faut un consentement unanime pour modifier* ». ²¹

Enfin, nous pouvons conclure que selon Philippe d'Iribarne, la gestion des entreprises en France et aux Pays-Bas n'est pas tout à fait la même. Ce qui nous intéresse le plus est le rapport entre le supérieur et les subordonnés dans une entreprise. En France, ce rapport paraît être rigide, c'est-à-dire que le supérieur délègue et le subordonné suit. Tandis qu'aux Pays-Bas, le consensus est un aspect important, le supérieur consulte ses subordonnés avant de prendre une décision. Nous allons revenir sur ces données dans la partie des résultats, afin de voir si les

¹⁷ Ibid, 37.

¹⁸ Ibid, 77.

¹⁹ Ibid, 208.

²⁰ Ibid, 218.

²¹ Ibid, 238.

observations de d'Iribarne sont reconnaissables dans la façon de travailler dans les campings français qui font l'objet de notre recherche.

2. La méthodologie

Dans ce chapitre, nous présenterons quelle méthode nous avons appliquée pendant cette recherche. Premièrement, nous présenterons le questionnaire que nous avons utilisé pendant les interviews. Puis, nous donnerons des informations sur les participants que nous avons interrogés et expliquerons comment nous les avons sélectionnés. Nous décrirons également brièvement les différentes régions d'où venaient les employeurs. Enfin, nous décrirons comment nous allons analyser les données obtenues lors des interviews.

2.1 Le questionnaire

Nous avons choisi de faire une recherche qualitative, car cette méthode nous permet de comprendre la relation entre employeur et employé. Selon le livre *Designing Qualitative Research* écrit par Catherine Marshall et Gretchen B. Rossman, la méthode qualitative permet de découvrir des relations humaines complexes. Il s'agit d'un environnement scientifique dans lequel une interaction s'instaure entre le chercheur et le participant.²² Les résultats seront toujours uniques, vu que chaque participant est différent. Par conséquent, nous allons analyser et comparer les réponses données par les participants. Les interviews ont eu lieu individuellement parce que de cette façon, les participants n'avaient pas d'influence les uns sur les autres. Dans le livre *Basisboek Kwalitatief Onderzoek*, les auteurs mentionnent plusieurs types d'interviews, parmi lesquels l'interview semi-structurée pour laquelle le chercheur établit une liste de questions fixes, mais a encore la liberté de changer ou d'ajouter des éléments pendant l'interview.²³ Nous avons choisi cette forme d'interview, car elle nous permet de traiter les aspects les plus importants pour notre recherche, mais nous offre la possibilité de continuer à poser des questions spontanément. Nous pouvions changer l'ordre des questions ou en ajouter quand cela nous semblait plus approprié. Les premières questions étaient plutôt factuelles : nous avons par exemple demandé aux participants de décrire leur espace de travail et ce qu'ils

²² Catherine Marshall et Gretchen B. Rossman, *Designing Qualitative Research* (SAGE : Londen, 2011), 3.

²³ Ben Baarda, Esther Bakker, Tom Fisscher, Mark Julsing, Martijn de Goede, Vincent Peters et Thérèse van der Velden, *Basisboek kwalitatief onderzoek : Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek* (Noordhoff Uitgevers : Houten, 2013), 150.

devaient faire quotidiennement. Puis, nous avons posé des questions à propos de leurs expériences personnelles comme « comment d'écrieriez-vous la relation que vous avez avec votre employeur ». De temps en temps, nous avons ajouté des questions spontanément comme : « est-ce que vous avez reçu du feedback à propos de votre travail ? ». Toutes les interviews ont été enregistrées avec la permission de chaque participant, la durée des interviews était de 30 à 45 minutes.

2.2 Les participants

Nous avons interviewé 11 personnes, parmi lesquelles 6 femmes et 5 hommes. Notre objectif était d'obtenir un ensemble de 15 participants, mais à cause d'un manque de temps et des raisons pratiques, ce chiffre n'a pas pu être atteint. Néanmoins, nous avons réussi à trouver des personnes ayant travaillé dans différentes régions. Nous avons trouvé et contacté les participants à travers des médias sociaux, comme Facebook et LinkedIn. Les participants ont tous entre 20 et 26 ans et viennent des Pays-Bas et ils avaient travaillé sous la direction d'un employeur français pour une période variant de quelques semaines à quelques mois. La plupart de nos participants ont travaillé dans des campings, seule une personne a travaillé dans un hôtel. Souvent, les employés étaient responsables du programme d'animation, c'est-à-dire qu'ils s'occupaient de l'amusement des enfants. Les activités quotidiennes étaient par exemple le bricolage, l'aquagym, les tournois de sport et la minidisco. Le participant qui a travaillé dans l'hôtel était responsable du housekeeping et puis de la réception. Dans le tableau ci-dessous, se trouve un résumé des données de chaque participant. Nous avons indiqué les régions et départements différents dans lesquels les participants ont travaillé. Ensuite, la taille de chaque camping est mentionnée, elles sont basées sur les réponses des participants à la question « comment décririez-vous le camping (ou hôtel) où vous avez travaillé ? ». Dernièrement, il est indiqué d'où les employeurs de chaque participant venaient. Sur la carte ci-dessous, nous avons marqué où les participants ont travaillé.

Tableau 1

Données de chaque participant

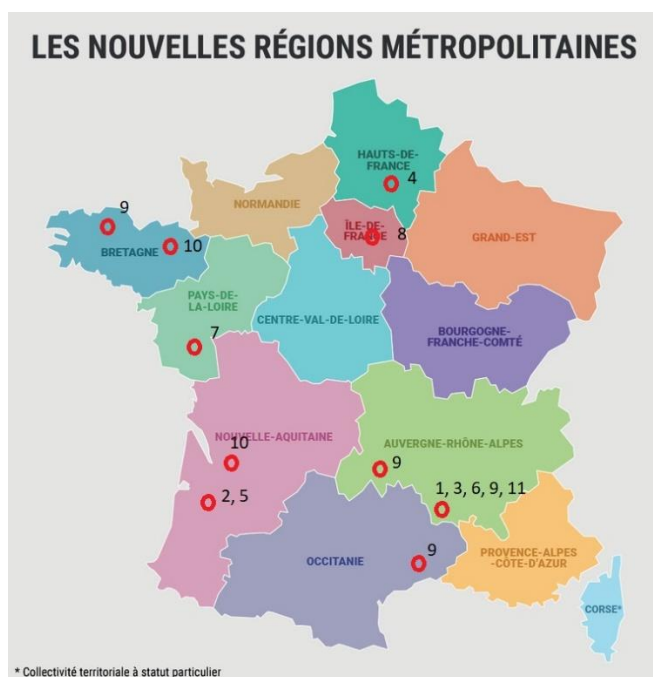
Participant	Département & Région	Taille du camping	Origine de l'employeur
1	Ardèche, Auvergne-Rhône-Alpes	Moyenne	Marseille

2	La Gironde, Nouvelle-Aquitaine	Moyenne	Bretagne
3	Ardèche, Auvergne-Rhône-Alpes	Moyenne	Marseille
4	L'Oise, Hauts-de-France	Petite	Paris*
5**	La Gironde, Nouvelle-Aquitaine	Moyenne	Bretagne
6	Ardèche, Auvergne-Rhône-Alpes	Moyenne	Marseille
7	La Vendée, pays de la Loire	Grande	Bretagne
8	Paris, Île-de-France	Grande (Hôtel)	Paris
9**	Ardèche, Bretagne, Montpellier et les Alpes	Moyenne, moyenne, grande et petite (ordre respectif)	Ardèche, Bretagne, Paris et les Alpes
10**	Bretagne, Bordeaux	Moyenne, grande	Bretagne, Bordeaux*
11	Ardèche	Moyenne	Ardèche

* = ce participant n'était pas sûr de l'origine de son employeur

** = ces participants ont travaillé dans plusieurs campings

Tableau 1²⁴



²⁴ La carte a été tirée du site : <https://www.interieur.gouv.fr>, consulté le 26-06-2019

Il y avait, parmi les 11 participants, 3 personnes qui avaient plusieurs expériences de travail en France. Une de ces personnes a eu un employeur néerlandais pendant sa deuxième expérience, tandis que les deux autres avaient encore une fois travaillé pour un patron français. Pendant ces interviews, nous nous sommes surtout concentrés sur une seule expérience de travail. Néanmoins, les participants ayant travaillé dans plusieurs campings ont donné plusieurs réponses concernant l'expérience qu'ils avaient eue.

Parmi nos participants, il y avait trois groupes de collègues qui ont travaillé ensemble pendant une saison. Trois personnes ont travaillé pour le même employeur originaire de Marseille (numéros 1, 3 et 6). Un binôme (numéros 2 et 5) a travaillé dans la région Nouvelle-Aquitaine pour un employeur venant de Bretagne. Et le dernier binôme a travaillé pour un employeur de l'Ardèche (numéros 9 et 11). Les autres quatre participants ont travaillé soit indépendamment, soit sans collègues néerlandais.

2.3. Les employeurs

Ce qui est important pour notre recherche, est de savoir d'où venaient les employeurs de nos participants, car cet aspect pourrait notamment avoir une influence sur leur comportement envers les employés. En gros, les régions d'origine les plus récurrentes étaient celles de l'Ardèche, de la Bretagne, de Paris et de Marseille. L'Ardèche est un département situé dans le sud de la France, ayant une population peu importante d'environ 324.000 habitants. Cependant, le tourisme y est assez développé. Dans ce département, se trouve un ensemble de 156 hôtels et 290 campings.²⁵ La Bretagne est une région située à l'ouest de la France qui s'étend sur une grande surface du territoire national français. En 2015, sa population comptait 3.293.850 habitants. Actuellement, il y a 926 hôtels et 744 campings dans cette région.²⁶ Paris, étant la plus grande ville de l'Hexagone, elle compte 1597 hôtels, 1 camping et 85 autres hébergements. En 2015, il y avait 2.206.488 habitants à Paris.²⁷ Marseille est la deuxième commune de France et elle est située dans le sud-est. Sa population était de 861.635 habitants en 2015, ce qui est déjà beaucoup moins qu'à Paris. Quant au tourisme, il y a 110 hôtels et 27

²⁵ « Dossier complet – Département de l'Ardèche » consulté le 7 juin 2019 sur <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2011101?geo=DEP-07#chiffre-cle-8>

²⁶ « Dossier complet – Région de Bretagne » consulté le 7 juin 2019 sur <https://www.insee.fr/fr/information/2415571>

²⁷ « Dossier complet – Département de Paris » consulté le 7 juin 2019 sur <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2011101?geo=DEP-75>

autres hébergements disponibles.²⁸ Nous avons alors des employeurs venant de deux grandes villes, Paris et Marseille, des employeurs d'une grande région touristique, la Bretagne, et un employeur venant d'un département assez petit, l'Ardèche.

2.4 Analyse des données

Premièrement, nous avons fait une transcription de toutes les interviews. Les transcriptions se trouvent dans la partie des annexes. Afin d'analyser les résultats d'une manière efficace, nous avons codé les éléments les plus importants qui ont été évoqués pendant les interviews. C'est-à-dire que nous avons utilisé certaines couleurs pour marquer les aspects pertinents. Par exemple la couleur rouge correspond à un caractère autoritaire et la couleur verte signifie une relation informelle entre employeur et employé. A bien noter qu'une catégorie n'exclut pas l'autre.

Tableau 2

Catégorisation et codification des résultats

Catégorie	Mots clés
Hiérarchie	Streng, strikte regels, richtlijnen, controle, autoriteit, formeel
Relation informelle	Hartelijk, vriendelijk, positief, tutoyeren
Emotions	Boos, gestrest, vervelend, chagrijn
Communication indirecte	Indirect, onduidelijk, via via
Feedback tardif / négatif	Op het einde hoorden we dat alles goed was, vooral over hoe we dingen beter konden doen
Initiative / liberté	Eigen verantwoordelijkheid, zelfstandig, vrij
Précaire / conservatif	Terughoudend, kat uit de boom kijken, voorzichtig

²⁸ « Dossier complet – Commune de Marseille » consulté le 7 juin 2019 sur <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2011101?geo=COM-13055#chiffre-cle-8>

3. Les résultats

Ce chapitre est consacré aux résultats les plus importants qui sont ressortis des interviews. Les résultats seront présentés selon les différentes catégories que nous avons illustrées dans la méthodologie. Ces résultats montreront comment les participants perçoivent la relation qu'ils avaient avec leur employeur.

3.1 La hiérarchie

Tout d'abord, la caractéristique la plus récurrente est celle de la hiérarchie. Dans un espace de travail, il est question de différents niveaux hiérarchiques. Néanmoins, la façon dont les membres de ces niveaux interagissent l'un avec l'autre n'est pas partout pareille. Comme nous l'avons mentionné dans le cadre théorique, il existe en France une plus grande inégalité entre les citoyens selon Hofstede et al., ce qui influence également le statut des employeurs. En fait, presque tous les participants confirment ce phénomène, ils ont parlé d'un patron sévère, de règles strictes, d'une autorité incontestable etcetera. Prenons quelques exemples :

1. Ils sont autoritaires, par conséquent on sait qu'il ne faut pas faire d'erreurs. (P3)
2. Avec le patron, il n'est pas question de compromis. (P6)
3. Le patron avait plus d'autorité que celle à laquelle on est habitué ici aux Pays-Bas [...] En France, 9 fois sur 10, le patron impose le respect. [...] Un patron français te laisse attendre. (P4)
4. C'est l'effet 'top-bottom', toi, tu es en bas et le manager est vraiment au sommet. (P10)
5. La patronne a fait des vidéos de nous pour la page Facebook, mais je crois qu'en secret elle était en train de nous contrôler. (P11)

La notion de hiérarchie est constante, par contre elle ne se manifeste pas partout de la même manière. Il y avait des campings où les supérieurs étaient présents chaque jour et en train de surveiller du coin de l'œil (citation 5). En revanche, il y avait également des patrons qui étaient absents la plupart du temps. Nous pouvons lier cette différence, quant à la présence des employeurs, à la taille des campings. Dans les campings jugés comme petits et moyens, les patrons étaient normalement présents et disponibles. Les campings jugés comme grands, étaient gérés par des patrons souvent absents et peu accessibles.

Par exemple, dans l'hôtel parisien, le directeur n'est venu que quelques fois pour contrôler le cours des événements.

6. Quand le directeur était là, tu disais « bonjour, Monsieur le directeur », puis il était parti. Lorsqu'il entraient tout devait être propre. [...] Cela était vraiment une relation distante. [...] J'avais toujours un peu peur quand le directeur était là. (P8)

Dans ce cas-ci, il s'agit d'une structure fortement hiérarchisée dans laquelle nous voyons une répartition des rôles très claire. Il faut tenir compte du fait que la méthode de travail dans l'hôtellerie n'est pas la même que dans les campings français. Néanmoins, il n'est pas sans intérêt de relever ici ce qu'un autre participant a dit à propos de ses patronnes parisiennes :

7. Elles étaient toujours un peu 'dédaigneuses'. Elles étaient aussi vraiment mes patronnes, rien de plus. [...] Elles étaient deux femmes typiquement françaises, elles avaient même leur propre parfumerie, alors vraiment le stéréotype de Paris. Elles avaient hérité le camping de leur père, elles conduisaient toujours les voitures les plus chères et elles aimaient la nourriture la meilleure et les vins les plus exclusifs. (P9)

Selon ce participant, il existe des caractéristiques françaises et, en particulier, parisiennes, notamment celle d'être riche et dédaigneux. Nous ne savons pas exactement sur quoi ces observations sont basées, mais apparemment ces femmes correspondaient à l'image d'une personne typiquement française. Nous pouvons nous demander d'où vient cette image, car elle est assez spécifique. Il y n'avait que ses patronnes à qui il a été accordé une telle description. Alors il est difficile de dire si ces comportements sont liés à une certaine région ou s'ils sont plutôt uniques dans ce cas. Par contre, nous avons remarqué que ces deux participants ont dit que la distance avec leur employeur était la plus grande par rapport à celle rencontrée par les autres participants. Cela pourrait être lié à la culture de travail parisienne, mais cela reste une supposition.

Contrairement aux dimensions culturelles de Hofstede et al., la description de la culture de travail française et néerlandaise par Philippe d'Iribarne se voit parfois confirmée. Il y avait certains participants qui se trouvaient assez dépendants de leur patron et qui ont indiqué qu'ils avaient préféré avoir plus de liberté au travail.

8. Parfois on avait besoin d'une certaine clé, mais cette clé n'était pas mise à notre disposition. Du coup, on devait chaque fois demander pour l'avoir [...] il avait une expression sur son visage montrant qu'il était mécontent. (P1)

9. Pour certaines choses, tu devais avoir permission [...] Les employés français demandent par exemple s'ils ont le droit de déplacer une chaise dans le restaurant. (P9)

10. On devait avoir la permission pour les trucs qu'on était en train de faire. Parfois mes collègues français m'ont demandé : « est-ce que tu as la permission pour ça ? ». [...] J'aurais aimé être capable d'entreprendre plus de choses moi-même. (P11)

3.2 L'émotion

Ce qui nous a frappés est la façon dont les employeurs se sont exprimés envers leurs employés lorsqu'il était question d'un malentendu ou d'un conflit. 6 de nos 11 participants ont indiqué que leur patron s'est fâché au moins une fois, quand un événement ne se déroulait pas selon ses souhaits. Les collègues du patron marseillais parlent tous les trois d'une telle situation :

11. Mon patron m'a expliqué comment fonctionnait le tuyau d'arrosage [...] Enfin, la façon dont je l'ai utilisé n'était pas la bonne. Mon patron s'est fâché, car je ne l'avais pas bien compris. (P1)

12. Il y avait une fois que j'ai dormi trop longtemps [...] Il était devant ma porte assez fâché [...] Il m'a dit « tu peux pas faire ça » et « si ça arrive encore une fois, tu peux retourner aux Pays-Bas ». (P3)

13. Je devais demander pour avoir une certaine clé. Comme il était en train de parler avec quelqu'un, ce n'était pas accepté de demander quelque chose, alors qu'il savait que j'avais besoin de lui. J'avais l'impression qu'il a continué à parler exprès, pour que je sache qui était le patron. (P6)

Malgré ces incidents, les participants 1 et 5 étaient satisfaits après leurs expériences de travail. Les conflits qui ont été évoqués entre eux et leur patron n'ont pas rendu leurs expériences négatives. Sauf pour la participante 6 qui a indiqué avoir eu du mal avec l'interaction entre elle et son patron. Le patron marseillais n'était pas le seul à montrer son mécontentement. Le dixième participant, ayant travaillé dans sept régions différentes, a dit que quelques-uns de ses patrons étaient également en colère de temps en temps.

14. Ils se concentrent vraiment sur leurs principes et lorsque quelque chose ne se passe pas comme ils veulent, ils deviennent très fâchés. [...] Cela est une tendance récurrente. (P10)

Et aussi les patrons ardéchois ont montré leurs émotions :

15. Lorsqu'ils ont découvert qu'on n'avait pas résolu le problème comme ils le voulaient, ils sont devenus fâchés. (P11)

3.3 La communication et le feedback

Selon la recherche d'Iribarne, les entreprises néerlandaises travaillent selon un mode de consensus. C'est-à-dire que les membres de différentes couches se parlent et se consultent. Quant à la communication en France, nous avons trouvé des résultats variés. D'un côté, il y avait des participants qui ont reçu beaucoup de feedback sur leur travail et accomplissements. D'un autre côté, il y avait des patrons qui n'ont donné guère de feedback ou du feedback négatif en communiquant d'une manière indirecte. Enfin, ce dernier groupe comprend la majorité des personnes, il s'agit de 7 de nos 11 participants. Voilà quelques exemples :

16. La communication n'était pas toujours super. Ils n'étaient pas trop clairs à propos de leurs attentes. [...] Quand ils disaient quelque chose, c'était négatif la plupart du temps. Par conséquent, nous avons l'impression que tout ce que nous avons fait était mal. (P2)

17. Quand quelque chose s'est bien passé, on ne l'entendait presque pas, ou en tout cas très, très peu. (P6)

18. La communication était très mauvaise, très limitée. [...] Lorsque j'étais retourné aux Pays-Bas, elle m'a envoyé un message en disant : « nous aimerions travailler avec toi encore une fois l'année prochaine », tandis qu'elle m'a peut-être dit deux fois 'bonjour' pendant tout l'été. (P10)

Il semble que les employeurs français ont moins l'habitude de communiquer que ne l'ont les Néerlandais. Pour certains employés, à la fin de leur expérience, il était assez surprenant d'entendre qu'ils avaient bien travaillé. Il apparaît qu'en France, si l'employeur est content, on n'entend pas grand-chose, tandis qu'aux Pays-Bas cela n'est pas un bon signe. Cela pourrait être une source potentielle pour des malentendus, mais souvent les participants étaient déjà

conscients du fait que la façon de communiquer n'était pas la même dans les deux pays. De plus, certains patrons ont montré d'une manière indirecte leur reconnaissance.

19. Je savais qu'ils avaient la confiance en moi. [...] je l'ai remarqué d'une façon indirecte, parce qu'ils m'ont souvent offert une bière à la fin de la journée. (P10)

20. Avant de partir, j'avais entendu dire que les patrons ne font pas souvent des compliments. Du coup, j'avais l'impression que tout s'est bien passé. (P1)

3.4 Le conservatisme

Hofstede et al. ont constaté que les Français n'aiment pas trop les insécurités dans leur société et par conséquent seraient plutôt réticents envers des changements. Nous avons reconnu ce conservatisme dans le comportement des patrons de nos participants.

21. On devait faire le programme d'animation d'une certaine façon. Cette femme avait vraiment peur des changements. [...] Aux Pays-Bas, on est beaucoup plus progressif. Notamment la génération plus âgée est conservatrice. (P10)

22. Les Néerlandais veulent toujours résoudre un problème. Les Français pensent plutôt comme : « si ça marche de cette façon, pourquoi en changer ? » [...] J'ai remarqué que mes collègues français préféreraient travailler de la même façon chaque semaine. (P11)

Il y a également un lien entre la hiérarchie et le conservatisme. La plupart du temps, les patrons autoritaires qui travaillaient selon des règles et des directives strictes, ont réagi d'une façon réservée quand un de leurs employés proposait quelque chose de nouveau.

23. Souvent la première réponse était 'non', puis après quand ils avaient réfléchi, c'était bien. La réaction initiale était : « bah non, c'est pas du tout possible » ou « non, c'est beaucoup trop compliqué ça ». (P2)

24. Si on avait une nouvelle idée en tête, quelque chose de différent, on devait toujours tourner autour du pot. En fait, c'est toujours comme ça en France [...] il faut gagner une chance pour montrer que ça marche. [...] C'est vraiment la nature des Français, regarde par exemple leur comportement à faire la grève. (P9)

Quelques participants ont remarqué qu'au fil du temps, les patrons commençaient à faire plus confiance à leurs employés. Ce qui confirmerait l'idée que les Français prennent un peu de temps à s'habituer à une nouvelle situation.

25. La deuxième année je pouvais faire plus de suggestions [...] Plus mon patron me connaissait, plus il m'a fait confiance. (P6)

3.5 Une relation informelle versus formelle

Nous avons constaté que la relation entre les participants et leurs employeurs était souvent marquée par une hiérarchie stricte. Cependant, 6 de nos 11 participants ont également indiqué que leur patron s'est comporté d'une manière familière ou même amicale avec eux. Ce comportement pourrait être lié à la taille du camping, plus un camping (ou hôtel) était grand, plus le contact était formel. Cependant, cela est une supposition, car il n'y avait que deux participants qui ont travaillé dans des campings qualifiés de petits. Nous pourrions dire que ce comportement est une caractéristique d'un leader « humaine », selon les critiques de *The Globe researchers*, car ce genre de leader porte un intérêt à ses employés et il est concerné par leur bien-être. En fait, ce style obtient normalement un score plus élevé aux Pays-Bas, mais il apparaît que certains patrons français travaillent également de cette façon.

26. Il y avait une ambiance très agréable. Il a toujours réagi avec enthousiasme. Il était toujours intéressé et il a fait beaucoup de blagues, comme moi-même. (P3)

27. Le contact entre nous était très amical. Ça sonne un peu bizarre peut-être, car je sais que la relation entre patron et employé est beaucoup plus stricte normalement. En fait, dans le passé, il avait déjà travaillé avec des Néerlandais. Par conséquent, il avait appris que nous ne sommes pas comme ça. Il s'est développé une bonne relation entre nous. (P4)

28. Ils étaient très sympas, très bien pour leurs employés. [...] Ils étaient très amicaux avec nous et toujours très intéressés. (P5)

Ces réponses restent très personnelles bien sûr, la façon dont les personnes interagissent les unes avec les autres est toujours différente. Il est par exemple intéressant de comparer les descriptions des participants numéro 3 (ci-dessus) et numéro 6 (ci-dessous). Quand nous avons demandé de décrire le contact entre elle et son employeur, elle a répondu :

29. La première année, je l'ai trouvé désagréable. Je ne parlais pas bien le français et mon patron était vraiment imposant. Il n'avait pas l'air gentil. [...] Je ne l'ai pas approché pour faire un brin de causerie. (P6)

Nous ne pouvons pas constater que par essence les Néerlandais préfèrent avoir une ambiance informelle au travail. Environ la moitié de nos participants (6 personnes) ont indiqué qu'ils aimeraient avoir des contacts informels avec leur employeur. Ces personnes ont également souvent répondu à la question numéro 12 que s'ils avaient pu changer quelque chose, ils auraient aimé plus de contact personnel avec leur patron.

3.6 Liberté et initiatives

Philippe d'Iribarne a décrit comment les supérieurs de l'usine néerlandaise et française se sont comportés envers leurs subordonnées. Comme nous l'avons déjà constaté, il s'agit en effet souvent d'une hiérarchie stricte et les patrons ont régulièrement délégué des tâches à leurs employés. Néanmoins, contrairement à ce que nous avons trouvé dans la littérature, un petit nombre de nos participants ont indiqué aussi qu'ils disposaient d'une grande liberté pendant leur expérience de travail. Certains animateurs avaient la liberté de créer un planning eux-mêmes ou par exemple d'inventer des activités. Malgré le fait que ces réponses étaient assez rares, nous voulons mentionner ce point pour montrer la diversité des réponses.

30. Je pouvais prendre des décisions moi-même [...] C'était à nous de résoudre des problèmes et de créer le planning de la semaine. (P7)

31. Nous avons beaucoup de liberté. [...] Nous pouvions faire des propositions, quant à l'animation, nous pouvions décider à peu près tout nous-mêmes. (P5)

Selon la recherche de *The Globe researchers*, les managers en France comme aux Pays-Bas valorisent le leadership « participative », c'est-à-dire qu'ils soutiennent leurs employés à participer lorsqu'on prend une décision. Nous pouvons constater que ce style n'était pas très fréquemment utilisé par les patrons de nos participants. Enfin, les participants néerlandais ont donné des réponses très variées quant à la description de leur manager idéal. Suite à cette recherche, nous ne pouvons pas dire que nos participants ont une préférence exacte pour un certain style de leadership.

En bref, nous avons vu que la hiérarchie est en effet importante dans l'espace de travail en France. Tous les participants, sauf un, ont confirmé que leur patron était une figure autoritaire et stricte. De temps en temps, les supérieurs se sont exprimés d'une façon négative, et souvent les participants n'ont pas reçu beaucoup de feedback. Par contre, certains participants avaient beaucoup de liberté au travail, ils pouvaient prendre leurs propres décisions sans avoir la permission de leur supérieur. Enfin, nous avons remarqué quelques points récurrents que nous allons souligner dans la partie de la conclusion.

4. Discussion

Dans ce chapitre, nous présenterons les limites qui pourraient avoir eu une influence sur les résultats de notre étude. Puis, nous allons montrer la validité de notre recherche en répondant à notre question principale. Enfin, nous proposerons des ouvertures pour des recherches futures.

En interviewant des saisonniers néerlandais, nous avons essayé d'analyser la relation existant entre employeur et employé en France. Nous avons choisi ce groupe spécifique, car de cette manière, il s'agissait d'un groupe homogène et par conséquent nous pouvions mieux comparer les résultats. Cependant, il y avait certaines limites et désavantages à propos de notre choix du groupe. Premièrement, nos participants étaient encore relativement jeunes quand ils ont eu leur expérience à l'étranger. L'âge pourrait avoir eu une influence sur leur perception du travail et de leur patron. Pour certains d'entre eux, il était par exemple difficile de comparer leur patron français aux patrons néerlandais, car ils n'avaient tout simplement pas beaucoup d'expérience. De plus, quelques participants ont dit qu'à cause de leur âge, ils agissaient parfois de façon hésitante. Enfin, ils auraient probablement réagi d'une autre façon dans certaines situations. Il est également possible qu'on soit encore plus sensible aux figures autoritaires quand on est encore jeune. Quelques participants ont dit qu'ils ont trouvé moins difficile d'approcher leur supérieur lorsqu'ils étaient plus âgés : « Petit à petit, c'était plus facile d'entrer en contact avec eux [...], car j'étais plus âgé » (P10).

Deuxièmement, il est possible que la personnalité du participant et du patron jouent également un rôle quant à la perception de ce supérieur. Par conséquent, il est difficile de constater si une personne est autoritaire à cause de sa culture ou de sa nature. Un participant a dit par exemple : « Il existe une différence hiérarchique. J'avais l'impression qu'il y avait moins

de concessions [...] Par contre, je ne sais pas si cela est dû au fait qu'il était français ou si sa personnalité était comme ça. » (P6). D'ailleurs, une personne qui est très sensible aux autorités pourrait percevoir son supérieur comme étant plus stricte qu'une personne qui supporte bien d'avoir quelqu'un en-dessus d'elle.

Ensuite, certains de nos participants ont dit qu'ils étaient déjà préparé d'une certaine façon avant de partir. 6 de nos 11 participants ont travaillé en France par la voie d'un bureau de recrutement néerlandais. Ce bureau fonctionne comme agence d'intérim entre, d'une part les animateurs néerlandais, et d'autre part les campings français. Avant de partir en France, les animateurs participent à une sorte d'entraînement pendant lequel ils reçoivent des informations sur la culture de travail en France. Par conséquent, les participants avaient certaines attentes concernant leurs employeurs. Nous pouvons nous demander si les participants auraient remarqué les mêmes différences s'ils n'avaient pas eu cet entraînement.

Enfin, nous nous demandons quel est le rôle de la langue. Plus de la moitié de nos participants (6 personnes), ont indiqué que de temps en temps il y avait des malentendus entre eux et leur supérieur, à cause de la langue. Aucun de nos participants ne savait parler couramment le français avant leur expérience de travail, ce qui peut avoir beaucoup d'influence sur la communication. Dans la plupart des cas, les malentendus étaient facilement reconnus et résolus. Cependant, une personne a dit avoir l'impression qu'il était question de discrimination dans son camping : « J'avais le sentiment que les employés français plaisaient mieux à mon patron que mes collègues néerlandais et moi, cela pourrait être lié à la langue. Je sentais qu'il y avait une sorte de discrimination. Le contact entre mon employeur et les Français était plus facile et plus amical [...] Il s'intéressait moins à moi, comme personne » (P6). En bref, selon cette participante, il était désavantageux de ne pas être une Française. Il faut se rendre compte que cette observation est unique dans son cas. De plus, ses collègues (numéros 1 et 3) n'ont pas parlé d'une telle discrimination, par conséquent il est difficile d'évaluer cette remarque.

Conclusion

Le but de notre recherche était de découvrir comment les saisonniers néerlandais perçoivent la relation entre employeur et employé en France. Nous avons fait, avec 11 personnes, des interviews, pendant lesquelles nous avons parlé de leurs expériences de travail.

Tout d'abord, nous avons présenté la littérature actuelle à propos du management à la néerlandaise et du management à la française. Selon les auteurs Bolman & Deal, il existe 6 styles de leadership, dont chacun est soit préféré soit déprécié par les managers de certains pays. En analysant les interviews, nous avons découvert quels styles étaient appliqués par les employeurs français. Premièrement, nous avons reconnu dans le comportement de relativement beaucoup d'employeurs le style « autonomous ». C'est-à-dire que le manager est indépendant, individualiste et au centre de l'entreprise. Les participants ont souvent indiqué qu'ils sentaient que leurs patrons occupaient une position située au-dessus d'eux et de leurs collègues. De plus, le comportement des patrons était fréquemment décrit comme 'autoritaire'. Il est intéressant de noter que selon la recherche de *The Globe researchers*, ce style n'était pas valorisé ni par les Français, ni par les Néerlandais. Deuxièmement, le style « participative », valorisé par les Néerlandais comme par les Français, était parfois employé par les patrons. Quelques-uns de nos participants ont notamment obtenu beaucoup de liberté et avaient l'occasion de prendre des initiatives. Dernièrement, il est clair que le style « humane » est très apprécié par les Néerlandais. Un grand nombre de nos participants ont indiqué qu'ils aimeraient avoir un employeur qui est concerné par le bien-être de ses employés. Ils seraient aussi contents d'être encouragés et stimulés par leur employeur.

Ensuite, nous avons mentionné les dimensions culturelles présentées par Hofstede et al. La façon dont une société diffuse les devoirs et pouvoirs parmi ses citoyens n'est pas la même en France qu'aux Pays-Bas, ce qui influence également la culture de travail. La hiérarchie est un aspect très important pour notre recherche, car cette notion définit la relation entre employeur et employé dans une entreprise, dans notre cas les campings français. Selon la littérature, la distance entre les différentes couches hiérarchiques au travail est plus grande en France qu'aux Pays-Bas. Nous pouvons le confirmer grâce à notre recherche. La plupart de nos participants ont senti une véritable distance entre eux et leur patron. Ils ont trouvé qu'il était moins question d'égalité en France qu'aux Pays-Bas, car le patron avait par exemple établi des règles et

directives strictes auxquelles les employés devaient obéir. Néanmoins, presque tous les participants ont dit qu'ils étaient très contents de leurs expériences. Cela pourrait être dû au fait que les expériences étaient très courtes, 2 à 5 mois, ou à une bonne préparation avant de partir en France. En outre, nous avons reconnu une sorte de conservatisme dans le comportement des employeurs français. Hofstede et al. ont également créé la dimension de *Uncertainty Avoidance*, ce qui implique que les Français seraient plutôt précaires et prudents face aux changements. Les participants avaient souvent l'impression qu'ils ne pouvaient pas facilement faire des propositions et que leurs patrons avaient besoin d'un peu plus de temps pour s'habituer à eux. Par contre, il est de nouveau possible que le temps de travail joue un rôle ici. Chaque été, les patrons accueillent de nouveaux employés, alors qu'ils sont très occupés pendant la haute saison. Il se peut qu'ils n'investissent pas beaucoup de temps à mieux connaître leurs employés faute de temps.

Enfin, il était pertinent de référer à la théorie du sociologue Philippe d'Iribarne pour notre recherche. Son étude à propos de la culture de travail en France et aux Pays-Bas est en lien avec les données que nous avons rassemblées. La manière dont les supérieurs interagissent avec leurs subordonnés dans les usines observées par d'Iribarne est très comparable à la situation présente dans les campings français. Il s'agissait d'un environnement de travail dans lequel le patron déléguait des tâches à ses animateurs sans beaucoup de concession ou de concertation. Il y avait des participants qui ont indiqué ne pas avoir non plus régulièrement reçu de feedback ni de compliments. Par contre, cette caractéristique n'était pas omniprésente pendant notre recherche. Nous avons également parlé avec des gens qui ont vraiment eu de la liberté, des compliments et du feedback. Nous ne pouvons pas dire que cette façon de travailler est par définition la règle partout en France. Enfin, chaque patron est différent tout comme ses employés.

Revenons sur la question principale que nous avons posée au début de cette étude :

Comment la relation entre employeur et employé est-elle perçue par les saisonniers néerlandais, dans différentes régions de France ?

Nous pouvons constater que chaque relation entre nos participants et leurs employeurs était différente. Il n'y avait pas d'employeurs qui se sont comportés exactement de la même manière. Cependant, nous avons découvert quelques tendances à l'égard de leur façon de travailler, comme nous l'avons mentionné ci-dessus. Les personnes qui avaient de l'expérience en France

ainsi qu'aux Pays-Bas, ont dit que dans ce dernier pays, ils sentaient moins une distance hiérarchique au travail. Quant aux différentes régions, la distance entre employeur et employé apparaît être la plus grande dans la région parisienne, si tant est que ce soit un phénomène géographique. Malgré les différences entre les rapports hiérarchiques, les participants parlaient en général d'une très bonne expérience. Enfin, nous pouvons apprécier la culture de l'autre, comme un de nos participants l'a dit « Je ne voudrais pas changer quelque chose, car j'aime bien le fait qu'il y ait des différences » (P3).

Pistes pour des recherches futures

Il serait intéressant de développer notre recherche dans l'avenir, pour que nous puissions concrétiser les différences entre la France et les Pays-Bas quant à la relation entre employeur et employé.

Tout d'abord, nous aimerions faire des interviews avec des personnes ayant travaillé dans des campings français mais aussi dans des campings néerlandais, sous la direction d'un patron néerlandais. Ces personnes pourraient mieux comparer les deux situations de travail. Certains participants ont trouvé difficile de faire une comparaison entre les employeurs français et néerlandais, car chaque genre de travail est différent.

D'ailleurs, il n'est pas sans intérêt de relever ici que les campings ne sont qu'un type d'environnement de travail. Il serait intéressant de faire des interviews avec des personnes qui travaillent dans d'autres domaines. Il est possible que la culture de travail dans les campings soit assez spécifique et peu semblable à d'autres environnements de travail. De plus, comme nous l'avons déjà constaté, les participants étaient encore très jeunes lorsqu'ils ont travaillé en France. Dans une recherche future, il serait également pertinent de voir comment les personnes ayant une carrière plus longue perçoivent le rapport entre employeur et employé.

Dans ce travail, nous n'avons analysé cette relation que d'un côté, notamment celui de l'employé. Néanmoins, il importe de signaler qu'il faudrait aussi prendre en considération le côté de l'employeur. Il serait intéressant de voir si les employeurs français ressentent également des différences culturelles. De cette façon, nous pourrions aider d'une part les employés et d'autre part les employeurs à mieux se comprendre.

Bibliographie

- Baarda, Ben, et al. *Basisboek Kwalitatief Onderzoek*. Houten: Noordhoff Uitgevers, 2013.
- Bolman, Lee G, et Terrence E Deal. *Reframing organizations* . San Francisco: Jossey-Bass, 2013.
- Bovens, Mark, Paul 't Hart, Mark van Twist, Caspar van den Berg, Martijn van der Steen, et Lars Tummers. *Openbaar bestuur : beleid, organisatie en politiek*. Alphen aan den Rijn: Wolters Kluwer, 2017.
- Cislaru, Georgeta, Chantal Claudel, et Monica Vlad. *L'écrit universitaire en pratique*. Louvain-la-Neuve: De Boeck Supérieur, 2017.
- d'Iribarne, Philippe. *La logique de l'honneur : Gestion des entreprises et traditions nationales*. Paris: Seuil, 1989.
- Hofstede, Geert, Gert Jan Hofstede, et Michael Minkov. *Cultures and Organizations : Software of the mind*. New York: The McGraw-Hill Companies, 2010.
- Intérieur du gouvernement* . 19 septembre 2016.
<https://www.interieur.gouv.fr/Archives/Archives-des-actualites/2016-Actualites/Les-noms-des-nouvelles-regions-sont-actes>. (consulté le 26 juin, 2019)
- Institut National de la Statistique et des études Économiques*. 2015.
<https://www.insee.fr/fr/statistiques/> (consulté le 7 juin, 2019).
- Kist, Reinier. «Nederlanders zijn te lomp en te direct. Hoe ben jij op zakenreis?» *NRC*, 2 février 2015 (consulté le 2 juin, 2019)
- Marshall, Catherine, et Gretchen Rossman. *Designing Qualitative Research*. Londre: SAGE, 2011.
- Maxwell, Joseph A. «Designing a qualitative study.» *The SAGE handbook of applied social research methods* , 2008: 214-253.
- Scheepers, Peer, et Hilde Tobi. *Onderzoeksmethoden*. Amsterdam: Boom, 2016.
- The Globe Project*. s.d. <https://globeproject.com/> (consulté le 9 mai, 2019).
- Vermaas, Peter. «Fransen lijden onder hiërarchie.» *NRC.next*, 16 février 2016 (consulté le 20 avril, 2019).

Annexes 1

L'interview

Beste X, hartelijk bedankt voor je deelname aan dit onderzoek. Het interview zal ongeveer 45 minuten duren. Je deelname is volledig anoniem, bovendien zullen de resultaten slechts gebruikt worden voor dit specifieke onderzoek.

Mijn naam is Ciska Ruesink, ik ben derdejaars studente Franse taal en cultuur te Utrecht en voor mijn scriptieonderzoek ben ik geïnteresseerd in de relatie tussen werkgever en werknemer in Frankrijk. Gezien jij werkzaam bent geweest in dit desbetreffende land, zou ik je graag een aantal vragen willen stellen over jouw persoonlijke ervaringen.

- 1. Ten eerste, wat is je leeftijd?**
- 2. Wat is je werkervaring in Frankrijk en in Nederland?**
- 3. Wie was je werkgever in Frankrijk? Was hij of zij bijvoorbeeld Frans of van een andere nationaliteit, eigenaar van de camping of niet, leeftijd etc.**
- 4. Zou je een omschrijving kunnen geven van de camping waarop je hebt gewerkt? Denk aan grootte, omgeving, campinggasten etc.**
- 5. Wat waren de werkzaamheden die jij deed op de camping?**
- 6. Hoeveel contact had je met je werkgever?**
- 7. Hoe was het contact met je werkgever en hoe zou jij deze het beste omschrijven?**
- 8. Vond je het makkelijk of moeilijk om je werkgever te benaderen wanneer dit nodig was?**
- 9. Had je het gevoel dat je werkgever jou betrok bij het vormgeven van jouw werkzaamheden en / of kon je zelfstandig beslissingen nemen?**
- 10. Heb je weleens misverstanden ervaren tussen jou en je werkgever? Zo ja, kun je een voorbeeld noemen?**
- 11. Had je het gevoel dat je werkgever vertrouwen in je had? Waaruit bleek dit?**
- 12. Stel dat je iets kon veranderen aan het contact tussen jou en je werkgever, wat zou dit zijn?**
- 13. Zijn er volgens jou verschillen tussen een Franse werkgever en een Nederlandse werkgever?**
- 14. Hoe zou jij jouw ideale werkgever omschrijven?**

Annexes 2

Les transcriptions

Interview 1

Beste X, hartelijk bedankt voor je deelname aan dit onderzoek. Het interview zal ongeveer 45 minuten duren. Je deelname is volledig anoniem, bovendien zullen de resultaten slechts gebruikt worden voor dit specifieke onderzoek.

Mijn naam is Ciska Ruesink, ik ben derdejaars studente Franse taal en cultuur te Utrecht en voor mijn scriptieonderzoek ben ik geïnteresseerd in de relatie tussen werkgever en werknemer in Frankrijk. Gezien jij werkzaam bent geweest in dit desbetreffende land, zou ik je graag een aantal vragen willen stellen over jouw persoonlijke ervaringen.

1. Ten eerste, wat is je leeftijd?

Ik ben nu 20 jaar oud, toen ik in Frankrijk werkte was ik 18 jaar oud.

2. Wat is je werkervaring in Frankrijk en in Nederland?

Ik heb een maandje horecawerk gedaan. Ik heb dan voor Frankrijk twee maanden dus op de camping gestaan. Ik heb een aantal maanden post bezorgd, even denken wat nog meer.. Op dit moment ben ik ingeschreven bij twee bijles-organisaties. Ik loop ook rond op een school, dus als er soms docenten niet zijn dan ben ik een invaller.

En dat is allemaal in Nederland neem ik aan?

Ja, dat is allemaal in Nederland.

3. Wie was je werkgever in Frankrijk? Was hij of zij bijvoorbeeld Frans of van een andere nationaliteit, eigenaar van de camping of niet, leeftijd etc.

Ja, de organisatie waar ik voor werkte was Team4Animation. De campingbaas heette Philippe, ik denk dat hij ongeveer 50 of 60 was. Iets in die richting. Ik geloof dat hij uit Marseille kwam. En hij was eigenaar van de camping.

4. Zou je een omschrijving kunnen geven van de camping waarop je hebt gewerkt? Denk aan grootte, omgeving, campinggasten etc.

Ik geloof dat er ongeveer 220 staanplaatsen waren. De camping was meestal voor de helft gevuld met Nederlanders en voor de andere helft met Fransen, iets meer Nederlanders gok ik. Ja, zo was het ook ongeveer verdeeld over het aantal kinderen. Er waren ook wel een aantal andere buitenlandse gezinnen, maar dat was niet zo heel veel. Soms wel wat Duitsers, of wat Zwitserse mensen. Een aantal Engelsen, heel weinig van gezien, maar voornamelijk Nederlands en Frans. Ja, de camping lag natuurlijk in de Ardèche. Dicht bij de Pont d'Arc, een bekende trekpleister.

5. Wat waren de werkzaamheden die jij deed op de camping?

Ja, voornamelijk de activiteiten organiseren en kinderen entertainen. Dus dat hield in onder anderen de miniclub, minidisco, aqua gym organiseren, voetbaltoernooien organiseren, volleybal, boogschieten, jeu de boules. Ja, en tussendoor een beetje op de

camping rondlopen, mensen aanspreken, met campinggasten praten. Gewoon een beetje gezellig doen met de kinderen eigenlijk.

En weet je nog hoeveel uur je ongeveer werkte per week?

Ik denk dat het officieel, ja ongeveer 30 uur geweest was. Er waren wel veel externe activiteiten waarbij we aanwezig moesten zijn. We moesten vaak ons gezicht laten zien en zo. Maar de tijd dat we echt bezig waren was zo'n 30 uur denk ik.

6. Hoeveel contact had je met je werkgever?

In eerste instantie aardig wat meer. Hij kwam een paar keer vragen hoe het ging, hoe we het vonden, of er vragen waren en of het wel of niet goed ging. Naderhand steeds wat minder, dan spraken we hem vooral 's avonds bij de activiteiten waar iedereen aanwezig moest zijn. Dat was het vooral wel, hij kwam soms langs om te kijken of de activiteiten goed gingen. 's Ochtendsvroeg kwam je hem altijd wel tegen eigenlijk, dus dan wenste je hem een fijne dag en ging je daarna aan de slag.

7. Hoe was het contact met je werkgever en hoe zou jij deze het beste omschrijven?

Ik heb het wel als prettig ervaren. Ik heb meegemaakt dat hij wel streng is geweest naar andere werknemers, maar dat was meer omdat hij strikte regels had opgelegd over hoe hij de camping wilde runnen. En ik heb het gevoel dat als je je aan deze regels hield dat hij wel een prettige werkgever was. Ja, hij straalde wel autoriteit uit, door z'n lichaamstaal vooral. Hij sprak altijd mensen duidelijk aan. Hij had altijd een bepaald idee van hoe iets moest gebeuren, op die manier. Maar ik heb geen onprettige ervaring gehad.

Heb je misschien voorbeelden van de regels die je noemde?

Ja, op tijd aan het werk beginnen sowieso. Eén van mijn collega's had zich bijvoorbeeld verslapen. Dat is wel tot twee keer toe gebeurd. Hij werd hier toen aardig boos om. En een andere keer kregen we indirect te horen van zijn neefje, want die werkte ook op de camping, dat we eigenlijk op bepaalde momenten meer aanwezig moesten zijn.

Maar dat heb je dus niet van de baas zelf te horen gekregen?

Nee, precies. Maar we kregen dus wel op deze manier de indruk dat hij wilde dat we meer ons best deden. Maar dat kregen we van zijn neefje te horen.

8. Vond je het makkelijk of moeilijk om je werkgever te benaderen wanneer dit nodig was?

Ja, dat verschilde een beetje per ding zeg maar. Als je hem echt nodig had, dan moest je hem gewoon benaderen zeg maar. Dan moest je gewoon vragen van, mag ik dit gebruiken of kan ik dit nu gaan doen. Soms moesten we dingen opruimen en hadden we een sleutel nodig, maar die sleutel was niet aan ons tot beschikking gesteld. Dus we moesten elke keer opnieuw vragen of we die sleutel konden gebruiken op bepaalde momenten. En ja, dan kreeg hij zo'n uitdrukking op zijn gezicht waaraan je kon zien dat hij het eigenlijk niet leuk vond. Vaak was hij namelijk met gasten aan het praten, maar wij waren aan het opruimen dus het moest wel gewoon gedaan worden. Dus dan werd het wel een beetje twijfelachtig, ga ik het nu wel of niet vragen. Want je wilt toch zelf ook dat wij gaan opruimen, dus ja. Op zo'n moment had je het liever niet gevraagd. Maar meestal was hij wel gewoon toegankelijk, kon je op hem afstappen en een vraag stellen. Ik neem aan dat de meeste bazen ook willen dat je op hen afstapt en vraagt of je

iets moet doen, in plaats van dat je iets doet op basis van je eigen instinct. Ze willen gewoon dat je graag doet wat zij verwachten.

9. Had je het gevoel dat je werkgever jou betrok bij het vormgeven van jouw werkzaamheden en / of kon je zelfstandig beslissingen nemen?

Ja en nee. Voor de meeste activiteiten moesten we strikte richtlijnen aanhouden. Hoe het werd georganiseerd en gedaan was al heel gestructureerd, daar konden we verder niks aan veranderen. Bij de miniclub kon je wel zelf je inbreng doen, dat werd ook elk jaar door andere mensen gedaan met andere ideeën. Daar had je dus wel inbreng in. Soms werd er wel gevraagd of je een idee had voor een avond, er waren bijvoorbeeld speciale avonden waar je wel initiatief mocht nemen. Zoals een lampionnenoptocht, schatzoeken, daar mochten we puzzelelementen aan toevoegen. Dus de dingen die niet dagelijks georganiseerd werden. De rest van de activiteiten was wel routinewerk, we hadden wekelijks hetzelfde programma. Dat rooster hielden we ons gewoon aan, zeg maar. Of ik zelfstandig beslissingen kon nemen lag heel erg aan de situatie. Bij een activiteit bijvoorbeeld moesten er soms nieuwe spullen komen, dat kan je op zich wel voorleggen, maar uiteindelijk niet zelf beslissen. Dingen zoals wat gaan we doen vandaag, dat kun je op zich zelf beslissen, maar dat is ook niet echt bijzonder of zo.

10. Heb je weleens misverstanden ervaren tussen jou en je werkgever? Zo ja, kun je een voorbeeld noemen?

Ja, misverstanden kwamen weleens voor, maar dat was eerder vanwege de taalbarrière. Dus vooral aan het begin, omdat mijn Frans nog niet op het niveau was van wat het uiteindelijk geworden is. Een voorbeeld hiervan is dat 's ochtends altijd het zwembad schoongemaakt moest worden. Dat was een half uur voor de opening. Er werd mij toen uitgelegd hoe de tuinslang moest worden opgerold. Uiteindelijk was de manier waarop ik dat deed niet helemaal de bedoeling. Daar werd mijn baas in eerste instantie boos over, omdat ik niet begreep wat hij bedoelde. Maar het was dus vooral de taalbarrière die daar aan te grondslag lag.

Oké, je zegt hij werd hier boos over. Kun je dit omschrijven? Hoe merkte je dit?

Ja, ik merkte dit aan zijn lichaamstaal vooral. Die taalbarrière maakte het dus wel lastig om hem echt te verstaan. Ik voelde gewoon aan dat hij boos was, dat merkte ik wel aan zijn lichaamstaal. Een andere keer was ik toezicht aan het houden bij het zwembad, maar werd ik op een gegeven moment een beetje laks. Toen ging ik weleens wat drinken halen, maar dat was niet helemaal de bedoeling. Dat soort dingen. Op dat soort momenten werd hij weleens boos.

Als je dan zoiets deed wat niet helemaal de bedoeling was, hoe werd daar dan op gereageerd?

Nou in dit geval was het niet mijn baas die er wat van zei, maar was het zijn zoon die er wat over zei. Eigenlijk vond ik dat ze vaak niet direct op me reageerden, het waren meer insinuaties. Waardoor je zo 'n gevoel krijgt van 'shit', dit mag niet. Ze zeiden het dus niet vaak direct, maar je voelde wel aan dat het eigenlijk niet mocht.

Dus de zoon van de baas had ook een leidinggevende functie?

Ja, zo zou ik het wel noemen. Hij reed net als de baas over de camping met een fiets. Hij keek hoe de activiteiten in z'n gang werden gezet. Hij had best wel veel zeggenschap vond ik. Ik werd ook wel vaak door hem aangestuurd. Het was echt een familiecamping, door familie gerund bedrijf, dus ik ging er altijd vanuit dat het de

bedoeling was te doen wat hij zei. Zijn neefje stuurde ons soms ook aan, die werkte er ook al jaren. Er was wel echt een scheiding tussen ons. We werden niet anders behandeld of zo, maar hij had wel wat voorrechten die wij niet hadden.

11. Had je het gevoel dat je werkgever vertrouwen in je had? Waaruit bleek dit?

Wat ik van tevoren te horen heb gekregen is dat wanneer er niet over je geklaagd wordt, je het meestal goed doet. Dat hoorde ik van Team4Animation, dat wanneer er niet geklaagd wordt het meestal goed gaat. En dat de campingbazen niet zo snel complimenten zouden geven over je werk. Dus ik had het gevoel dat het redelijk goed ging. En zeker omdat we soms getrakteerd werden op een drankje en werd er even nagepraat over de dag. Aan het einde van de werkvakantie kregen we nog een kaartje en zeiden ze dat ze erg tevreden over ons waren geweest. Maar ja, die zoon kwam dus wel eens langsfietsen. Dat voelde wel een beetje alsof we gecontroleerd werden. Maar dat werd naarmate de vakantie vorderde minder, dus ik kreeg wel het idee dat hij dacht dat ik wist waar ik mee bezig was. Naarmate je dus meer inzicht kreeg in het werk, kwamen ze minder langs en hadden ze meer vertrouwen in me, denk ik.

12. Stel dat je iets kon veranderen aan het contact tussen jou en je werkgever, wat zou dit zijn?

Misschien zou ik een standaard moment in de week of op de dag, waarop je een vraag kunt stellen, inlassen. Dat je weet dat hij beschikbaar is. Maar verder, ik moet zeggen hij was vaak wel ergens te vinden of iemand van zijn familie. In principe vond ik niet dat er veel mis was in de communicatie. Hij was alleen soms iets moelijker bereikbaar. We hadden bijvoorbeeld geen contact via de telefoon o.i.d. Als er echt iets belangrijks was dan konden we bij zijn neefje terecht.

13. Zijn er volgens jou verschillen tussen een Franse werkgever en een Nederlandse werkgever?

Ik vind het een moeilijke vraag om te beantwoorden, want ik heb nooit echt voor een Nederlandse baas gewerkt. Dus ik zou dat verschil niet kunnen uitleggen. Bij mijn huidige werk zou ik niet echt weten wie mijn baas is. Ik word gewoon aangestuurd vanuit zo'n bureau. Ik had toen ik in Frankrijk ging werken ook nog niet echt werkervaring, dus ik kan er niet zo goed onderscheid in maken. Het is wel heel direct wat je moet doen allemaal, we kregen hele directe opdrachten. De baan die ik nu heb, ja je werkt gewoon op je eigen manier zeg maar. In Frankrijk moest het volgens de strikte richtlijnen zijn.

14. Hoe zou jij jouw ideale werkgever omschrijven?

Zeker wel iemand die mij zou controleren op de zaken die ik heb gedaan. Dat er wel een deadline aan mijn werkzaamheden zit. Dat ik weet waar ik naar toe moet werken en niet teveel op mijn vrije loop word gelaten. Ik heb het gevoel dat als je teveel vrijheid krijgt, dan wordt het werk er niet beter van. Maar ik zou dan wel de vrijheid willen hebben om zelf te bepalen hoe ik het doe zeg maar. Maar ik zou zeker wel wat werkdruk willen krijgen.

Interview 2

Beste X, hartelijk bedankt voor je deelname aan dit onderzoek. Het interview zal ongeveer 45 minuten duren. Je deelname is volledig anoniem, bovendien zullen de resultaten slechts gebruikt worden voor dit specifieke onderzoek.

Mijn naam is Ciska Ruesink, ik ben derdejaars studente Franse taal en cultuur te Utrecht en voor mijn scriptieonderzoek ben ik geïnteresseerd in de relatie tussen werkgever en werknemer in Frankrijk. Gezien jij werkzaam bent geweest in dit desbetreffende land, zou ik je graag een aantal vragen willen stellen over jouw persoonlijke ervaringen.

1. Ten eerste, wat is je leeftijd?

Ik ben nu 24 en ik was 18 toen ik in Frankrijk werkte.

2. Wat is je werkervaring in Frankrijk en in Nederland?

In Frankrijk deed ik horecawerk en entertainment op een camping. En in Nederland heb ik heel veel verschillende dingen gedaan, van kranten bezorgen tot heel veel horeca. En ik heb als onderzoeksassistent gewerkt bij een medisch bedrijf. Het loopt dus nogal uiteen.

3. Wie was je werkgever in Frankrijk? Was hij of zij bijvoorbeeld Frans of van een andere nationaliteit, eigenaar van de camping of niet, leeftijd etc.

*Het was een echtpaar, ze kwamen eigenlijk allebei uit een andere werkwereld. Hij was chirurg geweest geloof ik, of in ieder geval iets medisch. Zijn vrouw kwam uit het reguliere bedrijfsleven. Ze zijn toen samen de camping begonnen. Zij was altijd *gestrest* en *heel strikt* en hij was altijd heel gemoedelijk, enthousiast en probeerde altijd zelf te klussen, maar dat ging niet altijd goed. Dus het waren wel interessante werkgevers. Waar ze vandaan kwamen, daar hebben we het eigenlijk nooit over gehad. Ze waren denk ik zo 'n eind 50, begin 60 jaar oud. Ze hadden ook al wat oudere kinderen.*

Werd je vooral aangestuurd door je baas of door je bazin?

Door allebei eigenlijk wel. Het lag er een beetje aan wie in het kantoor zat. Zij ging meer over de voorraden. Ik werkte zelf eigenlijk in een kleine kiosk bij het zwembad, waar vooral de snacks en frituur-achtige dingen verkocht werden. En daar hield ik ook de voorraden bij. Dus als ik dat moest doen dan ging ik vooral naar haar toe, om door te geven wat er nodig was. Maar als er een vriezer stuk was of er was een extra vriezer nodig, dan ging ik naar hem toe. Dat was meer zijn terrein. Hij wist waar alles stond en als er iets geregeld moest worden deed hij vaak alle praktische dingen.

4. Zou je een omschrijving kunnen geven van de camping waarop je hebt gewerkt? Denk aan grootte, omgeving, campinggasten etc.

Het was een redelijk grote camping in Zuid-Frankrijk. Het was vooral gericht op het Nederlandse publiek eigenlijk. Dus het was echt een gezinscamping waar mensen ook vaak ieder jaar weer terugkwamen. Dus we hadden best veel vaste gasten, die bekend waren met de eigenaars en de omgeving. Het was een klein dorpje, de grote attracties waren een klimpark, raften en een wekelijkse markt op woensdag. Dat waren eigenlijk de dingen die iedereen deed als je daar op de camping zat. Ze hadden een eigen zwembad, een eigen restaurantje met vaste dagen zoals een pizzadag. Het was echt een

camping waar mensen heengingen om op de camping te zijn. Dus echt heel simpel, je bleef echt de hele dag rondhangen op dat gebied.

5. Wat waren de werkzaamheden die jij deed op de camping?

Ik was in principe aangenomen om bij de springen in “de horeca”. Eigenlijk in het restaurant en eventueel bij het animatieteam wanneer dit nodig was. Maar toen het bleek dat ik ervaring had met frituren, wat eigenlijk oprecht niemand anders daar had, werd ik al heel snel in de kiosk ingezet. Dat was eigenlijk mijn toko. Het was een klein dingetje, je kon er wafels, patat en eigenlijk alle Nederlandse snacks daar krijgen. Op een gegeven moment had ik de fout gemaakt een frikandel speciaal te maken. Eigenlijk stond dit niet op het menu, maar we hadden alles wat we nodig hadden. Toen werd het populair en werd het heel veel verkocht. Het was dus een kleine snackbar naast het zwembad. Af en toe moest ik dus pleisters plakken voor mensen die gevallen waren.

Oké, en hoeveel collega's had je?

Eens even kijken. Er was een schoonmaakster, een kokkin die in vaste dienst was, daar hadden wij dus niet zoveel mee te maken. Die spraken ook alleen maar Frans. Dan was er verder nog een team van jonge mensen zoals ik. Dus mensen die daar kwamen in de zomer om bij te springen. Dat waren er.... Volgens mij waren we met z'n 6en of 7en. Waarvan ik en een collega dus de horeca deden, één andere jongen deed vooral het klimpark die bij de camping hoorde. Eén meisje was hoofd-animatie, daar was nog een ander meisje bij. En nog een andere collega, wat deed hij eigenlijk... die was er... die hielp eigenlijk overal en nergens. Dat was een beetje onze groep. Wij woorden allemaal in een hutje net buiten het campingterrein. De eigenaren hadden een huisje dicht bij de receptie, aan de andere kant van de camping.

6. Hoeveel contact had je met je werkgever?

Iedere dag wel, we aten ook altijd ontbijt samen en avondeten. De rest was een beetje zelf regelen, maar je sprak ze iedere dag. Eigenlijk gewoon in de wandelgang. Aan het begin en aan het einde werd salaris besproken en dat soort dingen. Dat gebeurde met haar, met de vrouw. Zij had meer de administratie in handen. We gaven elkaar geen drie kussen of zo, dat was eigenlijk alleen op het einde. Want we begonnen elke dag erg vroeg en we eindigden best laat. Dus dat was meer, je deed je eigen ding en ging aan het werk. Maar toen we weggingen was het wel [hartelijk afscheid nemen](#).

7. Hoe was het contact met je werkgever en hoe zou jij deze het beste omschrijven?

Ja, met haar was het af en toe wat lastig. [Het leek altijd alsof ze niet echt de controle had en er erg gestrest van werd](#). Dus zij kon altijd wat [kortaf zijn en wat blafferig](#). Hij was heel [vriendelijk, heel enthousiast](#). Hij wilde je altijd wel helpen als je iets nodig had. Maar de [communicatie was niet altijd helemaal top](#). [Ze waren zelf niet altijd duidelijk over wat ze precies verwachtten](#). In mijn geval was het makkelijk, want ik had mijn eigen plek waar ik mijn eigen ding moest doen. Als ik iets nodig had, dan schreef ik dat gewoon op en dan kreeg ik dat. Maar het kon bijvoorbeeld wel gebeuren dat ik op mijn plek aankwam en, in plaats van dat alles netjes in de vriezer lag, zoals afgesproken, alles op het aanrecht lag te ontdoien. Ik had geen idee waar ik de spullen dan kwijt kon, want de vriezer stond vol met allerlei brood. Of dat de eigenaar ineens had besloten één keer per week te leveren in plaats van drie keer. Alles moest dus opgeslagen worden en er was chaos. Dat gebeurde ook weleens. Dus het was niet zo

dat ze me altijd op de hoogte hielden van wat er ging gebeuren. Daar moest je dan maar mee dealen.

Dus soms werd er van tevoren niet afgesproken wat er ging gebeuren?

Nee, nee, dat was ook de eerste keer dat ik Frans ben gaan spreken. Want toen was ik best wel boos. Ja, ik moest mijn spullen ook een hele week gebruiken en als dat niet goed gaat dan kon je die spullen gewoon weggooien. Dan loopt de kiosk niet. Dus toen ben ik naar de baas gegaan en heb ik geëist dat ik ruimte kreeg in de vriezer, maar dat gebeurde toen ook. Dat lukte wel.

Oké, en naar wie ging je toen? Naar je baas of bazin?

Toen ging ik naar de man. Hij ging meer daarover.

Dus dat was vanwege praktische redenen? Of ook nog andere redenen?

Ja, dat kwam ook doordat hij wat positiever was. Ik denk dat als ik naar haar gegaan was het een hele chaotische situatie was geworden. Met hem was het zo van : “oh, ja dat is eigenlijk wel nodig”. Toen zijn we samen een vriezer gaan uitruimen en dingen gaan overplaatsen. Dus hij heeft me toen ook wel geholpen.

8. Vond je het makkelijk of moeilijk om je werkgever te benaderen wanneer dit nodig was?

Ja, met mijn baas was dit dus wel makkelijk, met mijn bazin ging dit wat lastiger. Zeker omdat zij af en toe in haar eigen huis zat. Dan vroeg ik me af of ik wel bij haar kon komen, want het was haar privéruimte. Moet ik dit nu doen of niet? Maar uiteindelijk moest het wel, want er was verder niemand aanwezig. Hij liep meestal rond op het terrein, dus dan ben je wel iets makkelijk aan te spreken.

En in de gevallen dat je wel naar haar toeging om iets te bespreken, hoe verliep dit dan?

Meestal kreeg je eerst een nee, pas nadat ze even had nagedacht ging het toch wel goed. De reactie was dan vaak : “oh, nee dat kan allemaal niet” of “nee, dat is allemaal veel te moeilijk”. Wanneer er iets fout was gegaan met een levering bijvoorbeeld. Maar uiteindelijk was het van : “nou, dan doen we het maar zo”. Dat kostte dus wel iets meer tijd. Bij haar moest je er even aan wennen dat dat de manier was waarop ze zich gedroeg. Dan moest je je even bedenken dat ze eigenlijk niet boos was op jou, maar gewoon even alles op een rijtje moest zetten en dat het dan wel goed was. Eigenlijk waren ze niet over iedereen even tevreden. In het begin was het even uitzoeken of dit op ons allemaal sloeg of meer op één specifiek persoon. Maar na een poosje merkte ik dat ik in ieder geval in de goede zone zat. Na dingen die ze aangaven en wat gesprekken die we hadden gevoerd. En dan durf je ook iets meer. Voor mij was het in het begin ook lastig om in het begin Frans te spreken. Dus in het begin zei ik ook gewoon niet zo heel veel, gewoon omdat ik niet voor gek wilde staan door iets doms te zeggen in het Frans. Maar op een gegeven moment, na het vriezer incident, moest ik wel. En daarna ging het ook gewoon goed.

Je noemde dat je werkgevers niet over iedereen even tevreden waren. Waaruit bleek dit?

Dat bleek uit één van de gesprekken tussendoor over loon. Er was van tevoren een loon afgesproken. Blijkbaar hadden zij zelf in gedachten om de mensen die ‘goed’ werkten een extraatje te geven. Een bonus zeg maar. En in vergelijking tot het totaal bedrag wat we kregen, was deze bonus ook best wel groot. In totaal gezien ging het om best wel veel geld. Maar die werd niet aan iedereen gegeven en niemand was daarvan op de

hoogte. Er was bijvoorbeeld één persoon die vaak op de camping was geweest als gast, maar die zomer gratis op de camping verbleef in ruil voor af en toe wat klusjes doen. Maar daar kreeg hij niet voor betaald, dus hij was ook niet in de veronderstelling dat hij 24/7 paraat moest staan. Terwijl zij dat eigenlijk wel verwachtten. Toen vertelden zij aan mij tijdens een gesprek over loon dat ze hadden bedacht die bonus ook aan hem te geven. Maar daar hebben ze het met hem nooit over gehad, dus hij had zoiets van : “ik heb alleen maar gratis verblijf, dus zoveel ga ik niet voor jullie doen”. Terwijl hij niet op de hoogte was gebracht dat hij geld zou krijgen als hij er meer tijd in stak. Dus als ze daarover zouden hebben gepraat, waren ze waarschijnlijk veel gelukkiger geweest met elkaar als werkgever en werknemer. Maar dat werd dus niet gedaan.

En waarom hebben ze hem dit niet verteld denk je?

Weet ik niet. Ik denk dat ze hadden verwacht dat hij hard zou werken en dat ze hem dan konden verrassen met iets. Dat was denk ik de insteek, maar ja dat is dus niet gelukt. Want deze persoon vond het dus wel erg veel werk voor alleen kosten-en-inwoning. Hij ging dus juist heel erg zijn eigen grens afbakenen, van nu ben ik vrij en nu ga ik werken. Dus dat botste.

9. Had je het gevoel dat je werkgever jou betrok bij het vormgeven van jouw werkzaamheden en / of kon je zelfstandig beslissingen nemen?

Ik was compleet verantwoordelijk voor alles wat er in de kiosk gebeurde. En ik vond dat heerlijk. Eigenlijk had ik het voordeel dat ik in mijn vorige horecabanen hetzelfde deed. Toen werkte ik namelijk ook in een soort kioskje, frituren en dergelijke. Dus ik vond dat eigenlijk alleen maar leuk om te doen. Zij gingen er volledig vanuit dat het goed ging. Ze kregen feedback van de gasten en ik moest bijhouden hoeveel ik precies verkocht. Zodat ze aan de hand daarvan konden inkopen. Dat ging eigenlijk helemaal goed.

Kwam je baas ook wel eens langs om te kijken hoe het ging?

Ja, soms wel. Ze kwamen bijvoorbeeld wel eens kijken of ik goed had schoongemaakt. Daar waren ze wel redelijk op gebrand, met name de vloer. Dat was het voornamelijk. Soms liepen ze wel even langs en vroegen ze : “oh, goh hoe gaat het?” en dan antwoordde ik “ja, prima”. Nou, dat was het dan.

10. Heb je weleens misverstanden ervaren tussen jou en je werkgever? Zo ja, kun je een voorbeeld noemen?

Ja, het was wel eens lastig met lunchtijden. De kiosk had andere openingstijden dan het restaurant, wat er op neer kwam dat ik vaak geen tijd kreeg om te lunchen. In het begin was ik daar nog timide over, toen wist ik nog niet wat ik wel en niet kon zeggen. En zij waren er niet zo sterk in om op te merken dat dit eigenlijk niet kon. Ze hadden er niet bij nagedacht eigenlijk. Ik moest zelf aangeven dat dit niet werkte. Dus dit was in het begin wel even lastig. Maar op een gegeven moment hebben we een gesprek gehad, waarnaar we besloten de openingstijden een half uur te vervroegen, waardoor ik ook pauze kon houden. Maar dat duurde wel even.

11. Had je het gevoel dat je werkgever vertrouwen in je had? Waaruit bleek dit?

Ja, heel erg. Ik mocht alles zelf doen, als ik suggesties deed werden die aangenomen. Eigenlijk hebben ze alles wat ik aangaf, ook qua sauzen en dingen die uit Nederland besteld moesten worden, werden volledig aan mij vertrouwd. Ik ben bijvoorbeeld ook

een paar keer mee geweest met inkopen doen. Zodat ik wel en niet kon beslissen wat ik ging gebruiken. Dus qua zelfstandigheid zat ik daar wel goed.

Je noemde dat je werkgevers niet even tevreden waren over alle werknemers, hadden ze ditzelfde vertrouwen ook in je collega's denk je?

Ehm, wat minder. Het animatieteam liep wel heel goed uit zichzelf. Dat werd ook geleid door een meisje die daar meerdere jaren geweest was. In het restaurant was het wat minder vrij. Er moest samengewerkt worden met de keuken. En de mensen in het restaurant waren soms een beetje lui. Ze hadden dus het gevoel dat als ze hen niet aanstuurden er niks gebeurde. In mijn geval was dat heel anders. Ik was namelijk de enige, dus als ik niks deed dan gebeurde er ook echt niks. Terwijl ze in de horeca met meerdere mensen waren. Daar moesten ze soms wel meer bovenop zitten.

12. Stel dat je iets kon veranderen aan het contact tussen jou en je werkgever, wat zou dit zijn?

Wat betreft mijn baas, met hem had ik eigenlijk gewoon meer willen kletsen, want het was eigenlijk een hele leuke man. En in het begin was ik gewoon best wel respectvol. Ik ben sowieso wel erg respectvol naar autoriteiten. Dus in het begin was ik dit ook naar hem toe. Dus dat had ik wel meer willen doen, gewoon een gezellig praatje maken. Mijn bazin had ik in het begin verkeerd ingeschat. Ik dacht dat ze heel ontevreden was over dingen, maar ze was gewoon perfectionistisch. Uiteindelijk bleek ook dat ze best wel tevreden was over dingen. Maar eigenlijk kwam dit pas in de laatste week naar voren. Toen werd het contact met haar ook veel makkelijker, toen het bleek dat het wel goed zat.

Oké, dus tussendoor kreeg je niet echt feedback?

Nee, wanneer we iets te horen kregen was dit meestal negatief. Dus daardoor kregen we ook de indruk dat alles wat we deden fout was. We kregen bijvoorbeeld te horen "jullie moeten beter schoonmaken" of "jullie moeten eerder beginnen". Ze had ook de neiging om over anderen te klagen naar jou toe. Dus ik ging me ook afvragen wat ze dan over mij zei tegen mijn collega's. De toon van haar stem was ook redelijk hard. Ze straalde wel autoriteit uit en chagrijn. Terwijl op het laatst we hoorden dat alles goed en fijn was. Toen dacht ik wel even : "goh, dit had ik niet zien aankomen". Dat vond ik wel jammer. Als ik dit geweten had was ik namelijk wel vaker naar haar toegegaan met dingen of vragen. Tussendoor even een gesprekje was wel fijn geweest. Het was ook een best chaotische plek om te werken overigens. Iedere keer dat we elkaar zagen was er ook heel veel gaande, dus dat maakt het ook wat stressvoller. Dus ik denk dat dat veel invloed heeft gehad op de manier waarop we haar zagen.

13. Zijn er volgens jou verschillen tussen een Franse werkgever en een Nederlandse werkgever?

Hmm, dat vind ik lastig om te zeggen. Omdat de campingwereld wel redelijk een wereldje op zichzelf is. Aan de ene kant vond ik ze wel redelijk te vergelijken met mijn bazen die ik had in de horeca. Ze hadden allebei veel stamgasten en de manier van omgang met hen en de werknemers was redelijk familiair. Maar ik denk dat dit vooral binnen de informele horeca zo is. Alleen het onduidelijke over de loon en de planning heb ik alleen in Frankrijk meegemaakt. Dat we nog extra geld kregen achteraf zonder ons hierover in te lichten. Ik heb het idee dat in Nederland een bonus juist wordt gebruikt om een beloning in het vooruitzicht te stellen, van "als je dit doel haalt dan zul je beloont

worden". Zodat mensen harder zouden gaan werken. Terwijl ze dit in Frankrijk eigenlijk andersom deden, dus eerst keken hoe hard er werd gewerkt en eventueel later werd beloond. Ik vond het echt verrassend dat ik niks over die bonus had gehoord van tevoren. Ik vond het apart dat ze dit niet als een wortel op een stok hadden gebruikt. Ik denk dat voor velen dit wel had gewerkt namelijk, als ze dit geweten hadden. Niet iedereen had de beloning gekregen overigens. Ik weet niet of dit waar is trouwens, maar er werd tegen mij gezegd dat een andere collega het niet had gekregen.

14. Hoe zou jij jouw ideale werkgever omschrijven?

Mijn ideale werkgever heeft een aantal regels of dingen die er moeten gebeuren. Ik vind het erg prettig als het duidelijk is wat de manier van werken is. Als de voorschriften in ieder geval duidelijk zijn. Dus dat wanneer er iets gekst gebeurt je het volgens de regels kan aanpakken. Ik houd er niet van om in een situatie te komen waarin ik een beslissing moet weten, maar niet zeker weet of deze goed is. Ik heb liever dat er strikte richtlijnen zijn, zodat ik houvast heb. Dat vind ik belangrijk. En dat mijn werkgever zich zelf hier ook aan houdt. Ik vind het ook fijn als mijn werkgever een bepaalde autoriteit uitstraalt, in de zin van dat hij of zij weet waar ze het over hebben. Ik houd er niet van wanneer je het gevoel krijgt dat ze zelf maar iets verzinnen. Ik heb liever dat iemand zeker is van zijn zaak en ervaring heeft. Regels en structuur geven je ook meer zekerheid. Mocht je een snelle beslissing moeten nemen dan kun je achteraf aangeven welke richtlijnen je hebt gevolgd. Dat geeft je het gevoel dat wanneer je naar je werkgever toe moet gaan je kunt zeggen dat je echt alles bent nagegaan en alles hebt gelezen, voordat je dit doet. Dus iemand die het oké vindt wanneer je binnen komt lopen met een vraag. Ik hoef niet per sé een baas met wie ik een beste vriend ben. Als ze gewoon oké zijn en open staan voor vragen is het voor mij al genoeg. Het hoeft niet zo informeel te zijn, want als ik iets fout doe en hem of haar dan later bijvoorbeeld in de lift tegen kom, dan zou ik ze niet meer aan durven kijken.

Interview 3

Beste X, hartelijk bedankt voor je deelname aan dit onderzoek. Het interview zal ongeveer 45 minuten duren. Je deelname is volledig anoniem, bovendien zullen de resultaten slechts gebruikt worden voor dit specifieke onderzoek.

Mijn naam is Ciska Ruesink, ik ben derdejaars studente Franse taal en cultuur te Utrecht en voor mijn scriptieonderzoek ben ik geïnteresseerd in de relatie tussen werkgever en werknemer in Frankrijk. Gezien jij werkzaam bent geweest in dit desbetreffende land, zou ik je graag een aantal vragen willen stellen over jouw persoonlijke ervaringen.

1. Ten eerste, wat is je leeftijd?

Ik ben nu 20 jaar, toen ik in Frankrijk werkte was ik 18 jaar.

2. Wat is je werkervaring in Frankrijk en in Nederland?

Even nadenken. Ik ben begonnen met werken in de McDonald's, daarna ben ik in Frankrijk gaan werken als animatrice. Toen ben ik gaan werken in een restaurantje in Elst. Daarna in een ijssalon en vervolgens in een pannenkoekrestaurant.

3. Wie was je werkgever in Frankrijk? Was hij of zij bijvoorbeeld Frans of van een andere nationaliteit, eigenaar van de camping of niet, leeftijd etc.

Zijn naam was Philippe, het was een man van 40 jaar, misschien iets ouder. Hij runde de camping met zijn vrouw, zijn dochter en zijn zoon. Zijn zoon hielp hem veel met dingetjes op de camping. Zijn vrouw werkte met haar dochter bij de receptie. Mijn baas zorgde er voor dat de camping er goed uitzag en dat mensen een goed gevoel kregen. Hij zorgde er ook voor dat wij goed konden werken en dat wij op onze plek waren wanneer dat nodig was. Dus ik werd aangestuurd door de baas en door zijn zoon.

4. Zou je een omschrijving kunnen geven van de camping waarop je hebt gewerkt? Denk aan grootte, omgeving, campinggasten etc.

Het was op een prachtige plek, de Ardèche. Het was niet een hele grote camping, hij had vier sterren. Er waren in het begin van het seizoen meer Franse toeristen, naarmate het seizoen vorderde kwamen er meer Nederlandse gasten. Zo'n 80 procent van de gasten was Nederlands denk ik. Het lag aan een rivier, dus je kon er ook kanoën. Er waren mooie toiletgebouwen, een zwembad, een tennisveld, een leuk barretje waar je wat kon drinken, een restaurantje en het lag dicht bij een dorpje.

5. Wat waren de werkzaamheden die jij deed op de camping?

Ik was animatrice, dus ik zorgde ervoor dat er leuke dingen te doen waren in de miniclub bijvoorbeeld. Ik ging met de kinderen knutselen, liedjes zingen, spelletjes doen. Ook met de Franse kinderen. Het was gewoon een beetje entertainen eigenlijk. Ik zat ook een paar dagen per week in het zwembad, als badmeester zeg maar. Dat was best vermoeiend. Vermoeiender dan de andere taken, dit was van tevoren ook niet afgesproken, dus dat kwam een beetje als een verrassing.

Het was niet afgesproken dat je in het zwembad moest werken?

Nee, daar kwamen we achter toen we aankwamen op de camping. Dat was dus wel een beetje stom, want bij animatiewerk denk je niet aan het zwembad in de gaten houden eigenlijk.

6. Hoeveel contact had je met je werkgever?

Ik zag hem denk ik sowieso wel vier keer per dag, dat we elkaar echt spraken zeg maar. Zij kwamen vaak ook even checken of alles goed ging. Ze hielden alles wel goed in de gaten. Die zoon hield me ook in de gaten. Hij kwam vaak even langs op de fiets om te controleren. Dan stond hij daar een paar minuutjes en vroegen ze : “Ça va?” en dan antwoordde ik “oui, oui, ça va”. Toen gingen ze weer weg en door naar de volgende.

7. Hoe was het contact met je werkgever en hoe zou jij deze het beste omschrijven?

Even denken. Altijd als ik mijn baas zag, hing er wel een hele fijne sfeer. Hij was heel enthousiast over mij. Hij vond het wel interessant om met me te praten, ja hij maakte ook wel veel grapjes en dat deed ik ook wel. Dat vond hij dus blijkbaar wel leuk, dat zag ik aan hem. Die zoon ook, dat zag ik aan hem. Maar ze waren wel rechtvaardig streng. Als ik bijvoorbeeld iets deed wat zij niet leuk vonden, dan zeiden ze daar ook wat van. Bijvoorbeeld “goh, dit zou je beter kunnen doen” of “je moet hier beter opletten”.

8. Vond je het makkelijk of moeilijk om je werkgever te benaderen wanneer dit nodig was?

Moet ik even over nadenken... Nou, wat mij weerhield om naar hem toe te gaan was de taal. Soms wist ik niet goed hoe ik iets moest verwoorden. Er was wel een taalbarrière. Maar wanneer ik iets eenmaal in mijn hoofd had, lukte het wel. Hij zei ook eens tegen mij “probeer het gewoon zo simpel mogelijk te zeggen, dan snap ik het vast wel”. Dat deed ik dus. Maar soms was het niet eens nodig en kon ik het zelf oplossen. Maar meestal ging het wel goed als ik naar hem toe ging met vragen. Hij stond er wel voor open om vragen te beantwoorden, maar soms was hij druk en zei hij “ik heb er geen tijd voor”. Dan moest ik maar een ander moment terugkomen. Ik dacht naja, zo gaat het vast met een Franse werkgever. Ik had van tevoren ook te horen gekregen dat Franse bazen soms bazig konden zijn. Dat ze wel echt boven je staan. Dat had ik meegekregen van Team4Animation. Ik had dit dus wel door en voelde wel dat ze mij echt zagen als hun werknemer. Maar ik heb hier geen last van gehad of zo, omdat ik het al had verwacht.

9. Had je het gevoel dat je werkgever jou betrok bij het vormgeven van jouw werkzaamheden en / of kon je zelfstandig beslissingen nemen?

Nou, hij gaf me wel echt taken. Hij zei in het begin “dit moet je zo doen, dat moet je zo doen”. Hij gaf me niet echt vrijheid om er zelf iets van te maken. Alleen in de miniclub, maar bij de rest van de activiteiten zei hij “je gaat het zo doen en zo is het”. De lampionnentocht moest ook volgens zijn regels. En ook de kermis, toen gingen we allerlei spelletjes doen op een veld, moest volgens zijn plan. Hij had dit zo uitgewerkt dus we konden niet zelf iets verzinnen.

10. Heb je weleens misverstanden ervaren tussen jou en je werkgever? Zo ja, kun je een voorbeeld noemen?

Ja, ik ben wel twee keer te laat gekomen in het zwembad. Toen had ik mij verslapen. Hij kwam toen de eerste keer aankloppen op mijn raam, best wel boos. We sliepen in een stacaravan op de camping. Hij kwam me toen boos uit bed halen. Toen zei ik “sorry, sorry, het zal niet nog een keer gebeuren”. Ik hoorde ook in zijn stem dat hij boos was en aan zijn lichaamstaal te zien merkte ik dat dit echt niet nog een keer moest gebeuren. Anders moest ik misschien weg, maar dat zei hij nog niet. Nou, de tweede keer dat ik te laat kwam, vond hij dus echt heel erg. Toen kwam hij zelfs mijn stacaravan binnenlopen. Toen deed hij mijn slaapkamerdeur open en riep hij : “waar blijf je nou?”. Hij wachtte me later op bij het zwembad toen ik al mijn spullen had gepakt en daarheen ging. Hij zei “dit kan je echt niet maken” en “ik weet niet of ik het nog goed vind om jou hier te laten, als dit nog één keer gebeurd stuur ik je terug naar Nederland”. Hij was dus echt boos, ik kon niks anders dan huilen eigenlijk. Daarna ben ik gewoon de hele dag gaan werken en heeft hij me extra in de gaten gehouden. Ook zijn zoon. Vanaf dat moment hielden ze me echt vaker in de gaten dan voorheen. Ze hadden wel wat vertrouwen in mij verloren toen, omdat het twee keer gebeurd was. Daarna was het nooit meer gebeurd hoor.

En kwam hij hier later nog op terug?

Ja, toen ik wegging had hij me verteld dat, ondanks dat ik twee keer te laat was gekomen, hij wel tevreden was en ik volgend jaar ook terug mocht komen. Ik vond het wel heel fijn dat hij dit zei, maar ik voelde me nog een beetje schuldig dat dit was gebeurd. Ik had een kaartje gegeven met mijn excuses erop en een bedankje. Ik had ook nog iets

lekkers voor hem gekocht, toen hij dit kreeg was hij wel heel blij. Hij snapte wel precies hoe ik me had gevoeld denk ik. Ik denk dat hij me wel echt begreep. Hij waardeerde wel dat ik mijn excuses aanbood.

11. Had je het gevoel dat je werkgever vertrouwen in je had? Waaruit bleek dit?

Hij had wel vertrouwen in me, maar dit ging dus wel weg toen ik me verslapen had. Later kwam dit wel weer terug, omdat hij zag dat ik zo 'n open en blij persoon was en alles wel snel weer oppakte. Ik liet ook echt zien dat het me speet. Zijn zoon had op zich ook wel vertrouwen in me. Maar wanneer ze iets tegen me zeiden ging het vooral over hoe ik dingen beter kon doen. Ze gaven niet echt complimentjes of zo.

12. Stel dat je iets kon veranderen aan het contact tussen jou en je werkgever, wat zou dit zijn?

Ik wou dat ik in het begin die familie drie kussen had gegeven. Ik moest nog een beetje wennen aan die cultuur en toen deed ik dit dus niet. Terwijl ze dit wel verwachtten. Ik denk dat ik op dat moment wel bepaalde hoe het verder zou verlopen. En omdat ze verwachtten dat ik heel goed Frans konden. Ze zeiden ook dat ze het niet zo fijn vonden dat ik niet goed Frans sprak. Ze hadden dit wel verwacht, dus toen werd ik onzeker over mijn taal. Eerst durfde ik daardoor ook niet Frans te spreken. Team4Animation had dit doorgegeven, tja ik had wel een paar jaar Frans gehad op de middelbare school, maar zo goed was het echt niet. Verder was het contact wel goed. Onze gesprekken waren niet zo diepgaand door de taal, maar goed.

13. Zijn er volgens jou verschillen tussen een Franse werkgever en een Nederlandse werkgever?

Er is zeker wel een verschil. Ik denk dat in principe wel elke werkgever boven je staat, maar ik had wel het gevoel dat ze in Frankrijk meer taken gaven waar je je echt aan moest houden. Je moest het ook echt goed uitvoeren, want anders zwaaide er wat. Ik denk dat je in Nederland wel meer fouten mag maken. Ik ga ook anders met mijn baas om in Nederland dan in Frankrijk, omdat je weet dat ze boven je staan en je naar ze opkijkt. Ze zijn wel autoritair en daardoor weet je dat je geen foute dingen mag doen. Vooral die bazin. Ik had het gevoel dat ik voor haar wel meer moest uitkijken. Zij kwam vaak boos en direct over, waardoor ik dacht "oh, ik wil haar eigenlijk ontlopen". Maar ik sprak haar dus niet zo vaak, omdat ik haar niet een aardige vrouw vond. Ze was echt veel te direct voor mij en al vanaf het begin gaf ze dus aan dat ze het jammer vond dat ik geen Frans sprak. Daarna was haar interesse in mij wel weg. Zij was ook echt niet bezig met de animateurs, ik gaf haar dus ook geen drie kussen bijvoorbeeld. Ik zei alleen goeiemorgen tegen haar, ze zag er ook niet uit alsof ze meer contact wilde. Ze zei alleen "hoi" en ging terug aan het werk. Ze was echt niet toegankelijk. Zij fietste ook niet rond op een fiets of zo, ze zat echt de hele dag achter de receptie.

14. Hoe zou jij jouw ideale werkgever omschrijven?

Hm, ik vind het wel fijn als je te horen krijgt wat je moet doen. Maar ik zou het fijn vinden dat als ik de volgende keer op zo'n camping ga werken, ik wat meer vrijheid krijg in hoe ik de dingen uitvoer. Het was best wel statig, van "zo moet je het doen en niet anders". Ik zou wel meer vrijheid willen krijgen.

En qua contact, zou je liever iets formeler of informeler met elkaar omgaan?

Nou, we zaten bijvoorbeeld wel eens samen te eten. Maar het voelde dan niet echt informeel, ook al was het wel in een informele setting. Wij stonden wel echt lager dan zij. Op zich vind ik het niet erg dat dat gebeurde, want in Frankrijk is dit gewoon zo. Maar het is wel fijner als je meer op één lijn zit.

Waardoor had je het gevoel dat je lager stond dan hen?

Ja, ze vroegen niet echt dingen aan me. Ze waren niet echt geïnteresseerd. Ze keken niet echt naar ons om. Ze waren meer met hun eigen ding bezig. Ze zeiden ook wel eens “je doet dit niet goed, je moet het zo doen”. Dus we kregen vooral de dingen te horen die we fout deden en niet de dingen die we goed deden. Verder vond ik het contact prima hoor. Behalve met die bazin. Ik zou er ook niet iets aan willen veranderen, want ik vind het wel mooi dat er verschillen zijn. Dit was wel leerzaam dus, het was wel heel interessant om mee te maken. In Nederland overleggen we eigenlijk altijd over alles en komen we er samen wel een soort van uit. Maar in Frankrijk is dat gewoon niet zo. Je moet gewoon orders aannemen en uitvoeren, punt. Zo is het gewoon. Zo heb ik het ervaren. De hele ervaring was gewoon heel leerzaam, zelfstandiger worden en zo. Alleen had ik dus wel meer vrijheid willen hebben.

Interview 4

Beste X, hartelijk bedankt voor je deelname aan dit onderzoek. Het interview zal ongeveer 45 minuten duren. Je deelname is volledig anoniem, bovendien zullen de resultaten slechts gebruikt worden voor dit specifieke onderzoek.

Mijn naam is Ciska Ruesink, ik ben derdejaars studente Franse taal en cultuur te Utrecht en voor mijn scriptieonderzoek ben ik geïnteresseerd in de relatie tussen werkgever en werknemer in Frankrijk. Gezien jij werkzaam bent geweest in dit desbetreffende land, zou ik je graag een aantal vragen willen stellen over jouw persoonlijke ervaringen.

1. Ten eerste, wat is je leeftijd?

Ik ben momenteel 20 jaar, toen ik op de camping in Frankrijk werkte was ik 18 jaar. Ik heb daar in totaal 5 weken gewerkt.

2. Wat is je werkervaring in Frankrijk en in Nederland?

In Nederland ben ik begonnen op mijn 14^e / 15^e in een theeschenkerij. Daar was ik heel erg bezig met hoe je klandizie binnenhaalt, de omgeving, kunstvoorwerpen. Maar tegelijkertijd ook met koffie en thee inschenken, gebak aansnijden en serveren. Vervolgens heb ik drie jaar in een chinees restaurant gewerkt. Daar ben ik toevallig dit jaar mee gestopt, nu werk ik in een ander restaurant. Vorig jaar heb ik dus voor het eerst in het buitenland gewerkt, in Frankrijk, als animator op een camping.

En je werkgevers in Nederland waren Nederlands?

Ehm, alleen die mensen van het Chinese restaurant niet. Zij waren Chinees.

3. Wie was je werkgever in Frankrijk? Was hij of zij bijvoorbeeld Frans of van een andere nationaliteit, eigenaar van de camping of niet, leeftijd etc.

Op de camping zelf was de eigenaar Xavier. Zijn vrouw was mede-eigenaar, maar die werkte zelf niet op de camping. Zij werkte namelijk in Parijs. Mijn baas was front-desk

manager, ik deed puur de animatie zeg maar. Ik weet niet precies uit welke streek hij kwam, zo ver zijn we nooit echt gekomen. Ik denk dat hij uit Parijs kwam, zijn vrouw in ieder geval wel, maar dit weet ik niet zeker. Hij had denk ik de 50 gepasseerd, maar ik vond hem te jong voor 60.

4. Zou je een omschrijving kunnen geven van de camping waarop je hebt gewerkt? Denk aan grootte, omgeving, campinggasten etc.

De camping lag in Saint Leu d'Esserent. Ik had een kleine camping, ik haal wel even snel het boekje erbij. Dan heb je een idee van de plattegrond. Het was een kleine camping, relatief klein. Het ziet er groot uit, maar het viel echt mee. Ik denk dat er tussen de 100 en 150 staanplekken waren. De camping zelf was gelokaliseerd in een oude steengroeve, dat was echt een hele mooie locatie. Het ene gedeelte lag hoog, het andere gedeelte lag laag. Hij had het ooit op de kop getikt, bomen laten groeien, zo heeft het een beetje zijn charme gekregen. Als je ooit de gelegenheid krijgt om langs te komen, zou ik dat zeker doen. Het was wel echt een doorreiscamping, de meeste mensen trokken verder naar het zuiden.

5. Wat waren de werkzaamheden die jij deed op de camping?

Ik was verantwoordelijk voor de animatie, dus dat betekent dat ik voornamelijk bezig was met spelletjes organiseren. Een normale werkdag zag er voor mij als volgt ongeveer uit : ik had eerst de miniclub, knutselen en buitenspelen ; vervolgens had ik een wateractiviteit, aqua gym voor kinderen of volwassenen ; vervolgens kon ik niks doen, want het was dan echt te heet. 's Avonds pakte ik het dan weer op met een sportactiviteit, dus bijvoorbeeld badmintonnen of pingpong, daarna was het minidisco. De tijden dat je eventjes vrij was had je altijd alsnog genoeg dingen om voor te breiden. Bijvoorbeeld spullen klaarleggen voor de miniclub de volgende dag.

6. Hoeveel contact had je met je werkgever?

Ik had in principe vrij veel contact met de baas zelf alleen ik had hem vrij weinig nodig. Ik was vrij zelfstandig. De eerste twee weken was ik nog wel aan het aankijken, van "goh, hoe zit dit" of "hoe kan ik dit het beste doen", daar ben je dan mee aan het worstelen. Maar op een gegeven moment had ik het wel door, tot hij ook een keer zei van "hee, ik moet zo weg, kan jij even de ontvangst overnemen?". Eigenlijk liep dat heel soepel. Hij begon eigenlijk in het begin Engels te praten tegen mij, maar de laatste vier weken hebben we wel Frans gepraat. Het lukte wel, maar het kwam gewoon heel traag, want je bent er in het dagelijkse leven niet mee bezig.

7. Hoe was het contact met je werkgever en hoe zou jij deze het beste omschrijven?

Heel vriendschappelijk. Dat klinkt misschien raar, want ik weet dat de verhouding tussen baas en werknemer meestal veel strikter is. Maar deze man had vaker gewerkt met animateurs uit het buitenland, dus ook uit Nederland, daardoor had hij geleerd dat wij helemaal niet zo zijn. Daar had hij zich ook wel aan aangepast. Dus je merkte dat tussen ons best wel een goeie vriendschap ontstond. Op een gegeven moment was bijvoorbeeld zijn dochter jarig, toen werd ik ook gewoon uitgenodigd. Het was dus best wel vriendschappelijk. Je merkte wel dat er qua aanzien verschil in zat. Wat ik bijvoorbeeld in het begin heel erg had was dat ik aan het tutoyeren was tot en met. Vanwege de taal vond hij dit niet heel erg, maar hij had wel liever dat ik hem met 'vous'

aansprak. Hij had ook zoiets van : goh, hij is niet Frans, maar hij doet in ieder geval z'n best. Hij wilde dus liever gevouvoeyerd worden, maar tijdens die verjaardag bijvoorbeeld mocht ik wel 'tu' zeggen.

En hoe merkte je dat er sprake was van een soort aanzien?

Nou, als je op Nederlands verband werkt met iemand dan heb je altijd wel dat er een verschil is tussen status / aanzien, maar toch ga je daar op een hele vriendschappelijke manier mee om. Je klopt op de deur, loopt binnen en maakt even een praatje. En dan begin je op een vrolijke met wat er eigenlijk aan de hand is. En met een Franse baas, wat ik merkte bij hem, was dat een stuk minder. Hij was wel toegankelijk, maar hij had wel meer autoriteit dan wat we hier in Nederland gewend zijn. Het was niet op een manier dat hij het afdwong, maar je merkte het wel. Dat merkte je ook naar het ander dienst hebbende personeel. Bij het Franse personeel dwong hij het vousoyeren bijvoorbeeld echt af. Hij had zoiets van "jullie zijn Frans, dus dit hoor je te doen".

8. Vond je het makkelijk of moeilijk om je werkgever te benaderen wanneer dit nodig was?

Ik vond het absoluut heel makkelijk om hem te benaderen. Ondanks dat er wel wat akkefietjes zijn geweest wat betreft zijn vrouw. Ik kan niet teveel in detail treden, maar er is ooit één woordenwisseling geweest. Op onze camping had je één privégedeelte en zijn vrouw die is ooit eens zonder dit te zeggen op mijn privéruimte geweest. Zij heeft toen mijn hele kamer overhoop gehaald. Er lagen namelijk spullen van haar die ze nodig had. Vandaar dus die woordwisseling. Toen ben ik naar haar toegegaan en gevraagd wat er aan de hand was. Ik had daar ook gewoon al mijn spullen liggen en een nieuw paspoort en zo, ook een nieuwe laptop van 600 euro. Ik zei dat ik het prima vond als ze in m'n kamer ging, want ja het was nota bene hun huis waar ik in mocht verblijven. Maar alles was overhoop gehaald, daar ben ik gewoon niet van gediend. Zo waren er wel meer van dat soort akkefietjes, volgens mij was die relatie tussen hem en z'n vrouw ook niet zo goed meer. M'n baas zei dat z'n vrouw gewoon zo is, er werd niet echt een oplossing voor gevonden. Het escaleerde naar mijn gevoel zo erg, we kwamen er gewoon niet uit. Het werd naar mijn gevoel niet goed genoeg opgelost. Er kwam toen zo'n regiomanager langs van Team4Animation, die heeft het toen doorgenomen en uiteindelijk opgelost. Maar voor de rest van mijn verblijf daar was de band tussen mij en die vrouw niet al te best.

9. Had je het gevoel dat je werkgever jou betrok bij het vormgeven van jouw werkzaamheden en / of kon je zelfstandig beslissingen nemen?

Ja, 100%. Hij zei tegen mij : "je hebt vast al een heel idee in je hoofd, het enige wat ik wil is dat je hier en daar de planning op aanpast en overlegt met mij wat mogelijk is". Verder was ik helemaal vrij, ik was één dag in de week ook vrij, ik mocht zelf weten welke dag dat zou zijn. Ik was compleet zelf bezig om mijn eigen planning te maken. Hij controleerde het dan en ging of akkoord of ik moest nog iets aanpassen.

En kreeg je weleens feedback tussendoor?

Ja, vooral de eerste twee weken kreeg ik veel feedback. Dan zei hij bijvoorbeeld van : "goh, dit kun je beter zus of zo aanpakken". Daarna werd het steeds minder en op het einde haast niks. Hij kwam wel heel vaak bij de activiteiten kijken. Soms zei hij dan "wauw, wat heb je er veel!". Het was namelijk een relatief kleine camping, maar ik had toch 's ochtends wel 20 mensen in mijn miniclub hoor! Dat vond hij echt heel leuk. Dan

*stond je aqua gym te geven met slecht weer, maar stonden er toch 15 man meet te doen!
Dus hij kwam altijd best enthousiast kijken.*

10. Heb je weleens misverstanden ervaren tussen jou en je werkgever? Zo ja, kun je een voorbeeld noemen?

Ja, ja 100%. Ik moest een keer plakband hebben en hij kwam met iets aanzetten, dat ik dacht “huh, ik wil helemaal geen lint, ik wil gewoon plakband”. Ja er waren af en toe van die dingen dat ik gewoon een hele andere vertaling in mijn hoofd had. En ook crêpepapier, ik dacht dat is gewoon Frans, maar daar hadden ze ook een heel ander woord voor. Dus ja, vooral taaldingetjes. Maar één keer, dat was meer een woordwisseling. Ik had een stroompunt nodig bij het zwembad. Toen zei hij “ja, je moet echt heel voorzichtig zijn, dit en dat”. Maar ja dat wist ik natuurlijk wel, maar toen bleef hij er echt de hele tijd bijzitten om te controleren of ik het wel echt goed had begrepen.

En wanneer er zo’n misverstand plaatsvond kwamen jullie daar goed uit?

Ja, met die man zeker wel, maar niet met die vrouw. Met zijn vrouw liep het altijd uit de hand. Dat ging echt van kwaad tot erger. Op een gegeven moment werd er niks meer tegen mij gezegd. Ze zei ook tegen andere mensen dat ik moedwillig dingen aan het kapotmaken was en dat ik onvriendelijk tegen haar was. Daarna liep ik rond op de camping en zag ik die Fransen zo heel terughoudend naar mij kijken, toen vroeg ik waarom. Toen zei ik dat het heel anders in elkaar stak en dat het echt niet het geval is. Dus ja, die vrouw was er echt mee bezig mij goed zwart te maken.

En jouw baas heeft niet tussen jullie bemiddeld?

Nou, nee. Hij heeft het geprobeerd te sussen. Maar weet je wat het is, ik denk dat die relatie al dusdanig op losse voeten stond... Ze hadden iedere dag knallende ruzie, daar kwam het op neer.

11. Had je het gevoel dat je werkgever vertrouwen in je had? Waaruit bleek dit?

Ja, 100%. Anders had hij mij toen ook niet de receptie over laten nemen. Ik merkte het dus wel aan dingen die hij mij toevertrouwde. In het begin controleerde hij een stuk meer en vervolgens kon ik wel zelf dingen beslissen.

12. Stel dat je iets kon veranderen aan het contact tussen jou en je werkgever, wat zou dit zijn?

Het enige wat echt jammer was, was die ruzie tussen zijn vrouw en mij wat hij dus eigenlijk nooit heeft opgelost. Dat vind ik vooral nog steeds best wel jammer. Want in het begin had ik een goeie band met allebei. Maar doordat hij naar mijn gevoel niet goed had ingegrepen is dat contact gewoon verwaterd. Ik spreek hem dus nu ook niet meer helaas. Bijvoorbeeld de schoonmaakster, die maakte altijd mijn badkamer schoon, elke dag. Ik zei tegen haar dat dat echt niet hoefde, maar ze bleef gewoon altijd doorgaan met schoonmaken. Toen één keer heeft die vrouw mijn badkamer heel vies gemaakt en tegen de schoonmaakster gezegd dat ik er een bende van had gemaakt. Dat was echt weer één van haar acties dat ik dacht “kom op zeg”.

13. Zijn er volgens jou verschillen tussen een Franse werkgever en een Nederlandse werkgever?

Ja, echt wel. Bij een Franse baas heb je gewoon 9 van de 10 keer respect afdwingen. Echt, bij een Nederlandse baas moet je ook even wachten als je ze aanspreekt, maar een Franse baas heeft echt zo'n air om zich heen dat ze je laten wachten. Dan zeggen ze gewoon “ik heb nu geen tijd voor je, kom vanavond maar terug”. In Nederland klopt je gewoon op de deur, loopt binnen, koetjes en kalfjes en je komt daarna to the point. Ik vind allebei niet erg weet je, ik kan heel makkelijk praten met iedereen. Maar ja, in Frankrijk zijn ze gewoon iets terughoudender. Je merkte wel van, dit is de baas. Kijk, of je nou in Frankrijk, Nederland of Joegoslavië werkt, je bent altijd respectvol naar de baas toe. Dat hoort gewoon vind ik, maar je merkt wel in Frankrijk zit daar veel meer verschil tussen dan als je in Nederland werkt.

En dat respect afdwingen waar je het over had, hoe ging dat?

Dat gebeurde aan de ene kant verbaal, je merkte het door de toon waarop ze praatten. Het was niet neerbuigend, maar de toonhoogte ging aan het einde van de zin wel altijd omlaag. Terwijl als je in Nederland werkt, zijn heel veel bazen monotoon of die gaan de lucht in. En non-verbaal merkte je het qua houding. Ja, ik weet niet of je dat nonchalant of terughoudend moet noemen, het zit een beetje tussenin. De Franse meerderen zijn gewoon zo van “oh, oh, vind je dat?” en hier in Nederland is het va “hoe ben je er zelf bij betrokken?”. Ik denk dat men in Nederland iets meer persoonlijk betrokken is naar de werknemer toe. Ik denk dat mijn baas eerdere jaren ook iets meer van het respect afdwingen was, maar omdat het jaar voor mij ook al een Nederlander daar had gewerkt, was hij daar in aanmerking mee gekomen. Ik denk dat hij toen een soort cultuurshock heeft gehad en hij had ook wel wat boeken bij hem thuis liggen over cultuur en zo, dus hij had zich waarschijnlijk wel ingelezen. Het was ook een camping waar heel veel Nederlanders kwamen, dus hij verdiepte zich hier wel echt in.

14. Hoe zou jij jouw ideale werkgever omschrijven?

In het algemeen, een ideale werkgever is iemand die zich interesseert in zijn werknemers. Je niet alleen wat betreft het zakelijke, maar ook het emotionele en vriendschappelijke erbij betreft. Ik blijf wel vinden dat er een verschil moet zijn tussen baas en werknemer. Maar wat ik vooral in een baas zoek, wat voor mij een vereiste is, is iemand die naast het economische beleid ook betrokken is. Op een moment dat een baas dit niet is, dus niet bezig met interesse tonen of niet vragen “hee, hoe gaat het met je”, dus even van dat werk afstapt, dan mis ik dat. Dat vind ik dan heel moeilijk. Een baas is een baas, maar je moet er af en toe mee kunnen grappen en grollen. Tuurlijk moet je ook op je flikker krijgen wanneer je iets fout doet, maar je moet een goeie gezonde band met je baas hebben. Als je dat niet hebt vind ik het heel moeilijk, want dan heb ik het idee dat je niet serieus genomen wordt. Dus als je een keer niet lekker in je vel zit bijvoorbeeld, dan is het wel belangrijk dat hier naar geluisterd wordt. Als een baas daar niet naar wilt luisteren, heb ik het gevoel dat ik niet gewaardeerd wordt.

Interview 5

Beste X, hartelijk bedankt voor je deelname aan dit onderzoek. Het interview zal ongeveer 45 minuten duren. Je deelname is volledig anoniem, bovendien zullen de resultaten slechts gebruikt worden voor dit specifieke onderzoek.

Mijn naam is Ciska Ruesink, ik ben derdejaars studente Franse taal en cultuur te Utrecht en voor mijn scriptieonderzoek ben ik geïnteresseerd in de relatie tussen werkgever en werknemer in Frankrijk. Gezien jij werkzaam bent geweest in dit desbetreffende land, zou ik je graag een aantal vragen willen stellen over jouw persoonlijke ervaringen.

1. Ten eerste, wat is je leeftijd?

Ehm, even goed nadenken. Ik ben nu 26, toen ik in Frankrijk werkte was ik volgens mij 20 en 21. Ik heb daarna ook nog twee jaar op een andere camping gewerkt in Frankrijk overigens, voor Nederlandse werkgevers.

2. Wat is je werkervaring in Frankrijk en in Nederland?

In Frankrijk heb ik vier seizoenen lang werkzaamheden op een camping gedaan. Verder ben ik in Frankrijk ook nog au-pair geweest. In Nederland begonnen met oppassen, Albert Heijn, toen.... Wat nog meer... Nu ben ik in ieder geval verloskundige in het ziekenhuis. Ik werk ook in de ouderenzorg, dat een beetje.

3. Wie was je werkgever in Frankrijk? Was hij of zij bijvoorbeeld Frans of van een andere nationaliteit, eigenaar van de camping of niet, leeftijd etc.

De eigenaren van de camping waren twee Fransen, een Frans koppel. Ze kwamen uit Bretagne. Ze hadden de camping overgenomen van Nederlanders. Eigenlijk waren ze heel leuk, heel goed voor hun werknemers. Het eerste jaar iets meer dan het andere jaar, dat wel. Het eerste jaar aten we heel veel samen en zo, het tweede jaar was dat wat minder. Dat kwam omdat het wat minder met de camping ging, dus we moesten even wat rustiger aan doen en gewoon voor onszelf koken en zo. Ze waren de eigenaren en altijd heel druk, dus koken voor ons dat werd gewoon een beetje te veel. Het tweede jaar waren ze iets meer gespannen denk ik. En ze waren... in de 50, tegen de 60 aan denk ik.

4. Zou je een omschrijving kunnen geven van de camping waarop je hebt gewerkt? Denk aan grootte, omgeving, campinggasten etc.

De camping ligt vlak bij Salles. Het is een terrascamping, dus zeg maar meerdere levels. Het heeft volgens mij 105 plekken. Met een aantal stacaravans en huisjes. Het was heel erg gericht op kinderen, daar was veel voor te doen. Het heeft een restaurant, snackbar en in de omgeving was ook van alles te doen. Een kleine familiecamping eigenlijk.

5. Wat waren de werkzaamheden die jij deed op de camping?

Ik deed de animatie, dus ja gewoon met kinderen 's ochtends en 's avonds knutselen en spelletjes doen. Brood verkopen 's ochtends in het winkeltje. En dan 's avonds bardiensten en restaurant. Op deze camping hoefden we niet schoon te maken. Ook sportactiviteiten en dergelijke.

Oké, en door wie werd je aangestuurd?

Ehm, ja in het begin werden we een beetje aangestuurd wat we precies moesten doen, maar eigenlijk werden we niet echt aangestuurd of zo. Die vrouw zat altijd achter de receptie en die man kwam wel eens helpen, maar niet heel vaak of zo. Ja, ik weet niet. Het ging gewoon goed. Ze waren er wel hoor en als we vragen of dingen hadden dan konden we gewoon naar ze toe.

6. Hoeveel contact had je met je werkgever?

Hmm, nou iedere dag wel. Dan spraken we over van alles. Ook tijdens het eten en zo dus. Ze waren heel amicaal tegen ons, heel geïnteresseerd.

7. Hoe was het contact met je werkgever en hoe zou jij deze het beste omschrijven?

Eh, vriendschappelijk denk ik, maar ze waren wel de leiders. Als er bijvoorbeeld in het team iets speelde of zo waren ze wel echt de leidinggevende. Verder zaten ze wel op één level met ons. Zij waren de eigenaren, maar het was niet alsof het allemaal via hun visie moest of zo. We hadden wel veel vrijheid.

8. Vond je het makkelijk of moeilijk om je werkgever te benaderen wanneer dit nodig was?

Makkelijk. Ja ze waren gewoon in de buurt en heel vriendelijk om je te helpen altijd. Ja, heel makkelijk. Met vragen, maar ook als er een conflict was kon je bij hen terecht. Ze waren altijd wel onpartijdig, maar ze probeerden het dan wel op te lossen. Ik heb wel eens gehad dat ik me ergerde aan iemand die niet zo veel deed. Daar werd ik toen een beetje boos om. Ze stonden toen wel aan mijn kant, maar ze zeiden dat we gewoon verder met elkaar moesten natuurlijk. En uiteindelijk hebben we het wel opgelost. Eén van hen zei dat we het moesten uitpraten, dus dat hebben we toen gewoon gedaan.

9. Had je het gevoel dat je werkgever jou betrok bij het vormgeven van jouw werkzaamheden en / of kon je zelfstandig beslissingen nemen?

Ja op zich wel. Je mocht gewoon je eigen gang gaan. We moesten wel volgens bepaalde richtlijnen werken, maar we mochten gewoon met voorstellen komen, sowieso eigenlijk alles qua animatie zelf bepalen. We konden wel gewoon zelfstandig beslissingen nemen. Alleen de eerste dag werden die kleine dingen uitgelegd, zoals de kassa. Maar er was geen inwerkperiode of zo.

Kreeg je weleens feedback tussendoor?

Ehm, nee. Dat niet volgens mij. Maar ze lieten wel merken dat we het goed deden. Ze waren wel blij met ons. Maar er was geen evaluatiemoment of zo. Dat miste ik niet hoor, het was gewoon een zomerbaantje, dus daar hechtte ik niet zoveel waarde aan.

10. Heb je weleens misverstanden ervaren tussen jou en je werkgever? Zo ja, kun je een voorbeeld noemen?

Ehm, nou dat zou vooral door de taal geweest zijn. Vooral kleine dingen, geen grote dingen of zo. Ik kan zo verder niks bedenken eigenlijk.

11. Had je het gevoel dat je werkgever vertrouwen in je had? Waaruit bleek dit?

Ik denk het wel, ja. We hadden dus best wel veel vrijheden, we mochten wel veel dingen zelf bepalen. Ze zeiden dat je het goed deed.

12. Stel dat je iets kon veranderen aan het contact tussen jou en je werkgever, wat zou dit zijn?

Hmm, geen idee. Nee, dat weet ik zo snel niet eigenlijk. Nee, geen idee.

Niet iets dat je te binnen schiet?

Nee, eigenlijk niet.

13. Zijn er volgens jou verschillen tussen een Franse werkgever en een Nederlandse werkgever?

Ja, ik denk het wel. Het zal per werkgever ook wel weer verschillen hoor, maar ze konden nogal... ja Nederlanders zijn vaak natuurlijk wel volgens de regels en boekjes en alles. Het moet zoals zij het willen zeg maar. Mijn Franse werkgevers waren wat chaotischer. Ja, ik denk dat wij het wat beter op orde willen hebben of zo. Denk ik hoor, ik weet niet of dat echt zo is.

En in wat voor opzicht waren ze chaotisch?

Nou ja, ik denk een beetje verkeerde investeringen of zo. Ze wilden iedereen het naar hun zin laten hebben, waardoor ze zichzelf een beetje vergaten. Ik weet niet precies hoe ik dat uit moet leggen. Ja, dingen die nog gedaan moesten worden die een beetje op zich lieten wachten. Dat soort dingen. Ze waren ook een beetje te lief voor iedereen. Niet alleen voor het personeel, maar ook de gasten zeg maar. Ze wilden altijd alles voor iedereen doen, ook al zaten ze bijvoorbeeld net even. Of 's avonds wanneer er nog iemand kwam om patat te kopen en eigenlijk alles dicht was, toch nog even de frituur aandoen. Dat soort dingen. Ik denk dat wij als personeel daardoor ook wel zo waren. Veel dingen willen doen, uiteindelijk.

Oké, en nog andere verschillen tussen een Franse en Nederlandse werkgever die je hebt opgemerkt?

Nou, eh het is wel lastig hoor, want dit is natuurlijk een heel ander soort baan dan dat ik nu heb. Ik denk dat het wel heel anders ligt als ik nu in Frankrijk als verloskundige zou werken. Ik weet niet of ik daar echt iets heb.

En, je hebt op twee campings gewerkt nietwaar? Is die ervaring vergelijkbaar of heel anders geweest?

Nou, het was sowieso anders qua werkgever, want ik kende die mensen al. Dat waren dus Nederlanders, dus sowieso al heel anders. Die waren eigenlijk hetzelfde naar het personeel toe, alleen wat directer en het moest allemaal goed zijn zeg maar. Zij waren iets meer perfectionistisch. Mijn Franse bazen werkten ook heel hard hoor, echt tot ze erbij neervielen. Maar over het algemeen heb ik het idee, ze willen ook heel graag Nederlanders hebben in Frankrijk, omdat wij wel een hoger werkethos hebben dan de Fransen. Qua werknemers merkte je daar wel verschil in. De Franse werknemers hadden om 5 uur wel zoiets van : wij gaan naar huis. Terwijl de rest gewoon nog tot 10 uur door ging zeg maar. Maar dat zal vast ook wel verschillen waar je zit.

Welke camping had uiteindelijk je voorkeur? Die met de Franse of Nederlandse werkgever?

Nou, het heeft te maken met wat je ervaren hebt en wat je allemaal gedaan hebt. Maar ik vond de camping met de Nederlandse werkgevers leuker. Want dat was gewoon een hele mooie camping en een leuke omgeving. Dat had niet zozeer met de werkgevers te maken.

14. Hoe zou jij jouw ideale werkgever omschrijven?

Nou, iemand die belang heeft bij jou als werknemer denk ik. Tja, dat hebben ze sowieso wel, maar dat ze jou waarderen als werknemer. Ook dat ze naar jou luisteren en jouw visie in acht nemen. Iemand die, wanneer je ergens mee zit, dat met deze persoon kan delen zonder dat je daar tegen opziet, omdat het toevallig je leidinggevende is zeg maar. Het hangt ook wel van de situatie af. Maar op zich vind ik iets informeler contact wel

fijner. Dan sta je toch iets dichter bij iemand. Het lijkt me fijn als er niet een hiërarchie heerst zeg maar.

Wanneer het gaat over de Franse manier van werken wordt ook vaak het woord ‘hiërarchie’ genoemd. Heb jij dit op enige manier zo ervaren?

Nou je wist wel dat de hiërarchie er is zeg maar. Maar er werd niet naar geleefd. Het was wel duidelijk wie de leidinggevende waren, maar dit werd niet constant benadrukt. Het was niet alsof ze er actief mee bezig waren om zo te handelen. Ze waren wel gewoon met de administratie bezig en wilden dat je een soort respect naar hen vertoonde. Maar op hun beurt toonde zij dan ook respect naar ons. Er ze waren er ook gewoon altijd natuurlijk. Ik kon hen ook gewoon tutoyeren.

Interview 6

Beste X, hartelijk bedankt voor je deelname aan dit onderzoek. Het interview zal ongeveer 45 minuten duren. Je deelname is volledig anoniem, bovendien zullen de resultaten slechts gebruikt worden voor dit specifieke onderzoek.

Mijn naam is Ciska Ruesink, ik ben derdejaars studente Franse taal en cultuur te Utrecht en voor mijn scriptieonderzoek ben ik geïnteresseerd in de relatie tussen werkgever en werknemer in Frankrijk. Gezien jij werkzaam bent geweest in dit desbetreffende land, zou ik je graag een aantal vragen willen stellen over jouw persoonlijke ervaringen.

1. Ten eerste, wat is je leeftijd?

Ik ben nu 22 jaar en toen ik in Frankrijk voor de eerste keer werkte was ik 20.

2. Wat is je werkervaring in Frankrijk en in Nederland?

In Nederland heb ik gewerkt in een supermarkt. Ik werk nu in een schouwburg. Ik loop ook stage voor mijn opleiding logopedie. En in Frankrijk heb ik twee jaar geleden gewerkt op een camping en vorig jaar op dezelfde camping als animatrice.

3. Wie was je werkgever in Frankrijk? Was hij of zij bijvoorbeeld Frans of van een andere nationaliteit, eigenaar van de camping of niet, leeftijd etc.

Ja, mijn bazen waren de eigenaren van de camping, een Frans stel. Ze kwamen uit Marseille. De man, ik weet niet hoe uit die was, het was een familiebedrijf. Met name die man zag ik als mijn baas. Daarnaast werkten er nog zijn zoon en zijn dochter met aanhang. Zij waren ook leidinggevend, maar ik zag hem als de baas. Ze woonden in die tijd op de camping ook.

Dus je werd vooral aangestuurd door die man?

Ehm, ja hij nam het animatieprogramma met ons door. Hij was degene die de grote lijnen uitzette. Maar als ik bijvoorbeeld vragen had, ging ik naar zijn zoon. Maar die man was hoofdverantwoordelijke.

4. Zou je een omschrijving kunnen geven van de camping waarop je hebt gewerkt? Denk aan grootte, omgeving, campinggasten etc.

Ja, het is een camping in de Ardèche. Een middelgrote camping, met een zwembad dicht bij de rivier. Het is echt een familiecamping. Naar mijn idee was het een camping waar

al veel jaren dezelfde mensen kwamen. Er was wel duidelijk een mix tussen Fransen en Nederlanders. Er zijn zowel Franse als Nederlandse gezinnen die erheen gaan. Er was dus ook een animatieprogramma aanwezig, waardoor er ook veel gezinnen komen. Je kon vanaf de camping ook naar een dorpje in de buurt.

5. Wat waren de werkzaamheden die jij deed op de camping?

Ik was aangenomen als animatrice. Ik had trouwens zelf contact opgenomen met de camping, dus niet via een organisatie of iets dergelijk. Ik was dus animatrice, ik organiseerde sporttoernooien, deed de miniclub, deed dansjes met de kinderen en 's avonds minidisco. Ook wel speurtochten en voor een groot deel surveilleren bij het zwembad. Het tweede jaar dat ik er werkte deed ik dezelfde werkzaamheden, alleen hoefde ik minder bij het zwembad te zitten. Ik had ook meer een leidersrol in het animatiegroepje, want ik meer ervaring en ik sprak de taal beter. Degene die die rol dat jaar ervoor op zich had genomen zat niet meer in het animatieteam namelijk. Het ging een beetje natuurlijk eigenlijk, dat ik die rol van hem overnam.

6. Hoeveel contact had je met je werkgever?

Ja, wel dagelijks contact. Maar niet altijd dat ik hem dingen vroeg of zo. Die zoon wel, daar had ik dagelijks contact mee over praktische dingen. Met de zoon was het vaker overleggen, die baas stuurde me echt aan. Soms stuurde die zoon me ook wel aan hoor, maar met die baas was er in ieder geval geen sprake van overleg. Het tweede jaar durfde ik wel meer zelf in te brengen, maar er werden geen compromissen gesloten. Als mijn baas in zijn hoofd had hoe iets moest, hoefde je er niet tegenin gaan.

7. Hoe was het contact met je werkgever en hoe zou jij deze het beste omschrijven?

Het eerste jaar vond ik het best wel vervelend. Ik sprak de taal nog niet goed en ik vond mijn baas best imponerend. Hij kwam niet aardig over. Naar mijn gevoel deed hij er in het begin lastig over dat ik de taal niet sprak. Toen vermeide ik hem ook eigenlijk. Nadat de weken vorderde werd het wel beter, maar hij stuurde wel echt aan. Ik ging niet naar hem toe om even een leuk praatje te maken. Soms vond ik het ook echt niet prettig om hem als baas te hebben. Het tweede jaar sprak ik veel beter Frans en ze kenden me ook al. Dus kreeg ik ook meer een persoonlijke band met hem. Toen zat ik ook iedere avond bij hen en zo, het werd iets persoonlijker.

Je zei dat je hem nogal imponerend vond, waardoor kwam dat?

Ik denk doordat hij nogal streng overkwam. Hij kwam heel autoritair over. Ik moest bijvoorbeeld hem altijd om een sleutel vragen. Wanneer hij dan in gesprek was met iemand anders, is het blijkbaar 'not done' om eventjes de sleutel te vragen. Hij zag me dan en wist dat ik iets van hem wilde, maar ik had het gevoel dat hij expres bleef doorpraten. Zelfs langer bleef doorpraten, dat gevoel had ik. Dat kwam echt een aantal keer voor. Voor mij kwam het over alsof hij duidelijk wilde maken dat hij de baas was. Hij had zoiets van : "jij wacht maar". Dat heb ik eigenlijk wel als heel vervelend ervaren. Er was wel sprake van een hiërarchie en ik had het gevoel dat hij hier soms misbruik van maakte.

8. Vond je het makkelijk of moeilijk om je werkgever te benaderen wanneer dit nodig was?

Ha, het eerste jaar vond ik het echt moeilijk. Door de taal en door hoe hij is. Liever niet eigenlijk. Het tweede jaar vond ik het soms ook nog wel lastig. Eigenlijk ging ik altijd liever naar die zoon toe, dan naar hem. Maar als het moest deed ik het wel hoor, ook omdat ik wist dat hij het wel zou waarderen. Hij had wel gewild dat ik in een moeilijke situatie hem erbij zou roepen. Het tweede jaar was ik bijvoorbeeld aan het surveilleren in het zwembad. Sommige mensen laten hun handdoek heel lang liggen. Het was op één gegeven moment erg druk, toen zag ik een aantal handdoeken liggen die er al heel lang lagen. Die heb ik toen opgepakt en over het hek gehangen. Toen kwamen die mensen heel boos terug, ze zeiden dat ze een officiële klacht in zouden dienen tegen mij. Het waren Nederlandse mensen, toen dacht ik ja, dit is gewoon beleid van de camping, ik ga mijn baas erbij roepen. Ik had even iemand nodig die autoritair is, dus toen ben ik hem erbij gaan halen. Hij stond toen ook aan mijn kant, hij nam het voor mij op en legde nogmaals uit dat het niet de bedoeling is om je handdoeken lang te laten liggen als je weggaat. En hij vond dat ik het goed had aangepakt. Ik moest toen ook huilen, hij zei toen tegen die gasten : “ik weet niet wat jullie hebben gedaan, maar jullie laten mijn werknemer niet huilen”. Daar kwam het op neer, hij nam het echt voor me op.

9. Had je het gevoel dat je werkgever jou betrok bij het vormgeven van jouw werkzaamheden en / of kon je zelfstandig beslissingen nemen?

Het eerste jaar niet. Toen had mijn baas een bepaald programma voor ons wat we op zijn manier moesten uitvoeren. Het tweede jaar had ik meer inbreng wat betreft bijvoorbeeld de muziek voor de disco en minidisco. Als ik bijvoorbeeld vond dat er meer Nederlandse muziek gedraaid moest worden, gaf ik dat bij hem aan. Dat mocht dan ook wel. Hoe beter hij me kende, hij meer hij me vertrouwde en hoe meer inspraak ik had. Wat betreft beslissingen nemen.... Wat ik normaal gesproken zelf zou beslissen, bijvoorbeeld goh het is 36 graden en er zijn maar twee mensen voor een voetbaltoernooi gekomen, zou ik het niet door laten gaan. Maar in dit geval ging ik dan naar mijn baas om dat even te laten weten en zijn instemming te krijgen. Dat soort beslissingen nam ik niet op mijn eigen houtje. Het tweede jaar was wat dat betreft hetzelfde. Ik nam niet zomaar grote beslissingen, omdat het zijn camping is en hij was verantwoordelijk.

10. Heb je weleens misverstanden ervaren tussen jou en je werkgever? Zo ja, kun je een voorbeeld noemen?

Eh, moet ik even goed nadenken.... Nou voor mijn gevoel hadden we wel conflicten. Wat ik bijvoorbeeld al zei, als ik iets van hem nodig had zoals zo 'n sleutel, dan liet hij op zich wachten. Er was het tweede jaar ook nog een conflict. Toen werkte ik met twee meisjes die echt geen ervaring hadden en echt geen Frans spraken. Hij was daar zeer ontevreden over. Ik moest hen ook eigenlijk een beetje aansturen. Ik zat eigenlijk tussen hen in. Het was dus geen conflict tussen mij en hem, maar meer tussen die meisjes en hem, waar ik bij betrokken was. Oh ja, en we kregen wel eens te horen dat we teveel geluid maakten 's avonds of dat we eerder moesten gaan slapen. Ik ben zelf nooit verslapen, maar een collega van mij wel. Hij vond het ook heel moeilijk en belangrijk, dat was meer in het begin, dat de Franse kinderen evenveel aandacht zouden krijgen als de Nederlandse kinderen. We moesten dus ook echt de hele tijd Frans praten. Hij wilde echt dat je Frans ging praten, ook al kon je dit niet, dus dit vond ik in het begin best wel lastig. Hij sprak zelf weinig tot geen Engels. Uiteindelijk kwam het goed hoor,

maar hij was daar niet flexibel in. Hij merkte wel dat mijn Frans verbeterde, dus dat vond hij wel fijn.

Kreeg je weleens feedback tussendoor?

Haha, als er iets fout ging zeker wel. Als bijvoorbeeld de minidisco te vroeg afgelopen was of als ik ergens eerder aanwezig had moeten zijn, kreeg ik dit zeker wel te horen. Als iets goed ging kreeg je dat bijna niet, of in ieder geval heel weinig, te horen. Het tweede jaar kreeg ik dat wel meer te horen. Bijvoorbeeld na dat zwembadincident kreeg ik te horen dat ik het goed opgelost had. Dat kreeg ik wel, maar mijn collega's kregen dat niet. Ik weet niet of dat kwam doordat zij minder goed werkten, maar het tweede jaar had ik dus een wat betere klik met hem.

11. Had je het gevoel dat je werkgever vertrouwen in je had? Waaruit bleek dit?

Ja, ik had het tweede jaar zeker het gevoel dat hij vertrouwen in mij had. Hij vroeg mij toen ook wel eens om dingen te presenteren in het Frans, hij vroeg wel eens of ik dingen wilde vertalen. Er was bijvoorbeeld een keer een meisje die mee moest met de ambulance, toen moest ik wat dingen vertalen. Hij had toen zeker wel vertrouwen in me. Het eerste jaar was dat minder, maar dat was ook minder nodig, omdat ik gewoon meeliep en deed wat er werd gezegd. In het begin toen fietste hij ook veel rond op de camping om te controleren of we het wel goed deden. Ze controleerden bijvoorbeeld of we wel op tijd waren of we wel Frans spraken tegen de Franse mensen, dat soort dingen. Kortom, of we serieus aan het werk waren. Sommige collega's vonden dat erg vervelend. Later maakte hij ook nog wel eens een rondje op z'n fiets, maar deden vooral zijn zoon en zijn dochter dat ook. Er werd wel een oogje in het zeil gehouden. Die dochter kwam bijvoorbeeld weleens bij de aqua gym erbij staan om te zeggen of het goed of niet goed deed. Je zag ze gewoon kijken met een kritische blik.

12. Stel dat je iets kon veranderen aan het contact tussen jou en je werkgever, wat zou dit zijn?

Ehm, wat ik als het meest vervelende heb ervaren was dat autoritaire. Dus ik had graag een iets meer open band gehad en iets meer inspraak willen hebben. Aan de andere kant vond ik het eerste jaar ook wel prettig, want het is zo en je gaat het ook zo doen. Dat was wel gewoon duidelijk. Maar als ik iets had moeten veranderen, dan zou het dat autoritaire zijn en die hiërarchie. Dat je meer het gevoel hebt dat je op een lijn zit, dat lijkt me fijn. En dat er sprake is van wederzijds respect. Dat er gewoon altijd respect wordt getoond en meer waardering krijgt voor je werk.

Had je het gevoel dat je baas je soms niet respecteerde?

Ja, inderdaad. Misschien dat hij het wel deed hoor, maar ik vond zijn acties soms niet respectvol.

En heeft dat invloed gehad op jou als werknemer?

Jazeker, heel erg. Zelfs het tweede jaar nog. Persoonlijk ben ik voortdurend bezig bij hem, en de andere Fransen ook wel, met nadenken of ik wel nederig overkwam. Heb ik bijvoorbeeld wel genoeg 'merci' gezegd of 's'il-vous-plaît'. Ik was veel nederiger dan dat ik zou zijn bij een Nederlandse baas.

13. Zijn er volgens jou verschillen tussen een Franse werkgever en een Nederlandse werkgever?

Ja. Dat verschil in hiërarchie sowieso. Ik had et gevoel dat er minder sprake was van overleg. Ik had ook het gevoel dat de man op een bepaalde manier veel meer autoriteit uitdroeg dan de vrouw. Eigenlijk had die man echt de touwtjes in handen. Ik kan me niet voorstellen dat die vrouw dat daar zou hebben. Maar ik weet niet of dat ligt aan het feit dat hij Frans is of zijn persoonlijkheid. Ik ervaar mijn werkgevers ook als respectvoller naar mij toe. Zij houden meer rekening met de situatie en met mijn gevoelens. En wat ik merkte, ik kan het niet vergelijken hoor, maar in Frankrijk had je de Franse werknemers en de Nederlandse werknemers. Soms had ik het gevoel dat je leuker gevonden werd als je een Franse werknemer was dan een Nederlandse, maar dat kan ook aan de taal liggen hoor. Ik had dus wel het gevoel dat er sprake was van een soort van discriminatie. Het contact tussen hem en die Fransen verliep volgens mij vriendelijker en makkelijker. Daar merkte ik wel een beetje rivaliteit zeg maar. Ze hadden ook minder persoonlijke interesse in mij. Ze voelden zich meer verplicht om bepaalde vragen te stellen zoals ‘wat studeer je?’ dan dat ze daar daadwerkelijk geïnteresseerd in waren. Ze hadden weinig interesse in mij als persoon. Ik ervaar dat in Nederland wel anders. Dat waren wel alle punten denk ik. En wat ik zei, ik had heel erg het gevoel dat ik me aan hen moest aanpassen. Ik moest mij heel erg flexibel opstellen en heel veel geven, terwijl zij mij hier niet in tegemoet kwamen. Als je snapt wat ik bedoel. Ik vind dat aanpassen niet erg hoor, maar het is wel vermoeiend. Je zet gewoon een soort masker op, van een soort beleefdheidsstand.

14. Hoe zou jij jouw ideale werkgever omschrijven?

Iemand waarvan ik het idee heb dat hij weet wat hij doet. Iemand die kennis heeft van de gang van zaken. Iemand die geen misbruik maakt van zijn positie. Dus iemand die kritisch is naar zichzelf en ook naar de werknemers. Iemand die het gesprek durft aan te gaan en durft te zeggen van : “hee, hoe zien jullie dat? ”, dus meer overleg. Maar wel iemand die duidelijk een visie heeft, het moet niet zo zijn dat hij zegt : “oh, ik weet het niet, zien jullie het maar”. Het moet wel iemand zijn die de touwtjes in handen heeft. Iemand die wel verantwoordelijkheid neemt voor zijn eigen daden en geen misbruik maakt van zijn positie. Iemand die de werknemers motiveert, door ze waardering te geven. Dus iemand die zijn werknemers stuurt, waardeert en motiveert om hard te werken.

Interview 7

Beste X, hartelijk bedankt voor je deelname aan dit onderzoek. Het interview zal ongeveer 45 minuten duren. Je deelname is volledig anoniem, bovendien zullen de resultaten slechts gebruikt worden voor dit specifieke onderzoek.

Mijn naam is Ciska Ruesink, ik ben derdejaars studente Franse taal en cultuur te Utrecht en voor mijn scriptieonderzoek ben ik geïnteresseerd in de relatie tussen werkgever en werknemer in Frankrijk. Gezien jij werkzaam bent geweest in dit desbetreffende land, zou ik je graag een aantal vragen willen stellen over jouw persoonlijke ervaringen.

1. Ten eerste, wat is je leeftijd?

Ik ben nu 25, ik was 24 jaar toen ik in Frankrijk werkte.

2. Wat is je werkervaring in Frankrijk en in Nederland?

Ik heb voordat ik naar Frankrijk ging een lang weekend op een andere camping wat oefeningen gehad. Toen naar Frankrijk gegaan, dat was erg leuk. Momenteel studeer ik en is het straks de bedoeling dat ik verpleegkundige word. Naast m'n opleiding heb ik wel hobby's, maar niet echt een bijbaantje. Ik geef wel eens judoles.

3. Wie was je werkgever in Frankrijk? Was hij of zij bijvoorbeeld Frans of van een andere nationaliteit, eigenaar van de camping of niet, leeftijd etc.

Het was een vrouw, ik schat haar sowieso in de 40 jaar ergens. Ze kwam zelf uit de buurt van waar de camping was, dus in Bretagne. In de westkust van Frankrijk, ongeveer 10 minuten lopen van het strand.

4. Zou je een omschrijving kunnen geven van de camping waarop je hebt gewerkt? Denk aan grootte, omgeving, campinggasten etc.

De camping was ongeveer voor 550 of 600 man. Het was dus best wel een grote camping. Ik mocht met een golfkarretje met andere collega's de camping door om de kinderen op te roepen voor een activiteit, om een beetje reclame te maken dus. We deden spelletjes en activiteiten met de kinderen en soms ook met de ouders. Op de camping zaten Engelse, Franse en Nederlandse mensen. Daar ging ik natuurlijk voor, want die Nederlandse kinderen snapten er anders niks van. Verder lag de camping dus naast het strand.

5. Wat waren de werkzaamheden die jij deed op de camping?

Ik bemoeide me vooral met de miniclub, daarna gingen we naar het strand lopen. Even kijken.... Ik was een soort badmeester ook, kijken of alles op orde liep. Als er iets aan de hand was moesten wij hulp bieden. En ik organiseerde dus activiteiten, zoals voetbal, voor de kinderen.

6. Hoeveel contact had je met je werkgever?

Vrij weinig. Ze kwam altijd onverwachts langs wanneer wij bezig waren. Dan heb je niet zoveel tijd om met elkaar te praten. Het waren dan vooral korte gesprekken die we met elkaar voerden. Ze kwam meer polshoogte houden, dus kijken of alles goed liep. Dan vroeg ze bijvoorbeeld of ik tevreden was met de werkzaamheden en of ze ergens mee kon helpen.

7. Hoe was het contact met je werkgever en hoe zou jij deze het beste omschrijven?

Wel oké, wel goed. Ik zag haar dus niet zo vaak. Meestal zag ik haar één keer in de week of één keer in de twee weken. Het lag er maar net aan of zij tijd had en in de buurt was. Ja, volgens mij ging het gewoon wel goed.

Gaf ze ook weleens feedback als ze kwam controleren?

Heel ver in het begin gaf ze weleens feedback. Een collega van mij die... ja we stappen daar bijna elke dag haha. Als je de volgende dag gewoon weer fit bij de kinderen staat, is er niks aan de hand. De baas zei dus ook dat we niet te luidruchtig terug moesten gaan naar de camping. Eén collega was dus een keer te luidruchtig geweest, nou ben ik zelf niet zo luid, maar ik was wel medeplichtig. Toen was ze dus wel een keer boos geworden, maar voor de rest kregen we positieve dingen te horen. De campinggasten

gingen naar haar toe en vertelden haar dat ze tevreden waren met ons. Met mij en mijn collega's dus.

8. Vond je het makkelijk of moeilijk om je werkgever te benaderen wanneer dit nodig was?

Nee, dat ging best wel rap. Zodra ik iemand aan de receptie, 'accueil' noemen ze dat daar, iets vroeg of vertelde dat ik iets nodig had dan was het zo doorgegeven. Dan had ik de volgende dag al antwoord. Vaak was ze toevallig dan wel op de camping aanwezig, dus dan moest ik haar gewoon even zoeken en kreeg ik antwoord.

9. Had je het gevoel dat je werkgever jou betrok bij het vormgeven van jouw werkzaamheden en / of kon je zelfstandig beslissingen nemen?

Nou, in het begin kreeg ik een korte rondleiding. Toen liet ze me zien wat alle werkzaamheden zijn. Ze liet me zien waar ik dingen kon vinden als ik die nodig had. En daarna moest ik mezelf redden met mijn collega's. Ze gaf me in het begin wel voldoende informatie, daar had ik wel echt wat aan. Ik kon ook natuurlijk zelfstandige beslissingen nemen, in overleg met mijn collega's dan. Het was aan ons om dingen op te lossen, zoals het programma van de week, die bereidden we zelf voor. Zodra je daarmee klaar was moest je het programma voor de volgende dag voorbereiden. Als je dan bijvoorbeeld iets nodig had, zoals een springkussen, dan ging je naar de receptie. Dat soort dingen hadden wij niet zelf, dan regelden zij dat voor je. Voor dat soort dingetjes gingen we dus naar de receptie, voor grotere dingen naar de bazin. Als we bijvoorbeeld een grotere activiteit wilden organiseren, zoals trampolinespringen, hadden we daar haar toestemming voor nodig. Die toestemming kregen we dan altijd wel.

10. Heb je weleens misverstanden ervaren tussen jou en je werkgever? Zo ja, kun je een voorbeeld noemen?

Nee. Ik niet geloof ik. Eén collega wel, dat was de jongste van de groep. Hij had een keer iets gedaan wat niet afgesproken was. Hij had niet overlegd voor hij dit deed. Daar werden wij toen met zijn vieren op aangesproken. Voornamelijk hij natuurlijk, maar toen hadden we alle vier wel zoiets van "dit moet de volgende keer anders". We werden toen naar de receptie geroepen waar hij zijn verhaal moest doen. Toen kregen we wel een soort van speech ja. Ik wist al wel waar het over ging, mijn hartslag ging wel tekeer. Dat was wel spannend, want als het nog erger was dan konden we weggestuurd worden. Dan was het einde feestje, zeg maar. We werden toen wel hierop aangesproken, maar daarna ging alles uitstekend. We kregen zelfs nog voor het einde te horen dat we volgend jaar terug moesten komen.

Had je dat verwacht?

Nou, ik had het wel verwacht. We kregen weleens complimenten en we wisten dat de gasten tevreden waren over ons. Sommige campinggasten hadden ook gezegd: "we komen volgend jaar weer, mits deze jongens weer op de camping werken". Dat zijn wel dingen die je bijblijven. Soms hadden we wel misverstanden door de taal trouwens. Maar tijdens het werk zelf, ik weet wat ik doe en mijn collega's ook. Alleen die Franse kindertjes zijn soms wel anders.

11. Had je het gevoel dat je werkgever vertrouwen in je had? Waaruit bleek dit?

Ja, best wel. Ik mocht steeds meer naarmate de zomer vorderde. We begrepen elkaar ook steeds meer. Zij heeft mij dus die eerste dag ontvangen, mijn Frans was op dat moment nog niet al te best, ik verstond het goed hoor, maar het spreken moest nog op gang komen. Dat had zij ook wel door en ze gaf me daar gelukkig ook gewoon de tijd voor. Ze steunde mij daar ook in, ze begreep dat ik nog even op gang moest komen. Het gaf me wel vertrouwen doordat ik wist dat ze me begreep.

12. Stel dat je iets kon veranderen aan het contact tussen jou en je werkgever, wat zou dit zijn?

Lastige vraag.... Ze had wel vaker langs mogen komen. Er waren soms momenten waarop we haar nodig hadden, terwijl zij niet aanwezig was, voor hele snelle vragen waar je eigenlijk direct een antwoord op nodig had. Die antwoorden konden we dus niet elke keer snel krijgen, want die mensen bij de receptie hadden ook niet altijd direct een antwoord. Wij moesten dus altijd wel flexibel zijn en afwachten. Soms konden we dan wel iets anders verzinnen, daar was dan wel de mogelijkheid voor. Op zich konden we haar wel bellen, maar ja je wist dan ook niet of ze wel beschikbaar was. Ze had ook nog meerdere campings onder haar. Het kon dus ook dat ze nog op een andere camping was en geen tijd had. Het was puur even wachten totdat zij aanwezig was op de camping.

13. Zijn er volgens jou verschillen tussen een Franse werkgever en een Nederlandse werkgever?

Een Franse werkgever is wat meer kortaf, denk ik. Ze leggen even snel wat uit en gaan er vervolgens vanuit dat jij het snapt. Dat is denk ik de mentaliteit van de Fransen. Een Nederlandse werkgever legt dingen meteen wat uitgebreider uit, zodat je het zeker weten snapt. Een Franse werkgever zegt “je moet dit en dit doen”, als je het dan niet snapt moet je het dan zeggen, want als je niks zegt gaan ze ervan uit dat je het gewoon snapt. Je krijgt gewoon iets minder sturing.

Vond je dat storend?

Nou, gelukkig wist ik gewoon wat ik moest doen. Ik heb een korte rondleiding gehad en stelde toen ook meteen vragen over dingen die niet duidelijk waren. Ik had wel door dat ze weinig tijd had tijdens die rondleiding. Het werd snel uitgelegd, dus toen stelde ik ook maar meteen snel mijn vragen, want ja als ze weg was kon het niet meer natuurlijk. Eigenlijk was ze wel heel duidelijk over wat de regels waren, ze was duidelijk over wat wel en niet mocht. Ze zei wel dat mensen uit Bretagne pittig konden zijn, maar mijn bazin zelf was niet zo. Zij was heel chill eigenlijk en rustig.

14. Hoe zou jij jouw ideale werkgever omschrijven?

Ik zou wel iets meer richtlijnen willen krijgen. Het zou fijn zijn als de structuur duidelijk uitgelegd wordt. Dat het duidelijk is hoe het moet gebeuren. Ik zou wel graag formele informatie willen ontvangen. Vorig jaar hoefde ik alleen een contract te ondertekenen eigenlijk, dat was het. Dus formele informatie, structuur, vrijheden maar wel op de manier van “dit en dit moet je doen”, dat je wel weet waar je aan toe bent. Ik hou werk en privé liever gescheiden, dus ik hoef niet per se vrienden te zijn met mijn baas of zo. Maar als het gebeurd dan is het leuk natuurlijk. Een relatie hebben met iemand op de camping als animateur mocht eigenlijk ook niet, maar ja dat gebeurd soms. Eigenlijk hadden we de regel dat vriendinnetjes niet op de camping mochten overnachten, maar

mijn collega's deden dit wel. Ze waren daar niet echt consequent in vond ik, maar ja daar heb ik ook niet zoveel over te zeggen.

Interview 8

Beste X, hartelijk bedankt voor je deelname aan dit onderzoek. Het interview zal ongeveer 45 minuten duren. Je deelname is volledig anoniem, bovendien zullen de resultaten slechts gebruikt worden voor dit specifieke onderzoek.

Mijn naam is Ciska Ruesink, ik ben derdejaars studente Franse taal en cultuur te Utrecht en voor mijn scriptieonderzoek ben ik geïnteresseerd in de relatie tussen werkgever en werknemer in Frankrijk. Gezien jij werkzaam bent geweest in dit desbetreffende land, zou ik je graag een aantal vragen willen stellen over jouw persoonlijke ervaringen.

1. Ten eerste, wat is je leeftijd?

Ik ben nu 21, toen ik in Frankrijk werkte was ik 19.

2. Wat is je werkervaring in Frankrijk en in Nederland?

Ik doe de hotelschool, voor mijn stage ben ik naar Frankrijk gegaan voor vijf maanden. Daarna heb ik ook nog in Canada gewerkt en daarvoor altijd in een restaurant gewerkt in Nederland. Ik heb ook nog in Oostenrijk skiles gegeven en tegenwoordig werk ik in een hotel in Nederland.

3. Wie was je werkgever in Frankrijk? Was hij of zij bijvoorbeeld Frans of van een andere nationaliteit, eigenaar van de camping of niet, leeftijd etc.

Eigenlijk heb ik de 'general-manager' maar heel weinig ontmoet, omdat die hiërarchie daar zo anders is dan hier. Mijn stagebegeleidster heb ik daar wel vaak gezien. Ik werkte zelf in de housekeeping en later heb ik ook nog twee maanden de receptie gedaan. Maar ja de directeur was er maar af en toe, dan zei je "bonjour, le directeur" en daarna was hij weer weg. Als hij binnenkwam moest alles strak zijn en zo.

En die directeur kwam uit Parijs?

Ja, die kwam zelf uit Parijs. Hoe hij daar precies terecht was gekomen weet ik niet. Hij was eind 30 denk ik. Hij had ook kinderen zelf.

En door wie werd je aangestuurd?

Elke afdeling heeft een eigen manager die op zijn / haart beurt leiding gaf aan de werknemers in die afdeling. Ik werd in de housekeeping aangestuurd door een vrouw die ook uit Parijs kwam. Zij was in de housekeeping de baas zeg maar. Zij was best streng, maar wel rechtvaardig. Dat was soms ook nodig, dat hielp ook wel.

4. Zou je een omschrijving kunnen geven van het hotel waarin je hebt gewerkt? Denk aan grootte, omgeving, gasten etc.?

Het hotel lag heel dicht bij de Opera. Het was een hele mooie locatie, er kwamen veel tourgroepen ook, uit het buitenland. Er kwamen ook heel veel zakenlui, het hotel had 263 kamers. Het was dus redelijk groot, maar altijd wel redelijk makkelijke gasten. Die zakenmensen hadden nooit zoveel nodig en tourleiders gingen ook altijd wel snel. Het

was altijd heel leuk om informatie te geven over de omgeving natuurlijk, het is zo'n mooie stad. Het was een vijf-sterren hotel, van een keten eigenlijk, maar die was niet zo heel groot.

5. Wat waren de werkzaamheden die jij deed in het hotel?

Ik begon dus in de housekeeping, daar was ik supervisor en had ik dus leiding over de afdeling. Dan waren er dus de kamermeisjes onder mij, de supervisors en managers boven mij. Er waren rond de 40 kamermeisjes, waarover ik dus leiding moest geven, dus dat is best een hoop. Het heeft wel even geduurd, maar na een maand ongeveer checkte ik zelf alle kamers. Het was altijd een beetje puzzelen met de kamers, soms was het best lastig, als er vips kwamen bijvoorbeeld of als iemand eerder aankwam dan moest alles natuurlijk op orde zijn. Dat kon ik allemaal in mijn ééntje af, 's avonds was de manager dan weg, dan sloot ik altijd af samen met de kamermeisjes. De manager deed altijd de ochtenddienst, dan was het ook druk, met het uitprinten van lijsten van alle kamers. Dat liet ze me altijd zien, ze was er dan ook om feedback te geven. De eerste maand liet ze alles dus een beetje zien, liet ze me zelf ook kamers schoonmaken zodat ik wist hoe dat precies gedaan moest worden. Dat was echt nog een beetje inwerken.

6. Hoeveel contact had je met je werkgever?

Met die manager had ik dus veel contact, elke dag eigenlijk. Als zij een dag vrij was, dan kwam er een andere supervisor. Ik had gewoon goed contact met hen allemaal, de kamermeisjes ook, ik moest wel hun respect winnen. Ik was natuurlijk nog heel jong en moest hen wel vertellen wanneer er iets niet goed gedaan was. Ook de andere managers kende ik wel, die zag je wel tijdens de lunch en zo. De hiërarchie was er dus wel, maar eigenlijk was de samenwerking en het contact prettig. Je kon overal binnenlopen en vragen stellen. Alleen die directeur zag ik dus één keer in de twee weken, dan begroetten wij hem en ging hij weer weg naar een andere afspraak. Hij keek dan of alles tip top in orde was. Hij had ook echt geen contact met die kamermeisjes en zo, alleen met de managers overlegde hij weleens. Dat was wel een afstandelijke relatie zeg maar.

7. Hoe was het contact met je werkgever en hoe zou jij deze het beste omschrijven?

Wel heel goed eigenlijk, ze leerden me gewoon heel veel. Ik het begin moest ik even wennen aan het feit dat ze best streng konden zijn. Maar dat is ook omdat een manager daar ook echt een 'manager' is. Dat stralen ze dus ook uit. Maar verder echt fijn hoor, altijd als ik iets niet snapte konden ze het ook nog in het Engels uitleggen. Het was een heel internationaal hotel, dus de meesten spraken ook gewoon goed Engels. Ze waren ook geduldig, dus ik kon gewoon veel van hen leren.

En hoe merkte je dat ze streng was?

Nou zodra ze binnenkwam zei ze bijvoorbeeld weleens "dat kussentje ligt scheef", dan moest je dat meteen recht leggen. We moesten echt overal op letten. Je merkte wel van "oeh, de manager komt binnen".

8. Vond je het makkelijk of moeilijk om je werkgever te benaderen wanneer dit nodig was?

Ja, dat was dus wel heel makkelijk eigenlijk. Het was dus ook wel fijn om te weten dat je bij iemand terecht kon. In het begin was het wel een beetje aftasten natuurlijk. Ze was

er gewoon altijd en ze liet ook weten dat als je vragen had je bij haar terecht kon. Ik werd vanaf het begin ook stap voor stap ingewerkt, daardoor wist ik wel goed wat ik moest doen. Af en toe kwam ze nog even checken om te zien of het allemaal lukte. Maar verder viel het allemaal wel mee.

9. Had je het gevoel dat je werkgever jou betrok bij het vormgeven van jouw werkzaamheden en / of kon je zelfstandig beslissingen nemen?

Ja, zeker. We zaten altijd nog even langer met z'n tweeën, toen liet ze me zien hoe het systeem werkte. Ik liep ook wat ochtenden met haar mee, toen hoefde ik zelf nog niet iets te doen, maar kon ik zien hoe alles werkte. Dat was ook zo bij de receptie, maar daar was het wel iets anders trouwens, want ik ben daar nooit echt goed ingewerkt. Dus eigenlijk kende ik de taken niet zo goed. Dus dat was wel de tegenovergestelde situatie. Nou kon ik wel alles aan mijn collega's vragen hoor, het was niet zo'n groot probleem. Maar het inwerken is gewoon niet gebeurd, dat is wel jammer. Ik kon ook niet altijd mijn vragen stellen, want het was altijd vrij druk daar.

10. Heb je weleens misverstanden ervaren tussen jou en je werkgever? Zo ja, kun je een voorbeeld noemen?

Nee, eigenlijk helemaal niet. Dat was ook best fijn eraan. Ze waren best streng ook, dus je werkte echt niet meer dan 8 uur per dag. Ze waren altijd heel duidelijk over wat er gedaan moest worden. Door die hele duidelijke richtlijnen waren er eigenlijk bijna nooit problemen.

Kreeg je weleens feedback tussendoor?

Ja, best regelmatig. Het was ook m'n stageplek dus het moest ook wel natuurlijk. Mijn stagebegeleidster is zelfs een keer langsgekomen in Parijs. Toen hebben we nog een heel gesprek gehad, dat was ook wel heel leuk. Ze zei dat ik het goed deed en zelfs de beste stageloopster tot dan toe was. Ze liet ook tussendoor altijd horen wat beter kon en wat niet, soms kwam ze even checken en zo. Ik vond het wel heel moeilijk om die kamermeisjes aan te sturen in het begin, want zij zijn veel ouder dan ik natuurlijk. Ik moest hen opeens gaan vertellen wat ze moesten doen. Als ik zei dat iets niet goed was werd dat ook niet altijd gewaardeerd. Het is natuurlijk super zwaar werk, dus dat namen ze je niet in dank af. Soms was dat wel lastig, maar de manager hielp me daar ook altijd mee.

11. Had je het gevoel dat je werkgever vertrouwen in je had? Waaruit bleek dit?

Ja, heel erg, dat was wel fijn. Ik kreeg dus af en toe tussendoor feedback en ze had me met alles geholpen, waardoor ik heel erg gegroeid was. Dat liet ze dus ook wel werken. De eerste week was wel echt wennen hoor. Toen dacht ik nog "oh, waar ben ik", ik kreeg ook een rondleiding wat niet van mijn manager zelf was. En dacht echt "wie zijn deze mensen allemaal", en alles was ook nog in het Frans natuurlijk. Maar ze zei al vrij snel dat ze ook Engels sprak, dus ze kon altijd dingen nog duidelijker uitleggen. Maar eigenlijk was dat niet nodig, ik vond het juist fijn dat iedereen Frans sprak.

12. Stel dat je iets kon veranderen aan het contact tussen jou en je werkgever, wat zou dit zijn?

Ik denk ik iets meer sociaal contact had willen hebben. Al het contact was namelijk altijd werk gerelateerd. Ze was wel lief, maar het bleef altijd heel formeel. Het was wel leuk

geweest als je met haar ook over andere dingen had kunnen praten. Of na werk even een drankje doen of zo, dat had echt niet gekund daar. Ik woonde natuurlijk voor het eerst in Parijs, superleuke stad natuurlijk, dus ik dacht misschien dat ze geïnteresseerd zou zijn in hoe in het daar had of waar ik woonde bijvoorbeeld. Daar hadden we het niet echt over, dus dat was wel jammer. Over privédingen werd echt niet gesproken.

En was dat contact tussen jou en die kamermeisjes ook zo?

Ehm... nou ik vroeg hen altijd wel hoe het ging en zo. Ik probeerde wel geïnteresseerd naar hen te zijn. Dat is denk ik ook best Nederlands, dat je heel snel gewoon vraagt hoe het gaat en waar je woont bijvoorbeeld. Ik wilde ook een beetje respect winnen natuurlijk en ik had ook het idee dat zij het waardeerden, maar de manager liet wel echt naar hen zien dat dat haar rol was. Ze moesten gewoon naar haar luisteren over hoe het daar aan toe ging. Daar merkte je wel heel erg die hiërarchie in.

13. Zijn er volgens jou verschillen tussen een Franse werkgever en een Nederlandse werkgever?

Ja, best wel. In Nederland is het veel informeler eigenlijk. Je praat gewoon gezellig met elkaar en die stap is veel minder groot naar de manager toe. Iedereen is een beetje gelijk, maar je weet wel wie de leiding heeft. Die hiërarchie is gewoon niet zo aanwezig in het doen en laten met elkaar. Het contact is gewoon heel anders. In het hotel in Nederland waar ik nu werk kent iedereen elkaar ook supergoed, ook al is het een heel groot hotel. Iedereen weet wie wie is. Dus dat is eigenlijk heel prettig, iedereen komt even langs om te vragen hoe het gaat. Ook de manager, ik vraag vaak wat ze heeft gedaan in het weekend bijvoorbeeld. Als er iets is ga je ook heel gemakkelijk naar hen toe. Die stap is in Frankrijk toch veel groter. Ik zou daar bijvoorbeeld nooit naar de directeur gaan, maar in Nederland wel. Ze komt ook vaak langs en dan zegt ze “kom maar even langs mijn kantoor als je wilt”. Als je vragen hebt over het hotel of iets dergelijks kun je gewoon langskomen. Dat was in Frankrijk niet zo, ik was altijd een beetje bangig wanneer de directeur binnenkwam. Maar verder was het prettig hoor, ze gaven me ook wel vertrouwen, alleen op een andere manier. Ik kreeg in Frankrijk wel meer feedback, maar misschien omdat het mijn stageplek was.

14. Hoe zou jij jouw ideale werkgever omschrijven?

Ik vind toch dat contact heel belangrijk, dus dat je weet wie er is en wie wat doen. Dat je bij iemand terecht kunt en weet waar je aan toe bent. Ook duidelijke taken vind ik belangrijk, zodat je weet aan wie je vragen kunt stellen. Een rechtvaardige manager vind ik ook belangrijk, want als je te laks bent gaan er ook dingen fout. Maar wel dat er sprake is van wederzijds respect. Interesse hebben in je personeel ook, dat lijkt me prettig.

Interview 9

Beste X, hartelijk bedankt voor je deelname aan dit onderzoek. Het interview zal ongeveer 45 minuten duren. Je deelname is volledig anoniem, bovendien zullen de resultaten slechts gebruikt worden voor dit specifieke onderzoek.

Mijn naam is Ciska Ruesink, ik ben derdejaars studente Franse taal en cultuur te Utrecht en voor mijn scriptieonderzoek ben ik geïnteresseerd in de relatie tussen werkgever en werknemer

in Frankrijk. Gezien jij werkzaam bent geweest in dit desbetreffende land, zou ik je graag een aantal vragen willen stellen over jouw persoonlijke ervaringen.

1. Ten eerste, wat is je leeftijd?

Ik ben 22 jaar en ik werk vanaf mijn 18^e al in Frankrijk elke zomer.

2. Wat is je werkervaring in Frankrijk en in Nederland?

Ik ben begonnen in een supermarkt en uiteindelijk de horeca ingegaan. Ik werk nog steeds in de horeca, want dat vind ik hartstikke leuk. En ik ben dus animateur geweest op Franse campings. Ik heb gewerkt in de Ardèche, Bretagne, de Alpen en in de buurt van Montpellier.

3. Wie was je werkgever in Frankrijk? Was hij of zij bijvoorbeeld Frans of van een andere nationaliteit, eigenaar van de camping of niet, leeftijd etc.

In de Ardèche was het een Frans koppel. Zij kwamen allebei uit de buurt, ze hebben elkaar ontmoet bij één of ander farmaceutisch bedrijf. Dat bloeide op tijdens een beurs weet ik veel. Hun gezamenlijke droom was dus om een camping te starten, zodoende. Die man was altijd bezig met het terrein en de animatie. Het was een vrij kleine camping, dus ik zag hen ook vrij veel. Dus dat was hartstikke leuk, ze stonden dichtbij je. Die vrouw die wist alles over het runnen van een camping.

4. Zou je een omschrijving kunnen geven van camping waar je hebt gewerkt? Denk aan grootte, omgeving, gasten etc.?

Het was een middelgrote camping. We zaten met 5 man in de animatie en hadden ongeveer elke dag zo'n 50 kinderen in de miniclub. De camping lag dichtbij een riviertje, het was een hele mooie camping, het had 3 zwembaden. Alles was er zo op ingericht om de kinderen te vermaken. Er waren ook veel Nederlandse gasten op de camping.

5. Wat waren de werkzaamheden die jij deed in het op de camping?

In essentie is de animatie de sfeer vergroten op de camping waardoor iedereen een hele leuke vakantie krijgt. Je bent dus de sferemaker van de camping. Dat doe je door activiteiten te organiseren, zoals in de ochtend te knutselen met de kinderen of een spelletje te spelen. Ook repeteren voor de avondshow waar de ouders naar komen kijken. Je organiseert sporttoernooien, aqua gym, de spelletjes en avonddingen. Eigenlijk deed ik dus animatie op de eerste twee campings, op de laatste camping deed ik ook wel eens bardiensten, want dat was een wat kleinere camping.

6. Hoeveel contact had je met je werkgever?

Ik ging elke ochtend brood halen, of als ik 's ochtends ging douchen liep ik even langs de receptie dan zag ik hen. We zeiden dan 'goeiemorgen', bespraken de planning, keken of het druk zou worden die dag. In Frankrijk is de hiërarchie dan best wel belangrijk, maar halverwege werd deze veel minder. Doordat we gewoon veel contact hadden. Ik heb eigenlijk geen één dag gehad dat ik ze niet heb gezien.

Maakte je zelf een planning of werd je aangestuurd?

Die maakte ik zelf ja. Nou, als jij zelf een planning maakt ga je wel in overleg met wat zij willen, maar dat doe je aan het begin van het seizoen. Althans, zo doe ik het, dan vraag je aan ze “wat wil je hebben en wat is mogelijk?”. Er stonden wel een paar verplichte sportactiviteiten op de planning, maar dat lijkt me logisch. Die verplichte dingen hield je dan aan en daaromheen verzijn je zelf wat leuk. Dan verzoon je iets, legde je het voor en vonden ze dat prima, of niet.

En hoe ging dat op die andere campings waar je werkte?

Tijdens mijn eerste ervaring was mijn Frans nog niet zo heel goed. Toen probeerde ik het wel, ik deed altijd erg mijn best, maar dan kreeg je weleens het commentaar dat we de Fransen niet voortrokken. Ja sorry hoor... dat was best wel lastig af en toe. Maar het eerste jaar ben je een stuk meer onzeker en een stuk jonger ook natuurlijk.

7. Hoe was het contact met je werkgever en hoe zou jij deze het beste omschrijven?

In de Ardèche waren mijn bazen echt als een vader en een moeder. Die vrouw was echt als een soort moeder voor me, ze regelde alles voor me. Ik kreeg ook dikke zoenen van haar en knuffels. Die man ook, daar dolde ik altijd mee, het waren echt een beetje mijn pleegouders dat seizoen. Tegelijkertijd waren ze ook wel echt m'n bazen hoor, ze begeleiden je ook natuurlijk.

En die andere campings, was het contact daar ook zo?

Die laatste camping in de Alpen, die mensen waren echt mijn familie. Dat was zo'n leuke omgeving. Zij zaten ook altijd te dollen. De bazinnen van mijn eerste camping waren twee dames uit Parijs, zij waren zussen. Die deden altijd een beetje 'dédain'. Zij waren ook echt alleen mijn bazinnen, ik had er verder niet zo heel veel mee. Maar ik had eigenlijk ook niet zoveel met dat team en met die camping achteraf gezien. Eén van die vrouwen was wel wat strenger dan de ander. Het waren wel alle twee typische Franse dames, zeker uit Parijs. Ze hadden zelfs hun eigen parfumerie, dus echt stereotype Parijs, dat waren zij. Ze hadden die camping geërfd van hun vader, ze reden in de duurste, dikste auto's. Ze hielden van het beste eten en luxe wijnen, eigenlijk zoals de rijkere klasse uit Parijs. Ze waren altijd heel netjes gekleed. Ze waren ongeveer 55 geloof ik, maar ze zaten echt strak in het velletje echt bizar. Die vrouwen gaven soms nog aqua gym en je zag echt mensen kijken en denken “ik hoop dat ik er ook nog zo uitzie op mijn 55^{ste}”.

En zou je nog kunnen definiëren wat jij onder typisch Frans verstaat?

Fransen kijken altijd heel erg de kat uit de boom. En daar moet je een beetje doorheen prikken. Vousvoyeren, een duidelijke hiërarchie, formeler contact.

8. Vond je het makkelijk of moeilijk om je werkgever te benaderen wanneer dit nodig was?

Oh, dat vind ik überhaupt niet moeilijk. Ik ga eropaf en ben altijd gewoon eerlijk, misschien is dit niet altijd handig, gezien de Fransen dit niet heel erg waarderen. Maar dit is mijn Nederlandse inborst, daar kan ik niet zoveel aan doen. Soms dan moest ik wel bepaalde opmerkingen inhouden die ik tegen mijn Nederlandse baas wel gezegd zou hebben. Op de laatste camping had ik dat helemaal niet overigens, maar de eerste twee campings wel. Uiteindelijk verschilt het ook het seizoen door, dus in het begin ben je iets voorzichtiger en dat neemt dan beetje bij beetje af.

9. Had je het gevoel dat je werkgever jou betrok bij het vormgeven van jouw werkzaamheden en / of kon je zelfstandig beslissingen nemen?

Ja, die moest ik eigenlijk zelf vormgeven. Ze gaven me niet de opdracht, alleen wanneer ze het precies wilde hebben. Ze maakten wel een rooster voor me.

Werden jouw ideeën altijd geaccepteerd of soms ook niet?

Nou, als je een nieuw idee had, dus iets afwijkends, moest je daar altijd heel erg omheen draaien. Je moest niet iets direct iets voorstellen wat betreft een verandering. Eigenlijk is dat altijd in Frankrijk, ze moeten het aankijken. Ze moeten je dan een kans durven geven om te laten zien dat het werkt. Dat is eigenlijk op elke camping zo geweest. Toen ik bijvoorbeeld voor het eerst op de camping kwam, kende in die kinderen nog niet en ik wilde wel de minidisco gaan doen. Toen pakte ik twee pannen en ging ik daarmee over de camping heenlopen terwijl ik ze tegen elkaar aansloeg. Nou je zag de ogen van mijn baas van “wat gebeurt hier?!” , hij had dat nog nooit gezien. Het is gewoon echt een inborst van de Fransen, gezien bijvoorbeeld ook hun stakingsgedrag. Ze moeten veranderingen altijd aanzien. Als ze het ergens niet mee eens zijn dan zeggen ze het ook wel. Na die pannen kwam hij wel boos naar mij toegelopen. Hij vond dat er ‘rust’ moest zijn op de camping, maar eigenlijk vond iedereen het hartstikke leuk natuurlijk.

En kon je zelfstandig beslissingen nemen?

In de Ardèche wel ja. Op een gegeven moment had ik spullen nodig, dan gaven ze mij hun pinpas mee zo van ‘hier is de code, je komt er wel uit’. Op een gegeven moment groeide dat vertrouwen wel. Op de eerste camping had ik dat totaal niet. De derde camping lag heel afgelegen, dus soms moest ik heel lang wachten tot er nieuwe spullen geleverd werden. Op een gegeven moment ben ik toen met campinggasten spullen gaan halen, wat zij niet wisten. Dat heb ik toen gewoon zelf betaald, anders zou dat tegen hun trots ingaan. Toen heb ik papier, lijm, stiften gehaald dat soort dingen. Als ze dat wisten hadden ze wel geld gegeven denk ik, maar het duurde me gewoon te lang.

En kreeg je weleens feedback tussendoor?

Op die eerste camping niet. Dat was meer een traditionele Franse camping, ze lieten het vaker weten wanneer er iets fout ging. Ze vonden dat er ‘dynamisme’ miste, we moesten volgens hen meer op de camping rondlopen tussen werk door zeg maar.

En hoe voelde je je daarbij?

Ja, ik vond het wel vervelend, want ik had het idee dat ik het goed deed. Ik heb hen daar verder niet op aangesproken hoor.

En kreeg je op de andere campings wel feedback?

In de Ardèche wel, zij hadden ook door dat Nederlanders anders werken dan Fransen. Zij waren niet echt de stereotype Fransen, er zijn gewoon een paar stereotypen in Frankrijk dat je nooit feedback of complimenten krijgt. Maar zij deden dat wel, vooral in de eerste weken, waarin je natuurlijk jezelf heel graag wilt bewijzen. Na een paar weken kwam mijn baas naast me zitten en zei : “Ik wil jou zo graag weer hebben volgend jaar”. Zij hadden wel door dat we als Nederlanders graag feedback krijgen, op de derde camping vroeg ik er ook gewoon om, want ik wil dat gewoon weten. Toen zei m’n baas : “weet je, als ik niks zeg doe je het gewoon hartstikke goed, als er iets fout gaat dan hoor je het wel”. Op een gegeven moment werden ze ook helemaal gek van me, dat ik telkens vroeg hoe het ging. Toen dachten ze houd nou eens op, je ziet toch gewoon hoe goed het gaat?!

10. Heb je weleens misverstanden ervaren tussen jou en je werkgever? Zo ja, kun je een voorbeeld noemen?

Ja, vooral taalmisverstanden. Het eerste jaar met name, die andere jaren niet. Gewoon dat je het net niet begreep weet je wel.

11. Had je het gevoel dat je werkgever vertrouwen in je had? Waaruit bleek dit?

Jazeker, anders kreeg ik bijvoorbeeld die pinpas niet mee. Anders kreeg ik geen 250 euro fooi op het einde. Ook op die eerste camping, daar mocht ik bijvoorbeeld de golfkarretjes zelf terugbrengen. Door dat soort kleine dingen wist ik wel dat ze vertrouwen in me hadden.

12. Stel dat je iets kon veranderen aan het contact tussen jou en je werkgever, wat zou dit zijn?

Op de eerste camping had ik gewoon geen band met die mensen. Daar had ik zelf mijn gedrag wat moeten veranderen, maar ja ik was nog hartstikke jong. Ik kwam net van de middelbare school en had nog helemaal geen ervaring. Het tweede jaar was ik ook nog een spring in het veld, maar daar nam ik al meer mijn verantwoordelijkheid. Ik had op die tweede camping wel iets meer mijn best willen doen om een leuke band te creëren tussen mij en de andere collega's. De mensen van de derde camping zitten gewoon voor altijd in mijn hart.

13. Zijn er volgens jou verschillen tussen een Franse werkgever en een Nederlandse werkgever?

Jazeker, ze geven vaak negatieve feedback. De baas is de baas, daar luister je naar. En ze vinden het lastig om verandering aan te brengen. Ze kijken ook heel erg de kat uit de boom, een goeie band krijg je pas na een aantal weken. Ze zijn een stuk meer gereserveerd. Je bent in Nederland ook meer open tegen je baas.

En bij welke camping vielen deze dingen je op?

Eigenlijk bij alle drie de campings. Voor sommige dingen moest je ook eerst toestemming vragen, vaak vond ik dat echt onzin en was ik dan zo eigenwijs om het gewoon zelf te regelen. Waar Fransen bijvoorbeeld toestemming voor vragen is om een tafel in het restaurant te verschuiven. Nederlanders zetten hem dan gewoon neer weet je wel, zo ben ik dan ook. Fransen vragen dat, ik niet. Maar die verschillen zijn er gewoon, dat vind ik ook niet erg.

14. Hoe zou jij jouw ideale werkgever omschrijven?

Iemand die feedback geeft en die vertrouwen in je heeft. Het ideale zou zijn dat wanneer je iets vraagt je werkgever niet delegeert, maar ook zelf initiatief neemt. Het liefst informeler contact ook.

Interview 10

Beste X, hartelijk bedankt voor je deelname aan dit onderzoek. Het interview zal ongeveer 45 minuten duren. Je deelname is volledig anoniem, bovendien zullen de resultaten slechts gebruikt worden voor dit specifieke onderzoek.

Mijn naam is Ciska Ruesink, ik ben derdejaars studente Franse taal en cultuur te Utrecht en voor mijn scriptieonderzoek ben ik geïnteresseerd in de relatie tussen werkgever en werknemer in Frankrijk. Gezien jij werkzaam bent geweest in dit desbetreffende land, zou ik je graag een aantal vragen willen stellen over jouw persoonlijke ervaringen.

1. Ten eerste, wat is je leeftijd?

Ik ben nu 25 en ik heb vanaf mijn 18^e in Frankrijk gewerkt.

2. Wat is je werkervaring in Frankrijk en in Nederland?

In Nederland ben ik momenteel docent sinds 4,5 jaar. Ik heb dus 7 jaar lang elke zomer in Frankrijk gewerkt. Ik heb in de Ziggo Dome gewerkt. Daarvoor heb ik ook altijd als kind op Nederlandse campings gewerkt. Eigenlijk loop ik vanaf mijn 12^e al rond op de camping.

3. Wie was je werkgever in Frankrijk? Was hij of zij bijvoorbeeld Frans of van een andere nationaliteit, eigenaar van de camping of niet, leeftijd etc.

Elke baas was anders, dat hangt af van de camping. Op de eerste camping was een stel de baas, ze hadden net twee kinderen dus ik denk dat ze rond de 40 waren. Je zag ze in ieder geval nooit. Het was een vrij grote camping en je zag ze nooit. De communicatie was ook heel slecht verlopen, want de accommodatie was bijvoorbeeld niet geregeld. Zij zouden eigenlijk tenten voor ons kopen, maar dat was niet geregeld. We moesten dus de eerste paar weken van stacaravan naar stacaravan verhuizen, omdat die dan weer verhuurd werden natuurlijk. Daar hoorde je nooit wat over, we moesten heel zelfredzaam zijn. De communicatie was heel slecht, heel matig. De animatie was ook niet hun grootste prioriteit, het was meer een soort noodzakelijk kwaad. De campingmanager wilde hier zo min mogelijk tijd in stoppen. Het was echt een typische Franse baas. Wat wel weer heel grappig is, een jaar later kreeg ik een Facebook berichtje van die bazin waarin ze zei “hee, het lijkt ons erg leuk als je volgend jaar weer terugkomt”. Terwijl ze de hele zomer misschien maar twee keer gedag tegen mij heeft gezegd. De dag dat ik en mijn collega weggingen liepen we zelf nog even langs om dit te zeggen, toen zeiden ze “oké, nou tot ziens”, dat was het. Het jaar erna ging ik naar een andere camping, mijn baas daar was ook een echte Fransoos. Die camping lag in Serignan Plage, dicht bij Montpellier. Het contact was daar eigenlijk het tegenovergestelde, die man had juist strak de touwtjes in handen en had heel veel contact met ons. Het was eigenlijk niet de eigenaar trouwens, maar de manager die over de animatie ging. Het was een hele grote camping namelijk, dus de eigenaar had drie managers onder zich zeg maar. Die manager was altijd van de regeltjes, er moest echt zo gewerkt worden. Soms zorgde dat voor botsingen tussen het animatieteam en de manager. Het was een camping waar iedereen in principe gewoon heel hard moet werken. Pas het jaar daarna begon de eigenaar mij te herkennen eigenlijk. Een paar jaar later ging ik er nog even op vakantie, toen waren er dus nieuwe Nederlandse jongens, zij kenden de campingbaas helemaal niet eigenlijk. Dus die eigenaar ging op een gegeven moment naast mij zitten, toen vroegen ze daarna “oh goh, dus dit is de eigenaar?!”. Zij hadden hem nog nooit gezien. Als je er wat vaker terugkomt gaan ze dit dus wel waarderen.

Je noemde eerder je baas een echte ‘Fransoos’, kun je dit misschien nog definiëren?

Een echte Fransoos is streng, chauvinistisch en af en toe laks. De regels die hij of zij opstelt voor zijn werknemers zijn niet altijd de regels die voor hem of voor haar gelden. Soms werden ze ook onnodig boos. Ik kwam bijvoorbeeld aan op de tweede camping toen het EK was, en het Nederlands elftal ging spelen. Mijn baas vroeg toen of ik mee kwam kijken, dus natuurlijk deed ik dat. Maar het bleek dus dat ik op de verkeerde plek

was gaan zitten. Ik zat namelijk bij een tentje wat achteraf niet bij de camping hoorde, maar wist ik veel, ik was daar net aangekomen. Aan het einde van de wedstrijd kwam mijn baas naar de toe en die heeft me toen met de grond gelijk gemaakt. Hij zei dat het belachelijk was dat ik daar zat, want het bleek dus dat dat tentje niet bij de camping hoorde. Het was echt heel onrealistisch van hem om te denken dat ik dit wist. Dus heel erg om die principes en heel boos worden wanneer iets niet gaat hoe zij dat willen. Het animatieteam moet echt voldoen aan hun verwachtingen. Dat is wel een terugkerend patroon.

Zou je nog een omschrijving kunnen geven van de derde camping waar je hebt gewerkt?

De derde camping lag ongeveer 100km onder Bordeaux, daar was ik leidinggevende inmiddels, maar zelfs daar stond de manager echt ver boven mij. Ze luisterden bijvoorbeeld niet altijd naar mij, ondanks dat ik het beter wist. Ik was dus chef-d'animation op een hele nieuwe camping, die was in dat jaar gebouwd zelfs. Het was een heel groot bouwproces, het moest gelijk een 5-sterren camping zijn. Maar hij was eigenlijk niet af. De arena waar bij onze shows moesten organiseren van de animatie was nog niet af. Dus er was heel veel gaande, die twee managers kwamen uit het hotelwezen, de enige die ervaring had met campings was ik eigenlijk. Mensen kwamen dus vaak naar mij toe met vragen over allerlei dingen. Op een gegeven moment was de arena af, maar er hing nog geen gordijn. Dat vond ik wel erg stom dat ze dat niet bedacht hadden. Uiteindelijk heb ik zelf zitten boren en doen, dat was echt een drama. Dat moest toen echt gebeuren, maar zij hadden andere prioriteiten. Alle campinggasten waren boos, het was verschrikkelijk. Het was dus sowieso een chaos, maar ondanks alles deed ik het maar gewoon.

4. Wat waren de werkzaamheden die jij deed in het op de camping?

Ik ben dus animateur geweest, waarbij de verantwoordelijk bent voor de beleving op de camping voor de gasten. Ik was in Bordeaux chef d'animation, ik had dus een leidinggevende functie over de andere animateurs.

5. Hoe was het contact met je werkgever en hoe zou jij deze het beste omschrijven?

Eigenlijk was het contact dus overal anders. Je weet wel dat het anders is dan de Nederlandse werkwijze, maar het is moeilijk te omschrijven. Behalve dan dat strenge en dat pragmatische, kan ik mijn vinger er niet echt opleggen wat het grootste verschil is. Het is het top-bottom effect. Jij staat onderaan en de manager staat echt daarboven. Dat heb ik eigenlijk altijd meegemaakt.

6. Vond je het makkelijk of moeilijk om je werkgever te benaderen wanneer dit nodig was?

Gaandeweg vond ik het makkelijker, dat komt doordat mijn Frans steeds beter werd en ik zelf ouder werd. Ik vond het niet moeilijk om naar mijn baas toe te gaan, want ik ben ook niet zo gevoelig voor autoriteit. Als er iets aan de hand was, dan meldde ik dat en gingen we erover praten. Het kan me dan geen reet schelen dat iemand Frans is en het misschien niet accepteert. Als Nederlanders zijn we natuurlijk te direct voor de Fransen. Ondanks dat ik wist dat ik het conflict aanging, heb ik hier geen moeite mee gehad.

7. Had je het gevoel dat je werkgever jou betrok bij het vormgeven van jouw werkzaamheden en / of kon je zelfstandig beslissingen nemen?

Op die derde camping nam ik alleen maar zelfstandig beslissingen. Dat was ook wel nodig, omdat er dus nog ontzettend veel geregeld moest worden. Later heb ik ook nog in de Elzas gewerkt, daar moest er over elk klein dingetje overlegd worden. Het animatieprogramma moest echt volgens een bepaalde manier gedaan worden. Die vrouw hield zo de touwtjes in handen, ze was echt bang voor verandering. Op die tweede camping kwam mijn baas weleens rondlopen om me in de gaten te houden. Dan zag je hem zo kijken en dacht ik “je bent me in de gaten aan het houden vuile smiecht, ga zelf aan het werk”. Maar op die eerste camping gebeurde dit dus helemaal niet, daar had ik helemaal geen controle.

8. Heb je weleens misverstanden ervaren tussen jou en je werkgever? Zo ja, kun je een voorbeeld noemen?

Ja, heel veel. Even denken.... Op die hele nieuwe camping dichtbij Bordeaux was er vaak sprake van misverstanden. Daar ging inhoudelijk gezien gewoon heel veel fout. Er waren vaak dingen die ik vanzelfsprekend vond en zij niet. Dat zorgde voor veel stress en geruzie en geschreeuw af en toe. Die manager en ik hebben meerdere keren tegen elkaar geschreeuwd wel. Ik was daar ingehuurd als chef d’animation, maar er moesten dus wel shows komen. Op een 5-sterren camping moet je elke avond eigenlijk een show neerzetten. Toen die arena eindelijk af was, bleek het dat die camping niks geregeld had qua shows. Dat werd ad hoc op het laatste moment geregeld. In eerste instantie ging dat heel moeizaam, ze hadden dat allang moeten regelen natuurlijk. Zelf had ik al 5 shows gemaakt, waarmee we vanaf het begin dus mee bezig waren. Ik had ook de kleding en attributen gemaakt. We draaiden uiteindelijk zo’n 3 shows per week waarvan onze manager er in totaal een halve van heeft bekeken... Daar heb ik hem dus op een gegeven moment op aangesproken, ik zei “moet jij als manager niet een keertje komen kijken?”. Dat zei ik op een gegeven moment uit frustratie, maar hij snapte dit niet. Hij zei dat hij van campinggasten wel hoorde dat het goed was en dat hij andere prioriteiten had. Toen stonden we echt even te schreeuwen, ik zei “jij geeft helemaal niks om wat wij aan het doen zijn”. We hoorden nooit iets van hen wanneer, alleen wanneer er iets negatiefs was. Dat was dus echt een conflict wat we hebben gehad.

En hoe reageerde hij daarop?

Ja, dat vond hij heel raar. Hij was heel verontwaardigd, maar ik vond het eigenlijk heel normaal dat ik hier wat van zij. Je mag toch wel verwachten van je manager dat hij iets vaker komt kijken. Het was een hele onaangename en stressvolle zomer, maar wel heel leerzaam. Er kwam heel veel stront over mij heen, omdat mensen niet tevreden waren. Terwijl het helemaal niet mijn schuld was dat de camping niet af was. Maar mensen zagen mij als de baas een soort van, omdat ik dus chef d’animation was. Ik zat echt bijna tegen een burn-out aan, ik deed helemaal niet meer gezellig meer. Die stress sloeg ook over in de communicatie tussen mij en mijn collega’s. Ik heb later wel mijn excuses aan hen aangeboden, omdat ik niet echt te genieten meer was.

Kreeg je vaker alleen negatieve feedback?

Nee, eigenlijk was het op de andere campings louter positief. Maar de feedback kwam wel bijna altijd helemaal aan het einde van de zomer. Dan kreeg ik vaak te horen dat ze me graag terug wilde hebben voor het volgende jaar.

9. Had je het gevoel dat je werkgever vertrouwen in je had? Waaruit bleek dit?

Ja, op de eerste camping na, want die bazen zag ik bijna niet. Voor de rest had ik dat gevoel bijna altijd wel. De meeste managers willen in het begin de touwtjes in handen houden, maar als ze merken dat het goed met je gaat, laten ze die touwtjes vieren. Als ze vonden dat het niet goed ging, dan zouden ze dat niet doen. Indirect merkte je het ook doordat ze bijvoorbeeld vaak aan het einde van de dag je een biertje aanboden. Op die tweede camping had ik heel erg last van mijn rug, ik ben daardoor zelfs twee keer knock-out gegaan. Toen lette mijn baas heel erg op mij en vroeg hij af en toe hoe het met me ging. Hij zag ook aan me dat het te erg werd, toen zei hij ook “doe even rustig aan jongen”. Daaraan merk je wel dat ze je waarderen en geen stuk stront vinden zeg maar.

10. Stel dat je iets kon veranderen aan het contact tussen jou en je werkgever, wat zou dit zijn?

Direct uitspreken vanuit hun kant wat er aan de hand is. Ik zou meer direct contact willen dan indirect contact. Complimenten en andere vormen van communicatie waren nu indirect. Ze vinden vaak Nederlanders dus té direct, terwijl zij veel directer zouden moeten zijn. Dat zou heel veel problemen wegwerken, het zou allemaal veel sneller kunnen.

11. Zijn er volgens jou verschillen tussen een Franse werkgever en een Nederlandse werkgever?

Dat verschil tussen directe en indirecte communicatie dus. Dus bijvoorbeeld de touwtjes uit handen geven, waardoor blijkt dat ze vertrouwen in je hebben. Ze zouden nooit zeggen “ik heb vertrouwen in je”. Fransen zitten ook veel meer op de regeltjes, als Nederlanders merken dat ergens groei inzit denken ze “laat maar even gaan en uitvinden, misschien gaat hij op z’n bek, misschien niet”. In Frankrijk moet je binnen de opgestelde kaders blijven. Nederlanders zijn veel progressiever, de oudere generatie Fransen met name is een vrij conservatief volk. Die zouden je niet zomaar snel iets gek laten doen. Ook is de persoonlijke interesse van werkgevers in werknemers is best groot in Nederland, ze vragen vaker hoe het met je gaat. De Fransen vragen natuurlijk ook elke dag “ça va?”, maar ik denk niet dat ze naar mijn antwoord luisteren. In Nederland ontvang ik veel vaker persoonlijke vragen zoals “wat vind jij hiervan?” of “hoe gaat het nou echt met je?”, zelfs in de Ziggo Dome, wat een heel groot bedrijf is. Behalve toen ik dus last van mijn rug had en knock-out was gegaan, maar ja toen was ik dus al knock-out gegaan dus dat was ook achteraf.

12. Hoe zou jij jouw ideale werkgever omschrijven?

Open, eerlijk en direct. Mijn ideale werkgever zegt het wanneer hij het ergens niet mee eens is. Iemand die een compliment geeft wanneer er iets goeds gebeurt. En iemand die het conflict durft aan te gaan. Je moet er voor zorgen dat iedereen op dezelfde lijn staat. De ideale baas zou conflicten moeten aangaan en proberen te voorkomen. Maar zo’n persoon heb ik nog nooit gezien. Gelijkheid, ‘égalité’, vind ik ook heel belangrijk, dus informeel contact ook.

Interview 11

Beste X, hartelijk bedankt voor je deelname aan dit onderzoek. Het interview zal ongeveer 45 minuten duren. Je deelname is volledig anoniem, bovendien zullen de resultaten slechts gebruikt worden voor dit specifieke onderzoek.

Mijn naam is Ciska Ruesink, ik ben derdejaars studente Franse taal en cultuur te Utrecht en voor mijn scriptieonderzoek ben ik geïnteresseerd in de relatie tussen werkgever en werknemer in Frankrijk. Gezien jij werkzaam bent geweest in dit desbetreffende land, zou ik je graag een aantal vragen willen stellen over jouw persoonlijke ervaringen.

1. Ten eerste, wat is je leeftijd?

Ik ben nu 20, toen ik in Frankrijk werkte was ik 18.

2. Wat is je werkervaring in Frankrijk en in Nederland?

Ik heb ik Nederland in de Bruna gewerkt en veel opgepast. Ik doe nu huiswerkbegeleiding en in Frankrijk dus animatie.

3. Wie was je werkgever in Frankrijk? Was hij of zij bijvoorbeeld Frans of van een andere nationaliteit, eigenaar van de camping of niet, leeftijd etc.

Het was een stel die de camping runde. De man was vooral de baas, hij was ongeveer 50, een hele vriendelijke man op het eerste gezicht. Hij had echt aandacht voor mensen, maar hij kon ook wel eens boos worden. Hij had ook duidelijk de leiding, wanneer er een probleem was, wist hij altijd wel hoe het opgelost moest worden. Je moest ook altijd naar hem luisteren. Ik was vanuit Nederland meer gewend dat als er een probleem was op mijn afdeling dat ik het wel zelf kon oplossen. In Frankrijk moest het dan van bovenaf geregeld worden. Die bazin was liever, zij was wat softer. Zij was ook veel meer met de gasten bezig op de camping. Zij was makkelijker in de omgang met mensen. Wij woonden daar natuurlijk ook op de camping en ze hield wel in de gaten of we ons goed voelden. Ze was erg zorgzaam, soms kwam ze even vragen hoe het met je ging. Dat kan ik niet echt vergelijken met een situatie in Nederland, omdat ik nergens anders werkte en woonde tegelijk. Ik denk dat die hiërarchie wel erg Frans is, dat oplossingen gewoon aangenomen en uitgevoerd moeten worden. Wij moeten niet teveel zelf hoeven nadenken. Ze waren allebei geboren in de Ardèche en zijn daar gebleven.

4. Zou je een omschrijving kunnen geven van camping waar je hebt gewerkt? Denk aan grootte, omgeving, gasten etc.?

Het was best een kleine familiecamping voor jonge gezinnen. Er waren veel Nederlandse gasten, niet heel veel Fransen. Er was een zwembad, een speeltuin en wat andere voorzieningen. De doelgroep was vooral jonge gezinnen, de animatie was dus ook erg belangrijk. Je merkte dat wel aan hoe ze de animatie behandelden, ze wilden bijvoorbeeld heel graag goede recensies over de animatie ontvangen.

5. Wat waren de werkzaamheden die jij deed in het op de camping?

Wij verzorgden het hele animatieprogramma. 's Ochtends knutselden we meestal met de kinderen, vervolgens deden we aqua gym en later organiseerden we nog een sporttoernooi of een speurtocht. 's Avonds werd er door ons of door externen een activiteit georganiseerd. Maar wij waren echt overal wel aanwezig.

6. Hoeveel contact had je met je werkgever?

In het begin hadden we vooral contact via onze Franse collega. We begroetten onze bazen wel elke dag, maar verder hadden we niet heel veel contact. Als er iets niet in orde was dan lieten ze dat via die Franse collega aan ons weten. Dan vertelde zij het vervolgens aan ons. Op een gegeven moment planden we wel elke week een teamoverleg in tijdens het tweede seizoen dat ik daar was. Dan gingen we met heel het animatieteam en de baas bij elkaar zitten om te praten en te evalueren. Dat vond ik heel fijn, want ik had het gevoel dat ik meer inspraak had gekregen. Ik kreeg het liever van mijn bazen te horen dat er iets niet goed ging, dan van mijn Franse collega.

7. Hoe was het contact met je werkgever en hoe zou jij deze het beste omschrijven?

Tussen het werk door was het altijd wel erg gezellig, dan maakten we vaak een praatje over koetjes en kalfjes. Tijdens het werk wilden ze soms wel dingen van ons, terwijl wij bezig waren. Of andersom, soms wilden we iets van hen terwijl zij bezig waren. Dat contact liep dan wat stroever, omdat we allebei geen tijd hadden om even rustig te communiceren. Maar over het algemeen was het contact duidelijk en open. Alleen als er een probleem was, werd er vaak heel snel in het Frans gepraat en was het niet meer te volgen. In het begin praatte ik nog wel veel Engels met hen, want ik wilde gewoon dat de communicatie goed verliep.

Je noemde dat problemen vaak van boven opgelost werden, heb je een voorbeeld?

Op een gegeven moment kwamen er teveel kinderen naar de miniclub. Toen hebben ze een extra schoonmaakster ons laten helpen zeg maar. Alleen dat loste niks op, want we zaten dan met 35 Nederlandse kinderen e 5 Franse kinderen in de miniclub. Die twee Franse collega's konden alleen de Franse kindjes helpen natuurlijk, dus zij waren wel tevreden, maar wij hadden nog steeds 35 schreeuwende kinderen die we moesten helpen. We wilden dus eigenlijk een timeslot instellen o.i.d., maar onze bazen begrepen dit niet en daar werd dus ook niet iets aan gedaan. Als ze dan langskwamen werden ze boos dat we het niet op hun manier hadden opgelost, maar voor ons werkte dat gewoon niet.

8. Vond je het makkelijk of moeilijk om je werkgever te benaderen wanneer dit nodig was?

Voor hele kleine dingen was het makkelijk, maar als er een probleem was en ik wist dat zij het niet eens waren met hoe wij erover dachten, dan vond ik het wel lastig. We hadden bijvoorbeeld ook een waterglijbaan en in het midden van de zomer was er gewoon wat minder water beschikbaar. Toen hadden we een heel zielig tuinslangetje met water die aangesloten was op een bepaald kraantje. We wisten dat als we hem aan zouden sluiten op een andere kraan dat we wel veel water zouden hebben. We hadden echt al 3 keer aan m'n baas gevraagd of hij dan kon helpen die tuinslang op een andere kraan aansluiten, maar dat vond hij dan niet belangrijk. Het was echt frustrerend dat ons probleem dan geen aandacht van hem kreeg. Ik uitte die frustratie dan niet tegen hem, want het is je baas en hij is Frans...

Had je er wel iets van gezegd als je baas Nederlands was geweest denk je?

Ja, ik denk het wel. Nederlanders willen ook vaak een probleem aanpakken en oplossen. Fransen hebben dan zoiets van "dit werkt toch gewoon, waarom zouden we het dan veranderen". Maar misschien was dat ook specifiek deze situatie. Die taalbarrière was er wel in ieder geval, en je had ook echt het gevoel dat hij hoger stond. Dat had ik in Nederland ook nooit zo met mijn bazen.

En hoe merkte je dat hij hoger stond?

Door de manier waarop collega's hem behandelden, het was bijvoorbeeld niet normaal dat je wanneer je iets nodig had dat meteen aan hem vroeg. Je moest dat dan echt voorzichtig aanpakken. Je moest gewoon goedkeuring krijgen voor dingen die je aan het doen was. Soms vroegen Franse collega's aan me : "heb je wel toestemming van de baas om dit te doen?"

9. Had je het gevoel dat je werkgever jou betrok bij het vormgeven van jouw werkzaamheden en / of kon je zelfstandig beslissingen nemen?

Ja, dat wel. Er waren wel een aantal activiteiten die standaard in het programma moesten. Zij hadden ook wel veel ervaring en merkten dat die activiteiten het goed deden. Verder mochten we alles indelen zoals wij dat wilden. Die creativiteit was wel leuk. Uiteindelijk zit je in een team en moet je wel overleggen natuurlijk, maar ik kon wel eens ideeën voorleggen. Je merkte wel dat de Franse collega's het fijner vonden om elke week hetzelfde programma te hebben. Ze waren iets behoudender, terwijl wij zoiets hadden van : laten we iets nieuws proberen. Wij durfden meer risico's te nemen.

10. Heb je weleens misverstanden ervaren tussen jou en je werkgever? Zo ja, kun je een voorbeeld noemen?

Weleens ja. Soms hadden we iets door gecommuniceerd naar onze bazin, we namen dan aan dat zij het wel aan haar man zou vertellen. Uiteindelijk kwam haar man dan weleens boos naar ons toe, omdat zij het dan niet verteld had. Dan hadden wij gewoon toestemming van zijn vrouw gekregen, maar wist hij dit niet. We hadden bijvoorbeeld een keer toestemming gevraagd om knuffels te bestellen. Die vrouw had dus gezegd dat zij dat prima vond. Toen die bestelling binnenkwam kwam hij dus boos naar ons toegelopen.

En wat vond je daarvan?

Ik schrok ervan dat hij zo boos werd, want eigenlijk stonden wij hier buiten. Die communicatie was tussen hem en zijn vrouw misgelopen en daar kregen wij de schuld van. Achteraf bood hij zijn excuses aan hoor, dus ik zat er niet meer mee uiteindelijk.

11. Had je het gevoel dat je werkgever vertrouwen in je had? Waaruit bleek dit?

De eerste werken moesten we dat vertrouwen echt winnen. Naarmate de zomer vorderde waren ze tevreden en kregen we ook meer vrijheid. Ze vroegen ook of ik de volgende zomer terug wilde komen, dus dan weet je ook wel dat ze blij zijn met je. Ik denk dat we gewoon even tijd nodig hadden om elkaar te leren kennen. In het begin kwamen ze ook nog even checken bij de activiteiten om te kijken of we het goed deden. Die vrouw maakte ook weleens een filmpje voor Facebook, maar dan deed ze dat stiekem ook om ons in de gaten te houden denk ik. Ik vond dat wel vervelend, want je voelt dan wel een druk om te presteren.

En kreeg je weleens feedback tussendoor?

Meestal dus via die Franse collega, dat was irritant, want ik krijg mijn feedback liever direct in plaats van indirect te horen. Eigenlijk is het in Frankrijk zo dat wanneer je niks hoort het goed gaat, wanneer er iets mis is laten ze het wel weten. Maar soms dan gingen we aan het einde van de dag wat drinken en zeiden ze dat we het die dag goed hadden gedaan, maar dat was meer gericht naar het hele team dus dat voelde niet echt

persoonlijk. Sowieso toonde ze niet heel veel persoonlijke interesse in ons. Ze hebben bijvoorbeeld nooit gevraagd wat voor studie ik deed.

12. Stel dat je iets kon veranderen aan het contact tussen jou en je werkgever, wat zou dit zijn?

Ik zou liever meteen vanaf het begin open en directer contact willen. Ik hoor het liever direct van mijn baas wanneer er iets mis is, in plaats van via via. Ik had het ook leuk gevonden als het contact iets persoonlijker was, maar iedereen was ook heel hard en druk aan het werk nu, dus er was ook gewoon niet veel tijd om persoonlijke gesprekken te voeren.

13. Zijn er volgens jou verschillen tussen een Franse werkgever en een Nederlandse werkgever?

Ja, je moet in Frankrijk oppassen met hoe je iemand aanspreekt. Je moet voorzichtig zijn met je taalgebruik en merken dat je baas die boven je staat veel meer inspraak heeft. Je mag zelf iets minder nadenken over dingen. Je staat iets lager op de ladder en dat is ook duidelijk. In Nederland heb ik dat nog nooit zo ervaren, daar word ik altijd als gelijke behandeld. Ze communiceerden liever via via naar beneden, in plaats van het direct tegen mij te zeggen.

14. Hoe zou jij jouw ideale werkgever omschrijven?

Iemand die direct feedback geeft op hoe je het doet. En iemand die positieve feedback geeft, ik vind het wel heel fijn om beloond te worden wanneer ik iets goed heb gedaan. Dat werkt versterkend voor mij. Iemand die open is en duidelijk communiceert wanneer er iets misgaat. Ik zou ook wel zelf meer willen kunnen ondernemen. En ik zou gelijker willen staan met mijn collega's, want eigenlijk stond nu die Franse collega een soort boven ons. Ik zou ook liever iets informeler contact willen, dat maakt het alleen maar gezelliger.