UNIVERSITÉ DE TOULOUSE – JEAN JAURÈS

INSTITUT SUPÉRIEUR DU TOURISME, DE L'HÔTELLERIE ET DE L'ALIMENTATION

LICENCE PROFESSIONNELLE

HÔTELLERIE-RESTAURATION

DÉFINITION ET GESTION DES SYSTÈMES ALIMENTAIRES

PROJET TUTORÉ

LES DÉTERMINANTS DE L'ACCEPTATION DES RESTAURATEURS FACE AUX CHANGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX

Présenté par :

AZOULAY Lilas

COUDY Pauline

DAUZERE Alexandrine

ESCLAVARD Marine

GUERRINI Amandine

TAFOU-NGASSA Manon

Année universitaire

2020 – 2021

Sous la direction de

Denis Bories

Les déterminants de l'acceptation des restaurateurs face aux changements environnementaux

L’ISTHIA et l’Université Toulouse - Jean Jaurès n'entendent donner aucune approbation, ni improbation dans les projets tutorés de recherche. Ces opinions doivent être considérées comme propres à leurs auteurs.

Épigraphe

« Notre sort est indissociable de celui de l'environnement, arrêtons de nous croire en dehors. »

Pierre Rahbi

« Le monde contient bien assez pour les besoins de chacun, mais pas assez pour la cupidité de tous »

Gandhi

« La meilleure façon d'anticiper l'avenir est de bien comprendre le présent »

Peter F. Drucker

Remerciements

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont contribué et nous ont aidées à la rédaction de ce projet tutoré.

Nous souhaitons remercier Monsieur Denis Bories, professeur à l'Institut Supérieur du Tourisme, de l'Hôtellerie et de l'Alimentation, Université Toulouse Jean Jaurès et directeur de ce projet tutoré, pour l'aide qu'il a fournie et les connaissances qu'il a su nous transmettre. Nous le remercions également pour la grande disponibilité dont il a fait part et la qualité de ses conseils.

Nous souhaitons adresser nos remerciements les plus sincères au corps professoral et administratif de l'Institut Supérieur du Tourisme de l'Hôtellerie et de l'Alimentation, et de l'Université Toulouse Jean Jaurès, pour la richesse et la qualité de leur enseignement et qui déploient de grands efforts pour assurer à leurs étudiants une formation actualisée.

Nous désirons plus particulièrement remercier Madame Nathalie Loubières et Monsieur Paul-Emmanuel Pichon, professeurs et co-responsables des licences professionnelles hôtellerie-restauration et définition et gestion des systèmes alimentaires à l'Institut Supérieur du Tourisme de l'Hôtellerie et de l'Alimentation, Université Toulouse Jean Jaurès, pour les conférences professionnelles qu'ils ont organisées durant toute l'année scolaire et qui nous ont grandement enrichies.

Nous voulons également remercier tous les professionnels de restauration collective et commerciale, pour nous avoir accordé des entretiens et avoir répondu aux questions malgré la situation sanitaire actuelle. Ils ont été d'un grand soutien dans l'élaboration de ce projet tutoré.

Enfin, nous voulons exprimer notre reconnaissance envers nos familles et nos amis qui nous ont apporté un soutien moral et intellectuel tout au long de notre démarche.

Avant-propos

Ce projet tutoré rentre dans le cadre de l'obtention de nos licences professionnelles hôtellerie-restauration et définition et gestion des systèmes alimentaires, à l'Institut Supérieur du Tourisme de l'Hôtellerie et de l'Alimentation, Université Toulouse Jean Jaurès. Il étudiera les déterminants de l'acceptation des restaurateurs face aux changements environnementaux en France. L'idée de ce projet tutoré est venue du constat que les entreprises de restauration se souciaient peu ou pas des changements environnementaux dans leurs modes de fonctionnement.

En effet, depuis les années 70, une conscience écologique globale est apparue face à des changements environnementaux importants. Le discours des restaurateurs semble ne pas avoir changé depuis cette prise de conscience malgré de multiples modifications créées par les organisations gouvernementales et non gouvernementales sur ce sujet. Cependant une conscience écologique forte apparaît chez les consommateurs qui semblent inciter les restaurateurs à devenir plus éco-responsables.

Cette étude veut mettre en relief les différents déterminants de l'acceptation de nouvelles mesures plus environnementales par les restaurateurs. Ainsi, une analyse de la situation est faite pour déterminer les différents déterminants et des solutions sont proposées pour lever ces obstacles.

Les difficultés n'ont pas manqué. Elles concernent particulièrement la disponibilité de données fiables et actuelles sur internet et l'impossibilité d'accéder aux bibliothèques universitaires due à la crise sanitaire que nous traversons. Elles concernent également la disponibilité des restaurateurs mis en difficulté face à la crise sanitaire pour la réalisation d'entretiens. Cette dernière situation nous a obligées à réaliser une partie de nos entretiens en visio-conférences.

Sommaire

INTRODUCTION GENERALE 9

CHAPITRE 1 – REVUE DE LITTERATURE 13

I : LE CONTEXTE ENVIRONNEMENTAL : DEFINITIONS ET CONCEPT 14

II : LES MESURES ECOLOGIQUES EN RESTAURATION COLLECTIVE ET COMMERCIALE 18

III : LES DETERMINANTS DES PRISES DE DECISIONS ECOLOGIQUES 25

CHAPITRE 2 – HYPOTHESES ET METHODOLOGIE 34

I : HYPOTHESES DE RECHERCHE 35

II : METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE 41

CHAPITRE 3 – RESULTATS ET ANALYSES 50

I : RESULTATS 51

II : ANALYSES 66

CHAPITRE 4 : PRECONISATIONS, LIMITES ET VOIES DE RECHERCHE 77

I : PRECONISATIONS 78

II : LIMITES 83

III : VOIES DE RECHERCHE 84

CONCLUSION GENERALE 86

BIBLIOGRAPHIE 89

ANNEXES 97

TABLE DES FIGURES 98

TABLE DES ANNEXES 99

Introduction générale

Depuis une cinquantaine d'années, les sciences apportent une grande importance à la protection et l'environnement et à l'écologie (Boiral, Jolly, 1992). Ces auteurs indiquent que de nombreux travaux incitent à prendre en compte l'écologie dans tous les secteurs d'activité car cela est indispensable. En effet, l'industrialisation de masse et les catastrophes environnementales ont causé une forte dégradation de l'environnement et menacent l'équilibre de la planète (Zaiem, 2005).

En France, en 2017, le secteur de la restauration commerciale et collective représente 70 milliards d'euros de chiffre d'affaires avec plus de 258 000 entreprises (Ministère de l'économie, des finances et de la relance, 13/12/2019). D'après l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME), en 2016, le gaspillage alimentaire en France représente plus de 10 millions de tonnes par an.

Selon l'ADEME, les restaurants produisent en moyenne 450 grammes de déchets, dont 200 grammes de biodéchets et 250 grammes d'emballages par repas servis.

Ces chiffres montrent que le secteur de la restauration a un impact sur l'environnement. Les restaurateurs ont donc un rôle à jouer dans le bien-être environnemental.

Cette responsabilité a pris toute son importance avec l'accroissement du nombre de repas pris hors domicile. Il est important de noter que la part de ces repas a augmenté de 9 points entre 1970 et 2005 (de 16% à 25%) et ne cesse d'augmenter depuis. Ces pourcentages se partagent équitablement entre la restauration collective et commerciale (Fassel, 2008).

La question suivante a alors été posée : **Quels sont les facteurs/variables qui encouragent les restaurateurs quant à leur décision d'appliquer des mesures plus protectrices de l'environnement ?**

Avec cette question le but du projet est de savoir ce qui pousse ou freine les restaurateurs à appliquer des mesures plus protectrices de l'environnement.

L'enjeu de cette question de recherche est d'analyser les mesures protectrices de l'environnement appliquées dans les restaurants collectifs ou commerciaux, et les facteurs qui motivent ou freinent les restaurateurs à la mise en place de ce type de mesures.

Afin de répondre à cette question, il est indispensable d'effectuer une recherche scientifique. Pour cela, l'analyse de différentes sources est nécessaire : la littérature propre au domaine de l'écologie et de la restauration, ainsi qu'une étude qualitative réalisée auprès de professionnels.

Dans les travaux de recherches scientifiques, le sujet du consommateur éco-responsable est traité de manière large et non centré sur le secteur de la restauration. Ces travaux ont été écrits par des auteurs comme *François-Lecompte Agnès, Valette-Florence Pierre, Gonzalez Christine, Korchia Michael, Menuet Laetitia, Frederick E. Webster.*

Au niveau du thème de l'écologie dans le secteur de la restauration, trois sujets ont principalement été abordés dans la littérature scientifique. En effet, Il existe plusieurs travaux réalisés par *Turki Ahmed*, *Boubakary Ben* sur la gestion des déchets en restauration. Ainsi que des travaux écrits dans les années 2000 par *Merle Aurélie, Piotrowski Mathilde*, *Bailly Antoine*, *Fassel Virginie* qui traitent sur l'approvisionnement local dans le secteur de la restauration commerciale et collective. Enfin tout ce qui touche au gaspillage alimentaire en restauration a également été traité de manière scientifique par des auteurs comme *Sebbane Maxime, Costa Sandrine, Joigneau-Guesnon Caroline.*

De ce fait, le choix d'un sujet d'étude sur les facteurs qui poussent ou freinent les restaurateurs à la mise en place de mesures protectrices de l'environnement était une évidence car, en plus de l'affection ressentie pour ce thème, c'est également un point qui mérite d'être traité et cela pourra peut-être permettre une ouverture sur ce sujet-là qui n'est pas assez traité au niveau scientifique.

L'objectif de la recherche, dans le cadre de ce projet tutoré, est de déterminer les facteurs qui entrent en compte dans le processus décisionnel des restaurateurs pour appliquer des mesures protectrices de l'environnement. Cette étude s'intéresse à la restauration collective et commerciale. Pour cela, l'analyse de la littérature scientifique existante est nécessaire afin de déterminer quels éléments pourraient avoir un impact sur le choix des restaurateurs. A partir de cette analyse, des hypothèses de recherche seront définies. Ensuite, des entretiens avec des professionnels du secteur vont être réalisés. Ils permettront d'analyser les mesures

mises en place par les restaurateurs et les facteurs qui les poussent ou les freinent à engager ce type d'actions.

Après des recherches sur les facteurs et les variables qui encouragent les restaurateurs à appliquer des mesures protectrices de l'environnement, la revue de littérature préalable à l'étude a révélé qu'aucuns travaux n'avaient étudié ce questionnement. La problématique a donc été définie de la façon suivante :

Quels facteurs sont pris en compte dans le processus décisionnel des restaurateurs afin d'adopter des mesures protectrices de l'environnement ?

Cette problématique permettra d'étudier les déterminants incitant les restaurateurs à mettre en application des mesures protectrices dans leurs établissements. Cette étude est nécessaire afin de pouvoir proposer des solutions adaptées aux professionnels et de les inciter à être responsables de l'environnement.

Pour répondre à cette problématique, le travail va se diviser en quatre grandes parties.

Dans un premier temps, la revue de littérature va être présentée. Ce chapitre va permettre de définir les concepts et les termes inhérents à cette étude, de déterminer quelles sont les principales mesures protectrices de l'environnement en restauration et enfin d'identifier quels facteurs pourraient être déterminants dans le choix des restaurateurs.

Ensuite, dans un second temps, les hypothèses de recherche seront présentées et la méthodologie mise en place pour l'étude qualitative sera détaillée.

Dans le troisième chapitre, les résultats obtenus lors des entretiens qualitatifs seront exposés et une analyse sera présentée afin de répondre aux problématiques.

Enfin, dans un dernier chapitre, des préconisations seront présentées. Les limites de ce travail et les voies de recherche seront également abordées dans ce chapitre final.

Chapitre 1 – Revue de littérature

La revue de littérature, aussi appelée « phase exploratoire » est une étude approfondie de tous les concepts inhérents à la problématique de l'étude en se basant sur le travail d'autres auteurs sur le même sujet. Cette étude se déroule en trois temps.

Dans un premier temps, une recherche approfondie va être présentée afin de définir les termes « écologie », « environnement » ainsi que « développement durable ». Dans un second temps, un travail de recherche sur cinq différentes mesures écologiques mises en place en restauration collective comme en restauration commerciale sera exposé. Enfin, dans un troisième et dernier temps, une analyse des déterminants dans le processus décisionnel des restaurateurs quant à la mise en place de mesures écologiques dans leur entreprise sera réalisée.

I : Le contexte environnemental : définitions et concept

1.1.1 Environnement

Le mot environnement vient du grec *en* qui signifie « dans » et du latin *Virare* qui se traduit par « virer » et « tourner ». De nos jours, le terme environnement est défini par le Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales (CNRTL) comme « l'*ensemble des éléments et des phénomènes physiques qui environnent un organisme vivant, se trouvent autour de lui* ».

L'histoire de l'environnement a commencé aux États-Unis vers les années 1960, elle voit le jour par les activités politiques de jeunes historiens notamment Nash et Worster qui commencent à en parler (Locher et Quenet, 2009). Ils expliquent que la terre et le biotope (milieu biologique) sont trop ignorés et doivent être inclus dans les livres d'histoire. Locher et Quenet (2009) expliquent qu'il y a une prise de conscience lors de la publication de l'ouvrage de Carson en 1962, qui est à l'origine des plus grandes manifestations des États-Unis. L'ouvrage révèle l'impact d'un pesticide sur l'environnement et la santé. En août 1972, Nash publie un article qui constitue la naissance de l'histoire de l'environnement, grâce à la grande réputation de cet article. Dans cet article, Nash (1972) indique qu'une première génération d'historiens a permis d'alerter sur le sujet de l'environnement, donnant suite à une deuxième génération. Cette deuxième génération voit naître des œuvres qui sont aujourd'hui des classiques de l'histoire environnementale (Locher et Quenet, 2009).

Les auteurs nous informent que cette deuxième partie voit aussi apparaître de nouveaux outils permettant de mesurer le niveau de qualité de l'environnement (la qualité de l'eau, de l'air…) dans les années 1980. D'autres premières ont aussi lieu par la suite comme la première conférence sur l'histoire environnementale en 1982 et un numéro entier est consacré à l'histoire environnementale dans le magazine *Journal of American History en 1990.*

La France a eu beaucoup de retard sur l'environnement par rapport au reste du monde, le terme environnement est utilisé par les historiens en 1970, mais considéré comme un terme anglais qui désigne ce qui entoure l'homme (Locher et Quenet, 2009). Le premier ministre de la Protection de la nature et de l'environnement français est créé en 1971 (Locher et Quenet, 2009).

En 1972, le Programme des Nations Unies pour l'Environnement est créé. Son objectif est de soutenir les gouvernements dans la mise en place d'instruments et d'institutions pour la protection de l'environnement (Vie Publique, république française, 2020). Mais son statut de programme limite ses actions et son pouvoir (Desforges, 2009). C'est pourquoi, le 23 septembre 2003, lors de l'assemblée l'Organisation des Nations Unies (O.N.U) dédiée au principe de gouvernance globale de l'environnement, la France propose la création de l'Organisation des Nations Unies de l'Environnement (O.N.U.E) (Desforges, 2009). Cette organisation aurait pour objectif de renforcer et d'homogénéiser les normes environnementales (Deléage, 2021). L'auteur explique que ce projet a été conforté en février 2007 lors de la conférence de Paris. L'objectif énoncé est « *d'accélérer la prise de conscience de l'urgence afin de définir les actions prioritaires face aux menaces et d'agir à cette fin pour la création de l'O.N.U.E* » (Deléage, 2021).

1.1.2 Écologie

Le mot écologie vient du grec *oikos* qui signifie « demeure , station, milieu ou maison » et *logos* qui se traduit par « étude, science ou connaissance ». De nos jours, le terme écologie est défini par le CNRTL comme la « *science qui étudie les relations entre les êtres vivants (humains, animaux, végétaux) et le milieu organique ou inorganique dans lequel ils vivent* ».

D’après Kormondy (1998) le phénomène d’écologisme apparaît suite à la grande puanteur à Londres, en 1858. L’auteur explique que la Tamise et la ville sont polluées à cause des eaux usées des égouts, il faut alors, en urgence, trouver un système de gestion des eaux usées pour le bien-être de la population. Le mot écologie est cité pour la première fois dans la littérature en 1866 par Thoreau, philosophe précurseur de l’écologie. C’est alors que le mot écologie est défini par Haeckel en 1866, qui a joué un rôle très important pour l’histoire du terme écologie. Il ne se contente pas de l’utiliser mais en donne une définition précise dans son ouvrage *Generelle Morphologie der Organismen* (1866) qui est traduit par Roger Dajoz comme « *La science des rapports des organismes avec le monde extérieur* » (2010). Haeckel (1866) explique aussi que l’écologie c’est que chaque organisme subit des modifications liées aux caractéristiques inorganiques (qui n'a pas l'organisation d'un être vivant) de l’habitat, du climat et aux caractéristiques chimiques (aliments non organiques) à la qualité de l’eau, à la nature du sol, etc.

1.1.3 Le développement durable

C’est dans le milieu des années 70 que la notion de développement durable est apparue à la suite du premier choc pétrolier et du rapport *The limits to growth* (Meadow, 1972) rédigé par le Club de Rome. Il s’agit d’une équipe du Massachusetts Institute of Technology (MIT) qui réalise des recherches avant-gardistes, et qui traitera par la suite de l'écologie. Les recherches seront menées par Dennis Meadows. Selon Colombo (2001), le premier rapport publié en 1972 apporte un message clair à la population en quête de réponse dans un monde instable (crise monétaire et économique, manifestations étudiantes : mai 68, création d’un mouvement écologiste). Ce rapport fait un état des lieux dramatique sur ce qu’il se passe sur Terre, il dénonce l’industrialisation, l’urbanisation et les conséquences de ces activités sur la planète, avec l’épuisement des énergies fossiles, des matières premières (bois, eau, air…) et le dérèglement que cela engendre sur l’environnement. Ce rapport a été très bien accueilli par la population en particulier par les hommes politiques, les économistes et entrepreneurs. Le rapport enclenche une prise de conscience généralisée des enjeux environnementaux (Colombo, 2001).

C’est le commencement de la médiatisation des grandes catastrophes écologiques à cause de l’activité économique (Akim et al., 2002).

Une prise de conscience sur les conditions environnementales de la part des écologistes et des chercheurs permet de soulever des questions sur l’avenir de l’environnement, ce qui fait naître la première conférence mondiale sur l’environnement à Stockholm en juin 1972 avec la participation de 113 pays (Akim et al., 2002). Les thèmes abordés sont la gestion des ressources naturelles, les polluants et la gestion de l’Homme pour assurer une qualité environnementale. Cette conférence a donné lieu à La Déclaration sur L’Environnement (1972).

Malheureusement, à la suite de la crise économique et des chocs pétroliers, l’attention des médias, du grand public et des hommes politiques sur les questions environnementales va nettement diminuer, voire être réduite à néant (Akim et al., 2002).

Selon Akim et al. (2002), c’est au milieu des années 80, avec la catastrophe nucléaire de Tchernobyl (1986), que le grand public reprend conscience des problèmes environnementaux, avec l’augmentation des gaz à effet de serre, la dégradation de la couche d’ozone, les catastrophes écologiques (inondations, tornade…), alors « *De nouvelles formes de gouvernance doivent être élaborées* » (Froger, 2001). Ces problèmes menacent l’avenir et la survie des prochaines générations. La définition du développement durable la plus connue est celle qui figure dans le Rapport Brundtland (CMED, 1987) « *le développement durable est un mode de développement qui répond aux besoins des générations présentes sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs* ».

Depuis le début des années 90 et jusqu’à aujourd’hui, les questions environnementales sont au cœur des préoccupations avec des débats, des accords (Accord de Paris), des conférences entre les pays, les ONG. La notion de développement durable se développe et fait partie de la société actuelle (Abrassart et Aggeri, 2007). Il y a une vraie pression sociétale et sociale sur cette notion, ce qui crée la mise en place de politique de Responsabilité sociétale des entreprises (RSE) « *forme d’investissement stratégique* » (Mc Williams, 2006). Les politiques RSE sont un véritable levier pour le développement durable au niveau stratégique,

en plus de permettre de gagner en acceptabilité et reconnaissance auprès des consommateurs (Martinet et Payaud, 2008).

Figure 1 - Les trois piliers du développement durable. Source : Derancourt Elisabeth[1]

II : Les mesures écologiques en restauration collective et commerciale

1.2.1 La gestion des déchets

Si le gaspillage alimentaire représente une partie importante des déchets rejetés, il ne représente pas la seule source de déchets (Ministère de la Transition Écologique, 2020). En effet, le rapport précise que les déchets représentent aussi « *toute substance ou tout objet dont le détenteur se défait ou dont il a l'intention ou l'obligation de se défaire*. »

Chaque année, le gaspillage s'élève à plus de 90 millions de tonnes en Europe, soit une moyenne de 179 kg par habitant chaque année (FUSIONS, 2016).

Le poids de ces déchets sur la nature est très lourd et soulève de plus en plus de questions environnementales (FUSIONS, 2016). On retrouve des déchets alimentaires dans 98 % des établissements de la restauration (INSEE, 2020). Aussi, en France, 3,8 milliards de repas sont servis par la restauration collective, ce qui représente 2/3 des repas servis du pays, impliquant une responsabilité importante de ce secteur sur la gestion des déchets (Ministère de l'agriculture et l'alimentation, 2020).

[1] Derancourt Elisabeth. Responsabilité sociale des entreprises en hôtellerie-restauration. Cours de LP HR, ISTHIA, Université Toulouse Jean-Jaurès, 2021.

Pour pallier les problèmes environnementaux, des lois et des dispositifs ont été mis en place par les différents États, ils doivent être adoptés par les restaurateurs. En France, le gouvernement a légiféré sur le tri des matières résiduelles, il oblige certaines entreprises dont la restauration, depuis 2016, à effectuer le tri des 5 flux (papier/carton, métal, plastique, verre et bois) (Hurtubise, 2019). Les contrevenants sont passibles de sanctions administratives pouvant aller jusqu'à la fermeture de l'établissement et de sanctions pénales (Ministère de la Transition écologique et solidaire, 2019). Une autre solution est aussi « l'objectif zéro déchet », les matières résiduelles produites doivent être de nature alimentaire, signifiant alors l'utilisation de contenants et d'emballages réutilisables et non plus jetables (Hurtubise, 2019). L'auteur précise que ce dispositif pourrait être néanmoins une contrainte pour la restauration rapide, à moins de parvenir à inculquer aux clients la nécessité de ramener leurs contenants pour leur prochain repas.

D'autre part, selon un sondage réalisé en 2015, lors d'une incertitude sur l'aspect recyclable de l'emballage, 1 citoyen sur 2 (50,3 %) a le réflexe de chercher cette information directement sur l'emballage (Observatoire de la consommation responsable, 2015). Donc, la mise en place de signes, messages ou couleurs sur les emballages mais aussi sur les poubelles réduirait considérablement le nombre de déchets mal triés et donc non recyclables ou mal traités par la suite, surtout dans le domaine de la restauration rapide (Hurtubise, 2019).

1.2.2 Consommer local

A l'aube des questionnements sur le poids de nos activités sur l'environnement, le consommer local fait son apparition et ne cesse de prendre de l'ampleur, que ce soit dans les foyers ou dans les restaurants (Merle, Piotrowski, 2011). En effet, l'auteur précise que la consommation alimentaire de produits locaux serait privilégiée par 83% des Français en 2010. Ce besoin de renouer avec les produits locaux a créé le terme de « locavore », désignant les consommateurs qui privilégient l'achat de produits alimentaires locaux, des aliments qui sont donc produits, distribués et consommés dans un rayon géographique restreint. Ce mot gagnera sa place dans le dictionnaire français en 2010 (Polus,Deneye, 2018).

Selon Merle et Piotrowski (2011), on recense plusieurs raisons qui mènent le consommateur à valoriser les produits locaux comme une meilleure qualité du

produit consommé, la volonté de consommer de manière responsable ainsi que la recherche du lien social. L'auteur explique que ce partenariat producteurs-consommateurs d'un nouveau genre est bénéfique pour l'économie locale, créant un rapport de confiance entre les paysans et les restaurateurs. Les exemples de ce renouveau du local, fondé sur une niche de production, deviennent de plus en plus nombreux, grâce à la diffusion de produits régionaux vendus sur les foires et les marchés (Bailly, 2002). Bailly précise également que l'ancrage de ces manifestations est d'abord local, attirant les clients régionaux.

En restauration collective, il est possible de faire des marchés avec des producteurs locaux et non plus seulement avec des distributeurs qui proposent des produits provenant de différents endroits (Le Velly et Bréchet, 2011). Pour les auteurs, les marchés publics sont en fait régulés par des principes de non-discrimination et permettent de ne pas exclure les producteurs qui n'offrent pas une gamme aussi large que les distributeurs.

Pour que les restaurateurs puissent choisir leurs producteurs, certains critères ont été choisis afin de faire la meilleure sélection comme la situation géographique, appellation biologique, les valeurs retrouvées chez le producteur ainsi que les prix proposés (Polus, Deneye, 2018). Aussi, pour les restaurateurs qui souhaitent avoir cet engagement local mais également favoriser les produits de qualités et biologiques, il existe l'alliance Slow Food des Chefs en Belgique par exemple (Alliance slow food, 2018). Les restaurateurs engagés se doivent alors de proposer à leur clientèle des repas bons, propres et justes, respectueux des producteurs, issus de l'alimentation durable, locale, des chaînes courtes et de la saisonnalité. Cette alliance assure alors pour les consommateurs de pouvoir « consommer local » hors de leur domicile.

Finalement, le consommer local permet de mieux véhiculer les valeurs sociétales et de mettre les producteurs au cœur du système.

1.2.3 Le gaspillage alimentaire

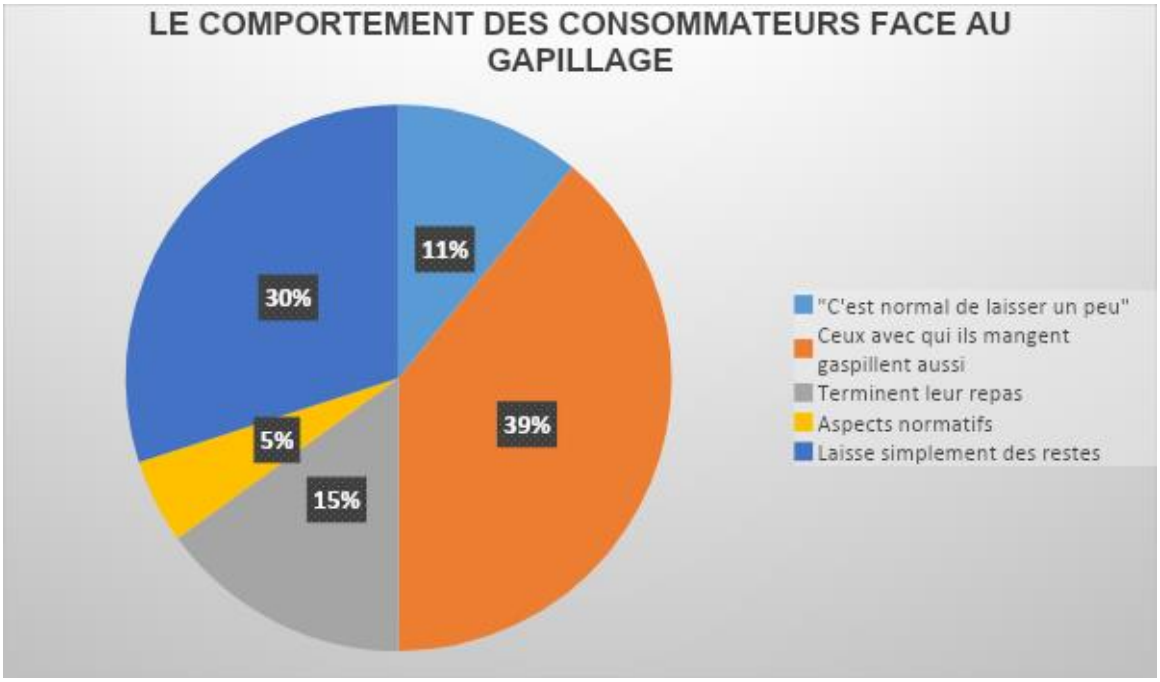
Selon Joigneau-Guesnon (2014), le gaspillage alimentaire se définit comme l'accumulation de perte et de déchet alimentaire en prenant en compte toute la

chaîne. Dans le monde, 30% à 50% de la production dans le domaine alimentaire est gaspillée.

D'après l'ADEME, en France le gaspillage alimentaire représente 10 millions de tonnes par an, soit 16 milliards d'euros, cela représente par ailleurs un gaspillage d'eau, d'énergie mais aussi de ressources utilisées pour la production de ces aliments, ainsi que des émissions de gaz à effet de serre qui pourraient être évitées.

Par le Pacte national de 2013, le gouvernement s'est engagé à diminuer le gaspillage alimentaire en se fixant 11 objectifs dans le but de diminuer les quantités de moitié en 2025. Le Ministère de l'Écologie fait remarquer dans un rapport que les restes d'un repas sont significatifs de la qualité de celui-ci. Si l'on se penche sur les consommateurs en restauration collective et commerciale, Lynhurst (2013) désigne dans l'étude du WRAP les raisons pour lesquelles les consommateurs laissent des restes. D'après l'étude, un tiers des consommateurs dit laisser des restes à la fin de leur repas, une partie d'entre eux fait référence à des aspects normatifs pour expliquer leur comportement. Aussi, 11% des consommateurs qui laissent des restes à la fin de leur repas déclarent qu'il « est normal de laisser un peu » ou qu'ils « ne veulent pas paraître vorace », 39% d'entre eux déclarent que ceux avec qui ils mangent ont aussi tendance à gaspiller.

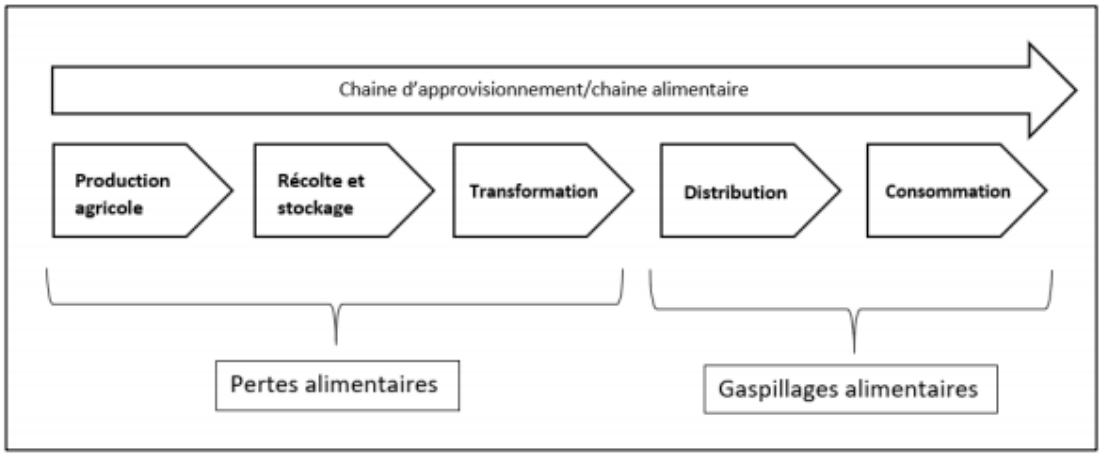
Figure 2 - Le comportement des consommateurs face au gaspillage. Source : WRAP



La restauration collective participe au gaspillage alimentaire avec en moyenne 167 grammes de perte par repas servis (MAAPRAT, 2011). De son côté, la restauration commerciale y participe aussi avec 12% à 14% en Europe.

Il est important de retenir que les causes du gaspillage restent vastes et que beaucoup d'éléments peuvent avoir une influence (Ten, 2019). Il faut aussi préciser que pour contribuer à la lutte du gaspillage, il est important de prendre en compte tous les acteurs de la chaîne et que les pertes ne se font pas aux mêmes étapes (Ten, 2019). L'auteur précise que la multitude de produits fait une différence car certains seront plus affectés que d'autres comme les fruits et les légumes.

Figure 3 - Pertes et gaspillages alimentaires au cours des différentes étapes de la chaîne d'approvisionnement. Source : MAAPRAT



Le gaspillage alimentaire a plusieurs enjeux (Ten, 2019) :

- Des enjeux **éthiques et sociaux** puisqu' un tiers de la production mondiale de nourriture est jetée chaque année, aussi, pas moins de 821 millions de personnes souffrent de la faim dans le monde, soit 1 personne sur 9 (Organisation Mondiale de la Santé, 2018) ;
- Des **enjeux économiques**, en effet, le fait de jeter est comparable à jeter de l'argent. Cela engendre aussi des coûts pour le producteur, les industries agro-alimentaires ou encore les distributeurs ;
- Des **enjeux environnementaux** comme la surexploitation des ressources naturelles, le gaspillage de l'eau, de l'énergie ou encore des matières premières engendrent de réelles conséquences sur l'environnement notamment sur le réchauffement climatique.

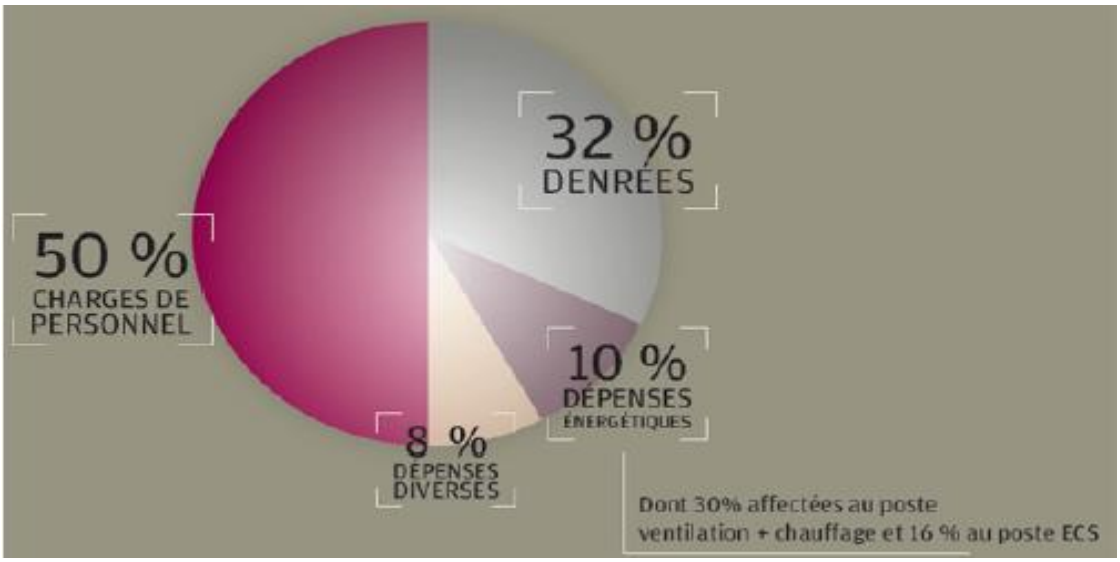
Enfin, d'après l'auteur, le gaspillage alimentaire peut alors être expliqué par une mauvaise gestion de la taille des portions, des habitudes, des dates de péremption ou encore du consommateur.

1.2.4 Le matériel

Pour développer une activité de restauration, il est nécessaire d'investir dans du matériel professionnel (Boiral, 2004). Afin d'être plus engagé au niveau écologique, l'auteur précise qu'il est nécessaire de faire des investissements conséquents pour avoir un matériel plus responsable. Ces entreprises s'inscrivent alors dans une démarche de dépollution pour qui le coût des investissements se fait ressentir plus fortement (Palmer, Oats et Portney 1995).

Comme le démontre le graphique[2] ci-dessous, la part énergétique représente 10% des charges d'une cuisine professionnelle, dont 30% représentent la ventilation et le chauffage. Néanmoins, même si le coût de l'énergie est assez faible en comparatif à d'autres charges comme les salaires, il ne faut pas négliger l'impact d'une variation des coûts énergétiques dans l'espace et dans le temps sur la compétitivité de l'entreprise (Grandjean, 2014).

Figure 4 - Répartition des charges d'une cuisine professionnelle. Source : Pech Eric



Un premier axe d'innovation correspond à la recherche d'efficacité énergétique, soit la

[2] Pech Eric. *Ingénierie du matériel*. Cours de LP HR et DGSA, ISTHIA, Université Toulouse Jean-Jaurès, 2021

réduction des consommations d'énergie des services (Gallouj, Weinstein, 1997). Les auteurs expliquent que les consommations d'énergie dépendent des techniques tangibles consommatrices d'énergie, des méthodes mises en œuvre, des compétences des utilisateurs, ainsi que des techniques de construction du bâti. Les innovations relevant cette logique d'efficacité énergétique se traduisent donc par une évolution d'un ou de plusieurs des vecteurs (Gallouj, Weinstein, 1997).

1.2.5 Les matériaux

Les déchets plastiques représentent un problème majeur pour l'environnement ainsi que pour le bien-être et la vitalité des hommes et des animaux (Boubakary, 2018). L'auteur explique que les déchets plastiques s'accumulent dans les océans, entraînant la formation d'un septième continent au nord du Pacifique, représentant trois fois la superficie de la France, constitué entièrement de plastique. Par ailleurs, en 2019, une étude[3] démontre que la pluie et la neige amènent des particules de microplastique sur le sol dans les Pyrénées dont la densité est similaire aux grandes métropoles. En effet, le plastique semble disparaître car on ne le voit pas à l'œil nu ; or, le plastique ne se dégrade jamais réellement (Monsaingeon, 2016). Dans le secteur de la restauration, il est facile de retrouver beaucoup de plastiques, avec les emballages utilisés pour le transport et la distribution, mais depuis 2020, le gouvernement français a pris la décision d'interdire l'utilisation et la commercialisation du plastique à usage unique et non recyclable[4].

Suite aux difficultés de recycler les déchets ou de la diminution des énergies fossiles, la question de l'utilisation des matériaux respectueux de l'environnement s'est posée, poussant à leur création (Haroutioun, 2012). Selon Haroutioun, la consommation de plastique en Europe était de 40 millions de tonnes par an en 2002, entraînant d'importants impacts face à la gestion des déchets, la législation interdit alors les déchets plastiques dans les décharges. L'auteur précise que la fabrication et la commercialisation de matériaux biodégradables s'est alors de plus en plus développée à l'aide de ressources végétales ou fossiles.

[3] Verdo Yann. Les océans, *un futur nid à épidémies*, 22 février 2021, no 23395, p12

[4] Restauration collective magazine. Les objets jetables en plastique interdits en 2020, 16/10/2019 [en ligne]. Disponible sur https://tinyurl.com/yvbd4drp. (Consulté le 10/03/2021).

Le secteur de la restauration hors domicile est un des premiers à être concerné, notamment au niveau des emballages (Haroutioun,2012). D'après l'auteur, les matériaux biodégradables ont pour but de se dégrader dans l'environnement sans l'affecter, mais il y a certains critères à respecter comme le temps et les températures. L'auteur explique qu'il existe des matériaux biodégradables qui peuvent être en contact avec l'alimentation comme le polymère biodégradable qui est beaucoup utilisé (fil résorbable, textile, emballage…). Le biodégradable est un mécanisme naturel de décomposition de la matière grâce aux micro-organismes (Haroutioun, 2012). Les emballages biodégradables ont de nombreux bénéfices pour le développement durable, comme par exemple la diminution de la pollution ou la consommation amoindrie en eau, énergie et produits chimiques (Boubakary, 2018).

La mise en place d'emballages biodégradables est bénéfique pour les enjeux environnementaux (CNUCED, 2015). Cependant, il est important que l'utilisation de ces emballages se fasse à bon escient (Boubakary, 2018).

III : Les déterminants des prises de décisions écologiques

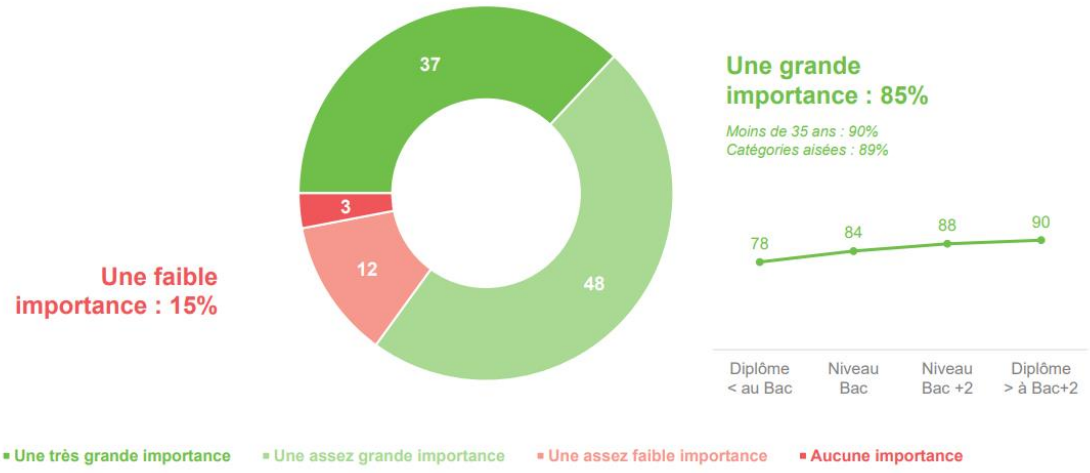
Dans la littérature, plusieurs articles abordent les différents déterminants des prises de décisions écologiques dans les entreprises. L'analyse de ces articles fait apparaître 5 déterminants principaux : la prise de conscience, l'apparition de lois, la sensibilité personnelle, la place du consommateur ainsi que le coût de mise en place de ces mesures.

1.3.1 Une prise de conscience écologique

La prise de conscience écologique est apparue dans les années 60-70. En effet, lors de cette décennie, 47 conventions internationales ont été signées dans le domaine de la protection environnementale (Matagne, 2003). Cette prise de conscience peut être définie comme le fait de « *penser que nous faisons partie d'un écosystème, et avoir conscience que notre conduite peut en modifier les conditions, au point de le rendre impropre à notre existence* » (Cesarman, 1971). La prise de conscience est donc une prise en compte de l'impact de l'Homme sur son environnement, et de la nécessité de changer les comportements pour le préserver. Selon Giannelloni (1998), le principal responsable de la dégradation de

l'environnement est l'Homme ; pour stopper cette dégradation un changement radical de comportement doit être opéré. Cette prise de conscience est de plus en plus présente dans les esprits. L'enquête Condition de Vie, réalisée par le Credoc en 2018, montre que « *26 % des Français placent l'environnement en tête de leurs préoccupations* ». De plus, comme le prouve le graphique ci-dessous tiré de l'enquête « *Écologie, engagement et solutions : le regard des Français* » réalisée par Harris Interactive en 2019, une majorité des Français accordent une importance aux enjeux environnementaux.

Figure 5 - Importance des enjeux environnementaux. Source : Harris Interactive, 2019.



La prise de conscience écologique s'accompagne de pressions externes (réglementaires et sociétales) sur les entreprises, pour les inciter à respecter les écosystèmes (Boiral, 2004).

Une réelle organisation va se créer autour de cette prise de conscience écologique. En effet, tout comme une organisation, les écologistes vont s'organiser pour arriver à un but commun. De ce groupe va se dégager des normes de respect de l'environnement créant par la suite des lois[5].

[5] Oliveira Diana. *Sociologie des organisations* cours de LP HR, ISTHIA, Université Toulouse Jean-Jaurès, 2020.

1.3.2 Les lois en vigueur

En effet, depuis les années 1970, de nombreuses lois visant à réduire l'impact du restaurateur sur l'environnement ont été introduites en France (François-Lecompte, Gentric, 2013). Ces lois ont bouleversé la vie du cuisinier (Fassel, 2008). Il est important de noter une vive accélération depuis quelques années (Zaiem, 2005). Les principales lois toujours en vigueur et à retenir depuis les années 70 sont présentées ci-dessous.

Depuis 1974, les émissions polluantes et la pollution atmosphérique sont définies par la loi LAURE (Loi sur l'Air et l'Utilisation Rationnelle de L'énergie, Loi n° 96-1236 du 30 décembre 1996), qui a été précisée par la loi du 30 décembre 1996. Ces lois imposent des règles en matière de pollution olfactive. Cependant, il n'existe toujours pas de seuil délimitant le caractère inadmissible de l'odeur (Konz, 2008). En effet, la loi prend seulement comme limite un seuil prétendu intolérable, aucune valeur ne le définit (Konz, 2008).

Depuis le 15 juillet 1975, une loi relative à l'élimination des déchets et à la récupération des matériaux a été mise en place (Loi n° 75-633 du 15 juillet 1975 relative à l'élimination des déchets et à la récupération des matériaux). Elle a pour but de réduire les déchets et la nocivité de ces derniers, de mettre en place le transport, le conditionnement, le recyclage ou le réemploi des déchets. Cette loi a aussi pour objectif de former la population sur l'impact des déchets sur l'environnement et la santé.

Depuis 2012, et avec une précision le 24 août 2016, les restaurateurs sont tenus de manier avec la plus grande précaution les huiles usagées alimentaires, aussi appelées HUA (Arrêté du 24 août 2016 fixant les critères de sortie du statut de déchet pour les déchets graisseux et les huiles alimentaires usagées [...]). Le but de cette loi est d'éviter les nuisances sur l'environnement de ces HUA. Depuis cette date il est donc interdit de déverser les HUA dans les canalisations, de mélanger les HUA avec d'autres déchets ou bien de les rejeter dans la nature (Ministère de la transition écologique, 2018). Le 24 août 2016, la loi a précisé que la collecte et le recyclage était obligatoire pour les exploitations produisant plus de 60 litres par an (Légifrance, arrêté du 24/08/2016).

Depuis le 10 mai 2016, le traitement et la revalorisation des déchets sont devenus une obligation pour les restaurateurs produisant plus de dix tonnes de biodéchets issus de l'alimentation (Ministère de la transition écologique, 2018). Le rapport explique que pour cela, des tris sélectifs à plusieurs niveaux de la chaîne de production sont nécessaires dans le but de trouver le bon moyen de collecte et de valorisation.

Depuis le 30 octobre 2018, une loi visant uniquement la restauration collective a été mise en place : la loi EGALIM (Légifrance, Loi n° 2018-938 du 30 octobre 2018). Cette loi est composée de 5 mesures principales visant la restauration collective en charge d'une mission de service public, c'est-à-dire les hôpitaux, les EHPAD, les crèches, les écoles, les collèges, les lycées, les administrations ou bien les centres pénitenciers. Cette loi s'applique que ce soit en gestion directe ou en gestion concédée à une société de restauration privée. Les mesures principales sont :

1. La composition des repas servis doit être de qualité. D'ici 2022, les restaurateurs devront proposer une part au moins égale à 50% de produits alimentaires issus de l'agriculture biologique ou bien des produits bénéficiant de signes officiels d'identification de qualité (AOP, AOC, IGP, HVE, label rouge, pêche durable, etc.).

2. L'affichage et l'information des usagers sur la nature des produits servis. Ce texte est dit expérimental puisqu'il a été lancé pour une durée de 3 ans, mais pourra ensuite se pérenniser à la fin de cette période, soit en novembre 2021.

3. L'insertion de menus végétariens et la diversification des protéines. Les deux articles en lien avec cette mesure (Art. L. 230-5-4 et Art. L230-5-6 du CRPM) précisent que cette dernière s'applique seulement aux restaurants recevant plus de 200 couverts par jour en moyenne sur une année. Les établissements concernés devront présenter un plan pluriannuel de diversification des protéines.

4. La réduction du plastique. Les bouteilles et les barquettes en plastique seront désormais interdites, cette mesure sera applicable au plus tard pour janvier 2025.

5. La lutte contre le gaspillage alimentaire. Pour ce faire, un diagnostic préalable devra être réalisé afin d'estimer les denrées gaspillées et le coût de ces pertes.

Depuis le 10 février 2020, une nouvelle loi est apparue : LOI n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (Légifrance, 2020). Cette loi concerne la restauration collective et commerciale. L'article 11 informe que le gaspillage alimentaire devrait réduire de 50% entre 2015 et 2025 en restauration collective et de 50% entre 2015 et 2030 pour la restauration commerciale. L'article 65 précise que les éco-organismes auront l'obligation, d'ici 2022, de définir des emballages réutilisables, y compris pour les produits frais et les boissons. D'autre part l'article 77 informe les restaurateurs de leur obligation d'afficher de manière visible, sur leur carte ou sur tout autre espace d'affichage, la possibilité pour leurs clients de demander de l'eau potable gratuitement. Les conditions de service de l'eau sont également rappelées. L'article informe également les restaurateurs de l'obligation à compter du 1er janvier 2023 de servir les plats y compris à emporter et y compris les boissons dans des contenants réutilisables.

Actuellement, les enjeux environnementaux (modification du climat, baisse des ressources naturelles non-renouvelables) sont accompagnés d'une pression sociale de plus en plus forte, ce qui entraîne des opportunités d'innovation (Abrassart et Aggeri, 2007). Il apparaît donc important de traiter la sensibilité du restaurateur face au développement durable (Fassel, 2008).

1.3.3 La sensibilité du restaurateur

En effet, la littérature met en avant plusieurs types de stratégies de développement durable, trois comportements différents sont alors mis en avant (Martinet et Payaud, 2004). Premièrement, les auteurs mettent en avant le comportement proactif : l'individu cherche à être innovateur et à imposer ses idées dans son établissement. Deuxièmement, le comportement adaptatif : l'individu devance les futures demandes de ses consommateurs et de la réglementation en vigueur, l'entrepreneur aura une démarche écoresponsable. Troisièmement, le comportement attentiste : comme son nom l'indique, l'individu est dans l'attente et ne montre aucune envie de s'intéresser à son impact environnemental (Martinet et

Reynaud, 2004). Bellini (2003) retrouve une opposition entre une logique systémique (la prise en compte de l'environnement bouscule le processus décisionnel mis en place par l'entrepreneur en profondeur) et une logique additive (l'entrepreneur ne se remet jamais en cause et ne change jamais son processus décisionnel). A partir de cette constatation, Bellini (2003) distingue l'individu éco-défensif (se préoccupe uniquement du coût), l'individu éco-conformiste (respecte la réglementation) et l'individu éco-sensible (va plus loin que le cadre prévu par la réglementation). L'auteur informe que les éco-sensibles sont des proactifs et qu'ils sont les seuls à pouvoir réellement changer le processus décisionnel de leurs entreprises (Bellini, 2003).

Il faut également noter que la majorité des restaurants de restauration commerciale sont des TPE (90%) (Ministère de l'économie, des finances et de la relance, 2019). Dans ces entreprises les décisions sont prises par une seule personne : le dirigeant (Torrès, 2003). Son positionnement et sa personnalité seront reflétés dans les choix qu'il entreprend (Bridge, O'Neill, et Cromie, 2003). De ce fait les auteurs informent que les décisions qui seront prises dans les TPE/PME seront plus singulières car elles seront entièrement liées à la personnalité de l'entrepreneur. La vision de l'individu va se refléter sur l'organisation choisie durant toute la vie de l'entreprise (création, culture d'entreprise, choix décisionnels, ...) (Filion, 1991). Il est également important de noter que la proximité entre l'entrepreneur et ses salariés, très présente dans les petites entreprises, entraîne un climat de confiance et de soutien (Torrès, 2003). En effet, Bacon (1996) met en avant l'esprit familial présent dans ce genre d'établissement.

Selon Fassel (2008), il est important de noter que l'impact de la sensibilité du restaurateur est beaucoup plus faible en restauration collective. En effet, pour l'auteure, le processus décisionnel n'est pas émis par une seule et même personne mais par un ensemble de personnes. Les exécutants ne sont là que pour appliquer les mesures décidées par leurs supérieurs hiérarchiques (eux même contraints d'appliquer les demandes de l'établissement pour lequel ils travaillent). La chaîne décisionnelle est donc extrêmement longue (Fassel, 2008).

1.3.4 Les consommateurs

Les consommateurs accordent de plus en plus d'importance à l'écologie, cette attention est marquée dans des comportements d'achats (Zaiem, 2005). En effet, la préoccupation grandissante pour le développement durable, notamment dans les pays développés, se traduit par un désir de « *consommation de produits moins toxiques et plus durables* » (Dekhili, Akli Achabou, 2014). Les comportements de consommation évoluent, les consommateurs accordent une plus grande importance à la qualité des produits qu'ils consomment. L'éthique occupe désormais une place centrale lors de la décision d'achat (François Lecompte, Valette-Florence, 2006). Mais, les comportements d'achats des consommateurs responsables ne sont pas tous les mêmes. Selon François Lecompte et Valette-Florence, cinq facettes de consommation peuvent être identifiées :

- la première facette consiste à refuser d'acheter à une organisation qui a un comportement irresponsable (citoyennement ou écologiquement). Le comportement de l'entreprise est donc condamné par les consommateurs, avec une forme de « boycott » ;

- la deuxième facette consiste à acheter des produits qui permettent de contribuer à une cause déterminée. Cet aspect peut s'illustrer via l'achat de produits issus du commerce équitable par exemple ;

- la troisième facette consiste à soutenir les petits commerces de proximité ;

- la quatrième facette consiste à vérifier l'origine géographique des produits consommés, afin de privilégier des produits d'origine régionale ou nationale ;

- la cinquième facette consiste à réduire la consommation, dans le but de consommer uniquement des produits nécessaires.

Les différentes facettes identifiées par les auteurs montrent que les consommateurs mettent en place de réelles stratégies pour limiter l'impact de leur consommation sur l'environnement. Ils s'informent de plus en plus, et prennent conscience de l'impact de leur consommation sur l'environnement et leur cadre de vie (Gonzalez et al., 2009). En effet, les consommateurs comprennent que leurs choix de

consommation ont des conséquences multiples sur l'environnement et intègrent cette notion lors de leur décision d'achat (Giannelloni, 1998).

Cependant, tous les consommateurs n'adoptent pas ces attitudes. En effet, pour qu'une forme de consommation respectueuse de l'environnement soit mise en place, il faut que les consommateurs aient conscience des problèmes environnementaux (Thiery-Seror, 1996). Selon Thiery-Seror (1996) deux attitudes s'opposent :

- certains consommateurs pensent que l'environnement est un « faux problème » et que ce sujet est exagéré ;

- d'autres ont conscience de la situation environnementale et s'attachent à pratiquer une consommation écologique.

Les attitudes et les facettes des consommateurs ne peuvent être généralisées. Certains freins à la consommation responsable peuvent être identifiés. Selon Zaiem (2005) le coût de production d'un produit écologique est plus élevé que celui d'un produit classique, et ce coût supplémentaire se répercute sur le prix d'achat du consommateur. Par ailleurs, François Lecompte et Valette-Florence (2006) soulignent le fait que les consommateurs ne disposent pas d'un accès facile aux informations concernant les véritables pratiques et comportements des entreprises. Les consommateurs, s'ils souhaitent disposer de ces informations, doivent les rechercher eux-mêmes, ce qui les décourage (François Lecompte, Valette-Florence, 2006).

1.3.5 Le coût de mise en place

La mise en place de pratiques plus respectueuses de l'environnement est associée à une baisse de compétitivité de l'entreprise liée à des coûts supplémentaires (Ambec, Lanoie, 2009). Ces coûts supplémentaires nuiraient donc à la performance économique de l'entreprise. Mais, les organisations subissent des pressions externes qui les poussent à mettre en place des pratiques environnementales et sociales plus responsables (Baret, Dreveton, 2007). Selon Ambec et Lanoie (2009), les réglementations qui soumettent les entreprises à mettre en place de mesures écologiques leur sont préjudiciables. Cependant, une deuxième vision s'oppose à cette idée. En effet, selon Porter et Van der Linde (1995), les mesures écologiques

permettraient l'augmentation de la productivité des entreprises, grâce à une meilleure utilisation des ressources et une diminution du gaspillage. Les entreprises auraient donc intérêt à anticiper et à être proactives dans la mise en place de mesures écologiques (Brulhart, Gherra, 2015). Cependant, l'anticipation de ces mesures est complexe et coûteuse, elle entraîne des investissements nécessaires, comme l'acquisition d'équipements environnementaux, et des charges supplémentaires pour les dépenses de fonctionnement (main d'œuvre, maintenance), ce qui représente un coût important et un entraîne un faible retour sur la rentabilité (Boiral, 2005). Selon Boiral (2005), les avantages des mesures respectueuses de l'environnement ne permettent pas de compenser les coûts qu'elles impliquent pour être mise en œuvre dans les entreprises. L'hypothèse de Porter (1995) affirme tout de même que les coûts supportés par les entreprises sont profitables à long terme. Deux visions contradictoires s'opposent donc : d'un côté les coûts des mesures environnementales sont perçues comme bénéfiques pour l'entreprise et sa pérennité ; d'un autre côté, les coûts liés à ces démarches sont perçus comme préjudiciables pour les entreprises.

En conclusion, la revue de littérature en trois temps a permis une meilleure compréhension des termes « écologie », « environnement » ainsi que « développement durable » et de les dissocier.

Cette phase exploratoire a aussi mis en lumière cinq différentes façons pour les restaurateurs d'être plus responsables vis-à-vis de l'environnement, comme une meilleure gestion des déchets, une réduction du gaspillage alimentaire, la consommation de produits locaux ainsi que l'utilisation de matériels et matériaux plus respectueux.

Enfin, la dernière partie révèle plusieurs facteurs décisionnels qui pourraient entrer en compte dans la mise en place de mesures environnementales par les restaurateurs comme les différentes lois, les coûts engendrés, le temps de mise en œuvre mais aussi la sensibilité et la conscience personnelle des individus. Aussi, les consommateurs représentent un facteur décisionnel important dont les restaurateurs se soucient.

Chapitre 2 – Hypothèses et méthodologie

Précédemment, une analyse littéraire sous forme d'exploration a été établie, elle a servi à préparer la recherche et à dégager divers terrains de réflexions.

Désormais, une problématisation va être établie, elle aura pour but de définir des hypothèses établies grâce à une étude littéraire approfondie, selon la restauration commerciale et la restauration collective et pouvant répondre à la problématique. Le second but sera de mettre en place une étude qualitative pour vérifier sur le terrain les hypothèses établies.

Cette seconde partie est consacrée à la problématisation. Dans un premier temps, les hypothèses seront exposées, puis dans un second temps la méthodologie de mise en place de l'étude qualitative.

I : Hypothèses de recherche

2.1.1 Hypothèse 1

H1 : La prise en compte du facteur légal influence positivement un restaurateur quant à son choix d'appliquer des mesures protectrices de l'environnement.

Les mesures légales contraignent les restaurateurs du secteur commercial et collectif à mettre en œuvre des mesures protectrices de l'environnement. C'est-à-dire que les lois auraient une influence sur les restaurateurs et qu'elles les inciteraient à adopter des actions écologiques. Selon Schelcher (2020), il y a une nette évolution sur la réglementation de l'écologie pour la restauration depuis quelques années. L'évolution de ces lois permet une prise de conscience des responsabilités de tous les acteurs et de la démarche à suivre et il y a eu un réel besoin de mutation indispensable suite aux débats de la loi Egalim (Schelcher, 2020).

H1A : La prise en compte du facteur légal influence positivement un restaurateur collectif quant à son choix d'appliquer des mesures protectrices de l'environnement.

Les restaurateurs collectifs ont une réelle volonté d'avancer suite à la loi Egalim, la volonté d'entretenir des bonnes relations entre tous les maillons de la chaine est mise en avant (Schelcher, 2020). Il est expliqué que la loi de l'alimentation ou loi Egalim participe à une meilleure rémunération des producteurs. C'est possible, d'après Schelcher (2020), grâce à la participation de filières et à l'accessibilité pour

le consommateur. Selon l'auteur, c'est en impliquant l'ensemble qu'on peut permettre une juste rémunération des producteurs. Elle participe également à une alimentation plus adéquate et durable ou de la diversification des protéines (Bouillot, 2020). Elle offre aux consommateurs le choix de consommer végétal ou de le découvrir. Selon un sondage venant de l'enseigne Système U et en collaboration avec Make.org (Schelcher, 2020), 95% des participants sont favorables au circuit court et à la juste rémunération des agriculteurs.

H1B : La prise en compte du facteur légal influence positivement un restaurateur commercial quant à son choix d'appliquer des mesures protectrices de l'environnement.

Selon Christmann (2000), l'anticipation de la restauration commerciale sur la réglementation environnementale justifie le fait qu'elle ait plus de temps pour la mise en place des actions, ce qui amoindrit certains soucis de processus. Le respect de la réglementation écologique se fait ressentir dans l'image de l'entreprise vis-à-vis des consommateurs (Turki, 2003). Cette conformité stimule aussi les aptitudes à innover de l'entreprise, selon Porter et Van der Linde (1995). Un constat d'« éco conforme » se fait avec la loi Grenelle poussant les enseignes à entreprendre des normes environnementales les plus actuelles (Barbat et al., 2012). Cela leur permet encore une fois d'avoir une bonne image publique auprès du consommateur. Aussi, se conformer au légal va permettre à l'entreprise d'obtenir une culture environnementale, qui mène les salariés à s'impliquer, selon Barbat et al. (2012). Cette loi permet également un étiquetage environnemental qui suscite l'intérêt et le choix du consommateur en privilégiant les mesures écologiques des entreprises. Cet outil avantage donc l'entreprise (Barbat et al., 2012).

2.1.2 Hypothèse 2

H2 : Le coût de mise en place influence négativement un restaurateur quant à son choix d'appliquer des mesures protectrices de l'environnement.

La nature était considérée comme une ressource inépuisable d'énergies, ce qui a entraîné une surexploitation de ses ressources. Quand l'idée de l'écologie a commencé à émerger, certaines entreprises ont procédé à des investissements pour la protection de l'environnement (Turki, 2003).

L’hypothèse Porter fait apparaître le modèle du « win-win » (gagnant-gagnant), admettant alors que l’investissement pour la mise en place de dispositifs écologiques et durables apporterait une retombée économique positive sur l’entreprise en améliorant sa compétitivité (Porter, 1991). Cette hypothèse donne des résultats contradictoires en fonction du type d’industrie et de leur taille.

Le facteur économique est au cœur des préoccupations des professionnels puisqu’il constitue la capacité à continuer leur production et leur activité. Seulement, la relation entre l’augmentation des coûts que l’entreprise doit supporter ainsi que la diminution de pollution entraîne le calcul du « niveau optimal de pollution », pour diminuer l’impact de l’entreprise sur la nature sans avoir de coûts trop importants (Lipsey, Purvis et Steiner, 1998 ; Pillet, 1993). C’est une analyse avantages-coûts.

Selon Walley et Whitehead (1994), l’acquisition d’équipements environnementaux entraîne des investissements très coûteux avec une faible rentabilité, ce qui peut entraîner certains professionnels à être encore réfractaires à l’idée de mettre en place différents dispositifs. Finalement, certains de ces investissements ont des retombées économiques positives pour les entreprises, néanmoins les dépenses économiques importantes se font surtout ressentir pour des entreprises avec un besoin de « dépollution », c’est-à-dire une entreprise qui n’était pas déjà inscrite dans une démarche environnementale à sa création et qui doit modifier ses modes d’exécution pour devenir plus responsables (Palmer, Oats et Portney, 1995).

H2A : *Le coût de mise en place influence négativement un restaurateur collectif quant à son choix d’appliquer des mesures protectrices de l’environnement.*

En restauration collective, les budgets sont alloués à l'année, les coûts repas sont dès lors calculés et permettent de déduire les coûts de main d'œuvre, de matière première ainsi que de livraison (Douarche, 2010). Aussi, dans ce secteur, le coût matières des produits locaux et biologiques ne semblent pas être un frein pour ces entreprises, finalement, c'est la quantité souhaitée qui est difficilement atteignable auprès des producteurs locaux (Beraud-Sudreau, 2010).

H2B : *Le coût de mise en place influence négativement un restaurateur commercial quant à son choix d’appliquer des mesures protectrices de l’environnement.*

En restauration commerciale, on remarque une augmentation des coûts dépensés par les entreprises pour des produits locaux (Polus, Deneye, 2018). Par ailleurs, Russo et Fouts (1997) démontrent que plus la taille de l'entreprise est grande, meilleure est la performance de l'entreprise en faveur d'actions vertes. Pour les auteurs, la mise en place de mesures protectrices de l'environnement serait donc plus complexe pour les restaurateurs commerciaux, puisque 90% d'entre eux sont des TPE. Porter (1991) explique aussi que les implications économiques des investissements environnementaux sont susceptibles d'être différentes en fonction des secteurs d'activités, des objectifs voulus, du type d'action pris en considération ainsi que du contexte réglementaire.

2.1.3 Hypothèse 3

H3 : La sensibilité des consommateurs à l'écologie influence positivement un restaurateur quant à son choix d'appliquer des mesures protectrices de l'environnement.

Les consommateurs peuvent être considérés comme des parties prenantes des entreprises, ces dernières doivent essayer de comprendre et satisfaire leurs besoins (Binninger, Robert, 2008). Les parties prenantes jouent un rôle important dans la vie d'une entreprise et participent à sa pérennité économique. La préoccupation des enjeux environnementaux se développe dans l'esprit des consommateurs et influence de plus en plus les comportements d'achats. Selon une enquête du CREDOC[6], 44 % des consommateurs français tiennent compte des engagements que prennent les entreprises en matière de citoyenneté lors de leurs achats (ne pas recourir au travail des enfants, ne pas faire souffrir d'animaux, ne pas polluer…) et 61 % d'entre eux pourraient envisager de payer 5 % plus cher un produit identique, pour obtenir que les entreprises respectent les engagements de citoyenneté auxquels ils sont attachés. Cette enquête montre que les consommateurs sont prêts à contribuer à la mise en place de ces mesures, en acceptant de payer plus cher un produit identique, mais réalisé par une entreprise qui s'engage dans des valeurs citoyennes et responsables. Les comportements

[6] Delpal Franck, Hatchuel Georges. La consommation engagée s'affirme comme une tendance durable. CREDOC, 2007, n°201, 4p.

écologiques des consommateurs peuvent s'opérer à travers un système de consommation écologique (Jaoued-Abassi, Gonzalez, 2017). Webster (1975) définit le consommateur socialement responsable comme *« un consommateur qui tient compte des conséquences publiques de sa consommation privée ou qui tente d'utiliser son pouvoir d'achat pour induire un changement social ».* Selon cet auteur, les consommateurs sensibles à l'écologie tenteraient de jouer un rôle dans la décision de mise en place de mesures écologiques des entreprises, en choisissant d'orienter leurs consommations vers des entreprises engagées.

H3A : La sensibilité des consommateurs à l'écologie influence positivement un restaurateur collectif quant à son choix d'appliquer des mesures protectrices de l'environnement.

En restauration collective, il y a une perte d'autonomie du mangeur, qui est contraint par les choix restreints proposés dans les restaurants, ce qui crée une forme de dépendance (Fischler, 1990). Mais Fischler (1990) identifie un *« paradoxe de la restauration collective »,* c'est-à-dire un paradoxe entre la perte d'autonomie du mangeur et sa volonté de maîtriser son alimentation. Ainsi, les consommateurs et leurs attentes sont de plus en plus pris en compte, notamment en matière de consommation responsable (Brand, 2012).

H3B : La sensibilité des consommateurs à l'écologie influence positivement un restaurateur commercial quant à son choix d'appliquer des mesures protectrices de l'environnement.

En restauration commerciale, de nombreux facteurs (insécurité alimentaire, mondialisation, problèmes environnementaux) incitent les consommateurs à consommer de manière plus authentique (Clauzel et al., 2015). Les consommateurs sont désireux de consommer des produits locaux et plus respectueux de l'environnement, dans le but de maintenir leur engagement en matière d'environnement mais aussi pour des questions de sécurité alimentaire et de découverte de la véritable saveur des aliments (Clauzel et al., 2015).

En orientant leur pouvoir d'achat vers des pratiques responsables, les consommateurs essaient d'influencer le comportement des restaurateurs en faveur du respect de l'environnement. L'influence des consommateurs inciterait

positivement les restaurateurs dans leurs choix d'appliquer des mesures protectrices de l'environnement.

2.1.4 Hypothèse 4

H4 : La sensibilité personnelle du restaurateur à l'écologie impacte positivement son choix d'appliquer des mesures environnementales.

D'une façon générale, la consommation individuelle a un impact de plus en plus inquiétant dans la détérioration de notre environnement (Kinnear, Taylor et Ahmed, 1974). Dans les produits de consommation individuelle sont inclus tous les produits de consommation, on retrouve les voitures, les engrais ou encore les détergents et les pesticides qui entraînent une surexploitation destructrice, accélérant l'utilisation des ressources naturelles, ce qui menace l'environnement (Fransson et Gärling, 1999). Afin de réduire cet impact, la population qui s'inquiète commence à lutter vivement par le biais de manifestations principalement dans les pays occidentaux, dans le but d'imposer des mesures plus protectrices de l'environnement aux États (Fransson et Gärling, 1999). Les auteurs insistent sur le fait qu'il est regrettable que le changement ne puisse être effectué convenablement et de façon permanente, en cause le mauvais accueil de ces mesures par une grande partie de la population.

H4A : La sensibilité personnelle du restaurateur collectif à l'écologie impacte positivement son choix d'appliquer des mesures environnementales.

En restauration collective, la sensibilité ne dépend pas seulement du restaurateur/chef de cuisine. En restauration scolaire par exemple, cela concerne l'ensemble de l'établissement : le chef d'établissement, l'économe et son équipe souvent développée (Fassel, 2008). Pour l'auteure, il est donc primordial de mettre au premier plan la formation et la sensibilisation des agents.

H4B : La sensibilité personnelle du restaurateur à l'écologie impacte positivement son choix d'appliquer des mesures environnementales.

En restauration commerciale, la sensibilité et les convictions ont une place prédominante pour mettre en place de nouvelles mesures internes et mobiliser leurs équipes autour d'un projet (François-Lecompte, Gentric, 2013). Le restaurateur, persuadé de la nécessité d'agir pour le développement durable et l'environnement,

est considéré comme « *moteur du changement* » (Mair et Jago, 2010). Il apparaît que ce levier est plus répandu dans les établissements indépendants que ceux de chaînes (François-Lecompte et Gentric 2013). Cependant, au-delà du restaurateur une émulation peut naître du réseau professionnel de ce dernier et l'inviter à se comparer à ses confrères, les imiter (Merwe et Wöcke, 2007). Cette émulation entraîne les restaurateurs à avancer collectivement vers un même objectif (Callot, 2011). Néanmoins, le facteur humain est primordial car pour appliquer une politique durable, il est nécessaire d'obtenir l'adhésion du personnel, pour cela il est important de travailler avec lui sur l'application des nouvelles mesures (François-Lecompte et Gentric 2013).

II : Méthodologie de la recherche

Dans cette partie, la méthodologie des entretiens va être abordée. Dans un premier temps, seront abordés les objectifs des entretiens réalisés puis, dans un second temps, les outils de collectes utilisés. Dans une troisième partie, le recrutement des répondants sera défini ce qui permettra de décrire les personnes interrogées. Dans un cinquième temps, les conditions d'administration des entretiens seront exposées, et pour finir, il sera expliqué comment les données collectées ont été analysées.

2.2.1 Objectifs

Un processus de recherche qualitative a été mis en place par des entretiens avec des professionnels, le but étant de déterminer selon quels critères les restaurateurs commerciaux et collectifs mettent en place des mesures écologiques. Leurs réponses permettront de connaître ce qui les pousse ou ce qui les freine à l'application de ces mesures. Les résultats obtenus vont permettre la confirmation ou la réfutation des hypothèses émises précédemment compte tenu des articles scientifiques.

Le choix des entretiens a pour vocation la connaissance des comportements de prise de décisions des individus après l'analyse des informations.

Cette étude a permis de recueillir le discours des individus interrogés sur leur positionnement de quatre facteurs prédéfinis :

- Le facteur légal

- Le coût de mise en place
- Le facteur de la sensibilité du consommateur à l'écologie
- Le facteur de la sensibilité du restaurateur à l'écologie

Tous ces facteurs seraient pris en compte par le restaurateur lors de son choix pour appliquer les mesures écologiques.

2.2.2 Outil de collecte

Désormais, les outils de collecte vont être abordés. En effet, afin de réaliser l'étude qualitative, un guide d'entretien a été réalisé. Cet outil est une trame qui permet de définir les thèmes à aborder avec les sujets interrogés, lors des entretiens. C'est un support indispensable pour mener à bien des entretiens qualitatifs. Le même guide d'entretien a été utilisé pour interroger des sujets issus de la restauration collective et de la restauration commerciale.

A travers ce guide, quatre thèmes ont été définis :

1. Le monde de la restauration aujourd'hui ;
2. Les adaptations et changements à la suite de la crise de la Covid-19 ;
3. La dimension environnementale dans la restauration et l'attitude des restaurateurs à l'égard de cette thématique ;
4. Les facteurs qui favorisent ou qui freinent l'adoption d'une démarche environnementale.

Pour chaque thème, des questions ouvertes étaient posées, ce qui permettait de ne pas influencer les réponses et de laisser les sujets interrogés répondre librement.

Le premier thème abordé était le monde de la restauration aujourd'hui. Ce sujet, très général, servait d'introduction à l'entretien. Il permettait de mettre les restaurateurs en confiance et de les laisser s'exprimer librement sur un sujet assez vaste.

Le deuxième thème, les adaptations et changements à la suite de la crise de la Covid-19, permettait de collecter des informations sur la situation actuelle des restaurateurs en cette période. Ce thème, assez général également, permettait d'aborder des sujets divers et variés.

Le troisième thème, la dimension environnementale dans la restauration, permettait d'entrer dans le vif du sujet. Dans ce thème, l'objectif était de connaître les opinions des restaurateurs vis-à-vis de l'écologie et de déterminer leur sensibilité sur ce sujet. Pour collecter l'avis des restaurateurs sur ce sujet, deux photographies étaient présentées *(cf. Annexe D - Photographies présentées en entretien*). Cette technique nous a permis de recueillir un avis plus objectif et spontané sur le sujet.

Enfin, le quatrième thème, les facteurs qui favorisent ou qui freinent l'adoption d'une démarche environnementale, avait pour objectif de déterminer quels aspects poussaient les restaurateurs à mettre en place de mesures de respect de l'environnement. Ce thème permettait d'aborder en profondeur le sujet d'étude et de comprendre les facteurs qui ont une importance dans le choix des restaurateurs.

Le sujet de l'étude n'a pas été révélé dès le début de l'entretien pour ne pas influencer les réponses des sujets interrogés. En effet, si le thème principal de recherche était annoncé dès le départ, les interviewés auraient réfléchi à l'avance aux réponses qu'ils pourraient donner. Cette technique nous a permis de recueillir des avis plus spontanés.

A la fin des entretiens, en guise de conclusion, la véritable question de recherche était révélée, afin de voir la réaction des interrogés et d'analyser si leur discours changeait.

Le guide d'entretien se trouve en annexe *(cf. Annexe C - Guide d'entretien.).*

2.2.3 Personnes interrogées

Après la définition du guide d'entretien, il a été décidé de définir précisément les profils d'interrogés. En effet, l'étude quantitative a été élaborée à partir d'un échantillon de répondants recrutés. Cet échantillon a été réalisé à partir d'un classement défini en fonction du type de restauration (collective ou commerciale).

En restauration collective :

- Les deux tiers des interrogés sont des responsables de restauration.
- Un interrogé est un directeur d'agence.
- Un interrogé est un responsable d'un groupe.

En restauration commerciale :

- Un interrogé est de la restauration à thème.
- Un interrogé est de la restauration gastronomique.
- Un interrogé est de la restauration rapide.
- Un interrogé est de la restauration bistronomique.
- Un interrogé est de la restauration traditionnelle.
- Un interrogé est de la restauration responsable.

Pour trouver les individus qui deviendraient les interrogés, plusieurs types de recrutements ont été effectués, le recrutement de l'échantillon se dispose ainsi :

- Réseau personnel : 42%
- Ancien tuteur de stage : 25%
- Intervenant professionnel de la formation : 17%
- Réseaux sociaux : 8%
- Client habitué du lieu : 8%

Le tableau se trouve en annexe *(cf. Annexe B - Recrutement des répondants)*

2.2.4 Recrutement des répondants

Suite à la définition des profils et des modes de recrutement, des professionnels ont été contactés jusqu'à l'obtention de 12 réponses positives.

L'entretien n°1, réalisé par téléphone le 21 décembre 2020, était une entrevue avec une ancienne responsable restauration d'un EHPAD privée à but non lucratif de 73 lits située à Issoire, dans le Puy de Dôme. Le restaurant sert chaque jour les 73 résidents mais également 12 personnes en hospitalisation de jour, le personnel de l'établissement et la famille ou les amis des résidents souhaitant se restaurer sur place. Le restaurant de l'établissement est géré en gestion directe et propose une cuisine de qualité.

L'entretien n°2, réalisé le 09 mars 2021, était une entrevue avec un responsable de restauration d'un EHPAD/Hôpital d'environ 800 lits. Il y a principalement des résidents et des patients. La cuisine centrale produit les repas pour 3 sites, ce qui inclut du transport pour les denrées. Il y a aussi une activité de livraison à domicile de repas. Cet hôpital fait partie du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) de la Nouvelle-Aquitaine. Durant la crise de la Covid, le service restauration a dû s'organiser tous les jours pour la gestion des menus face aux retards ou absence de livraison.

L’entretien n°3, réalisé en visioconférence le 8 janvier 2021, était une entrevue avec un directeur d’agence d’une grande entreprise de restauration de collectivité qui gère plus de 9000 restaurants partout en France, allant de la restauration en entreprise, aux secteurs médico-sociaux, de l’enseignement et des crèches. Cette entreprise emploie plus de 20 000 collaborateurs. Au total, l'entreprise réalise et sert plus de 1 millions de repas par jour. Sa cible de clientèle est variée, allant des enfants, aux cadres, aux malades, aux médecins...Pendant la crise de la Covid, l’entreprise a subi une perte d’activité de plus de 50% due à la fermeture de certains sites liés, mais aussi au changement des modes de travail dans les entreprises avec l’apparition du télétravail.

L’entretien n°4, réalisé en visioconférence le 28 janvier 2021, était une entrevue avec le directeur d’une cuisine centrale de crèches et d’écoles des villes proches de Toulouse. La cuisine centrale produit 12 000 repas par jour et les distribue dans les crèches et écoles de 26 communes. La cuisine utilise des produits frais et locaux afin que les enfants mangent équilibré. Leur objectif est de limiter les produits industriels afin de diminuer la quantité de déchets produits, mais aussi ceux générés par les emballages des aliments cuisinés.

L’entretien n°5, réalisé en visioconférence le 19 février 2021, était une entrevue avec une ancienne directrice de RSE d’une grande entreprise de restauration collective. Aujourd’hui, cette personne s’est spécialisée dans l’enseignement en RSE. Elle est également conseillère en stratégie et déploiement des politiques RSE pour les entreprises.

L’entretien n°6, réalisé en visioconférence le 24 février 2021, était une entrevue avec le responsable d’une cuisine centrale des écoles maternelles et primaires proches de Bayonne. La cuisine centrale produit des repas pour les élèves de trois écoles de la commune. Les valeurs de la cuisine centrale sont de cuisiner avec des produits de qualité, issus des producteurs et agriculteurs locaux, mais aussi permettre aux enfants de découvrir de nouveaux goûts et aliments qu’ils ne mangent pas chez eux.

L’entretien n°7, réalisé le 16 décembre 2020, était une entrevue avec le propriétaire et manager d’un restaurant à thème Mexicain à Biarritz. L’entreprise existe depuis 2015, le restaurateur a d’abord ouvert un food-truck avant d’ouvrir le restaurant en

juillet 2018. Désormais le food-truck participe à des événements et est stationné toute la saison, de juin à septembre, en bord de plage. Le restaurant, quant à lui, a vu son activité fortement augmenter en 2019 (avant la crise sanitaire). L'entreprise compte deux salariés à l'année et cinq en été. Le restaurant attire principalement une clientèle de jeunes actifs. Les repas à emporter sont proposés depuis le départ et séduisent grandement la clientèle, une livraison par Deliveroo est également proposée.

L'entretien n°8, réalisé le 05 février 2021, était une entrevue avec le propriétaire et chef de cuisine d'un restaurant gastronomique à Montrabé, ouvert en novembre 2015. Le restaurant propose une cuisine gastronomique, qui met en avant des produits locaux et toujours de saison, en valorisant des produits peu utilisés au quotidien. L'équipe professionnelle au complet se compose, en cuisine, d'un chef de cuisine et de trois chefs de parties. Au niveau du service, il y a un chef de rang, un sommelier, deux serveurs et une personne à l'accueil du restaurant, soit au total neuf professionnels. Le restaurant attire une clientèle assez large, on y retrouve surtout de jeunes actifs, des couples et des retraités, qui sont accueillis dans une salle moderne, en terrasse l'été ou encore dans une salle privative pour des groupes. Afin de maintenir leur activité pendant la crise de la Covid-19, l'équipe a mis en place une activité de vente à emporter pour les services du midi et du soir 5 jours par semaine et une vente de produits annexes dans leur boutique.

L'entretien n°9, réalisé le 10 décembre 2020, était une entrevue avec le directeur d'un restaurant appartenant à une chaîne internationale de restauration rapide situé à Bayonne. Le restaurant existe depuis 2015 et est situé dans un centre commercial. L'équipe est constituée d'une vingtaine d'employés répartis sur différents postes. Le restaurant accueille une clientèle assez large venant faire des achats dans le centre commercial, mais a du mal à fidéliser la clientèle des alentours. La livraison via des plateformes comme UberEats ou Deliveroo permet de combler partiellement ce manque.

L'entretien n°10, réalisé le 18 décembre 2020, était une entrevue avec le propriétaire d'un hôtel-restaurant familial Bayonnais. Le restaurant propose une offre bistronomique grandement reconnue dans la région. La carte est composée principalement de produits locaux et adaptée au fil des saisons. L'entreprise

embauche 19 employés qu'elle a su fidéliser à l'année et à besoin de renfort durant la saison estivale. Le restaurant touche principalement une clientèle jeune. Afin de maintenir leur activité pendant la crise de la Covid-19, une activité de vente à emporter pour le service du midi et du soir avec un menu unique à 35€ est mise en place et fonctionne bien.

L'entretien n°11, réalisé le 18 janvier 2021, était une entrevue avec un couple de restaurateurs ayant ouvert leur propre restaurant en 2019. Leur restaurant se situe à Montréal-du-Gers. Ils proposent une cuisine traditionnelle de terroir. Le restaurant, ouvert depuis seulement deux ans, n'emploie pas de salariés. Le couple s'organise donc à deux, avec une personne en cuisine et une personne au service. Le restaurant dispose d'une salle pouvant accueillir une quarantaine de couverts, et une terrasse ouverte en saison estivale pouvant accueillir une vingtaine de couverts. Pour accueillir une clientèle plus affaires, un projet de création d'une salle de séminaire est en cours de développement. La clientèle ciblée est une clientèle locale et une clientèle touristique. Pour maintenir une activité durant la crise de la Covid-19, le restaurant a mis en place une activité de vente à emporter.

L'entretien n°12, réalisé le 24 février 2021, était une entrevue avec la propriétaire et cuisinière d'un restaurant responsable à Montrabé, ouvert récemment en mai 2021. Le restaurant offre une cuisine bistronomique qui met en avant les produits locaux et de saison, tant au niveau des aliments que des boissons. L'équipe au complet se compose de deux cuisiniers et de plusieurs serveurs. Le restaurant attire une clientèle touchée par la mise en avant d'un modèle responsable, on y retrouve surtout de jeunes cadres et des retraités qui sont accueillis dans une salle fraîchement rénovée, qui offre une vue imprenable sur la cuisine mais aussi en terrasse en saison estivale. Afin de maintenir leur activité pendant la crise de la Covid-19, les deux cuisiniers et propriétaires du restaurant ont mis en place une activité de vente à emporter pour les services du midi et du soir et une vente annexe de paniers de fruits et légumes de leurs producteurs.

2.2.5 Conditions d'administration

Suite aux recrutements des interrogés des entretiens ont été programmés et les conditions d'administration établies.

La totalité des entretiens étaient enregistrés, avec l'accord des répondants. Le but des enregistrements était de pouvoir retranscrire plus aisément l'entretien.

La majorité des entretiens était en présence du répondant, dans ce cas les enregistrements ont été réalisés à l'aide de dictaphones, de téléphones portables ou de montres connectées. Dans le cas où l'entretien se déroulait en visioconférence, l'enregistrement était fait directement grâce à l'outil d'enregistrement de la plateforme.

Une fois les entretiens terminés, ils ont été retranscrits. La retranscription avait pour but de faciliter l'analyse des données collectées.

2.2.6 Traitement des données collectées

L'analyse des données collectées s'est déroulée en plusieurs phases. Dans un premier temps, chaque entretien a été traité individuellement et anonymement. Ensuite, une analyse commune a permis de découvrir que douze thèmes étaient communs aux entretiens réalisés. À la suite de cette première analyse, un tableau à double entrée a été réalisé. Dans ce tableau, les propos de chaque individu étaient classés en fonction des thèmes principaux. Une synthèse verticale résume les thèmes évoqués par les interviewés par type de restauration.

Puis, une synthèse horizontale résume les propos de chaque individu et permet de déduire les avis propres à chaque individu. Enfin, un croisement des synthèses verticales et horizontales a été effectué pour obtenir une analyse générale. Cette analyse a permis de déduire les motivations et/ou les freins des restaurateurs, identifiés dans les entretiens.

Le tableau se trouve en annexe *(cf. Annexe E – Tableau analyse entretiens)*

Dans cette partie, les hypothèses de recherche ont été identifiées et la méthodologie de recherche a été explicitée.

Quatre grandes hypothèses ont été établies, puis déclinées selon la restauration collective et la restauration commerciale de la façon suivante :

- H1 : La prise en compte du facteur légal influence positivement un restaurateur quant à son choix d'appliquer des mesures écologiques.

-H1A : La prise en compte du facteur légal influence positivement un restaurateur collectif quant à son choix d'appliquer des mesures écologiques.

-H1B : La prise en compte du facteur légal influence positivement un restaurateur commercial quant à son choix d'appliquer des mesures écologiques.

- H2 : Le coût de mise en place influence négativement un restaurateur quant à son choix d'appliquer des mesures écologiques.

-H2A : Le coût de mise en place influence négativement un restaurateur collectif quant à son choix d'appliquer des mesures écologiques.

-H2B : Le coût de mise en place influence négativement un restaurateur commercial quant à son choix d'appliquer des mesures écologiques.

- H3 : La sensibilité des consommateurs à l'écologie influence positivement un restaurateur quant à son choix d'appliquer des mesures écologiques.

-H3A : La sensibilité des consommateurs à l'écologie influence positivement un restaurateur collectif quant à son choix d'appliquer des mesures écologiques.

-H3B : La sensibilité des consommateurs à l'écologie influence positivement un restaurateur commercial quant à son choix d'appliquer des mesures écologiques.

- H4 : La sensibilité personnelle du restaurateur à l'écologie impacte positivement son choix d'appliquer des mesures écologiques.

-H4A : La sensibilité personnelle du restaurateur collectif à l'écologie impacte positivement son choix d'appliquer des mesures écologiques.

-H4B : La sensibilité personnelle du restaurateur commercial à l'écologie impacte positivement son choix d'appliquer des mesures écologiques.

Ces hypothèses ont servi de base à la méthodologie de recherche. La méthodologie mise en place, à travers l'élaboration d'un guide d'entretien et la réalisation d'une enquête qualitative, a permis de récolter des données essentielles pour l'analyse des hypothèses.

Chapitre 3 – Résultats et analyses

Après avoir présenté nos hypothèses, avec l'aide de la littérature, et avoir exposé la méthode utilisée pour l'étude qualitative, nous allons consacrer cette troisième partie à l'analyse des entretiens et des hypothèses.

L'enquête qualitative réalisée auprès de six professionnels de la restauration collective et six professionnels de la restauration commerciale ont fait ressortir 12 thèmes majeurs dans la plupart des entretiens. C'est pourquoi une analyse thématique des entretiens sera présentée pour permettre de définir les réponses des professionnels quant à l'application des mesures écologiques et connaître leurs positionnements. Ensuite, les analyses des hypothèses permettront de les confirmer ou de les réfuter.

Dans cette dernière partie, l'analyse des douze thèmes des entretiens sera exposée. Puis les hypothèses seront analysées pour être validées ou invalidées.

I : Résultats

3.1.1 la gestion des déchets

Dans la restauration collective, la gestion des déchets est gérée en accord avec la commune dans laquelle le restaurant est implanté « *Il faut le faire avec votre commune, se mettre en accord avec tout ça* » explique *Mme. X, ancienne responsable de restauration d'EHPAD privée à but non lucratif, Issoire, extrait d'entretien n°1 du 21/12/2020.* On remarque que le tri des déchets organiques est important et qu'il existe des filières de récupération « *c'est d'utiliser des filières de récupération, des filières de bois, des filières fer, des filières déchets organiques, justement pour avoir une démarche plus durable pour les produits qu'on utilise* » dit *M. X, Directeur d'une cuisine centrale, Agglo Muretain, extrait d'entretien n°4 du 28/01/2021*. Par exemple, les huiles usagées peuvent être récupérées pour en faire du carburant pour l'agriculture, comme l'explique *M. X, Responsable de cuisine centrale, Mouguerre, extrait d'entretien n°6 du 24/02/2021 « Les huiles [...] pour après les développer et en faire du carburant pour l'agriculture ».* Certains restaurants ne trient, ne valorisent pas leur biodéchets car ils manquent d'informations sur la bonne manière de recycler « *beaucoup de gros producteurs ne trient pas, ne valorisent pas les biodéchets »* informe *Mme. X, ancienne directrice de RSE, Toulouse, extrait d'entretien n° 5 du 19/02/2021.*

On constate également que les barquettes en plastique sont de plus en plus remplacées par des contenants en verre et/ou en cartons recyclés, comme le dit *M. X, Responsable de cuisine centrale, Mouguerre, extrait d'entretien n°6 du 24/02/2021 « On utilise de plus en plus le verre. Il y en a pas mal qui sont en cartons, en cartons recyclés et recyclables. ».*

Le tri des déchets n'est pas forcément fait par manque de temps ou pour des questions de coût constate *Mme. X, ancienne directrice de RSE, Toulouse, extrait d'entretien n° 5 du 19/02/2021 « si on ne tri pas ces déchets aujourd'hui, ça va plus vite de pas se poser de questions. [...] à moyen terme et long on sait que le coup de gestion des déchets sera énorme pour un restaurant* ».

En restauration commerciale, le fait de trier les déchets n'est pas obligatoire *« il n'y a rien d'obligatoire à trier ses déchets* » expliquent *M. et Mme. X, propriétaires d'un restaurant traditionnel, Montréal-du-Gers, extrait d'entretien n°11 du 18/01/2021.*

Certains restaurateurs confient la gestion de leurs déchets à des entreprises de sous-traitance « *Et donc ça a été de et bah de sous-traiter* » explique *M. X, chef cuisinier et propriétaire d'un restaurant gastronomique à Montrabé, extrait d'entretien n° 8 du 05/02/2021*. La plupart des restaurateurs trient leurs huiles de cuisson usagées, en collaboration avec des entreprises spécifiques « *nous on recycle les huiles* » dit *Mme. X, propriétaire et cuisinière d'un restaurant responsable à Montrabé, extrait d'entretien n° 12 du 24/02/2021,* « *ils refabriquent je sais plus, des huiles moteur* » explique *M. X, chef cuisinier et propriétaire d'un restaurant gastronomique à Montrabé, extrait d'entretien n° 8 du 05/02/2021*. On se rend compte que les barquettes en plastique sont de plus en plus remplacées par du carton recyclable *« Tous nos cartons sont recyclés »* dit *M. X, Directeur d'un restaurant franchisé en restauration rapide, Bayonne, extrait d'entretien n°9 du 17/12/2020*.

3.1.2 Les producteurs locaux et de saison

Les restaurants de collectivité travaillent de plus en plus avec des producteurs locaux. Le fait d'utiliser des produits de saison, respectueux de l'espèce animale, et si possible d'origine biologique, permet une certaine qualité pour notre santé, et permet également de diminuer l'empreinte carbone, « *La qualité c'est aussi la santé.*

» « C'est *aussi bien pour l'empreinte carbone* » explique *Mme. X, ancienne responsable de restauration d'EHPAD privée à but non lucratif, Issoire, extrait d'entretien n°1 du 21/12/2020*, et un « *Bons sens dans l'équilibre alimentaire* » dit *Mme. X, ancienne directrice de RSE, Toulouse, extrait d'entretien n° 5 du 19/02/2021*. Le fait de s'approvisionner le plus possible avec des produits de saison permet d'utiliser au maximum des ingrédients locaux « *Utiliser des produits de saison, déjà ça aide pour les avoir localement* » explique *M. X, Responsable de cuisine centrale, Mouguerre, extrait d'entretien n°6 du 24/02/2021*. Malgré tout, il existe des freins à ces modes d'approvisionnement, comme l'explique *M. X, Responsable de cuisine centrale, Mouguerre, extrait d'entretien n°6 du 24/02/2021* « *C'était de trouver les produits, pour répondre aux exigences gouvernementales* ». Les restaurateurs doivent également commander à l'avance pour être sûrs que les producteurs puissent honorer les commandes en termes de volume « *Je suis obligé de m'y prendre longtemps à l'avance pour justement être sûr que la totalité de la demande puisse être honorée par le fournisseur* » explique *M. X, Directeur d'une cuisine centrale, Agglo Muretain, extrait d'entretien n°4 du 28/01/2021.*

En restauration commerciale, il existe deux types de restaurateurs en ce qui concerne l'achat des matières premières. Il y a le restaurateur qui va acheter local et de saison pour avoir des produits de qualité, ayant du goût et sans emballage inutile « *[si] ça ne vient pas de chez nous [...] on perd cette saisonnalité, on perd la qualité du produit puisque ça n'a pas le même goût* » « *Il y a quand même moins d'emballages* » expliquent *M. et Mme. X, propriétaires d'un restaurant traditionnel, Montréal-du-Gers, extrait d'entretien n°11 du 18/01/2021*. L'avantage pour les restaurateurs de travailler avec des producteurs locaux c'est de pouvoir échanger, de voir comment les produits sont cultivés et ainsi pouvoir les mettre en avant dans leurs assiettes et partager aux clients la connaissance des produits « *Avec les producteurs locaux, on arrive plus à échanger sur les produits [...] possibilité d'aller chez eux […] un échange et un relationnel aussi avec les clients* » expliquent *M. et Mme. X, propriétaires d'un restaurant traditionnel, Montréal-du-Gers, extrait d'entretien n°11 du 18/01/2021*. Certains restaurateurs achètent chez des grossistes car c'est plus simple « *C'est plus facile d'aller tous les jours à Métro et se faire livrer par des grossistes* » constate *M. X, propriétaire d'un restaurant bistronomique, Bayonne, extrait d'entretien n°10 du 21/12/2020*. Pour *M. X,*

Directeur d'un restaurant franchisé en restauration rapide, Bayonne, extrait d'entretien n°9 du 17/12/2020, l'avantage de l'approvisionnement chez des grossistes, c'est que les denrées sont identiques partout en France " *l'idéal c'est que la salade que tu manges à Paris ait la même tête, la même forme que celle que tu manges à Bayonne*". Le fait d'acheter chez des grossistes ou en magasin permet donc de gagner du temps. Il faut également noter que même si les restaurateurs essaient d'avoir au maximum de produits locaux, ils ne peuvent pas tout acheter en circuit court « *On ne peut pas faire que du circuit court. On en fait au maximum* » explique *M. X, propriétaire d'un restaurant bistronomique, Bayonne, extrait d'entretien n°10 du 21/12/2020*.

3.1.3 Le gaspillage

La restauration collective génère beaucoup de déchets et de gaspillage, comme l'indique *M. X, Directeur d'une cuisine centrale, Agglo Muretain, extrait d'entretien n°4 du 28/01/2021* « *La restauration collective est génératrice de beaucoup de déchets* ». A l'échelle planétaire, le gaspillage alimentaire est assez important, comme l'explique *Mme. X, ancienne directrice de RSE, Toulouse, extrait d'entretien n° 5 du 19/02/2021* « *le gaspillage alimentaire à l'échelle de la planète, c'est l'équivalent d'un pays qui serait le troisième après la Chine et les USA* ». Pour réduire la quantité d'aliments jetés, les restaurants collectifs cherchent à mettre en place des solutions. Par exemple, en pesant les restes d'aliments jetées et en essayant d'adapter les quantités dans les assiettes « *c'est de peser les restes, pour pouvoir doser et ne pas mettre trop de quantité* » *(M. X, Responsable de cuisine centrale, Mouguerre, extrait d'entretien n°6 du 24/02/2021*). Pour les restaurateurs, il est aussi important de prendre en considération les besoins des consommateurs et d'adapter les assiettes en fonction, comme l'évoque *Mme X, ancienne responsable de restauration d'EHPAD privée à but non lucratif, Issoire, extrait d'entretien n°1 du 21/12/2020* « *En fait, vous allez pouvoir éviter du gaspillage si vous êtes vraiment à l'écoute de vos résidents* ». Certains restaurants collectifs décident de conserver les aliments non consommés et de les resservir si c'est possible, « *Après je fais de la repasse. On jette beaucoup moins, on peut fabriquer un petit peu moins, meilleurs mais pas rejeter des aliments* » (*Mme X, Responsable restauration, extrait d'entretien n°1 du 21/12/2020*). Grâce à ces mesures, les restaurants collectifs parviennent à réduire le gaspillage au sein de leur structure «

On a baissé le gaspillage d'au moins 40-50% » (*Mme. X, Responsable restauration d'un hôpital/EHPAD, Magnac-Laval, extrait d'entretien n°2 du 09/03/21*).

En restauration commerciale, les restaurateurs réduisent le gaspillage en faisant des assiettes équilibrées en termes de quantité, comme l'indiquent *M. et Mme. X, propriétaires d'un restaurant traditionnel, Montréal-du-Gers, extrait d'entretien n°11 du 18/01/2021* « *Si on fait des proportions raisonnables, il y a moins de chance qu'il en reste dans l'assiette* ». Les restaurateurs sensibilisent également leur clientèle, en avertissant sur les proportions des assiettes et responsabilisant le consommateur « *ça m'arrive de dire attention et de prévenir sur les quantités. […] Il y a ce côté aussi de relation avec le client, il faut expliquer les plats pour éviter ce gaspillage* » (*M. et Mme. X, propriétaires d'un restaurant traditionnel, extrait d'entretien n°11 du 18/01/2021*).

3.1.4 Autres mesures mises en place

En restauration collective, il existe d'autres mesures que la gestion des déchets et l'approvisionnement en circuit court, qui entrent également dans une démarche écologique, comme l'explique *Mme. X, ancienne directrice de RSE, Toulouse, extrait d'entretien n° 5 du 19/02/2021* « *je suis allée dans des écoles où on faisait des conférences, des ateliers, des jeux avec les enfants sur des sujets de commerce équitable avec un producteur* ». *Mme. X, ancienne responsable de restauration d'EHPAD privée à but non lucratif, Issoire, extrait d'entretien n°1 du 21/12/2020,* explique que beaucoup de mesures peuvent être mises en place, comme « [*limiter] un petit peu les produits d'hygiène pour nettoyer et désinfecter* » ou « *faire des cuissons de nuits qui sont plus lentes* ». Toutes ces mesures sont assez simples à mettre en place et pas trop contraignantes.

En restauration commerciale, le restaurateur cherche à économiser de l'argent sur ses factures « *et beh un ce n'est pas bon pour mon portefeuille* » dit *M. X, propriétaire d'un restaurant bistronomique, Bayonne, extrait d'entretien n°10 du 21/12/2020.* Pour cela, des mesures écologiques sont mises en place, comme « *la récupération des eaux de pluies* » « *on essaye de recycler au maximum l'eau* » expliquent *M. et Mme. X, propriétaires d'un restaurant traditionnel, Montréal-du-Gers, extrait d'entretien n°11 du 18/01/2021,* ou encore « *des plans d'allumages* » précise *M. X, Directeur d'un restaurant franchisé en restauration rapide, Bayonne,*

extrait d'entretien n°9 du 17/12/2020. Les restaurateurs tentent d'adapter les pratiques qu'ils ont à leur domicile dans leur restaurant, comme l'expliquent *M. et Mme. X, propriétaires d'un restaurant traditionnel, Montréal-du-Gers, extrait d'entretien n°11 du 18/01/2021* « *C'est déjà ce que l'on fait à notre domicile* ».

3.1.5 Le cadre légal

Dans la restauration collective, la réglementation concernant l'écologie a beaucoup évolué : *« La restauration collective à ce jour est en plein développement »* (*M. X, Responsable de la cuisine centrale, Mouguerre, extrait d'entretien n°6 du 24/02/2021*) et mène les restaurateurs vers le bon chemin, comme le dit *Mme. X, ancienne directrice de RSE, Toulouse, extrait d'entretien n°5 du 19/02/2021 « Moi je trouve ça très bien qu'il y ait des réglementations parce qu'elles obligent quand même à avancer »*. Il y a cependant des réticences ou des incohérences *« il y a beau avoir des lois, elles ne sont pas énormément contrôlées »* explique *Mme. X, ancienne directrice de RSE, Toulouse, extrait d'entretien n° 5 du 19/02/2021*. La loi Egalim met en avant certains produits, parfois au détriment de leur origine et d'autres sont laissés de côté, comme l'indique *M. X, directeur d'agence, Bordeaux, extrait d'entretien n° 3 du 08/01/2021 « la loi Egalim malheureusement ne favorise pas les produits locaux elle favorise les produits labellisés et sur des labels validés par la commission européenne »*. *Mme. X, ancienne responsable de restauration d'une EPHAD privée à but non lucratif, Issoire, extrait d'entretien n°1 du 21/12/2020* dit qu'il est important de prendre en compte l'impact global des actions mises en place *« En soit c'est bien mais l'impact n'est pas mesuré dans sa globalité »*. Pourtant, la loi Egalim reste *« nécessaire »* (*M. X, Responsable de cuisine centrale, Mouguerre, extrait d'entretien n°6 du 24/02/2021*). *Mme. X, Responsable restauration d'un hôpital/EHPAD, Magnac-Laval, extrait d'entretien n°2 du 09/03/21* explique qu'elle aimerait que des mesures soient proposées « *Après il va falloir qu'on ait quand même d'autres moyens de continuer correctement aussi* ».

Les restaurateurs de la restauration commerciale prennent également en considération l'écologie *« Je suis plus ou moins content que ça se passe comme ça et qu'on arrête de pourrir un peu la planète »* (*M. X, propriétaire d'un restaurant à thème, Biarritz, extrait d'entretien n°7 du 16/12/2020*). Les restaurateurs remarquent que la réglementation se développe et sont généralement satisfaits, comme

l'explique *M. X, Directeur d'un restaurant franchisé en restauration rapide, Bayonne, extrait d'entretien n°9 du 17/12/2020 « Cette année et bien, il y a eu le retrait des pailles quand même, ça fait des tonnes et des tonnes de déchets ».* Une anticipation des enseignes sur les lois leur permet une facilité à les appliquer, comme l'explique *M. X, Directeur d'un restaurant franchisé en restauration rapide, Bayonne, extrait d'entretien n°9 du 17/12/2020 « L'enseigne a tendance à devancer les demandes du gouvernement et applique avec rigueur les lois non devancées »*. Pourtant, *Mme. X, propriétaire et cuisinière d'un restaurant responsable à Montrabé, extrait d'entretien n°12 du 24/02/2021* remarque que certaines mesures simples ne sont pas mises à disposition des restaurateurs *« On a demandé des poubelles de tri mais non en fait aux restaurants ils ne délivrent pas les poubelles de tri »*.

3.1.6 Le coût des investissements (matériels/immatériels)

En restauration commerciale, la question des investissements matériels et immatériels se pose et peut-être compliquée pour certaines structures. Ce sujet est évoqué dans plusieurs entretiens : *M.X, chef cuisinier et propriétaire d'un restaurant gastronomique, Montrabé, extrait d'entretien n°8 du 05/02/2021* « *l'argent tu vois puis y a tout un paquebot à piloter* ». Néanmoins, pour certains professionnels de la restauration commerciale le coût de la mise en place de certaines mesures écologiques n'est pas un frein à leur adoption, comme l'explique *M.X, directeur d'un restaurant franchisé en restauration rapide, Bayonne, extrait d'entretien n°9 du 17/12/2020* « *En tout cas en restaurant, le côté, financier ne rentre jamais en ligne de compte pour les gestions de développement durable*» , ou encore *M.X, propriétaire d'un restaurant bistronomique, Bayonne, extrait d'entretien n°10 du 21/12/2020* « *Non, l'écologie ça n'a pas amputé mon budget* », il reste tout de même une variable importante toujours prise en compte, comme le prouve les propos de *M. et Mme X, propriétaire d'un restaurant traditionnel, Montréal-du-Gers, extrait d'entretien n°11 du 18/01/2021* « *L'aspect financier, pour nous n'est pas une priorité. C'est important, parce que sinon on ne peut pas vivre, mais pour nous en premier c'est l'aspect personnel et nos façons de penser et de faire* ». De même, ces professionnels s'accordent sur le fait que le coût entraîné par les investissements matériels et immatériels pour être plus respectueux de l'environnement peut-être plus lourd, voire un réel frein pour des restaurants de petite taille, comme l'explique *Mme X, propriétaire et cuisinière d'un restaurant*

responsable à Montrabé, extrait d'entretien n°12 du 24/02/2021 « les petites entreprises qui n'ont pas un gros budget je ne suis pas sûre qu'elles puissent le faire ».

En restauration collective, la question des investissements matériels et immatériels se pose et peut-être compliquée pour certaines structures *M.X, responsable de cuisine centrale, Mouguerr*e, *extrait d'entretien n°6 du 24/02/2021* « *côté matériel, je suis en train de monter des dossiers, de me battre pour avoir des financements auprès de l'éta*t ». L'État a alors aussi son rôle à jouer pour aider les professionnels à mettre en place ces mesures écologiques dans leur établissement, comme l'explique *M.X, directeur d'une cuisine centrale, Agglo Muretain, extrait d'entretien n°4 du 28/01/2021 « Le coût que ça engendre pour mettre en place une loi, c'est parfois qu'on ne peut pas la mettre rapidement en place parce que ben il n'y a pas le budget »*. A contrario, les investissements financiers en restauration collective sont souvent vus comme un investissement important pour la protection de l'environnement, et peuvent représenter des retours financiers positifs pour l'entreprise comme l'évoque *Mme X, responsable d'un hôpital/EHPAD à Magnac-Laval, extrait d'entretien n°2 du 09/03/2021 «Quand le travail est fait on a en soit de l'argent qui nous revient»,* ou encore *Mme X, ancienne directrice de RSE, Toulouse extrait d'entretien n°5 du 19/02/2021 «finalement ce sera plus intéressant d'un point de vue économique aussi».*

3.1.7 Le coût des matières premières

Les matières premières sont les produits les plus importants pour l'offre au consommateur. Leur coût a déjà un impact important sur les structures de restauration, seulement les produits locaux et d'origines biologiques ont un coût plus élevé, mais aussi un goût incomparable par rapport à des produits importés, comme le dit *M. X, propriétaire d'un restaurant bistronomique à Bayonne, extrait d'entretien n°10 du 21/12/2020 « Mais bon, après c'est la différence entre payer un peu plus cher un produit un peu plus noble de la ferme du village, ou alors faire venir des produits de Roumanie et dans ce cas-là c'est moins cher mais c'est moins bon»* , ou encore *Mme X, propriétaire et cuisinière d'un restaurant responsable à Montrabé*, *extrait d'entretien n°12 du 24/02/2021 «la matière première déjà à la base est plus chère »*.

En restauration collective, certains restaurateurs pensent qu'il serait possible de pallier l'augmentation des coûts si plus de professionnels adoptent ce type de produits dans leurs cuisines, comme l'explique *M. X directeur d'agence, Bordeaux, extrait d'entretien n°3 du 08/01/2021* « *plus il y aura de volume et plus on arrivera aussi à avoir des prix plus intéressants dans le respect de l'environnement, on le voit les produits bio sont devenus plus accessibles* ». Cela reste alors un coût difficile à gérer malgré le fait que « *Les professionnels s'adaptent avec des nouveaux produits, une nouvelle offre alimentaire en maîtrisant le prix* » « *Néanmoins ça a quand même un coût, tout à un coût mais si on veut passer ce cap de développement durable ou d'écologie dans les repas, certes c'est une valeur ajoutée qui est indéniable mais qui coûte plus chère »* donc « *Quand on a pas le budget et qu'on doit faire des produits bio, label,etc. ben ça, ça a un coût et quand vous n'avez pas d'argent, vous ne pouvez pas le faire » M. X, Directeur d'une cuisine centrale, Agglo Muretain, extrait d'entretien n°4 du 28/01/2021*. Pour *Mme X, ancienne responsable de RSE, Toulouse, extrait d'entretien n°5 du 19/02/2021* et *M.X Responsable de cuisine centrale, Mouguerre*, *extrait d'entretien n°6 du 24/02/2021* cela explique pourquoi certaines cuisines collectives ne peuvent pas se permettre l'achat de produits labélisés ou d'origine biologique *« On ne peut pas s'offrir du label rouge, du bio, du bleu blanc coeur avec des crédits alimentaires trop faibles c'est clair »* ; « *Entre le respect des budgets, il est sur que l'approvisionnement en BIO, en local, en produits frais et de qualité, représente quand même un coût voilà »*.

En restauration commerciale, bien qu'il puisse être compliqué pour certaines structures de s'approvisionner en local, biologique ou en produits labélisés à cause du coût qu'ils induisent « *Ça multiplie les factures, ça multiplie les frais de comptabilité, ça multiplie les emmerdes* » (*M. X, propriétaire d'un restaurant bistronomique, Bayonne, extrait d'entretien n°10 du 21/12/2020*), « *Pour faire un menu à 13€, tous les restaurants ne peuvent pas se permettre d'acheter des produits frais, des légumes chez le maraîcher du coin parce que ça coûte beaucoup plus cher que dans les grandes surfaces spécialisées.* » *(M. et Mme. X, propriétaires d'un restaurant traditionnel, Montréal-du-Gers, extrait d'entretien n°11 du 18/01/2021*) ou encore à cause de leur taille « *je pense que certaines petites entreprises ne peuvent pas y avoir accès ouais. C'est plus difficile* » (*Mme. X,*

propriétaire et cuisinière d'un restaurant responsable à Montrabé, extrait d'entretien n° 12 du 24/02/2021). Certains restaurateurs remarquent des changements au niveau des tarifs pratiqués par les producteurs « *On voit qu'énormément en fait il y a un engouement des fournisseurs, eux-mêmes proposent une gamme, tout le monde ne peut pas avoir accès à cette gamme, c'est vrai que, y a un petit coût supplémentaire sur certains produits* » (*Mme. X, propriétaire et cuisinière d'un restaurant responsable à Montrabé, extrait d'entretien n° 12 du 24/02/2021*) qui pourraient alors motiver les professionnels de la restauration à modifier leurs habitudes de consommation, en adoptant des circuits courts ainsi que des produits biologiques.

3.1.8 Le manque de temps

Les restaurateurs de collectivité expriment un manque de temps pour la mise en œuvre des mesures protectrices de l'environnement, comme l'évoque *M. X, Directeur d'une cuisine centrale, Agglo Muretain, extrait d'entretien n°4 du 28/01/2021* : « *d'un claquement de doigts, du jour au lendemain, on ne peut pas changer les choses donc il faut un peu de temps* ». Pour appliquer ces nouvelles mesures, ils doivent modifier leurs habitudes de production et d'achat, comme le dit *M. X, Responsable de cuisine centrale, Mouguerre, extrait d'entretien n°6 du 24/02/2021* : « *on doit organiser autrement* » lorsqu'ils parlent de ce sujet. Ces modifications sont longues à mettre en place et les budgets ne leur sont pas accordés rapidement comme le précise *M. X, Directeur d'une cuisine centrale, Agglo Muretain, extrait d'entretien n°4 du 28/01/2021*« *Le coût que ça engendre pour mettre en place une loi, c'est parfois qu'on ne peut pas la mettre rapidement en place parce que ben il n'y a pas le budget* ».

En restauration commerciale, les restaurateurs pensent que de nombreuses choses peuvent être mises en place, afin de respecter l'environnement et d'être plus écologique. *M. X, propriétaire d'un restaurant à thème, Biarritz, extrait d'entretien n°7 du 16/12/2020* explique « Au *début je voulais faire énormément de choses dans le restaurant et en fait, à force, à terme je n'ai pas forcément eu le temps et il y a 10 millions de choses que je sais que je pourrais améliorer* ». Mais, l'application de ces mesures demande beaucoup de temps, comme l'indique *M. X, propriétaire d'un restaurant à thème, Biarritz, extrait d'entretien n°7 du 16/12/2020* « *si on fait un tri*

vraiment très sélectif, il va falloir prendre les poubelles, les emmener, donc ça nous prendra plus de temps ». Le manque de temps est donc une contrainte forte en restauration commerciale, « *C'est le temps qui souvent nous manque* » *M. X, propriétaire d'un restaurant à thème, Biarritz, extrait d'entretien n°7 du 16/12/2020*.

3.1.9 Les consommateurs

En restauration collective, les consommateurs jouent un rôle dans les prises de décisions des restaurateurs, comme le souligne *M. X, Directeur d'une cuisine centrale*, *Agglo Muretain, extrait d'entretien n°4 du 28/01/2021* « *le décideur finalement ce n'est pas nous, nous on ne fait que répondre à un besoin croissant et la personne qui a le plus de pouvoir, c'est le consommateur final* ». Les consommateurs ont donc une forte influence. Les consommateurs apportent également une importance à la qualité et à la provenance des produits, *M. X, Directeur d'une cuisine centrale*, *Agglo Muretain, extrait d'entretien n°4 du 28/01/2021,* explique « *le consommateur lui est plutôt dans cette tendance de consommer dans son bassin local* ». Dans la restauration collective, l'approvisionnement auprès de producteurs locaux permet aussi d'établir une démarche pédagogique « *il y a une question d'éducation, de message à passer* » (*M. X, Responsable de cuisine centrale, Mouguerre, extrait d'entretien n°6 du 24/02/2021*). Cette dimension éducative est présente dans plusieurs entretiens : « *il y a une approche éducative, pédagogique autour de ça* » (*Mme. X, ancienne directrice de RSE, Toulouse, extrait d'entretien n° 5 du 19/02/2021*). Les restaurateurs tentent donc de sensibiliser les consommateurs à l'écologie à travers l'alimentation, pour les inciter à reproduire ces actions chez eux, comme l'explique *M. X, Responsable d'une cuisine centrale, Mouguerre, extrait d'entretien n°6 du 24/02/2021* « *que ce soit remonté aux familles pour que tout ça fasse boule de neige et qu'on cesse cet abatage, le n'importe quoi qui a été fait depuis des années précédentes* ».

En restauration commerciale, une réelle évolution des consommateurs apparaît, comme le souligne *M. X, propriétaire d'un restaurant bistronomique, Bayonne*, *extrait d'entretien n°10 du 21/12/2020* « *les mentalités ont changé, je pense que le « manger bien » est devenu un peu plus dans les mœurs* ». Les consommateurs sont de plus en plus sensibles aux produits qu'ils consomment. Les produits locaux

sont d'ailleurs au cœur des préoccupations des consommateurs, qui apprécient fortement le fait de consommer local. Cet intérêt des consommateurs des produits locaux est souligné dans plusieurs entretiens : « *ils commencent à être beaucoup plus concernés et euh beaucoup plus intéressés à consommer local* » (*Mme. X, propriétaire et cuisinière d'un restaurant responsable à Montrabé, extrait d'entretien n° 12 du 24/02/2021*) ; « *c'est important pour les gens de savoir ce qu'ils mangent, d'où ça vient et certains demandent pourquoi on fait le choix de travailler avec ces producteurs*. » (*M. et Mme. X, propriétaires d'un restaurant traditionnel, Montréal-du-Gers, extrait d'entretien n°11 du 18/01/2021*). La consommation des produits locaux, frais et de saison est un axe majeur pour les consommateurs. Le respect de l'environnement et la mise en place de mesures écologiques se développent également dans l'esprit des consommateurs ; *M. X, propriétaire d'un restaurant à thème*, *Biarritz, extrait d'entretien n°7 du 16/12/2020* explique « *on nous demande justement d'avoir des choses biodégradables, de faire attention à notre impact* ». Mais, certains clients ne sont pas satisfaits de la mise en place de ces mesures écologiques, comme l'explique *M. X, Directeur d'un restaurant franchisé en restauration rapide, Bayonne, extrait d'entretien n°9 du 17/12/2020* « *les clients de l'enseigne sont peu réceptifs aux mesures prises et n'apprécient pas le changement d'habitude que cela entraîne* ». Parfois, la mise en place de mesures écologiques est perçue par les clients comme des stratégies marketing « *Les gens pensent que l'enseigne le fait pour se donner une bonne image* » (*M. X, Directeur d'un restaurant franchisé en restauration rapide, extrait d'entretien n°9 du 17/12/2020*).

3.1.10 La sensibilité personnelle du restaurateur

Dans les deux types de restauration, la sensibilité personnelle du restaurateur varie en fonction de l'individu.

En restauration collective, la sensibilité personnelle du restaurateur diffère selon les interrogés. Trois d'entre eux s'accordent à dire que la prise en compte du développement durable est indispensable pour eux et qu'ils se sentent concernés par ces démarches. *M. X, Directeur d'une cuisine centrale, Agglomération du Muretain, extrait d'entretien n°4 du 28/01/2021* trouve que *« tout le monde joue le jeu de prendre en considération cet aspect développement durable dans la restauration collective »*, *M. X, Responsable de cuisine centrale, Mouguerre, extrait d'entretien n°6 du 24/02/2021 est* en accord avec cela *« On y est tous concerné*

maintenant. De toute façon, il faut bien se mettre en tête qu'on a plus le choix », Mme. X, Responsable restauration d'un hôpital/EHPAD, Magnac-Laval, extrait d'entretien n°2 du 09/03/21 valide ce qui a été dit par les deux autres entretiens *« Oui mais quand on voit ce que ça permet de faire, l'impact, je trouve que ça vaut le coup [...] c'est important »*. Alors que *M. X, directeur d'agence, Bordeaux, extrait d'entretien n° 3 du 08/01/2021* est en désaccord et pense que *« la motivation d'une entreprise, elle vient rarement de la sensibilité d'une personne au sujet, elle vient plutôt à un moment donné de la visibilité qu'elle peut donner et qu'elle peut avoir vis à vis de son marché »*. Une autre problématique apparaît en restauration collective, le choix du produit qui est minimisé par la quantité de produit nécessaire et le fait que le restaurateur n'est pas le seul décidant. *Mme. X, Responsable restauration d'un hôpital/EHPAD, Magnac-Laval, extrait d'entretien n°2 du 09/03/21* en fait part : *« Mais peut être que dans le futur on pourrait. Ce qui nous pénalise c'est qu'on a besoin de grosse quantité et d'un même produit. [...] le GHT est tellement grand, c'est un des plus gros de France ».*

En restauration commerciale, les restaurateurs sont globalement très sensibles au développement durable, les 2/3 des interrogés y apportent beaucoup d'importance. En effet, cette notion d'importance apparaît lors des entretiens 7, 8, 9 et 11, *M. X, propriétaire d'un restaurant à thème, Biarritz, extrait d'entretien n°7 du 16/12/2020 « C'est important on va dire l'environnement c'est important il faut le respecter »*. La mise en place du développement durable est avant tout un choix personnel, comme le précise les interrogés, lors des entretiens 7,10,11 et 12, *Mme. X, propriétaire et cuisinière d'un restaurant responsable à Montrabé, extrait d'entretien n° 12 du 24/02/2021 « c'est une envie personnelle de travailler comme ça »*. La sensibilité du restaurateur est donc importante. Cette sensibilisation provient souvent de l'éducation comme le précise les entretiens 7 et 11, *« Ça vient des personnes, de l'éducation » M. et Mme. X, propriétaires d'un restaurant traditionnel, Montréal-du-Gers, extrait d'entretien n°11 du 18/01/2021*.

Malgré une bonne volonté globale des restaurateurs, cela n'est pas toujours facile à mettre en place, en particulier pour les interrogés des entretiens 8 et 11, « *Ce n'est pas toujours évident » M. et Mme. X, propriétaires d'un restaurant traditionnel, Montréal-du-Gers, extrait d'entretien n°11 du 18/01/2021*. Il faut également noter que tout le monde est concerné par ces mesures et qu'elles ne concernent pas que

les restaurants comme le souligne les entretiens 10 et 11, *M. X, propriétaire d'un restaurant bistronomique, Bayonne, extrait d'entretien n°10 du 21/12/2020* « *Il faut que chacun se responsabilise* ».

La volonté des restaurateurs d'améliorer leur image apparaît, ainsi qu'une déculpabilisation du restaurateur grâce à l'application de mesures environnementales. *M. X, Directeur d'un restaurant franchisé en restauration rapide, Bayonne, extrait d'entretien n°9 du 17/12/2020* « *Les avantages pour l'entreprise c'est quand même de se donner, ne pas avoir une mauvaise image, puisque c'est quand même essentiel de ne pas avoir une mauvaise image et les côtés positifs c'est que l'on n'a pas l'impression de (silence) d'être des méchants quoi*. ». La majorité des restaurateurs sont très favorables à la mise en place de nouvelles mesures, M. X, propriétaire d'un restaurant bistronomique, Bay*onne, extrait d'entretien n°10 du 21/12/2020* quant à lui émet une réticence « *Moi, ce n'est pas un axe prédominant* ».

3.1.11 La sensibilité personnelle des employés

La sensibilité personnelle des employés n'est pas abordée de la même façon en restauration collective et commerciale.

En restauration collective, la sensibilité personnelle des employés n'est pas un thème qui ressort particulièrement des entretiens. Il ressort cependant de l'entretien n°5 que les restaurateurs doivent prendre en compte la sensibilité du personnel s'ils veulent faire appliquer des nouvelles mesures dans leurs cuisines. En effet, il est indispensable que les employés se sentent intégrés dans un projet et que leurs demandes soient entendues (condition de travail, mise en œuvre, ...). *Mme. X, ancienne directrice de RSE, Toulouse, extrait d'entretien n° 5 du 19/02/2021 « il faut vraiment prendre en compte les conditions de travail et de mise en œuvre par le personnel. [...] Il faut que les gens par eux même se sentent embarqués dans le projet sinon même avec la meilleure formation du monde on n'arrivera pas au résultat qu'on veut. »*

En restauration commerciale, la sensibilité personnelle des employés varie en fonction des établissements et influence donc la mise en place de certaines pratiques. Des difficultés d'acceptation sont observées dans les entretiens 8 et 11,

M. et Mme. X, propriétaires d'un restaurant traditionnel, Montréal-du-Gers, extrait d'entretien n°11 du 18/01/2021 « Mais quand on a du personnel, le personnel ne va pas forcément respecter le tri, en se disant « ce n'est pas grave, de toute façon c'est mélangé à la fin » ». Cependant l'acceptation est bonne dans les entretiens 9 et 12, comme en fait part *Mme. X, propriétaire et cuisinière d'un restaurant responsable à Montrabé, extrait d'entretien n° 12 du 24/02/2021* à plusieurs reprises *« le projet les a intéressés de suite donc euh ouais non c'est vrai que c'était assez facile [...] certains de nos employés, déjà chez eux, avaient déjà cette démarche-là »*. La sensibilité des employés n'est pas toujours prise en compte, comme vu dans les entretiens 8 et 9, *M. X, chef cuisinier et propriétaire d'un restaurant gastronomique à Montrabé, extrait d'entretien n° 8 du 05/03/2021 « donc maintenant tous les gens qui viennent bah c'est comme ça quoi. »*. Certaines entreprises tentent de sensibiliser leur personnel afin de leur inculquer de nouvelles valeurs comme *M. X, Directeur d'un restaurant franchisé en restauration rapide, Bayonne, extrait d'entretien n°9 du 17/12/2020 « Tu as la sensibilisation du personnel parce que l'on travaille beaucoup en équipe nous ».*

3.1.12 Envie d'évolution

Il y a une réelle envie d'évoluer de la part des individus interrogés. En effet, les gérants des cuisines collectives aimeraient que les conditions de travail de leurs équipes soient améliorées, comme le précise *M. X, Directeur d'une cuisine centrale, Agglo Muretain, extrait d'entretien n°4 du 28/01/2021* « *S'assurer que les conditions de travail dans ce secteur, qui est quand même très fatigant, soit améliorées* ». Ils souhaiteraient également une évolution sur la gestion des déchets et des emballages, comme le dit *M. X, Responsable de cuisine centrale, Mouguerre, extrait d'entretien n°6 du 24/02/2021* : « *On doit le mettre en place, justement avec un côté éducatif avec les enfants, du recyclage et du compostage.* » mais aussi la valorisation de leurs emballages. Afin d'arriver à une « *démarche éco-citoyenne* » *M. X, Directeur d'une cuisine centrale, Agglo Muretain, extrait d'entretien n°4 du 28/01/2021*, il semblerait judicieux de pouvoir s'approvisionner en produits de bonne qualité, issus d'autres régions de France, afin que les enfants découvrent de nouveaux goûts, *M. X, Responsable de cuisine centrale, Mouguerre, extrait d'entretien n°6 du 24/02/2021* l'exprime : « *C'est peut être compliqué à faire*

découvrir aux enfants des repas, des mets, des matières premières d'autres régions ».

Les restaurateurs commerciaux cherchent à développer des solutions pour préserver l'environnement et la planète. Certains axes sont évoqués, par exemple *M. X, Directeur d'un restaurant franchisé en restauration rapide, Bayonne, extrait d'entretien n°9 du 17/12/2020* propose « *des axes de travail ou des règles imposées, ou des règles suivies mêmes* ». Les restaurateurs ont conscience que des actions doivent être entreprises dès maintenant, « *on devrait tous respecter pour, pour aller tous dans le même sens et faire quelque chose de mieux [...] Je me dis que c'est important et qu'il faut faire bouger les choses et rapidement pour laisser quelque chose de plus sain* » (*M. X, propriétaire d'un restaurant à thème, Biarritz, extrait d'entretien n°7 du 16/12/2020)*. Mais, il est aussi important que l'ensemble des acteurs jouent un rôle comme l'explique *Mme. X, propriétaire et cuisinière d'un restaurant responsable à Montrabé, extrait d'entretien n° 12 du 24/02/2021* « *s'il y avait un effort de la mairie ce serait top ouais* ». Les restaurateurs ne peuvent pas être les seuls acteurs de ce changement, et aimerait que tous les acteurs s'impliquent davantage et soutiennent la mise en place de ces mesures écologiques.

II : Analyses

3.2.1 Analyse hypothèse 1

La réglementation écologique dans le milieu de la restauration collective ces dernières années a beaucoup évolué : *« La restauration collective à ce jour est en plein développement [...] et tout ça est en train d'évoluer considérablement par le biais de loi »* (*M. X, Responsable de la cuisine centrale, Mouguerre, extrait d'entretien n°6 du 24/02/2021*). En effet, selon Schelcher (2020), la réglementation permet aux restaurateurs de connaître la démarche à suivre et de prendre conscience de ce besoin de changement.

Durant les entretiens menés lors de l'étude qualitative, les professionnels de la restauration collective interrogés prennent au sérieux la législation sur l'écologie. Cette réglementation leur permet d'être sur la bonne voie pour appliquer des mesures écologiques, comme l'explique *Mme. X, ancienne directrice de RSE,*

Toulouse, extrait d'entretien n° 5 du 19/02/2021 « Moi je trouve ça très bien qu'il y ait des réglementations parce qu'elles obligent quand même à avancer ». En effet, il y a une certaine implication en faveur de la législation écologique qui est ressentie dans de nombreux entretiens menés. Par exemple, *Mme. X, ancienne directrice de RSE, Toulouse, extrait d'entretien n° 5 du 19/02/2021* montre sa volonté en participant à des projets de loi *« Moi j'ai beaucoup participé à certains projets de loi par exemple sur la gestion des biodéchets et sur tout ce qui est gaspillage alimentaire en amont auprès des pouvoirs publics »*. Les recherches dans la littérature montrent la motivation des professionnels pour appliquer les lois. D'après Schelcher (2020), suite à la loi Egalim, les enseignes montrent une réelle volonté d'avancer positivement. Un des professionnels interrogés attend même que des mesures soient prises pour avancer concrètement. Dans l'entretien réalisé avec *Mme. X, Responsable restauration d'un hôpital/EHPAD, Magnac-Laval, extrait d'entretien n°2 du 09/03/21*, cette dernière exprime le fait qu'elle aimerait que d'autres mesures soient prises au niveau législatif pour pouvoir poursuivre convenablement *« Après il va falloir qu'on ait quand même d'autres moyens de continuer correctement aussi »*. Un autre interrogé explique que les lois sont parfois indispensables, comme *M. X, Responsable de cuisine centrale, Mouguerre, extrait d'entretien n°6 du 24/02/2021* qui estime que la loi Egalim est devenue nécessaire. Effectivement, elle est bénéfique pour de nombreuses raisons comme la rémunération des agriculteurs (Schelcher, 2020), l'alimentation plus durable et le choix de manger végétal (Bouillot, 2020). De plus, certaines lois sont bénéfiques à l'image de l'entreprise, comme la juste rémunération des producteurs (loi Egalim) ou l'étiquetage environnemental (loi Grennelle). Elles peuvent avoir un effet sur l'image de l'entreprise car, selon un sondage venant de l'enseigne Système U et en collaboration avec Make.org, 95% des participants se disent être favorables au circuit court et à la juste rémunération des agriculteurs (Schelcher, 2020).

Dans le secteur de la restauration commerciale, le facteur légal est bien accueilli : « *Nous on le perçoit très bien* » *M. X, propriétaire d'un restaurant bistronomique, Bayonne, extrait d'entretien n°10 du 21/12/2020*, « *Je trouve que c'est important, de passer par là* » *M. X, propriétaire d'un restaurant à thème, Biarritz, extrait d'entretien n°7 du 16/12/2020*. Les lois permettent aux acteurs de voir la démarche à suivre et de prendre conscience de ce besoin de changement (Schelcher, 2020). Une des

personnes interrogées explique qu'il y a une certaine progression *« Cette année et bien, il y a eu le retrait des pailles quand même, ça fait des tonnes et des tonnes de déchets » M. X, Directeur d'un restaurant franchisé en restauration rapide, Bayonne, extrait d'entretien n°9 du 17/12/2020*. D'après Schelder (2020), il y a effectivement une évolution sur la réglementation de l'écologie pour la restauration depuis quelques années. D'autres interrogés expliquent qu'ils sont en avance sur la loi et se préparent à la mise en place de celle-ci notamment en restauration commerciale. Des enseignes anticipent la législation, ce qui leur permet une facilité d'application au moment venu, comme l'explique ce professionnel de la restauration *« L'enseigne a tendance à devancer les demandes du gouvernement et applique avec rigueur les lois non devancées »* (*M. X, Directeur d'un restaurant franchisé en restauration rapide, Bayonne, extrait d'entretien n°9 du 17/12/2020*). C'est ce qu'expose aussi Christmann (2000) cette prévision laisse aux entreprises du temps de préparation et leur permet d'éviter des problèmes durant les processus. C'est aussi un atout pour l'image de l'entreprise de respecter la législation aux yeux des consommateurs (Turki, 2003).

Les professionnels ont des attentes et tentent parfois d'anticiper la législation sur l'écologie. Ces exemples montrent que les lois sur l'écologie se sont développées et ont su se faire une place importante auprès des professionnels, en étant bénéfique à ceux qui les appliquent. Il y a aussi une volonté et une participation de la part des restaurateurs dans la réglementation. L'hypothèse n°1, selon laquelle le facteur légal influence positivement un restaurateur dans à son choix d'appliquer des mesures écologiques se confirme donc en restauration collective et en restauration commerciale.

3.2.2 Analyse hypothèse 2

Le coût de mise en place des mesures écologiques est un sujet récurrent en littérature comme dans les entretiens.

En effet, les investissements nécessaires sont au cœur des préoccupations des professionnels, constituant la production et l'activité de l'entreprise (Lipsey, Purvis et Steiner, 1993) que ce soit au niveau de l'achat de matériel mais aussi de l'achat des matières premières.

En restauration commerciale, *Mme X propriétaire et cuisinière d'un restaurant responsable, Montrabé, extrait d'entretien n°12 du 24/02/2021* indique que « *la matière première déjà à la base est plus chère* », comme l'explique aussi *M.X, chef cuisinier et propriétaire d'un restaurant gastronomique, Montrabé, extrait d'entretien n°8 du 05/03/2021* « *il y a tout un paquebot à piloter* ». Certains de ces investissements sont par ailleurs très coûteux et entraînent une faible rentabilité (Walley et Whitehead, 1994) ce qui amène les professionnels à calculer un niveau optimal de dépollution, pour diminuer l'impact de l'entreprise sur la nature sans avoir de coûts trop importants (Pillet, 1993). Aussi, comme l'expliquent Walley et Whitehead (1994), le poids de ces investissements peut entraîner certains professionnels à être encore réfractaires à l'idée de mettre en place différents dispositifs, comme le montre cette citation de *M.X, chef cuisinier et propriétaire d'un restaurant gastronomique à Montrabé* « *je n'ai pas envie* » extrait d'entretien n°8 du 05/03/2021.

Néanmoins, pour certains restaurateurs, les mesures environnementales qu'il est possible de mettre en place dans leurs entreprises restent encore assez floues. En effet, pour *M. X, propriétaire d'un restaurant bistronomique, Bayonne, extrait d'entretien n°10 du 21/12/2020*, faire attention à ce que le plongeur n'utilise pas trop d'eau en fait partie « *Donc si le mec il laisse couler l'eau toute la journée dans la plonge, moi je vais perdre de l'argent et la planète elle va perdre des ressources*. ». Bien qu'il faille faire attention à sa consommation d'eau, cette réflexion ne permet pas d'évaluer le coût de la mise en place de mesures protectrices de l'environnement tel que l'achat d'un lave-vaisselle moins énergivore. Aussi, le coût de la mise en place de ces mesures peut être plus faible, surtout pour les professionnels déjà engagés dans cette démarche. Effectivement, les dépenses économiques se font principalement ressentir dans des entreprises avec un besoin de « dépollution » (Palmer, Oats et Portney, 1995).

Enfin, l'impact des investissements nécessaires au développement durable en restauration dépend aussi de la taille de l'entreprise (Turki, 2003). Alors que Porter (1991) affirme la théorie du modèle « win-win » (gagnant-gagnant), admettant que les investissements effectués rapportent autant à l'entreprise.

En restauration collective, *Mme X, ancienne directrice RSE, Toulouse, extrait d'entretien n°5 du 19/02/2021* indique à deux reprises « *Parfois il faut investir un peu plus dans un lave-vaisselle par exemple pour économiser des centaines de litres d'eau par an, c'est un choix mais il est quand même payant sur une dizaine d'années* » et « *Remplacer un frigo par un autre ben il consommera moins d'énergie ben finalement ça sera plus intéressant d'un point vu économique aussi* ». Pour les restaurateurs collectifs, la mise en place de mesures écologiques représente finalement un investissement important comme l'évoque *M.X responsable de cuisine centrale à Mouguerre, extrait d'entretien n°6 du 24/02/2021 «côté investissement aussi, les dépenses, il y a beaucoup plus de matériel aussi à acheter»*, seulement ces investissements représentent un cap à dépasser et non un frein comme l'explique *M.X directeur d'une cuisine centrale à Agglo Muretain, extrait d'entretien n°4 du 28/01/2021 «tout à un coût mais si on veut passer ce cap de développement durable ou d'écologie dans les repas»*.

Finalement, les implications économiques des investissements environnementaux sont susceptibles d'être différentes en fonction des secteurs d'activités, des objectifs voulus, du type d'action pris en considération ainsi que du contexte réglementaire. Les professionnels s'accordent eux aussi sur le fait que « *certaines entreprises ne peuvent pas y avoir accès* » *Mme. X, propriétaire et cuisinière d'un restaurant responsable à Montrabé, extrait d'entretien n° 12 du 24/02/2021*.

L'hypothèse H2a selon laquelle le coût de mise en place influence négativement le restaurateur collectif quant à son choix d'appliquer des mesures protectrices de l'environnement est alors réfutée, car ces entreprises ont des budgets importants, mais aussi parce que ces investissements représentent pour eux un cap à dépasser dans la mise en place de ces mesures, et représentent aussi un investissement à long terme qui permettra un retour économique positif.

Néanmoins, l'hypothèse H2b selon laquelle coût de mise en place influence négativement le restaurateur commercial quant à son choix d'appliquer des mesures protectrices de l'environnement est alors validée, car ces entreprises de plus petites tailles ont plus de difficultés à trouver l'argent nécessaire pour mettre en place ces mesures.

3.2.3 Analyse hypothèse 3

Les consommateurs et la consommation responsable sont des sujets récurrents dans la littérature comme dans les entretiens réalisés. En effet, les consommateurs s'attachent de plus en plus à adopter des modes de consommation respectueux de l'environnement. Les consommateurs ont un rôle à jouer dans les entreprises, ils peuvent être considérés comme des parties prenantes que les entreprises doivent satisfaire (Binninger, Robert, 2008). Pour influencer les entreprises, les consommateurs responsables dirigent leur pouvoir d'achat vers des organisations qui mettent en place des actions ou des mesures pour protéger l'environnement et réduire leur impact sur ce dernier (Webster, 1975). Les entreprises prennent donc en compte cette tendance de consommation responsable, qui s'intensifie. Ce phénomène s'illustre également dans le monde de la restauration.

En restauration commerciale, les restaurateurs ont conscience de l'importance et de l'évolution de l'attitude des consommateurs, comme le prouve cette citation de *M. X, propriétaire d'un restaurant bistronomique, Bayonne, extrait d'entretien n°10 du 21/12/2020* « *les mentalités ont changé, je pense que le « manger bien » est devenu un peu plus dans les mœurs* ». Le désir des consommateurs de consommer de manière plus responsable s'illustre à travers plusieurs comportements (François Lecompte, Valette-Florence, 2006). Dans la restauration commerciale, deux comportements peuvent être identifiés à la suite des entretiens. Selon les restaurateurs, les consommateurs apportent une grande importance aux produits locaux (consommation de proximité) et aux comportements des restaurants. Les restaurateurs ont conscience que les clients cherchent de plus en plus à consommer local, comme l'explique *Mme. X, propriétaire et cuisinière d'un restaurant responsable, Montrabé, extrait d'entretien n° 12 du 24/02/2021* « *ils commencent à être beaucoup plus concernés et euh beaucoup plus intéressés à consommer local* ». Cette forme de consommation de proximité est un atout, que les restaurateurs utilisent pour valoriser leurs plats auprès de leur clientèle et avoir un réel échange avec elle, comme cette citation le montre « *Ça permet d'avoir un échange et un relationnel aussi avec les clients, ça sert dans les deux sens* » (*M. et Mme. X, propriétaires d'un restaurant traditionnel, Montréal-du-Gers, extrait d'entretien n°11 du 18/01/2021*). Les consommateurs apportent également de l'importance aux démarches que mettent en place les restaurateurs pour respecter l'environnement. En effet, un consommateur écologiquement responsable orientera

sa consommation vers des entreprises qui adhèrent également à ces pratiques (François Lecompte, Valette-Florence, 2006). Les restaurateurs mettent donc en œuvre des mesures pour répondre à cette demande. *M. X, propriétaire d'un restaurant à thème, Biarritz, entretien n°7 du 16/12/2020* explique que les clients demandent de plus en plus les actions mises en place pour réduire l'impact du restaurateur sur l'environnement, comme par exemple l'utilisation d'emballages biodégradables.

En restauration collective, l'influence du consommateur est également présente. *M. X, Directeur d'une cuisine centrale, Agglo Muretain, extrait d'entretien n°4 du 28/01/2021* souligne que « *le décideur finalement ce n'est pas nous, nous on ne fait que répondre à un besoin croissant et la personne qui a le plus de pouvoir, c'est le consommateur final* ». Les consommateurs ont conscience que leur choix de consommation a un impact sur leur cadre de vie et leur environnement (Gonzalez et al. 2009, Giannelloni, 1998). En restauration collective, les restaurateurs se rendent compte que les clients accordent une forte importance aux produits qu'ils consomment et à l'impact de leur consommation sur l'environnement. Ils tentent donc de s'adapter à cela et de proposer des plats en cohérence, comme le montre les propos de *M. X, Directeur d'une cuisine centrale*, *Agglo Muretain, extrait d'entretien n°4 du 28/01/2021* « *le consommateur lui est plutôt dans cette tendance de consommer dans son bassin local »*. L'importance de la consommation locale est également présente en restauration collective. Dans la restauration collective une dimension nouvelle apparaît. En effet, les restaurateurs intègrent une dimension pédagogique et de sensibilisation à l'écologie auprès des consommateurs. Ils essayent donc de sensibiliser les consommateurs à une consommation plus responsable en appliquant ces principes dans leur restaurant. *M. X, Responsable de cuisine centrale, Mouguerre extrait d'entretien n°6 du 24/02/2021* explique que « *il y a une question d'éducation, de message à passer* ». En appliquant des pratiques responsables, les restaurateurs souhaitent montrer leurs engagements à leur clientèle et essayer que cette dernière adopte les mêmes habitudes.

L'hypothèse n°3, selon laquelle la sensibilité des consommateurs à l'écologie influence un restaurateur dans son choix d'appliquer des mesures écologiques se confirme donc. Cette influence se retrouve aussi bien en restauration collective que

commerciale. En restauration commerciale, le restaurateur va mettre en avant les mesures écologiques qu'il pratique afin de renforcer le lien commercial avec ces clients. En restauration collective, le restaurateur se place en tant que pédagogue et essaye de transmettre ces pratiques aux consommateurs.

3.2.4 Analyse de l'hypothèse 4

La sensibilité personnelle du restaurateur transparaît dans la littérature comme dans les entretiens réalisés.

Dans la restauration commerciale, la majorité des restaurants de restauration commerciale sont des petites ou moyennes entreprises (Ministère de l'économie, des finances et de la relance, 2019). Dans la littérature, Bridge, O'Neill, et Cromie en 2003 ont identifié que le processus décisionnel était différent dans les PME ou les TPE par rapport aux grandes entreprises. En effet, dans les PME ou les TPE, les décisions sont prises par une seule personne : le dirigeant (Torrès, 2003). Son positionnement et sa personnalité seront reflétés dans les choix qu'il entreprend (Bridge, O'Neill, et Cromie, 2003). Les auteurs informent que les décisions qui seront prises dans les PME seront plus singulières car elles seront entièrement liées à la personnalité de l'entrepreneur. La vision de l'individu va se refléter sur l'organisation choisie durant toute la vie de l'entreprise (création, culture d'entreprise, choix décisionnels, ...) (Filion, 1991). Les restaurateurs ont pleinement conscience de ce pouvoir de direction qui repose sur leurs épaules et prennent donc leur capacité d'agir sur l'environnement au sérieux Bacon (1996). Cette notion est particulièrement marquée dans les entretiens 7,10,11 et 12 : pour eux la mise en place du développement durable est avant tout un choix personnel, comme le précise *Mme. X, propriétaire et cuisinière d'un restaurant responsable à Montrabé, extrait d'entretien n° 12 du 24/02/2021 « c'est une envie personnelle de travailler comme ça »*. De plus, les 2/3 des interrogés de restauration commerciale sont très sensibles à l'environnement et y portent beaucoup d'importance et mettent en place des mesures appropriées.

En restauration collective, on observe également une motivation de la part des répondants, mais son impact est bien moindre qu'en restauration commerciale, en particulier à cause d'une faible marge de manœuvre possible. En effet, Virginie Fassel et Gilles Maréchal (2008) font part du fait que la sensibilité personnelle du

restaurateur impactant les plats proposés ne dépendait pas que du chef de cuisine mais de bien d'autres instances. Cette notion est également apparue dans deux entretiens. En effet *M. X, directeur d'agence, Bordeaux, extrait d'entretien n° 3 du 08/01/2021* pense la même chose : *« la motivation d'une entreprise, elle vient rarement de la sensibilité d'une personne au sujet ». Mme. X, Responsable restauration d'un hôpital/ehpad, Magnac-Laval, extrait d'entretien n°2 du 09/03/21* fait part du manque de marge de manœuvre à cause du GHT (Groupement Hospitaliers de Territoires, c'est un groupement d'hôpitaux qui va se coordonner pour améliorer l'accès aux soins de ses patients, définis dans les articles L6132-1 à L6132-7 du code de la santé publique) mais également du fait que la restauration collective et la grande capacité de son établissement lui laissent peu de marche de manœuvre.

D'autre part, il a été traité de la mobilisation des équipes afin de déclencher l'acceptation des nouvelles mesures. Cette notion est présente uniquement en restauration commerciale et était abordée par Agnès François-Lecompte et Michel Gentric en 2013. Les auteurs expliquent que la conviction et la sensibilité du restaurateur avait une place prédominante dans son entreprise et que cela permettait de mobiliser leurs équipes autour d'un projet. Dans les entretiens réalisés, il est mis en avant que certaines entreprises tentent de sensibiliser leur personnel afin de leur inculquer de nouvelles valeurs comme *M. X, Directeur d'un restaurant franchisé en restauration rapide, Bayonne, extrait d'entretien n°9 du 17/12/2020* qui sensibilise son personnel pour le faire travailler en équipe et lui inculquer de nouvelles valeurs.

Au-delà de ça, le restaurateur de restauration commerciale, persuadé de la nécessité d'agir pour le développement durable et l'environnement, est considéré comme « moteur du changement » (Mair et Jago, 2010). Cette notion apparaît notamment dans l'entretien avec M. X, Directeur d'un restaurant franchisé en restauration rapide, Bayonne, entretien n°9 du 17/12/2020. En effet, il met la sensibilisation de son personnel au cœur de son action.

Il apparaît également que l'acceptation des employés face aux nouvelles mesures est indispensable. Comme le précise François-Lecompte et Gentric (2013) pour obtenir une politique durable, il est obligatoire de prendre en compte le facteur

humain. Afin d'obtenir un résultat optimal, il est nécessaire de travailler avec le personnel sur l'application des mesures. Cette notion apparaît dans l'entretien n°5 réalisé en restauration collective. En effet, il est indispensable que les employés se sentent intégrés dans un projet et que leurs demandes soient entendues (condition de travail, mise en œuvre, ...). *Mme. X, ancienne directrice de RSE, Toulouse, extrait d'entretien n° 5 du 19/02/2021 « il faut vraiment prendre en compte les conditions de travail et de mise en œuvre par le personnel » « Il faut que les gens par eux même se sentent embarqués dans le projet sinon ben même avec la meilleure formation du monde on n'arrivera pas au résultat que l'on veut ».* En restauration commerciale il apparaît également que l'acceptation est bonne en particulier dans les entretiens 9 et 12, comme en fait part *Mme. X, propriétaire et cuisinière d'un restaurant responsable à Montrabé, extrait d'entretien n° 12 du 24/02/2021* à plusieurs reprises *« le projet les a intéressés de suite donc euh ouais non c'est vrai que c'était assez facile [...] certains de nos employés, déjà chez eux, avaient déjà cette démarche-là »*.

L'hypothèse, la sensibilité personnelle du restaurateur à l'écologie impacte positivement son choix d'appliquer des mesures écologiques se confirme donc dans l'hypothèse 4b, en restauration commerciale. En restauration collective l'hypothèse 4a ne s'applique pas puisque le processus décisionnel n'est pas restreint au chef de cuisine mais à toute la filière dont il fait partie.

Il est important de noter que l'acceptation des employés est d'une grande aide à la mise en place des procédures insufflées par le restaurateur que ce soit en restauration collective ou commerciale.

Dans un premier temps, des entretiens qualitatifs ont été réalisés avec des professionnels du secteur dans le but de comprendre quels sont les facteurs qui les influencent dans la mise en place de mesures protectrices de l'environnement.

Dans les entretiens réalisés douze thèmes principaux ont étés identifiés, à savoir : la gestion des déchets, l'utilisation de produits locaux et de saison, le gaspillage, les autres mesures mises en place, le cadre légal, le coût des investissements (matériel et immatériel) le coût des matières premières, le manque de temps, les

consommateurs, la sensibilité personnelle des restaurateurs, la sensibilité personnelle des employés et l'envie d'évolution des restaurateurs.

A l'aide des résultats obtenus lors des entretiens ainsi que de la revue de littérature, une analyse des quatre hypothèses a été réalisée. Il en ressort que le facteur légal influence positivement le restaurateur dans son choix d'appliquer des mesures protectrices de l'environnement. Le coût de mise en place des mesures influence négativement le choix des restaurateurs sur la décision de mise en place de mesures écologiques. La sensibilité des consommateurs à l'écologie impacte positivement les décisions des restaurateurs. La sensibilité personnelle du restaurateur impacte différemment les restaurateurs collectifs et commerciaux. En effet, en restauration commerciale, la sensibilité du restaurateur influence positivement ses choix en matière d'écologie, tandis qu'en restauration collective, la sensibilité du restaurateur influence peu la prise de décisions.

Chapitre 4 : Préconisations, limites et voies de recherche

L’analyse thématique ainsi que l’analyse des hypothèses ont permis d’organiser ce quatrième chapitre en deux temps.

Dans un premier temps, les analyses précédentes ont permis de mettre en lumière des préconisations afin d’aider les restaurateurs à s’inscrire dans une démarche protectrice de l’environnement et de devenir des acteurs.

Dans un second temps, seront présentées les limites de ce travail de recherche ainsi que les voies de recherches envisageables.

I : Préconisations

Au vu des retours faits par la lecture de littérature et les entretiens, il paraît donc important d’aider les restaurateurs, les institutions publiques et les consommateurs (voire consom’acteurs) à mettre en place une démarche plus écologique en restauration collective et commerciale.

Premièrement, il semble important que les restaurateurs prennent le temps de mettre en place des mesures et qu’ils ne se réfugient plus derrière l’excuse du temps. Il s’agit plus d’une question de volonté que de temps. Comme le disait l’écrivain français Louis Guilloux, *« Il est certes nécessaire de ne perdre son temps, mais il est plus nécessaire encore de bien savoir le prendre »*.

Le temps que le restaurateur prend à appliquer ces mesures lui permettra également de faire des économies notamment grâce à la revalorisation des invendus. En effet, cette nouvelle technique de vente permet de générer un nouveau chiffre d’affaires à partir de ce qui se voue à devenir un déchet alimentaire. Cette méthode permet aux restaurateurs d’agir pour la planète tout en gagnant de l’argent. Il est important que la restauration collective et commerciale agisse dans la lutte contre le gaspillage car à elle-seule, la restauration produit 14% du gaspillage alimentaire (selon l’association PHENIX). Plusieurs start-ups proposent des solutions anti-gaspi, l’acteur principal de ce changement est la plateforme *Too Good To Go,* mais d’autres applications telles que *Karma*, *OptiMiam* ou encore *Mummyz* n’hésitent pas à concurrencer le géant. Le principe est plutôt similaire sur toutes les applications : le restaurateur poste une vente flash, il propose ses plats invendus à prix réduit. Le consommateur est averti lorsqu’une offre est postée et peut directement acheter les plats sur l’application. Ce modèle repose sur le

système du *« win-win »*, gagnant-gagnant en français, cela signifie que le restaurateur est gagnant car il fait plus de chiffre d'affaires et le consommateur est gagnant car il peut acheter un plat à prix réduit.

L'approvisionnement en circuit court n'est pas en reste : tout comme la revalorisation des invendus, cet approvisionnement permet de réaliser des économies. Plusieurs phénomènes permettent de réduire ce coût, les deux principaux sont : la suppression des intermédiaires, la consommation des produits de saison (au moment de l'année où le coût de ces derniers est le moins élevé). Ce mode de consommation permet également de rassurer le client et d'attirer une clientèle soucieuse de l'environnement et de la qualité des produits qu'elle consomme (pour activer ce levier, il est nécessaire de communiquer dessus). Au-delà de ça une dimension sociale apparaît, la consommation en circuit court permet de rétablir un lien avec le producteur mais également de préserver un patrimoine local. Cependant, l'approvisionnement en direct peut représenter des inconvénients de temps (recrutement long) et de quantités parfois insuffisantes. C'est pour combler ce déficit que des start-ups ou des AMAP (Association pour le Maintien de l'Agriculture Paysanne) se sont mises en place pour pouvoir répondre à des demandes de restaurateurs. Des startups telles que *Foodtech, Promus, Agripousse* ou bien *Les Grappes* sont en train de s'imposer dans le secteur. Les AMAP quant à elles sont régionales, à Toulouse l'AMAP Patte d'Oie en est un exemple.

Il serait également intéressant que les restaurateurs mettent en place l'information systématique du consommateur sur l'impact environnemental du plat consommé. Le groupe *Ansamble* a eu cette idée en créant un Carbone-score, une très bonne initiative qui serait intéressante à étendre à l'intégralité de la restauration collective mais également commerciale. Le Carbone-score a été créé par Eco2 Initiative, cabinet de conseil et d'études pour la transition environnementale. Ces données s'appuient sur le référentiel de l'ADEME, *Base Carbone*® et *FoodGES*® ainsi que les travaux *d'Agribalyse*®. Les critères sont également affinés en fonction des produits choisis : locaux, de saison et le mode de production (labellisation ou appellation biologique). Le Carbonne-score est exprimé pour 100g en équivalent carbone en CO2. Le Carbone-score est similaire à la signalétique de son homologue le Nutri-score, il est composé de 5 couleurs et de 5 lettres (noté de A à E, A étant le produit le plus favorable). Voir ci-dessous.

Figure 6 - Carbonne-score. Source : Ansamble

Il faudrait également que les restaurateurs se préoccupent de l'adaptation des quantités servies en fonction de la faim et de l'appétit des convives. Cette mise en place permettrait d'éviter le gaspillage et de répondre à une demande du client par de la personnalisation. Cela permettrait d'améliorer l'image du restaurant auprès du consommateur. Ainsi des assiettes pour les petits et gros appétits pourraient être proposées.

Dans le même esprit anti-gaspi, les restaurateurs devraient proposer aux clients s'ils souhaitent les prestations complémentaires avant de les imposer. Par exemple, certains clients ne consomment pas de pain et ce dernier doit donc être jeté à la suite du départ du client, si le client avait le choix, il l'aurait peut-être refusé. Il en va de même avec la carafe d'eau ou bien les pailles et les serviettes lorsqu'il s'agit de la restauration à emporter.

Enfin, la dernière préconisation qui sera faite aux restaurateurs est la formation du personnel. En effet, comme vu précédemment dans la revue de littérature et les entretiens, si le personnel n'est pas sensibilisé aux nouvelles mesures mises en place, l'impact des modifications sera moindre car le personnel ne saura les appliquer ou ne prendra pas en compte ces nouvelles mesures.

Dans cette deuxième partie, nous allons voir comment les institutions pourraient agir pour améliorer l'impact des restaurateurs sur l'environnement.

Tout d'abord, il semble primordial que les collectivités locales permettent aux restaurateurs d'appliquer le tri sélectif dans de bonnes conditions. Pour cela, il faudrait que toutes les collectivités mettent en place des poubelles distinctes (recyclage ou ordures ménagères) et un ramassage régulier des déchets. Pour que cette action soit efficace, il faudrait que les restaurateurs soient formés au tri.

Il serait également intéressant de créer une loi pour limiter le gaspillage alimentaire. Actuellement, une loi existe déjà mais elle ne concerne que les supermarchés de plus de 400m 2. La loi relative à la lutte contre le gaspillage alimentaire (2016) oblige les supermarchés à donner les invendus à des associations. Il serait donc primordial d'appliquer cette mesure à la restauration collective puis à terme à la restauration commerciale.

De plus en plus de labels éco-responsables gratifiants se développent dans tous les secteurs, mais la restauration accuse du retard. Des labels existent bel et bien en restauration, mais peu de restaurateurs décident de s'en servir car leur multiplication perd le consommateur dans une masse d'informations trop complexes. Rappelons-le, les différentes initiatives volontaires ont pour but de mettre en place une transition afin d'obtenir des systèmes alimentaires durables. Une prise en charge labellisée par l'État permettrait d'unir les forces de chaque association pour créer un seul et même label plus clair. Ce label pourrait prendre la forme d'une accréditation, il faudrait définir une démarche avec un cahier des charges précis et des audits réguliers.

Afin de pousser les restaurateurs, en particulier ceux de restauration commerciale, à mettre en place des mesures plus protectrices de l'environnement, la création d'aides gouvernementales permettrait à un plus grand nombre de restaurateurs de s'inscrire dans une démarche responsable. En effet, même si à moyen et long terme des bénéfices sont observés en optant pour cette méthode, l'investissement primaire est élevé. Il faudrait donc prévoir une aide permettant aux restaurateurs d'investir dans des méthodes plus responsables. Actuellement, seule une aide de l'ADEME aide aux travaux de rénovation énergétique, cette aide n'est pas suffisante pour mettre en place de nouvelles mesures.

Enfin, il serait également important d'obliger le Nutri-score et le Carbone-score en restauration collective premièrement (pour éduquer) puis en restauration commerciale (pour informer). Le Nutri-score est à la base créé pour éduquer à mieux manger, choisir le produit le plus intéressant nutritionnellement. Mais très vite une dimension écologique apparaît puisque les produits les meilleurs pour la santé sont des produits frais (ayant généralement peu parcouru de chemin donc avec une empreinte limitée) et des produits peu ou pas transformés. On observe que moins

le produit passe de temps en usine, plus il est bon et moins il consomme d'énergie. De plus, les produits ultra-transformés utilisent très souvent de l'huile de palme ayant une incidence majeure sur l'environnement. Ce Nutri-score est obligatoire pour les industriels alimentaires mais pas en restauration. Le Carbone-score lui, permet de connaître l'impact du produit sur l'environnement, cette démarche écologique n'est pas obligatoire. Il serait donc important que ce score apparaisse dans les produits industriels et dans les restaurants, afin que le client puisse choisir un produit en fonction de son impact. De plus, cette certification permettrait d'éviter le greenwashing appliqué par certaines entreprises industrielles. Il semble donc nécessaire d'ériger une loi sur des scores obligatoires en restauration, avec en priorité le Nutri-score et le Carbone-score.

Dans cette troisième partie, la manière dont le consommateur peut devenir consom'acteur en restauration va être analysée.

Tout d'abord, il apparaît important de définir ce qu'est un consom'acteur. Il s'agit d'un mot dit valise, c'est-à-dire qu'il est composé à partir de deux mots, « consommateur » et « acteur ». Cela signifie que le consommateur va prendre en main ses achats, il ne sera plus passif dans le choix du produit ou du service commercialisé. Le consom'acteur fait preuve de consumérisme averti et n'hésite pas à faire savoir s'il n'est pas satisfait des façons de faire d'une entreprise. Les valeurs fortes qui représentent ce mouvement sont éthique, environnementale et sociale.

Pour devenir consom'acteur en restauration le consommateur doit :

- Vérifier la provenance des produits. L'affichage de la provenance des viandes est obligatoire, si ce n'est pas le cas le client est en droit de le demander. Il en va de même pour les autres produits. Vérifier la provenance des produits permettra de choisir un produit provenant de la région ou même un produit provenant directement de chez le producteur si cette information est mentionné.
- Choisir un restaurant en fonction des engagements ou chartes. Pour devenir un consommateur responsable, il faut choisir le restaurant qui correspondra à ses attentes. Grâce à internet et des plateformes telles que *TripAdvisor* ou *The Fork,* il est désormais facile de trouver un restaurant correspondant. Il

ne faut pas hésiter à chercher si le restaurant a obtenu une labellisation ou a signé une charte, ces informations donneront des indications sur les méthodes utilisées par l'établissement.

- Demander en fonction de sa faim : demander une petite portion en cas de petit appétit, cela permettra de ne pas émettre de gaspillage.
- Ne demander du pain ou de l'eau qu'en cas de besoin, pour les mêmes raisons que celles vues précédemment, ne demander pas plus de pain ou d'eau si c'est pour ne pas finir.
- Demander un doggy bag en cas de reste dans l'assiette pour éviter le gaspillage. Depuis le premier janvier 2021 les restaurateurs ont l'obligation de mettre à disposition des clients des sacs ou des boîtes permettant de transporter les restes d'un repas. Cette mesure comme les deux précédentes a pour but de limiter le gaspillage alimentaire.

II : Limites

Dans ce travail de recherche, des limites ont été identifiées.

Tout d'abord, la définition des deux termes écologie et environnement est complexe. En effet, ces deux termes sont proches et difficiles à dissocier, notamment lors des entretiens qualitatifs et leurs analyses. C'est pourquoi, les définitions établies précédemment ne sont pas exhaustives et pourraient être sujettes à des modifications.

Par ailleurs, l'étude de la revue de littérature effectuée dans le cadre de ce travail n'est pas complète. De nombreux travaux sont en relation avec ce sujet et il est difficile d'étudier en profondeur tous les articles existants. De ce fait, certaines données peuvent être approximatives et pourraient être étudiées de manière plus approfondie.

Les hypothèses émises se basent sur quatre facteurs identifiés grâce à la revue de littérature. Seulement, d'autres facteurs pourraient avoir une influence sur les décisions des restaurateurs, et ne sont pas étudiés dans ce travail de recherche. Il est donc possible que d'autres éléments (culturels, politiques, etc.) influencent les choix des restaurateurs.

L’échantillon de l’étude qualitative est composé de structures diverses et variées. Les profils des répondants sont hétérogènes, ils sont donc confrontés à des situations différentes. En restauration, de nombreux concepts existent : de la restauration traditionnelle à la restauration rapide, des différences sont perceptibles. Ces différences se ressentent spécifiquement au niveau des attentes des clients, qui peuvent fortement varier d’un type de restauration à un autre. Les résultats obtenus peuvent donc différer en fonction du type de structure auquel la personne interrogée appartient. Il faut également noter une différence entre la restauration collective et la restauration commerciale. En restauration collective, la production est généralement plus conséquente, les quantités produites diffèrent grandement entre ces deux types de restauration. La taille de l’entreprise est aussi un facteur à prendre en compte. En effet, les ressources (humaines, matérielles, financières) ne sont pas les mêmes dans une petite et dans une grande entreprise. Pour toutes ces raisons, les résultats obtenus dans cette étude ne sont pas généralisables et mériteraient d’être approfondis.

Par ailleurs, le contexte sanitaire actuel est un élément important à prendre en compte. La situation complexe que les restaurateurs vivent peut avoir une influence sur leurs réponses et leur sensibilité aux mesures environnementales.

III : Voies de recherche

Cette étude a permis de mettre en lumière les grands facteurs qui entrent en compte dans le processus décisionnel des restaurateurs pour appliquer des mesures protectrices de l’environnement. Cependant, certains aspects pourraient être approfondis.

En effet, les facteurs mis en lumière n’ont été étudiés que partiellement. En effet, ces derniers mériteraient une analyse plus poussée, afin d’en déterminer les réelles motivations et limites. Le facteur temporel, apparu dans les entretiens comme un frein aux démarches environnementales, pourrait être le sujet d’une étude plus poussée, en essayant de déterminer si ce facteur est réellement un frein à l’application de mesures plus respectueuses de l’environnement des restaurateurs et dans quelle mesure.

L’étude réalisée se base sur plusieurs types et concepts de restauration. Pour obtenir une analyse plus complète et plus juste, il faudrait étudier séparément des structures similaires, ce qui permettrait d’avoir des résultats généralisables en fonction du type de restaurant étudié.

Il serait également intéressant de poursuivre ce sujet d’étude en différenciant les petites entreprises (PME/TPE) et les grandes entreprises, dont les ressources financières, matérielles et humaines ne sont pas les mêmes.

Par ailleurs, cette étude met en avant les consommateurs comme facteur influant les restaurateurs, mais seulement en tenant compte du point de vue des restaurateurs. Il pourrait être également intéressant d’étudier le point de vue des consommateurs par rapport à ce sujet en les interrogeant.

L’étude menée à tout de même permis de comprendre quel processus décisionnel les restaurateurs mettent en place et quels sont les principaux facteurs qui influencent leurs décisions quant à l’application des mesures environnementales.

Dans ce quatrième chapitre, des préconisations, les limites et les voies de recherche ont été présentées.

Les préconisations proposent aux restaurateurs, aux consommateurs et aux législateurs des pistes d’améliorations et de mesures à mettre pour que le secteur de la restauration soit plus respectueux de l’environnement.

Les limites ont également été présentées dans ce chapitre, elles mettent en lumière les différents points qui pourraient être améliorés et approfondis dans ce travail.

Les voies de recherche montrent quels sont les travaux qui pourraient être réalisés pour compléter cette étude.

Conclusion générale

De nombreux facteurs sont responsables de la dégradation de l'environnement (Zaiem, 2005). Le secteur de la restauration collective et commerciale joue également un rôle dans ce phénomène. En effet, ce secteur génère 10 millions de tonnes de gaspillage alimentaire (ADEME). Il est donc essentiel que les restaurateurs prennent conscience de l'impact de leurs activités sur l'environnement et agissent afin de le préserver.

Le thème principal de ce travail de recherche concerne les déterminants de l'acceptation des restaurateurs face aux changements environnementaux. Pour étudier cette thématique, une problématique a été définie :

Quels facteurs sont pris en compte dans le processus décisionnel des restaurateurs afin d'adopter des mesures protectrices de l'environnement ?

La revue de littérature a permis d'identifier quatre facteurs pouvant entrer en compte dans le processus décisionnel des restaurateurs : le facteur légal, le coût de mise en place des mesures, la sensibilité des consommateurs et la sensibilité personnelle des restaurateurs à l'égard de la protection de l'environnement.

A partir de ces facteurs, des hypothèses ont été établies et des entretiens qualitatifs ont été menés afin de déterminer si ces facteurs influencent réellement les choix des restaurateurs et dans quelle mesure (positivement ou négativement).

Grâce à l'analyse de ces entretiens, les facteurs rentrant en compte dans le processus décisionnel des restaurateurs ont été identifiés. En effet, les quatre facteurs identifiés précédemment entrent en compte dans le choix des restaurateurs d'adopter des mesures protectrices de l'environnement.

Le facteur légal influence positivement les restaurateurs, ils sont obligés de respecter les lois mises en place et tentent parfois d'être proactifs en les anticipant. Les lois contraignent les restaurateurs à être plus respectueux de l'environnement.

Le coût de mise en place des mesures est aussi pris en compte dans le choix des restaurateurs, mais il n'influence pas de la même manière les restaurateurs collectifs et commerciaux. En restauration collective, ce facteur n'est pas perçu négativement par les restaurateurs, il est assimilé à un investissement nécessaire et utile. En restauration commerciale, ce facteur a une influence négative sur la

décision de mise en place de mesures écologiques. En effet, ces mesures ont un coût financier trop important et non négligeable pour ces petites entreprises. Les restaurateurs en tiennent compte et décident de ne pas appliquer certaines mesures trop coûteuses.

La sensibilité des consommateurs à l'écologie impacte positivement les décisions des restaurateurs. Ils ont conscience que les consommateurs apportent une importance considérable à la protection de l'environnement et aux comportements des entreprises auprès desquelles ils consomment. Les restaurateurs mettent en place des mesures afin de répondre aux attentes des clients.

La sensibilité personnelle du restaurateur impacte différemment les restaurateurs collectifs et commerciaux. En restauration commerciale, la sensibilité du restaurateur influence positivement ses choix en matière d'écologie. En effet, un restaurateur sensible à l'écologie aura tendance à mettre en place des mesures protectrices de l'environnement, en accord avec ces valeurs et ses comportements personnels. En restauration collective, la sensibilité du restaurateur influence peu la prise de décisions car les marges de manœuvre sont moindres et que d'autres instances sont impliquées dans les décisions.

Ce travail de recherche a permis d'identifier que tous ces facteurs sont pris en compte dans le processus décisionnel des restaurateurs afin de mettre en place des mesures protectrices de l'environnement. Ces facteurs ont une influence plus ou moins importante en fonction des individus, mais aussi du type de restauration et de la taille de l'entreprise. Des préconisations ont également été faites, afin d'inciter les restaurateurs à la mise en place de mesures écologiques.

Cependant, il est important de souligner les limites de ce projet. En effet, ce travail de recherche a été mené en restauration collective et commerciale. Ces deux types de restauration sont distincts et certains facteurs n'influencent pas de la même manière les restaurateurs collectifs et commerciaux. De plus, la taille des entreprises et les ressources à leur disposition ne sont pas les mêmes. Il serait donc intéressant d'étudier les facteurs décisionnels en distinguant la restauration commerciale et collective, et en étudiant des profils de répondants homogènes.

Bibliographie

Abrassart Christophe, Aggeri Franck. « Quelles capacités dynamiques pour les stratégies de développement durable des entreprises ? Le cas du management de l'éco-conception », *Actes de la XVIe Conférence de l'AIMS, Montréal,* 6/7 juin 2007. 29p. [en ligne] Disponible sur https://tinyurl.com/fmetnvfd (consulté le 09/03/2021)

Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie. *Réduire le gaspillage alimentaire*, 2020 [en ligne]. Disponible sur https://tinyurl.com/r6cy7x3p. (Consulté le 10-03-2021).

Akim Audrey, Géronimi Vincent, Froger Géraldine, Méral Philippe, Schembri Patrick. « *Développement durable ? Doctrines, pratiques, évaluations* » Montpellier : Ird Editions, 2002, p.51-71

Alexandre Charles, Sicault Jean-Didier. La Conférence des Nations Unies sur l'environnement (Stockholm, 5/16 juin 1972). *Annuaire français de droit international,* 1972, vol 18, p.603-628

Ambec Stefan, Lanoie Paul. Performance environnementale et économique de l'entreprise. *Économie & prévision,* 2009, no 190-191, p.71-94

Bailly Antoine. Vers un nouvel ordre alimentaire local-global : le cas de la restauration, *Revue d'Économie Régionale & Urbaine*, 2002, vol. avril, no. 2, p. 319-332.

Barbat Guillaume, Bressolles Grégory, André Jean-Marc. Quel cadre d'analyse pour les démarches environnementales de la grande distribution ? *Revue française de gestion*, 2012, N°225, p 14-26.

Baret Pierre, Dreveton Benjamin. L'évaluation des impacts environnementaux : une grille de lecture. *Comptabilité et environnement Poitier,* mai 2007, 22 p. [en ligne] Disponible sur *https://urlz.fr/f7Nh* (Consulté le 11/3/2021)

Bellini Béatrice, Un nouvel enjeu pour l'entreprise : la prise en compte de la protection de l'environnement dans son management. État des lieux et perspectives, *Actes du Premier Atelier DD de l'AIMS, Angers*, 15 mai 2003.

Beraud-Sudreau Alexandra. Promotion de l'approvisionnement local et/ou biologique de la restauration collective. Rapport de spécialisation en Economie et Politique agricoles, Paris : AgroSup, 2010, 47 pages.

Berger-Douce Sandrine. Le développement durable, un levier d'innovation pour les PME ? *Revue française de gestion,* 2011, no 215, p. 148-166.

Binninger Anne-Sophie, Robert Isabelle. Consommation et développement durable : vers une segmentation des sensibilités et des comportements. *La Revue des Sciences de Gestion*, 2008, no 229, p.51-59.

Boiral Olivier. Concilier environnement et compétitivité, ou la quête de l'éco-efficience. *Revue française de gestion,* 2005, no 158, p.163-186.

Boiral Olivier. Environnement et économie : une relation équivoque. *VertigO*, 2004, vol. 5, no 2, 14 p. [en ligne]. Disponible sur *https://doi.org/10.4000/vertigo.3386* (Consulté le 2/3/2021).

Boiral Olivier et Jolly Dominique. Stratégie, compétitivité et écologie. *Revue Française de Gestion*, 1992, no 89, p. 90-95

Boubakary Ben. L'expérimentation des emballages biodégradables au Cameroun : un vecteur du développement durable ? *Revue Marocaine de recherche en management et marketing*, 2018, n°18, p. 58-77.

Bouillot Pierre-Etienne. Enjeux juridiques de la transition protéique : le droit de la consommation aveugle aux enjeux de l'alimentation durable ? *European Consumer Law Journal,* 2020, 1, p. 1-13 [en ligne] Disponible sur https://tinyurl.com/ffeyvjtv (Consulté le 06/03/2021).

Brand Caroline. Les sociétés de restauration collective face à de nouveaux impératifs*. Pour : enquêtes et témoignages*, 2012, no 215-216, p.275-283.

Brulhart Franck, Gherra Sandrine. Stratégie environnementale proactive, compétences naturelles, et performance économique : une approche par la théorie des ressources et compétences. *Management International*, 2015, vol. 20, no 1, p.94-113.

Bridge Simon, O'Neill Ken et Cromie Sam. *Understanding enterprise, entrepreneurship, and small business. 2nd édition.* New-York : Palgrave Macmillan, 2003, 544p.

Callot Philippe. Les pionniers de l'écolabellisation en hôtellerie : une vision responsable, levier d'un changement durable. *Revue Management & Avenir*,2011, vol 1, no 41, p. 32-47.

Cesarman Fernando, Mendèz Roberto. Prise de conscience écologique. *Le Coq-Héron*, 1971, no 20-21, p.17-23.

Christmann, « Effects of best practices of environmental management on cost advantage: the role of complementary assets », *Academy of Management Journal*, 2020, Vol.43 n°4, p. 663-676.

Clauzel Amélie, Lombardot Eric, Riché Caroline. Manger local au restaurant : un nouveau marché, de nouvelles attentes ? *Gestion 2000*, 2015, vol.32, no. 4, p. 57-82.

Colombo Umberto. The Club of Rome and sustainable development. Rome : *Futures*, 2001, 5 p.

Dekhili Sihem, Akli Achabou Mohamed. La perception de l'écotourisme : complexité sémantique et attentes des consommateurs. *Revue Interdisciplinaire Management, Homme & Entreprise,* 2014, no 10, p.37-57.

Deléage Jean-Paul. *Histoire de l'écologie : Une science de l'homme et de la nature*. Paris : La Découverte, 2010, 334 pages.

Deléage Jean-Paul. Environnement - Un enjeu planétaire. *Encyclopædia Universalis*, 2021, p.1-6. [en ligne], Disponible sur http://www.universalis-edu.com/encyclopedie/environnement-un-enjeu-planetaire/ (Consulté le 16-03-2021).

Denaye Polus*. Business plan d'un restaurant fonctionnant en circuit court*. Mémoire de master science ce gestion. Louvain : École Catholique de Louvain, 2018, 159 pages

Desfroges Domitille. Une ONU de l'environnement ? *Regards croisés sur l'économie,* 2009, no 6, p.258-260

Douarche Delphine. *La restauration collective : passerelle pour la valorisation des produits agricoles locaux*. Mémoire de master en Gestion Sociale de l'Environnement et Valorisation des Ressources Territoriales, Albi : Centre universitaire Champollion, 2010, 110 pages.

Fassel Virginie. Les ventes à la restauration collective : consommer local et biologique. In Gilles Maréchal, *Les circuits courts alimentaires*. Dijon : Educagri éditions, 2008, 214 p.

Filion Louis-J²acques, *Vision et relations : clefs du succès de l'entrepreneur*. Montréal : Édition de l'entrepreneur, 1991, 272p.

Fischler Claude. Le mangeur et l'institution ou le paradoxe de l'alimentation collective. *Santé Publique*, 1990, vol.2, no 1, p.63-66.

François-Lecompte Agnès, Gentric Michel. L'engagement environnemental du secteur hôtelier : proposition d'un modèle conceptuel. *Management et avenir*, 2013, vol 8, no 66, p. 31-50

François-Lecompte Agnès, Valette-Florence Pierre. Mieux connaître le consommateur socialement responsable. *Décisions Marketing*, 2006, no 41, p.67-79.

Fransson Niklas, Gärling Tommy. Environmental concern: Conceptual definitions, measurement methods, and research findings. *Journal of environmental psychology*, 1999, vol 19, no 4, p. 369-382

Froger Géraldine. *Gouvernance 1 - gouvernance et développement durable*. Bâle : Helbing et Lichtenhahn,

FUSIONS. *Estimates Of European Food Waste levels*. 2016, 80 pages

Gallouj Faïz, Weinstein Olivier. Innovation in Services. *Research Policy*, 1997, Vol 26, no 4, p. 537-556.

Giannelloni Jean-Luc. Les comportements liés à la protection de l'environnement et leurs déterminants : un état des recherches en marketing. *Recherche et applications en Marketing*, 1998, vol. 13, no 2, p. 49-72.

Giorgio Sara. Understanding out of home consumer food waste. *WRAP*, 2013, vol 12, no 3, 48 p.

Gonzalez Christine, Korchia Michael, Menuet Laetitia et al. Comment les consommateurs socialement responsables se représentent-ils la consommation ? Une approche par les associations libres. *Recherche et Applications en Marketing,* 2009, vol. 24, no 3, p.25-41.

Haroutioun Askanion. *Etude de la durabilité de matériaux respectueux de l'environnement / biocomposites*. Thèse de doctorat, Clermont Ferrand : Université Blaise Pascal - Clermont-Ferrand II, 2012, 164 p.

Hurtubise Jasmin. *Optimiser les pratiques de gmr de la clientèle dans le secteur de la restauration rapide au Québec.* Thèse de maîtrise, Sherbrooke : Centre universitaire de formation en environnement et développement durable de Sherbrooke, 2019, 67p.

Jaoued Abassi Leyla, Gonzalez Christine. Le consommateur face à l'écologie : indifférent, réactant ou sensible ? *33ème congrès de l'AFM*, 2017, 8 p. [en ligne] Disponible sur https://urlz.fr/f7nb (Consulté le 10/3/2021).

Joigneau-Guesnon Caroline et AGORES. Sensibiliser aux gaspillages alimentaires en restauration collective, pour des changements de pratiques concrets. *GREP*, 2014, vol 223, no 3, p. 129-134. [en ligne] Disponible sur https://tinyurl.com/an2mjm9h. (Consulté le 08/03/2021).

Kinnear Thomas, Taylor James, Ahmed Sadrudin. Ecologically Concerned Consumers: Who are They? Ecologically Concerned Consumers can be Identified. J*ournal of marketing*, 1974, vol 38, no 2, p. 20-24.

Konz Aurore, Pourtier Lionel, Lagache Remy. Règlementation en matière d'odeurs, *Techniques de l'ingénieur, 2008*, vol 610, no 2910, P 1-69.

Kormondy Edward, Brown Daniel. *Fundamentals of Human Ecology.* Londres : Pearson, 1998, 528p.

Le Velly Roman, Bréchet Jean-Pierre. Le marché comme rencontre d'activité de régulation.Initiatives et innovations dans l'approvisionnement bio et local de la restauration collective. *Sociologie du Travail*, 2011, vol 53, no 4, p.478-492.

Lipsey Richerd George, Purvis Douglas Dale et Steiner Peter Otto. *Microéconomique*. Montréal : Gaëtan Morin, 1998, 794p.

Locher Fabien, Gregory Quenet. L'histoire environnementale : origines, enjeux et perspectives d'un nouveau chantier. *Revue d'histoire moderne et contemporaine*, 2009, vol 56, no 4, p.7-36.

Mair Judith, Jago Léo. The development of a conceptual model of greening in the business events tourism sector. *Journal of Sustainable Tourism*, 2010, Vol 18, No 1, p. 77-94.

Martinet Alain-Charles, Payaud Marielle-Audrey, Formes de RSE et entreprises sociales. Une hybridation des stratégies, *Revue française de gestion*,2008, n° 180, p. 199-214.

Martinet Alain-Charles, Reynaud Emmanuelle, *Stratégies d'entreprise et écologie*, Paris : Economica, 2004, 165p.

Matagne Patrick. Aux origines de l'écologie. *Innovations*, 2003, no 18, p. 27-42.

McWilliams Abagail, Siegel Donald, Wright Patrick. Corporate social responsibility: strategic implications. *Journal of Management Studies*, 2006, vol. 43, no 1, p.1-18

Meadows Donella, Meadows David. *Randers Jorgen et al. The Limits to Growth, Falls*. Church : Potomac Associates - Universe Books, 1972, 205p.

Merle Aurelie, Piotrowski Mathilde, Consommer des produits alimentaires locaux : comment et pourquoi ? Décisions Marketing, 2012, no 67, 27 p.

Ministère de l'agriculture, de l'alimentation, de la pêche, de la ruralité et de l'aménagement du territoire. *Pertes et gaspillages alimentaires.* 2011, 35 p. [en ligne] Disponible sur https://tinyurl.com/7yhzedbs. (Consulté le 08/03/2021).

Ministère de l'agriculture et de l'alimentation. *Restauration collective : Comment valoriser les excédents ?,* 2020 [en ligne]. Disponible sur : https://tinyurl.com/9rxpyh69

Ministère de l'économie, des finances et de la relance. *La filière restauration*, 13-12-2019 [en ligne] disponible sur https://tinyurl.com/3s5khjad (consulté le 18/03/2021)

Ministère de la Transition Écologique, Différentes catégories de déchets, 2020 [en ligne], disponible à l'URL : https://tinyurl.com/uwxw6fkz.

Ministère de la transition écologique. Biodéchets, 2018, 6p. [en ligne] disponible sur https://tinyurl.com/366wky35 (consulté le 18/03/2021)

Monsaingneon Baptiste. Plastiques : ce continent qui cache nos déchets. *La Découverte*, 2016, n°87, p. 48-58. [en ligne] Disponible sur https://tinyurl.com/nh45ajnw. (Consulté le 08/03/2021).

Nations Unies sur le commerce et le développement. *Promouvoir l'entreprenariat au service du développement*, 2015, 20 p. [en ligne] Disponible sur https://tinyurl.com/3bupk92d. (Consulté le 08/03/2021).

Nash Roderick. American Environmental History: A New Teaching Frontier. *Pacific Historical Review*, 1972, Vol 41, No. 3, p.361-372

Nicolas Bacon,Peter Ackers,John Storey et al. It's a small world: managing human resources in small businesses. *The International Journal of Human Resource Management*, 1996, vol 7, no 1, p. 82-100.

ONU, Commission mondiale sur l'environnement et le développement durable de l'Organisation des Nations Unies. *Rapport de Brundtland, Our Common Future*, 1987. [en ligne] Disponible sur https://tinyurl.com/nnyf7wyx. (Consulté le 24-03-2021).

Palmer Karen, Oates Wallace et Portney Paul, Tightening environmental standards: the benefit-cost or the no-cost paradigm. *Journal of Economic Perspectives*, vol. 9, no 4, 1995, p. 119-132.

Pillet Gonzague*. Économie Écologique*. Genève: Georg Éditeur, 1993, 223p.

Porter Michael. American's Green Strategy. *Scientific American,* 1991, vol 264, no 4, 168 p.

Porter, Van der Linde, Green and Competitive Ending the Stalemate, *Harvard Business Review*, 1995, Vol 73 n°5, p. 120-134.

Porter Michael, Van der Linde Claas. Toward a New Conception of the Environment-Competitiveness Relationship. *Journal of Economic Perspectives,* 1995, vol. 9, no 4, p.97-118.

République française. *Arrêté du 24 août 2016 fixant les critères de sortie du statut de déchet pour les déchets graisseux et les huiles alimentaires usagées pour un usage en tant que combustible dans une installation de combustion classée sous la rubrique 2910-B au titre de la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement et d'une puissance supérieure à 0,1 MW et les esters méthyliques d'acides gras fabriqués à partir de ces déchets destinés à être incorporés dans un produit pétrolier,* Légifrance. [En ligne]. Disponible sur https://tinyurl.com/jyyw4v4f. (Consulté le 10/03/2021)

République française. *Code de la santé, Articles L6132-1 à L6132-7,* Légifrance. [En ligne]. Disponible sur https://tinyurl.com/2tebmee9. (Consulté le 17/03/2021)

République française. *Code de l'environnement - art. Annexe (4) à l'article R511-9, nomenclature des installations classées,* Légifrance. [En ligne]. Disponible sur https://tinyurl.com/sawsa46e. (Consulté le 10/03/2021)

République française. *Code de l'environnement, Article R541-43,* Légifrance. [En ligne]. Disponible sur https://tinyurl.com/4b6a2bs3. (Consulté le 10/03/2021)

République française. *Code de l'environnement, Article R541-46*, Légifrance. [En ligne]. Disponible sur https://tinyurl.com/u9teevns. (Consulté le 10/03/201)

République française. *Code de l'environnement, Article L541-10-5,* Légifrance. [En ligne]. Disponible sur https://tinyurl.com/mzjd4zp6. (Consulté le 10/03/2021)

République française. *Code de l'environnement, Article L541-15-3,* Légifrance. [En ligne]. Disponible sur https://tinyurl.com/yab2nek2. (Consulté le 10/03/2021)

République française. *Code rural et de la pêche maritime, Article L230-5-4,* Légifrance. [En ligne]. Disponible sur https://tinyurl.com/4pbvt347. (Consulté le 10/03/2021)

République française. *Code rural et de la pêche maritime, Article L230-5-6,* Légifrance. [En ligne]. Disponible sur https://tinyurl.com/2hbjur29. (Consulté le 10/03/2021)

République française. *Convention collective nationale des industries et du commerce de la récupération du 6 décembre 1971. Etendue par arrêté du 4 janvier 1974 JONC 23 janvier 1974. Elargie par arrêté du 16 janvier 1985 JONC 25 janvier 1985. - Textes Attachés - Avenant du 10 mai 2016 portant modification de l'article 1er « Champ professionnel et territorial » de la convention,* Légifrance. [En ligne]. Disponible sur https://tinyurl.com/7d9z4cs . (Consulté le 10/03/2021)

République française. *Décret n° 2019-351 du 23 avril 2019 relatif à la composition des repas servis dans les restaurants collectifs en application de l'article L. 230-5-1 du code rural et de la pêche maritime,* Légifrance. [En ligne]. Disponible sur https://tinyurl.com/cj8wpvn4. (Consulté le 10/03/2021)

République française. *Décret n° 2019-325 du 15 avril 2019 relatif à l'expérimentation de l'affichage obligatoire pour l'information des usagers, de la nature des produits entrant dans la composition des menus en restauration collective*, Légifrance. [En ligne]. Disponible sur https://tinyurl.com/vv3tbafa. (Consulté le 10/03/2021)

République française. *Loi n° 75-633 du 15 juillet 1975 relative à l'élimination des déchets et à la récupération des matériaux,* Légifrance. [En ligne]. Disponible sur https://tinyurl.com/us3yy4ke. (Consulté le 10/03/2021)

République française. *Loi n° 96-1236 du 30 décembre 1996 sur l'air et l'utilisation rationnelle de l'énergie,* Légifrance. [En ligne]. Disponible sur https://tinyurl.com/23vbfmfd. (Consulté le 10/03/2021)

République française. *Loi n° 2018-938 du 30 octobre 2018 pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous,* Légifrance. [En ligne]. Disponible sur https://tinyurl.com/3zcau4he. (Consulté le 10/03/2021)

République française. *LOI n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire,* Légifrance. [En ligne]. Disponible sur https://tinyurl.com/bw92rk. (Consulté le 10/03/2021)

République française. *Qu'est-ce que le PNUE ?*, Vie Publique. [En ligne]. Disponible sur https://tinyurl.com/5eux7a97. (Consulté le 18/03/2021)

Russo Mickael, Fouts Paul. A Ressource-based perspective on corporate environmental performance and profitability. *Academy of Management journal*, 1997, vol 40, no 3, p. 534-559 .

Schelcher Dominique. Territorialiser les circuits de consommation : la solution pour créer des cercles vertueux qui bénéficient aux producteurs agricoles. *Annales des Mines - Réalités industrielles*, 2020, numéro 2021/2 , p. 42-45 [en ligne] Disponible sur https://tinyurl.com/thtn2h45 (Consulté le 06/03/2021).

Ten Horn Juliette. *Gaspillage alimentaire dans le secteur de la restauration commerciale : quelles solutions pour la valorisation des déchets ?* Mémoire de master en science de gestion, Ottignies-Louvain-la-Neuve : Louvain School of Management, 2019, 156 p.

Thiery-Seror Patricia. La solidarité à travers les produits : l'achat-geste écologique. *XIIème congrès de l'AFM,* 22/23 mai 1996, 17 p. [en ligne] Disponible sur https://urlz.fr/f7li (Consulté le 10/03/2021).

Torrès Olivier. Petitesse des entreprises et grossissement des effets de proximité, *Revue française de gestion*, 2003, vol 144, no 3, p. 119-138.

Turki Ahmed. L'impact de l'investissement écologique sur la performance : le cas des entreprises tunisiennes. *XIIème Conférence de l'Association Internationale de Management Stratégique*. Juin 2003, 19 p. [en ligne]. Disponible sur https://tinyurl.com/j7ceee9s.

Van Der Merwe Merelize et Wöcke Albert. , "An investigation into responsible tourism practices in the South African hotel industry", S*outh African Journal of Business Management*, 2007. Vol 38, No 2, p.25

Vauge Christian, Le développement durable, nouvel enjeu pour l'humanisme, *Revue Internationale de l'Éducation,* 2014. Vol 60, No 3, p.327-338

Walley Noah, Whitehead Bradley. It's Not Easy Being Green. *Harvard Business Review*, Vol 72, 1994, p.46-52.

Waste & Resources Action Programme. *WRAP*. 2000 [en ligne]. Disponible sur https://tinyurl.com/nh9vhfhh (consulté le 10-03-2021)

Webster Frederick. Determining the Characteristics of the Socially Conscious Consumer. *Journal of Consumer Research,* 1975, vol. 2, no 3, p.188-196.

Zaiem Imed. Le comportement écologique du consommateur : modélisation des relations et déterminants. *La Revue des Sciences de Gestion,* 2005, no 214-215, p.75-88.

Annexes

Table des figures

Figure 1 - Les trois piliers du développement durable. Source : Derancourt Elisabeth 18
Figure 2 - Le comportement des consommateurs face au gaspillage. Source : WRAP 21
Figure 3 - Pertes et gaspillages alimentaires au cours des différentes étapes de la chaîne d'approvisionnement. Source : MAAPRAT 22
Figure 4 - Répartition des charges d'une cuisine professionnelle. Source : Pech Eric 23
Figure 5 - Importance des enjeux environnementaux. Source : Harris Interactive, 2019. 26
Figure 6 - Carbonne-score. Source : Ansamble 80

Table des annexes

Annexe A - Suivi de recrutement des interrogés 100
Annexe B - Recrutement des répondants 100
Annexe C - Guide d'entretien 101
Annexe D - Photographies présentées en entretien 105
Annexe E - Tableau analyse entretiens 105
Annexe F - Entretien n°1 147
Annexe G - Entretien n°6 153
Annexe H - entretien n°9 160
Annexe I - Entretien n°11 168

Annexe A - Suivi de recrutement des interrogés

N°	Entreprise	Entretien	Collective	Commerciale	Ville	Date de prise de contact	Date & heure du RDV	Personne(s) en charge du RDV
7	X	Présentiel		x	Biarritz	01.12.20	16.12.20	Lilas
1	X	Téléphone	x		Magnac-Laval	08.12.20	21.12.20	Marine
8	X	Présentiel		x	Montrabé	10.12.20	05.02.21	Amandine
2	X	Présentiel	x		Magnac-Laval	16.02.20	09.03.21	Marine
9	X	Présentiel		x	Saint Pierre D'Irube	10.12.20	17.12.20	Lilas
10	X	Facetime		x	Bayonne	18.12.20	21.12.20	Lilas
11	X	Présentiel		x	Montréal du Gers	18.12.20	18.01.20	Alexandrine
3	X	Zoom	x		Bordeaux	04.01.21	08.01.21	Manon
4	X	Zoom	x		Muret	13.01.21	28.01.21	Pauline
5	X	Zoom	x		Paris	08.02.21	12.02.21	Manon
6	X	Zoom	x		Mouguerre	08.02.21	24.02.21	Pauline
12	X	Présentiel		x	Montrabé	08.02.21	23.02.21	Amandine

Annexe B - Recrutement des répondants

Individu	Recrutement	% par type de recrutement	Poste ou type de restauration	Part par type de poste
Restauration collective				
1	Ancien tuteur stage	17%	Responsable restauration	2/3
2	Réseau personnel	50%	Responsable restauration	2/3
3	Réseau personnel	50%	Directeur d'agence	1/6
4	Intervenants LP	17%	Responsable restauration	2/3
5	Intervenants LP	17%	Responsable RSE pour un groupe	1/6
6	Réseau personnel	50%	Responsable restauration	2/3
Restauration commerciale				
7	Cliente habituée	8%	Restauration à thème	1/6
8	Ancien tuteur stage	17%	Restauration gastronomique	1/6
9	Réseau personnel	50%	Restauration rapide de chaine	1/6
10	Réseau personnel	50%	Restauration bistronomique	1/6
11	Réseau personnel	50%	Cuisine traditionnelle	1/6
12	Réseaux sociaux	8%	Cuisine bistronomique responsable	1/6

Trame guide d'entretien

Prise de contact avec les professionnels :

Bonjour, je m'appelle Nom, Prénom, dans le cadre de ma licence professionnelle en restauration effectuée à Toulouse au sein de l'ISTHIA (Institut Supérieur du Tourisme de l'Hôtellerie et de l'Alimentation), je réalise une étude sur la restauration post Covid. Je vous remercie de bien vouloir me consacrer un peu de votre temps.

Il n'y a rien de compliqué à faire. Je souhaiterais que nous parlions tout simplement de vos impressions. Ne vous inquiétez pas, je ne vais pas vous demander d'improviser sur ce sujet. J'aurai quelques questions à vous poser pour commencer et ensuite, nous discuterons tout à fait normalement autour de ce sujet.

Je tiens à vous préciser que vous pouvez parler librement. Cet entretien sera traité de manière anonyme. Aucune information confidentielle ne vous sera demandée. En revanche, notre conversation sera enregistrée car vous comprendrez qu'il est assez difficile de prendre des notes et d'écouter quelqu'un parler en même temps.

Je vous remercie de l'attention que vous avez porté à ma demande.

Je reste disponible pour convenir d'un entretien avec vous.

Bien cordialement,

Signature.

Commencer l'entretien avec le professionnel

Avant de commencer, j'insiste sur le fait qu'il n'y a pas de bonnes, ni de mauvaises réponses. Sentez-vous libre de répondre comme bon vous semble.

Avez-vous des questions ?

GUIDE D'ENTRETIEN :

Sujet	Les déterminants de l'acceptation des restaurateurs face aux changements environnementaux
Question de départ	Quels sont les facteurs/variables qui encouragent les restaurateurs quant à leur décision d'appliquer des mesures plus protectrices de l'environnement ?
Problématique	Quels facteurs sont pris en compte dans le processus décisionnel des restaurateurs afin d'adopter des mesures protectrices de l'environnement ?
Hypothèse	- H1 : La prise en compte du facteur légal influence positivement un restaurateur quant à son choix d'appliquer des mesures protectrices de l'environnement. -H1A: La prise en compte du facteur légal influence positivement un restaurateur collectif quant à son choix d'appliquer des mesures écologiques. -H1B: La prise en compte du facteur légal influence positivement un restaurateur commercial quant à son choix d'appliquer des mesures écologiques. - H2 : Le coût de mise en place influence négativement un restaurateur quant à son choix d'appliquer des mesures protectrices de l'environnement. -H2A: Le coût de mise en place influence négativement un restaurateur collectif quant à son choix d'appliquer des mesures écologiques. -H2B: Le coût de mise en place influence négativement un restaurateur commercial quant à son choix d'appliquer des mesures écologiques. - H3 : La sensibilité des consommateurs à l'écologie influence positivement un restaurateur quant à son choix d'appliquer des mesures protectrices de l'environnement. -H3A: La sensibilité des consommateurs à l'écologie influence positivement un restaurateur collectif quant à son choix d'appliquer des mesures écologiques.

	-H3B: La sensibilité des consommateurs à l'écologie influence positivement un restaurateur commercial quant à son choix d'appliquer des mesures écologiques. - H4 : La sensibilité personnelle du restaurateur à l'écologie impacte positivement son choix d'appliquer des mesures protectrices de l'environnement. -H4A: La sensibilité personnelle du restaurateur collectif à l'écologie impacte positivement son choix d'appliquer des mesures écologiques. -H4B: La sensibilité personnelle du restaurateur commercial à l'écologie impacte positivement son choix d'appliquer des mesures écologiques.
Thèmes abordés	**Thème 1** : le monde de la restauration aujourd'hui : portrait **Thème 2** : les adaptations/changements à la suite de la crise **Thème 3** : dimension environnementale dans la restauration et l'attitude des restaurateurs à l'égard de cette thématique **Thème 4** : les facteurs qui favorisent ou qui freinent l'adoption d'une démarche environnementale

Questions	
Introduction	-Présentation de notre formation. -Demander l'accord pour enregistrer. -Préciser que les entretiens sont anonymes et confidentiels.
Thème 1	- Faite un portrait du monde de la restauration aujourd'hui (en abordant les facteurs économique, sociologique, environnemental et légal) - Pouvez-vous nous décrire le monde de la restauration ? - Qu'est-ce que vous pensez du monde de la restauration aujourd'hui ?
Thème 2	- Quels impacts a eu la crise sur votre entreprise ? - Comment pallier les difficultés rencontrées à la suite de cette crise ?

Thème 3	- Avez-vous mis en place des mesures protectrices de l'environnement au sein de votre établissement ? Si oui, lesquelles ? Pourquoi ? - Selon-vous, quel rôle joue le milieu de la restauration en termes de développement durable ? - Quel est l'impact de l'écologie sur le développement de la restauration ? - Quel est l'impact des mesures sociales (nouvelles tendances de consommation) sur le développement de la restauration ?
Thème 4	- Pensez-vous que le respect de l'environnement est un atout pour votre établissement ? Dans quelle mesure ? - Avez-vous parlé à votre clientèle de la mise en place de vos démarches ? Si oui qu'en a- t-elle pensé ? - Comment avez-vous réagi face aux lois sur la mise en place de démarches écologiques dans les restaurants ? - La mise en place de ces mesures a-t-elle été un gros investissement financier ? - Quels sont les freins qui vous empêcheraient de mettre en place des démarches écologiques ? - Il y a-t-il des avantages à mettre en place des démarches écologiques ? - Quelles sont les difficultés que vous avez rencontrées pour mettre en place des mesures environnementales ?
Conclusion	Révéler le vrai sujet et poser la question clairement : nous cherchons à savoir les facteurs qui influencent le choix des restaurateurs à appliquer des mesures protectrices de l'environnement ?

Annexe D - Photographies présentées en entretien

Annexe E - Tableau analyse entretiens

Individu	Thème 1	Thème 2	Thème 3	Thème 4	Thème 5	Thème 6
	Gestion des déchets	Les producteurs locaux et de saison	Gaspillage	Autres mesures mises en place	Cadre légal	Le cout des investissements (matériel / immatériel)
1 - Mme. X, ancienne responsable de restauration d'EHPAD privée à but non lucratif, Issoire, extrait d'entretien n°1 du 21/12/2020	« On évite les barquettes, les choses comme ça. Et après faut voir avec les gens qui travaillent là-dessus. Ça commence aussi part le tri. Il faut le faire avec votre commune, se mettre en accord avec tout ça. Pour les déchets alimentaires et un EHPAD comme ça vous pouvez toujours nourrir quelques poules. Avant il y avait même des cochons. » « Après il faut analyser en fait l'entièreté du circuit d'élimination des déchets, de A jusqu'à	« Les résidents auront moins de difficultés à venir dans un EHPAD qui va aussi travailler avec des producteurs locaux qu'ils connaissent et en plus vous avez de la qualité. Et quelque part la qualité c'est aussi la santé, donc c'est important de travailler avec ces choses-là et de voir l'impact que vous avez aussi. » « Donc en fait le fait de consommer des produits de saison, ça permet de suivre au niveau de la mémoire et de se situer dans le	« Et vous utiliserez des produits contrôlés, c'est à dire qu'au niveau écologie ça commence par le recyclage. J'ai fait un système de service avec des plaques chauffantes, ce qui fait que les résidents mangent ce qu'ils ont envie de manger et après je fais de la repasse. On jette beaucoup moins, on peut fabriquer un petit peu moins, meilleur mais pas de rejet des aliments. » « En fait, vous allez pouvoir éviter du	« Le lavage à l'eau, comme tout ce qui est nettoyage à la vapeur. Vous avez tout un tas de choses qui limitent un petit peu les produits d'hygiènes pour nettoyer et désinfecter et vous avez moins de risques de contaminer les résidents parque des fois vous avez des produits qui sentent très très forts et qui ne sont pas appropriés. » « C'est à dire que vous allez avoir une interlocutrice, une cadre de santé et c'est avec elle qu'il faut	« Il y a des lois et des choses qui sont faites mais il faudrait redescendre de son piédestal et vraiment se poser au niveau de l'impact, qu'est-ce-que ça coûte. Tout ça, je ne suis pas tellement d'accord avec tout ce qui est mis en place. En soit c'est bien mais l'impact n'est pas mesuré dans sa globalité, c'est là où ça pèche. »	« Alors en fait c'est beaucoup plus facile dans le privé que dans le public, parce que dans le public vous êtes soumis à des marchés alors que dans le privé vous pouvez choisir vos producteurs. Et du coup c'est même plutôt conseillé de choisir vos producteurs et de choisir plutôt des gens locaux parce que c'est justement les gens qui vont faire de la publicité. » « Au niveau de la restauration, vous allez discuter les prix c'est normal il faut quand même que vous rentriez

	Z. Parce que finalement des fois on s'asperçoit que l'on tri tout un tas de choses et que derrière ça ne suit pas. »	temps. Et ça c'est aussi bien pour l'emprunte carbone car vos tomates ne viendront pas du Maroc ou d'Espagne et en plus vous faites aussi quelque chose de bien pour les résidents et sinon ils ne comprendront pas. »	gaspillage si vous êtes vraiment à l'écoute de vos résidants. »	travailler. Après vous avez des instituts comme X qui vous vont aider à mettre un plan alimentaire en place, sur les textures modifiées. » « vous avez X qui fait toute une formation, il rajoute un peu de gélatine du style agar-agar des trucs assez naturels pour que ça prenne la consistance d'une côte de porc ou la forme d'une côte de porc mais c'est un mixé. Et vous gardez un aspect et le plaisir. » « On avait un immense jardin, des arbres fruitiers, des choses comme ça. On ramassait aussi des fruits pour faire des tartes en cuisine		dans votre budget. De toute façon le prix restera raisonnable. » « De toute façon, déjà si vous prenez des produits de saison ils seront moins chers. Parce qu'ils n'auront pas voyagé et payé leur billet d'avion. »

				thérapeutique. » « Tous les jours où vous pouvez faire des cuissons de nuit qui sont plus lentes. Ça vous permet de passer sur des heures de nuit. Après ça commence aussi par éteindre ses lumières, voilà. On avait fait aussi des campagnes là-dessus »		
2 - Mme. X, Responsable restauration d'un hôpital/EHPAD, Magnac-Laval, extrait d'entretien n°2 du 09/03/21	« Les barguettes c'est du plastique, sauf qu'on les récupère on les nettoie on les stocke et le fournisseur revient les chercher pour faire des poignées de portes et des bacs » « On trie le plastique, on tri les barquettes, les cartons, les boites de conserve bon après		« On a baissé le gaspillage d'au moins 40-50%. » « Dans certains services on a pu diminuer de 60%. » « Chaque résidant à son dossier individuel alimentaire avec tout ce qu'il n'aime pas et on en tient compte. » « Je suis donc allé		« Je ne regarde pas trop les lois. » « Après il vas falloir qu'on ait quand même d'autres moyens pour continuer correctement aussi. »	« Non pas pour garder l'argent pour moins dépenser mais c'est surtout pour réinvestir dans d'autres choses. » « Si, on a investi dans les boites pour mettre les barquettes mais bon ça n'a pas été un gros investissement » « Et puis quand le travail est fait on a soit de

	on n’en a pas énormément, le papier. A part celles qui restent on les broie et c'est déjà plus compact. Si non il reste de la production qu’on n’a pas utilisée. »		dans chaque service et on leur a demandé ce qu'ils jetaient par exemple ratatouille poisson pané, si j'ai jeté une grande barquette tout ça et après je les paramètre dans notre outil informatique. » « Donc on a fait une demi-portion et au lieu d'avoir 200g de légumes ils en ont que 100. »			l'argent qui nous revient, alors ce n’est pas des 1000 et des 1000 mais un peu ou alors on a des cagettes pour mettre les barquettes gratuites t puis bon ce n’est surtout pas dans la nature, pas dans la poubelle. » « Quand on faisait le marché nous-même on avait toujours la partie écologie par exemple quand on veut acheter un véhicule on regarde le critère écologique, alors c'est pas le premier mais il en fait partie. » « Par exemple à produit égaux et bah on privilégiera celui qui au niveau écologique fait le plus d'efforts »
3 - M. X, directeur		« Et là depuis quelques années une politique			« La loi Egalim malheureusement ne	

d'agence, Bordeaux, extrait d'entretien n° 3 du 08/01/2021		d'ouverture justement à des filières locales et plus seulement de faire tous nos achats chez des grosses plateformes ou des gros industriels » « de s'autoriser après dans chaque région à avoir un maillage de distributeurs locaux notamment sur les familles ultra fraîches de viandes et de fruits et légumes » « une charte sur nos achats pour privilégier les produits qui sont, je dirais de qualité euh notamment sur la pêche durable, on a signé une charte aussi sur l'élevage des animaux et la cruauté animale depuis très longtemps aussi on			favorise pas les produits locaux elle favorise les produits labellisés sur des labels validé par la commission européenne « Et c'est pareil pour le produit bio c'est à dire que la loi Egalim t'impose un certain volume d'achats de produits bio dans tes approvisionnements mais sans forcément en définir non plus une origine donc je pense qu'il y a encore un peu de travail »	

		s'est engagé aussi à ne pas proposer tous les poissons qui peuvent être dit en reproduction limitée ou en voie de disparition donc là aussi on a une charte sur seulement certaines espèces de poissons que l'on peut commander et d'autres qui sont du coup protégés et interdits chez l'entreprise x bien évidement des produits sans OGM »				
4 - M. X, Directeur d'une cuisine centrale, Agglo Muretain, extrait d'entretien n°4 du 28/01/2021	« Nous on a mis en place dans le cadre de l'écologie mais développement durable aussi c'est d'utiliser des filières de récupération, des filières de bois, des filières de fer, des	« Des produits alimentaires, utilisés dans la conception de nos menus, s'ils sont écologiques, ils sont donc issus de filières dites qualitatives styles labels, agriculture biologique, AOP, AOC.	« La restauration collective est génératrice de beaucoup de déchets. »		« La loi EGALIM qui d'ici 2024, c'est 50% de produits SICO dont 20% de produits BIO, où la restauration collective aura obligation de faire mais également, dans un autre aspect du	« Ça coûte un peu plus cher » « L'aspect social c'est que la restauration collective au regard de l'écologie ou du développement durable reste quand même un peu plus cher qu'une

	filières déchets organiques, justement pour avoir une démarche plus durable pour les produits qu'on utilise. Néanmoisn, on n'a pas mis encore en place, on y est pas encore revenu à un système de consignes ou de produits, vous voyez des contenants qui seraient consignés » « Nos déchets, nous sont triés depuis 17 ans même d'avantage »	[...] On utilise aussi d'autres matières qui sont issus du monde écologique. Je pense par exemple aux produits lessiviels qu'on utilise pour désinfecter nos locaux, pour dégraisser etc. » « Si par exemple aujourd'hui je veux m'approvisionner en une certaine denrée biologique par exemple, ben je suis obligé de m'y prendre longtemps à l'avance pour justement être sûr que la totalité de la demande puisse être honorée par le fournisseur, vous comprenez bien que si on travaille avec, par exemple un producteur de proximité, qui a une			développement durable c'est d'ici 2025 de ne plus utiliser de barquettes plastiques pour réchauffer les plats en restauration collective. »	organisation dite traditionnelle. » « Le coût que ça engendre pour mettre en place une loi, c'est parfois qu'on ne peut pas la mettre rapidement en place parce que ben il n'y a pas le budget »

		petite exploitation, peut être que ce dernier ne pourra pas nous garantir la totalité de la commande. »				
5 - Mme. X, ancienne directrice de RSE, Toulouse, extrait d'entretien n° 5 du 19/02/2021	« Par exemple si on prend les bio déchets on sait qu'aujourd'hui encore que beaucoup de gros producteurs ne trient pas, ne valorisent pas les bio déchets » « tu découvres par exemple que les bio déchets tout le monde pense faire bien en les donnant aux poules et aux cochons ce n'est juste pas possible pour des bio déchets de cuisine » « si on ne trie pas ces déchets aujourd'hui, ça va plus vite de pas se poser de questions, on	« Des produits plus respectueux de la planète au sens très très large c'est à dire pas forcément que des produits bio mais ça va être de se dire retour à des réflexes, un peu de bons sens dans l'équilibre alimentaire déjà peut être en revenant à des recettes toutes simples qui sont maintenant connues c'est à dire un peu moins de protéines animales que des produits de saisons au maximum des produits	« L'écologie c'est aussi ça parce que le gaspillage alimentaire c'est quand même un gâchis énorme de produits, de main d'œuvre et c'est aussi énormément de gaz à effet de serre pour rien. » « On sait que l'équivalent du gaspillage alimentaire à l'échelle de la planète c'est l'équivalent d'un pays qui serait le troisième après la Chine et les USA »	« Moi je suis allé plusieurs fois avec des producteurs de commerce équitable que on faisait venir en France au moment de la quinzaine commerce équitable, je suis allé dans des écoles ou on faisait des conférences, des ateliers, des jeux avec les enfants sur des sujets de commerce équitable avec un producteur » « j'avais fait une campagne sur le pain une année avec l'histoire du pain depuis	« Moi j'ai beaucoup participé à certains projets de loi par exemple sur la gestion des bio déchets et sur tout ce qui est gaspillage alimentaire en amont auprès des pouvoirs public » « Moi je trouve ça très bien qu'il y ait des réglementations parce qu'elles obligent quand même à avancer mais dans une certaine mesure seulement » « il y a beau avoir des lois elles ne sont pas énormément contrôlées et donc du	« Parfois il faut investir un peu plus dans un lave-vaisselle par exemple pour économiser des centaines de litres d'eau par an, c'est un choix mais il est quand même payant sur une dizaine d'années et d'un point de vue écologique » « Remplacer un frigo par un autre ben il consommera moins d'énergie ben finalement ça sera plus intéressant d'un point vu économique aussi »

	met tout dans un bac et puis ça part comme ça. Sauf que à moyen et long terme on sait que le coût de gestion des déchets il sera énorme pour un restaurant »	locaux si possibles bio »		le grain de blé, l'agriculteur qui s'en occupait, le meunier, le boulanger et puis le pain dans le restaurant pour expliquer aux gens qu'on avait changé la taille des pains »	coup ben voilà on ne fait pas forcément des choses toujours très correctes »	
6 - M. X, Responsable de cuisine centrale, Mouguerre, extrait d'entretien n°6 du 24/02/2021	« On ne passe quasiment plus de laitages en pots plastiques. On utilise de plus en plus le verre. Il y en a pas mal qui sont en carton, en carton recyclé et recyclable. » « Les huiles usagées également, on est avec une société qui rachète les huiles, pour après les développer et en fait du carburant pour l'agriculture. »	« Elles vont à la base aller chercher les producteurs et agriculteurs au plus près et voir leur fonctionnement. » « Un des freins était de trouver les produits, pour répondre aux exigences gouvernementales des taux. » « En démarche écologique ce que je ne t'ai pas évoqué avant, c'est le respect	« Ce qu'on pourrait venir à faire c'est de peser les restes, pour pouvoir doser et ne pas mettre trop de quantité aux enfants et qu'ils aient conscience de celui qui demande trois fois pour laisser la troisième fois son assiette pleine, voilà, ça, ça arrive de moins en moins. La gestion de l'eau également, on le fait surtout sur la fin du repas où il y a tous	« Toutes ces démarches là nous contraignent assez régulièrement à devoir changer les menus, voilà. Tout simplement quand on est proche d'un producteur. »	« La restauration collective à ce jour est en plein développement [...] et tout ça est en train d'évoluer considérablement par le biais de loi, la loi EGALIM dont on entend pas mal parler dans l'actualité. » « La loi EGALIM elle est nécessaire. »	« En terme économique et de recrutement et tout ça s'est beaucoup plus compliqué, beaucoup plus pointilleux, ça oblige de trouver du personnel qualifié. » « On a du matériel de plus en plus performant aussi qui permet d'utiliser moins d'énergie, moins d'eau voilà, bon l'un dans l'autre comme en faisant, en pratiquant le fait maison, on utilise plus quand même, côté

		des saisons, de mettre des produits de saison. » « Utiliser des produits de saison, déjà ça aide pour les avoir localement. »	ceux qui redemandent de l'eau et qui se lèvent et on voit que plus de la moitié des verres sont encore pleins quand ils sont partis. Ça on y prête attention.»			investissement aussi, dépenses, il y a beaucoup plus de matériel aussi à acheter. » « Mais on ne nous en donne pas forcément les moyens. Donc là actuellement, côté matériel, je suis en train de monter des dossiers, de me battre pour avoir des financements auprès de l'Etat. » « Le premier frein c'est le coût des matières, le coût du matériel, le coût du personnel. » « Avoir une pression sans en avoir les moyens, ça ne fait pas tellement avancer les choses. »
7 - M. X, propriétaire d'un restaurant à	« Une poubelle pour le verre, une poubelle pour, le papier, une	« je vais chercher ma viande directement aux abattoirs x de la ville x,			« Actuellement on a des lois qui sont biodégradables par	« Biodégradables par exemple : si on part sur des emballages à

thème, Biarritz, extrait d'entretien n°7 du 16/12/2020	poubelle pour carton » « Je pense qu'il y a encore mieux à faire et c'est important je pense de le faire sur l'agglomération x. » « La station de déchets des ordures ménagères »	donc euh, je travaille avec le bœuf c'est de la blonde d'aquitaine, le porc c'est du porc fermier de la région x »			exemple : si on part sur des emballages à emporter » « Je suis plus ou moins content que ça se passe comme ça et que on arrête de pourrir un peu la planète et voilà donc non, non. Je trouve que c'est important de passer par là »	emporter ça peut faire vite plus cher. » « Si on a deux boites de pailles et que je les mets à côté, ouais elles sont beaucoup moins chères celles en plastique mais bon si dès le début je suis parti sur ça. » « c'est un coût bénéfique, et je me dis, ouais, c'est un coût qui est important, et que l'on devrait tous respecter pour, pour aller tous dans le même sens et faire quelque chose de mieux. »
8 - M. X, chef cuisinier et propriétaire d'un restaurant gastronomique à Montrabé, extrait	« J'ai mes huiles usagées où ils re traitent euh … c'est ça ils refabriquent je sais plus, des huiles moteur » « En fait y a les poubelles de la ville et	« J'ai toute la viande qui vient d'Aveyron » « ce n'est pas local local mais si ça reste l'Occitanie. » « Les légumes dans le Gers »				« En soit ça me coûte plus d'argent » « l'argent tu vois puis y a tout un paquebot à piloter » « logiquement tu payes un impôt pour qu'ils ramassent les déchets

d'entretien n° 8 du 05/02/2021	les poubelles marrons » « « Maintenant quand on travaille y a toujours une poubelle pour l'organique et le pas organique. » « il fallait trouver une solution quoi. Et donc ça a été de et bah de … de sous-traiter »					alors que maintenant on paye le privé donc on va chercher une autre société. »
9 - M. X, Directeur d'un restaurant franchisé en restauration rapide, Bayonne, extrait d'entretien n°9 du 17/12/2020	« Cette année et bien, il y a eu le retrait des pailles quand même, ça fait des tonnes et des tonnes de déchets » « Et il y a d'autres démarches qui vont arriver, des gobelets de produit X, les gobelets de produit X qui étaient du plastique qui ont changé [...] en fait tout notre plastique	« Alors le local est pas du tout mis en place, euh, par ce que l'on fait partie d'une chaine, donc l'idéal c'est que la salade que tu manges à Paris aie la même tête, la même forme que celle que tu manges à Bayonne. » « Peut-être qu'ils y viendront mais ça veut dire qu'il faut que chaque restaurant ait à	« Nous on travaille beaucoup avec de l'ultra frais donc, euh, nous si on nous refait plusieurs fois le même coup « vous fermez demain », c'est pas possible tout »	« Sur l'environnement, euh, on a eu quelques années, on a eu des plans d'allumage. C'est à dire que nous on a quand même des gros équipements qui sont très énergivores donc, beh voilà allumer les équipements en échelonné pour ne pas faire des pics de consommation. »	« Il y a le gouvernement qui a décidé de faire sur les déchets et les bio déchets et tout ça, ils ont décidé de faire beaucoup de choses, donc enseigne X est toujours très suiveur sur l'environnement » « Cette année et bien, il y a eu le retrait des pailles quand même, ça fait des tonnes et	« L'impact financier il n'est pas, euh, il n'y a pas vraiment d'impact financier, c'est juste la gestion des déchets qui ont été diminués et l'augmentation du recyclage mais euh, l'impact financier il n'est pas (haussement de sourcils). » « En tout cas en restaurant, euh, le coté, financier ne rentre jamais

	disparait donc c'est, c'est quelque chose qui est très bien. On va avoir en salle des compartiments pour jeter les restes de nourriture, les restes d'emballages. Euh d'ici 2022, on va avoir tous les emballages qui disparaissent, tout le carton ça ne va être que des sachets recyclables. » « On va avoir les gobelets qui vont disparaître, ça va être des gobelets réutilisables, donc on va avoir tout un système de nettoyage qui va s'ajouter. » « Tous nos cartons sont recyclés » « Les produits chimiques c'est que	proximité ou dans une zone à peu près restreinte, locale on va dire plutôt de quoi l'approvisionner. » « Ce serait quelque chose qui serait qui serait euh, qui ferait plaisir à tous les restaurants et même à tous les consommateurs. » « On serait la première grande chaine à y arriver, t'imagines ! »			des tonnes de déchets » « souvent on devance les demandes du gouvernement mais souvent on les suit mais en tout cas les choses sont mises en place » « c'est quand même grandement imposé par euh, suivant les règles qui sont imposées par l'état. » « L'enseigne a tendance à devancer les demandes du gouvernement et applique avec rigueur les lois non devancées. »	en ligne de compte pour les gestions tu vois de développement durable. » « L'enseigne a tendance à devancer les demandes du gouvernement et applique avec rigueur les lois non devancées. Le coût n'est pas une limite à la mise en place de nouvelles mesures. »

	des produits chimiques spécifiques, référencés, puis qui ne vont pas à la poubelle de toute façon » « Les huiles aussi, on a une société qui récupère les huiles pour les transformer. On utilise des bombonnes de chantilly qui sont voilà, récupérées et recyclées. » « L'année prochaine on va supprimer les bouteilles en plastique, pour les Evian et Badoit. »					
10 - M. X, propriétaire d'un restaurant bistronomique, Bayonne,	« Les carcasses des poulets elles partent pour faire des fonds, les os des agneaux ils partent pour faire des jus, fin vous	« C'est plus facile d'aller tous les jours à Métro et se faire livrer par des grossistes les produits et c'est plus compliqué de se		« Si le mec de la plonge il laisse couler l'eau toute la journée, et beh un ce n'est pas bon pour mon portefeuille et deux ce n'est pas	« Donc après, les lois elles sont ce qu'elles sont, mais tant qu'au niveau sanitaire on est toujours propre et qu'on respecte les	« Non, l'écologie ça n'a pas amputé mon budget. » « l'écologie c'est du bon sens, donc à partir de là ça rime avec économie et

extrait d'entretien n°10 du 21/12/2020	comprenez. On ne jette rien, donc quelque part par là on avait des choses en place depuis longtemps. »	casser le cul à chercher des petits producteurs, voilà. » « On ne peut pas faire que du circuit court. On en fait au maximum, mais on est obligés d'avoir une épicerie, voilà moi j'ai des épices du monde entier. »		bon pour la planète. Donc voilà, on se met des méthodes en place qui permettent justement d'être efficace sans dépenser trop d'argent et en étant un peu plus écolo. »	règles d'hygiène, après ce n'est pas contraignant quoi. » « Qu'on mette des protocoles en place pour que l'écologie, la marche en avant tout ça soit prédominante c'est bien. Tant que l'on ne tombe pas dans la bêtise, nous on le perçoit très bien. »	voilà c'est du bon sens. Donc si le mec il laisse couler l'eau toute la journée dans la plonge, moi je vais perdre de l'argent et la planète elle va perdre des ressources. »
11 - M. et Mme. X, propriétaires d'un restaurant traditionnel, Montréal-du-Gers, extrait d'entretien n°11 du 18/01/2021	« Ensuite, il y a le tri des emballages. Pour les restaurateurs, il n'y a rien d'obligatoire à trier ses déchets. Nous on le fait, on tri le carton, le verre aussi. » « On a pensé aussi, quand on cherchait nos boissons, on a cherché à avoir les meilleurs emballages. »	« Les gens sont plus abordables lorsqu'ils sont à proximité, puisqu'on a la possibilité d'aller chez eux voir comment ils fabriquent par exemple le safran à Gondrin. Ça permet d'avoir un échange et un relationnel aussi avec les clients, ça sert dans les deux sens. »	« C'est une question aussi de gaspillage, si on fait des assiettes trop pleines ou que le menu n'est pas assez équilibré en terme de quantité, forcément à la fin … Pour éviter de jeter, il vaut mieux qu'il parte avec. Si on fait des proportions raisonnables, il y a moins de chance qu'il	« La récupération des eaux de pluies, ce sont des choses toutes bêtes, qu'on ne met pas en avant puisque c'est déjà ce que l'on fait à notre domicile. » « On essaye de recycler au maximum l'eau, quand on lave la salade, on récupère l'eau avec le seau de lavage. »		« L'aspect financier est très important, on ne peut pas tous acheter de l'emballage recyclable, parce qu'après ça a un coût sur le menu. » « Mais financièrement ça reste un frein, malheureusement oui. » « Pour nous, c'est un enjeu personnel mais on tient compte de l'aspect financier. Il a des choses

		« Avec les producteurs locaux, on arrive plus à échanger sur les produits qu'ils vendent en discutant de comment c'est cultivé. Cela permet aussi de découvrir des nouveautés, certains producteurs font des essais sur leurs cultures et nous travaillons ensuite le produit. » « C'est vrai qu'on ne va pas s'amuser à prendre des choses qui arrivent de l'autre bout de la France. Parce que pour le mettre en valeur chez nous, ce n'est pas notre produit et on ne peut pas en discuter. Donc c'est vrai que c'est plus facile pour nous d'avoir	en reste dans l'assiette. » « Parfois quand on prend une commande, suivant ce que les gens veulent manger, ça m'arrive de dire attention et de prévenir sur les quantités. Ça fait mal au cœur de jeter, puis ce n'est pas le but. On va au restaurant pour manger. Il y a ce côté aussi de relation avec le client, il faut expliquer les plats pour éviter ce gaspillage. »	« La machine à laver, on ne l'allume pas dès 9h en arrivant, on attend d'avoir de la vaisselle et le temps de le faire. » « Mais après on est sur le principe du compost et de ces choses-là. »		qu'on n'a pas faites parce que ça coutait trop cher à mettre en place. Mais après ça nous permet aussi d'avoir une réflexion pour faire autrement, trouver une solution pour faire autrement, en essayant de contourner l'aspect financier. Il y a beaucoup de choses à faire, mais on est pris dans la rentabilité. On n'a pas le choix si on veut vivre, payer nos fournisseurs. » « L'aspect financier, pour nous n'est pas une priorité. C'est important, parce que sinon on ne peut pas vivre, mais pour nous en premier c'est l'aspect personnel et nos façons de penser et de faire. »

		un terroir assez proche. » « Il y a aussi l'histoire des saisons, la saisonnalité des produits. Maintenant, on peut avoir des tomates au mois de décembre, des courgettes, des concombres aussi, mais ça ne vient pas de chez nous. Donc on perd cette saisonnalité, on perd la qualité du produit puisque ça n'a pas le même goût. » « Quand on achète la viande chez le boucher, il y a quand même moins d'emballages. Même si maintenant, certains fournisseurs travaillent sur des produits de région. Mais il y a cet				

		impact aussi d'emballage, qui n'est pas le même que quand on prend la viande chez le boucher. »				
12 - Mme. X, propriétaire et cuisinière d'un restaurant responsable à Montrabé, extrait d'entretien n° 12 du 24/02/2021	« Nous on recycle les huiles » « on ne peut pas trier les déchets. » « Qu'on essaie de pas trop utiliser des produits euh … nocifs pour la planète. »	« Les légumes là ils viennent de, de, Bouloc » « on travaille avec des fermes qu'on a ici à côté » « le fromage c'est pareil on a tout juste à côté » « la seule chose sur laquelle on ne travaille pas en local c'est le poisson. » « Tout ce qui est vins, boissons, voilà ont fait que du local ! Maximum 81 quoi. »		« Avec un fournisseur on a trouvé des produits écologiques, donc ça on travaille avec des produits éco » « on essaye de travailler plus avec du vinaigre blanc des choses comme ça. » « On a commandé quatre conteneurs, en fait on n'en avait que deux à la base et on ne s'en sortait pas » « nous on fait des paniers de fruits et légumes pour aider les petits producteurs »	« En fait, pour les restaurants il n'y a pas du tout de tri, on ne fait pas, ils ne font pas le tri. » « On a demandé des poubelles de tri mais non en fait aux restaurants ils ne délivrent pas les poubelles de tri »	

Dans la première partie l’analyse des thèmes 1 à 6 a été réalisée. La synthèse de ces résultats se trouve à la fin du tableau.

Désormais les thèmes 7 à 12 vont être traités.

Individu	Thème 7	Thème 8	Thème 9	Thème 10	Thème 11	Thème 12
	Le cout des matières premières	Le manque de temps	Les consommateurs	La sensibilité personnelle des restaurateurs	La sensibilité personnelle employés	Envie d'évolution
1 - Mme. X, ancienne responsable de restauration d'EHPAD privée à but non lucratif, Issoire, extrait d'entretien n°1 du 21/12/2020			« Un EHPAD, c'est la continuité du domicile » « Et la restauration doit apporter aux résidents ce moment de convivialité et de plaisir. Et s'adapter aussi à tout ce qui est allergies et finalement tout ce qui arrive quand on a un certain âge. » « Il faut vraiment que ce soit plus un moment de plaisir pendant cette période-là(COVID) que ce soit pour le personnel et les résidents...C'est important qu'eux aussi se sentent soutenus par l'alimentation. »			

			« C'est à dire qu'il faut vraiment être à l'écoute des résidants. Il faut partir du principe qu'une personne âgée va avoir besoin de manger chaud, elle va avoir besoin de manger lentement, elle va avoir besoin de prendre son temps et ne pas être effrayée dans son assiette, c'est vraiment les points qui sont importants. »			
2 - Mme. X, Responsable restauration d'un hôpital/EHPAD, Magnac-Laval, extrait d'entretien n°2 du 09/03/21		« Après le temps c'est une fausse idée le temps je pense, quand on veut mettre quelque chose de nouveau déjà faut être sûr que ça puisse se faire mais ça ne demande pas énormément plus de temps de placer une	« On prend aussi en fonction de chaque résidants »	« Oui mais quand on voit ce que ça permet de faire, l'impact je trouve que ça vaut le coup. » « Ah bah oui faut bien c'est important. »		« Mais peut être que dans le futur on pourrait. »

		dizaine de barquettes dans le lave-vaisselle plutôt que de les entasser correctement dans une poubelle. » « Oui mais quand on voit ce que ça permet de faire, l'impact je trouve que ça vaut le coup. »				
3 - M. X, directeur d'agence, Bordeaux, extrait d'entretien n° 3 du 08/01/2021	« Et plus il y aura de volume et plus on arrivera aussi à avoir des prix plus intéressants dans le respect de l'environnement on le voit, les produits bio sont devenus plus accessibles »		« Mais le décideur final finalement ce n'est pas nous, nous on ne fait que répondre à un besoin croissant et la personne qui a le plus de pouvoir c'est le consommateur final » « le consommateur lui est plutôt dans cette tendance de consommer dans son bassin local »	« La motivation d'une entreprise elle vient rarement de la sensibilité d'une personne au sujet, elle vient plutôt à un moment donné de la visibilité qu'elle peut donner et qu'elle peut avoir vis à vis de son marché » « Mais peut être que dans le futur on pourrait. Ce qui nous pénalise c'est qu'on a besoin de grosse quantité et d'un même produit. Peut-être		

				que ça viendra. Et dans le marché alimentaire, on a de la viande limousine, des produits laitiers limousins, des légumes limousins. Parce que le GHT c'est tellement grand, c'est un des plus gros de France. »		
4 - M. X, Directeur d'une cuisine centrale, Agglo Muretain, extrait d'entretien n°4 du 28/01/2021	« Les professionnels s'adaptent avec des nouveaux produits, une nouvelle offre alimentaire en maîtrisant le prix. » « Néanmoins ça a quand même un coût, tout à un coût mais si on veut passer ce cap de développement durable ou d'écologie dans les repas, certes c'est une valeur ajoutée qui est indéniable mais qui	« Certains vont pouvoir rapidement la mettre en œuvre, changer les habitudes etc. d'autres il va leur falloir plus de temps, pourquoi, l'exemple me vient en tête ben parfois c'est plus facile de changer quelques habitudes sur une petite exploitation, une petite organisation qu'une grosse organisation comme moi où on fait 12 000 repas	« Il y a un impact, je pense, pour le consommateur parce que tout le monde, qui qu'on soit, on veut, on souhaite bien manger, correctement manger, bien s'alimenter etc. Mais une bonne alimentation aujourd'hui ben coûte cher. » « On travaille avec soit des associations soit avec des animateurs qui permettent le temps	« Nous on s'accorde à respecter autant qu'on peut cette loi EGALIM, parfois, ce n'est pas facile de mettre en place parce que ça coûte un peu plus cher mais globalement tout le monde joue le jeu de prendre en considération cet aspect développement durable dans la restauration collective. » « entreprise qui ne		« S'assurer que les conditions de travail dans ce secteur, qui est quand même très fatigant, ben soient améliorées. » « On est pas passé aux deux lots, on est pas passé avec des bouteilles en verre consignées encore, peut-être qu'on y reviendra. » « C'est qu'on doit aussi nous dans notre organisation, ben avancer faire, alors pas 100%

	coûte plus cher. » « Quand on n'a pas le budget et qu'on doit faire des produits bio, label, etc. ben ça, ça a un coût et quand vous avez pas l'argent, vous pouvez pas le faire. »	par jour, ben d'un claquement de doigts du jour au lendemain on ne peut pas changer les choses donc il faut un peu de temps. »	méridien ben d'accompagner les enfants, leur expliquer ce qu'ils mangent, pourquoi ils doivent manger des légumes etc. Donc il y a une approche éducative, pédagogique autour de ça et aussi principalement parce que c'est un sujet majeur aujourd'hui sur les déchets. » « Je pense que celui qui ne joue pas le jeu aujourd'hui d'avoir cette démarche écologique, ben c'est que demain, il ne sera pas reconnu par sa clientèle, par ses pairs etc. »	prendrait pas en considération cet aspect de développement durable, d'écologie pour l'avenir de la planète et bien déjà, il n'a rien compris et deuxièmement et ben il ne va pas durer longtemps sur le marché du travail, je pense. »		écologique, on ne pourra pas y arriver du moins, moi, je ne pense pas que je le verrai, mais d'avoir cette démarche éco-citoyenne, en contrepartie, cette écologie, important. »
5 - Mme. X, ancienne directrice de	« On ne peut pas s'offrir du label rouge, du bio, du bleu blanc cœur avec				« il faut vraiment prendre en compte les conditions de travailler et de mise	

RSE, Toulouse, extrait d'entretien n° 5 du 19/02/2021	des crédits alimentaires trop faibles c'est clair »				en œuvre par le personnel » « Il faut que les gens par eux-mêmes se sentent embarqués dans le projet sinon ben même avec la meilleure formation du monde on n'arrivera pas au résultat que on veut. »	
6 - M. X, Responsable de cuisine centrale, Mouguerre, extrait d'entretien n°6 du 24/02/2021	« Entre le respect des budgets, il est sûr que l'approvisionnement en BIO, en local, en produits frais et de qualité, représente quand même un coût voilà. »	« La gestion du temps qui n'est, des fois, pas évidente avec des choses qu'on veut faire et qu'on ne peut pas vraiment ou qu'on doit organiser autrement pour se permettre qu'elle soit faite. »	« L'intérêt est également que les enfants connaissent la qualité du repas qu'ils mangent, la provenance des produits, d'où ça vient et que ce soit remonté aux familles pour que tout ça fasse boule de neige et qu'on cesse cet abatage, le n'importe quoi qui a été fait depuis des années précédentes. » « Nous on touche les jeunes enfants, de la	« Bien évidemment, bien sûr. On y est tous concernés maintenant. De toute façon il faut bien se mettre en tête qu'on a plus le choix. »		« C'est peut-être compliqué de faire découvrir aux enfants des repas, des mets, des matières premières d'autres régions. » « On doit le mettre en place, justement avec un côté éducatif avec les enfants, du recyclage et du compostage. » « On réfléchit déjà à utiliser le compostage pourquoi pas se faire une bonne, on a un gros projet de

			maternelle au primaire donc il y a une question d'éducation, de message à passer. » « C'est un travail qu'on engage également, avec les équipes d'animation. [...]de partager et de faire connaitre aux enfants ce qui a été mangé, comment ça a été fait. « Il y a aussi des activités, où quand ils font des sorties, des fois, le mercredi avec le centre de loisirs, ça peut arriver qu'ils aillent visiter une ferme d'un de nos producteurs de fromage par exemple. »			nouveau quartier à X avec une nouvelle structure scolaire et logiquement une cuisine centrale donc on est déjà en réflexion pour faire un pôle recyclage. »
7 - M. X, propriétaire d'un restaurant à thème, Biarritz,	Ça marche bien et je suis content, le coût, il est assez négligeable par rapport (à des	« Au début je voulais faire énormément de choses dans le restaurant et en fait, a	« Développement durable, restauration ouais c'est une autre manière de consommer	« Le tri ! beh c'est important je pense ! » « C'est important on va dire l'environnement		« On devrait tous respecter pour, pour aller tous dans le même sens et faire quelque chose de mieux. »

extrait d'entretien n°7 du 16/12/2020	produits non locaux) » « Pareil on peut réduire des coûts de matières premières, en achetant des viandes d'origine un peu plus lointaine, mais, la différence de prix est assez négligeable, du cou je suis parti sur une viande locale. »	force, à terme je n'ai pas forcément eu le temps et il y a 10 millions de choses que je sais que je pourrais améliorer. » « C'est le temps qui nous manque » « Le frein ça va être le temps, [...] c'est le temps qui souvent nous manque. [...] Par exemple, si on fait un tri vraiment très sélectif, il va falloir prendre les poubelles, les emmener, donc ça nous prendra plus de temps »	» « Sur certains événements avec le food-truck, des fois on nous demande justement d'avoir des choses biodégradables, de faire attention à notre impact. » « Je pense juste que les clients ils sont contents d'avoir [...]des produits biodégradables. » « Le fait d'aller chercher du local, ça les clients ils sont contents et ils voient que l'on travaille le local. [...] Faire plaisir aux clients. »	c'est important il faut le respecter » « Je pense que c'est un choix propre à chaque restaurateur de savoir s'il veut faire du développement durable » « J'ai toujours eu une appétence pour l'écologie et tout »		« Je me dis que, ouais non, c'est important et qu'il faut faire bouger les choses et rapidement pour laisser quelque chose plus sain »
8 - M. X, chef cuisinier et propriétaire d'un restaurant gastronomique à Montrabé, extrait		« C'est du temps aussi. » « C'est du temps de tout faire » « Mais c'est du temps »	« Bah c'est possible que les gens ce sera encore plus un restaurant étoilé avec une étoile verte. » « Bon ça peut être de la	« Ce ne serait peut-être pas venu aussi rapidement de tu vois » « le tri sélectif en cuisine pour moi c'est un minimum »	« Ce qui a été difficile bah c'était la première année » « donc maintenant tous les gens qui viennent	

d'entretien n° 8 du 05/02/2021			pignole mais bon c'est du marketing quoi. »	« tu peux mais bon je n'ai pas envie »	bah c'est comme ça quoi. »	
9 - M. X, Directeur d'un restaurant franchisé en restauration rapide, Bayonne, extrait d'entretien n°9 du 17/12/2020			« Le retrait des pailles a été hyper compliqué en rapport avec les clients qui eux absolument veulent des pailles. Ça a été vraiment très très dur. » « Le problème c'est vraiment les clients qui ont du mal à changer plutôt les habitudes, et qui n'aiment pas trop que l'on touche aux habitudes. » « c'est une nécessité pour l'enseigne x France par exemple, de se mettre sur le créneau environnement par ce que euh, déjà que l'on est plutôt critiqué, si on ne le faisait pas. » « Les gens pensent	« Tout notre plastique disparait donc c'est quelque chose qui est très bien. » « Beh ça me choque un peu l'état. Je ne sais pas si les poubelles font partie » (lors du visionnage de la photo n°1, p.4, l.9) « Les avantages pour l'entreprise c'est quand même de se donner, ne pas avoir une mauvaise image, puisque c'est quand même essentiel de ne pas avoir une mauvaise image et les côtés positifs c'est que l'on n'a pas l'impression d'être des méchants quoi. » « L'enseigne a tendance	« Tu as la sensibilisation du personnel parce que l'on travaille beaucoup en équipe nous. » « Les employés ils trouvaient, c'est vrai que, les premières il y a eu plusieurs versions parce que forcément il fallait trouver quelque chose, les premiers couvercles n'étaient pas très malléables, donc c'est vrai que pour les personnes en poste, c'était un petit peu plus compliqué, mais personne n'a été réfractaire, tout le monde trouvait l'idée, tout le monde trouvait l'idée très bien. » « Quand tu fais partie	« Enseigne X n'a jamais été réfractaire et même un peu innovant là-dessus donc euh, ça se passe plutôt bien. » « Faire plus, on peut toujours faire plus, mais déjà je pense que si la restauration en général avait autant, euh beh de choses, d'axes de travail ou de règles imposées ou de règles suivies même, euh je pense que on diminuerait quand même les déchets, (silence) euh, grandement les déchets. » « Mais tu regardes ce que l'on pollue maintenant et avec ce que l'on polluait il y a 10 ans, ça n'a rien à voir ! Donc euh, j'espère que dans 10 ans on pourra

			qu'enseigne x le fait pour se donner une bonne image. » « Mais il y a quand même une bonne proportion qui est un petit peu réfractaire et puis tu as quand des gens qui sont très contents : oui c'est très bien, c'est très bien on est très heureux que vous le fassiez. Heureusement il y en a quand même quelques un parce que sinon » « L'enseigne a tendance à devancer les demandes du gouvernement et applique avec rigueur les lois non devancées. Le coût n'est pas une limite à la mise en place de nouvelles mesures. Les clients de l'enseigne	à devancer les demandes du gouvernement et applique avec rigueur les lois non devancées. Le coût n'est pas une limite à la mise en place de nouvelles mesures. Les clients de l'enseignes sont peu réceptifs aux mesures prises et n'apprécie pas le changement d'habitude que cela entraine. L'individu apprécie les nouvelles mesures mises en place par son enseigne mais assume que ces mesures sont aussi créées pour montrer une image positive de la marque »	d'un groupe, tu ne peux pas changer énormément les choses, c'est quand même plutôt restreint. »	faire le même bilan, on pourra faire le même bilan. Ce serait chouette que toutes les boites, euh, aient cette même, cette même vision ! »

			sont peu réceptifs aux mesures prises et n'apprécient pas le changement d'habitude que cela entraîne. »			
10 - M. X, propriétaire d'un restaurant bistronomique, Bayonne, extrait d'entretien n°10 du 21/12/2020	« Ça multiplie les factures, ça multiplie les frais de comptabilité, ça multiplie les emmerdes mais en attendant le résultat n'est pas le même. » « Mais bon, après c'est la différence entre payer un peu plus cher un produit un peu plus noble de la ferme du village, ou alors faire venir des produits de Roumanie et dans ce cas-là c'est moins cher mais c'est moins bon. »		« Je pense que les mentalités ont changées, je pense que le « manger bien » est devenu un peu plus dans les mœurs. Je pense que les gens sont sensibles maintenant aux circuits courts, aux éleveurs, aux produits frais et de saison. »	« Donc c'est bien, on y vient de plus en plus à la transition écologique. Il ne faut pas que ça devienne de la connerie, mais il faut que chacun se responsabilise et ça on le fait quand même. » « Le développement durable je veux bien, c'est tout à fait dans les nouvelles tendances, l'écologie et le développement durable. Si déjà toutes les entreprises faisaient comme nous, déjà ce serait pas mal. Parce que nous, à part les poubelles, on n'a pas de		

				pollution. Mais les poubelles, si on tri et qu'on fait les choses correctement, on n'est pas censé polluer. » « On n'a pas attendu que l'écologie nous demande de faire des efforts, nous on a toujours fonctionné comme ça. » « Moi, ce n'est pas un axe prédominant. Je ne suis pas au fin fond de la montagne, avec des animaux et un potager. »		
11 - M. et Mme. X, propriétaires d'un restaurant traditionnel, Montréal-du-Gers, extrait	« Mais ça reste un enjeu économique quoi qu'il en soit, le financier prime sur tout ça. » « Pour faire un menu à 13 €, tous les restaurants ne peuvent pas se permettre d'acheter des produits	« C'est aussi une question de temps. »	« s'il y a des clients qui demandent avec quoi ç'a été fait et si ça leur a plu, que ce soit sur du vin, des condiments, sur de la viande, des fruits ; ça fait marcher un commerce local » « Puis on échange plus	« Moi je ne dirais pas que ce sont des freins, ça vient des personnes, de l'éducation » « Il a ce côté responsable sur l'emballage, responsable sur le produit et puis même sur	« Mais quand on a du personnel, le personnel ne va pas forcément respecter le tri, en se disant « ce n'est pas grave, de toute façon c'est mélangé à la fin. »	

d'entretien n°11 du 18/01/2021	frais, des légumes chez le maraicher du coin parce que ça coute beaucoup plus cher que dans les grandes surfaces spécialisées. »		facilement avec les clients, quand on parle par exemple des lentilles bio de Lavardens, même les gens du coin ne savaient pas qu'il y en avait à Lavardens. Je ne sais pas s'il y a un côté instructif, mais ça permet aussi de connaitre sa région et puis de la faire partager. » « C'est important pour les gens de savoir ce qu'ils mangent, d'où ça vient et certains demandent pourquoi on fait le choix de travailler avec ces producteurs. »	l'écologie avec le coût de l'énergie à la maison. Donc c'est un tout, et ça reste une démarche écologique qui s'applique pour nous et aussi pour le client. » « Il y a cet aspect d'économie, d'écologie, mais ça reste une démarche personnelle. » « Mais on en tient compte, oui forcément et c'est très présent dans ce que l'on fait. » Ça reste un choix personnel » « Nous on a fait attention justement sur le jetable pour les plats à emporter, on a pris un maximum d'emballages recyclables. Ce n'est pas toujours évident. » « C'est un choix personnel, mais qui a un		

				impact sur notre profession parce qu'on n'en vend pas. C'est un choix qu'on fait en tant que citoyen, pour nous ça a de l'importance. »		
12 - Mme. X, propriétaire et cuisinière d'un restaurant responsable à Montrabé, extrait d'entretien n° 12 du 24/02/2021	« On voit qu'énormément en fait y en un engouement des fournisseurs, eux-mêmes perso qui proposent une gamme, tout le monde ne peut pas avoir accès à cette gamme, c'est vrai que, y a un petit coût supplémentaire sur certains produits » «la matière première déjà à la base est plus chère » « les petites entreprises euuuh qui n'ont pas un gros budget je ne suis pas sûre qu'elles		« On a touché une clientèle concernée en fait » « c'est plus des gens qui adhèrent déjà qui viennent manger chez nous » « ils commencent à être beaucoup plus concernés et euh beaucoup plus intéressés à consommer local »	« Franchement c'est personnel ouais » « c'est une envie personnelle de travailler comme ça » « c'est d'après une envie personnelle. »	« Le projet les a intéressés de suite donc euh ouais non c'est vrai que c'était assez facile. » « certains de nos employés, déjà chez eux, avaient déjà cette démarche-là » « ils se sentent concernés ouais. »	« Au niveau de l'énergie, parce que c'est compliqué avec les gros matériels qu'on a en cuisine » « si y avait un effort de la mairie ce serait top ouais ! Franchement, pour qu'on puisse trier les déchets, déjà rien que ça ! »

	puissent le faire » « je pense que certaines petites entreprises ne peuvent pas y avoir accès ouais. C'est plus difficile. »					

Synthèse par individu :

1 - Mme. X, ancienne responsable de restauration d'EHPAD privée à but non lucratif, Issoire, entretien n°1 du 21/12/2020 : Globalement, le facteur légal mis en place est correct, seulement, son impact n'est pas assez pris en compte. Au niveau de la gestion des déchets, le professionnel explique le besoin de prendre en compte le système dans sa globalité. A contrario, dans cette EHPAD, le patient à une grande importance. Les professionnels essaient de créer un moment de plaisir et de convivialité, l'écoute des résidents a par ailleurs permis la réduction du gaspillage en diminuant les portions proposées mais aussi grâce au service sur plaques chauffantes. Pour l'entreprise, il est important de s'approvisionner en produits locaux et de saisons qui permettent une bonne qualité et une réduction de l'emprunte carbone de l'EHPAD. Enfin, la structure privée permet aux responsables de pouvoir s'approvisionner chez des producteurs locaux, permettant alors de réduite les coûts.

2 - Mme. X, responsable restauration d'un hôpital/EHPAD, Magnac-Laval, entretien n°2 du 09/03/21 : La professionnelle est en attente de changements au niveau des lois, elle semble par ailleurs sensible face la mise en place de mesures protectrices de l'environnement. En effet, elle parle du tri des déchets, et d'une envie de diminuer le gaspillage. D'ailleurs, elle est déjà engagée dans ces démarches et admet que certaines actions permettent de réinvestir de l'argent ailleurs, notamment grâce au système des barquettes.

3 - M. X, directeur d'agence, Bordeaux, entretien n° 3 du 08/01/2021 : Le professionnel doit faire face à des lois pas assez explicites, il note surtout un manque de précisions sur l'origine des produits biologiques à acheter par les professionnels, de même ces lois ne sont pas en faveur de la consommation de produits locaux. Pour le restaurateur, tout repose sur son client : le consommateur, c'est pour cela qu'il met en place des actions comme une charte « anti cruauté animale » (pas d'utilisation d'espèces en reproduction limitée ou en voie de disparation), le professionnel décide aussi d'acheter un maximum de produits frais pour répondre au besoin du consommateur de manger dans son bassin local.

4 - M. X, Directeur d'une cuisine centrale, Agglo Muretain, entretien n°4 du 28/01/2021 : La mise en place de la loi EGALIM engendre des coûts importants au niveau du matériel mais aussi des matières premières malgré le fait que, finalement, elle permette aux consommateurs de découvrir de nouveaux aliments de bonne qualité tels que des produits BIO, locaux, voire labellisés : permettant d'assurer une bonne qualité. Ces produits génèrent beaucoup de déchets qui sont récupérés et triés par des filières adaptées. Le conditionnement des aliments peut encore évoluer et générer moins de déchets.

5 - Mme. X, ancienne directrice de RSE, Toulouse, entretien n° 5 du 19/02/2021 : La mise en place de réglementations permet d'assurer un certain avancement dans le processus de protection de l'environnement dans tous les secteurs, seulement, certaines lois manquent de contrôle et ne sont alors pas assez respectées. Pour le professionnel, investir dans du matériel de qualité car, malgré son coût important, les retombées sont bénéfiques sur le long terme au niveau écologique mais aussi économique. Au niveau de l'achat des matières premières, acheter local, de saison et BIO permet un certain équilibre alimentaire, néanmoins pour s'approvisionner en produits labélisés il faut y mettre le prix. Déjà bien inscrit dans des démarches protectrices de l'environnement, le restaurateur a mis en place des campagnes de

communication de la fourche à la fourchette, fait des conférences, jeux, ateliers dans les écoles avec des producteurs pour sensibiliser les petits et les plus grands. Néanmoins d'après lui, les consommateurs ne trient pas pour aller plus vite, ne valorisent pas assez les bio déchets par manque d'informations concrètes sur la bonne manière de faire. Pour lui il y a également trop de gâchis alimentaire et trop de gaz à effet de serre produit pour des denrées qui au final ne seront pas consommées.

6 - M. X, Responsable de cuisine centrale, Mouguerre, entretien n°6 du 24/02/2021 : La restauration collective évolue notamment grâce à la loi EGALIM, celle-ci engendre des coûts importants sur le matériel, au niveau du personnel qui est qualifié mais aussi sur les matières premières de qualité et de saison provenant des producteurs locaux. Les délais imposés pour la mise en place des mesures écologiques sont courts. Or, la mise en œuvre de ces mesures prennent du temps, l'organisation doit alors être modifiée. Les enfants sont sensibilisés, par le biais des animateurs, à l'écologie. Ils découvrent les produits de qualité et vont visiter les fermes des producteurs de la région. Il est toutefois difficile de leur faire découvrir des aliments d'autres régions. Les emballages sont changés en verre et en carton recyclé et recyclable. Certains sont aussi rachetés par des filières pour être transformés en carburant. Les déchets alimentaires sont diminués par le dosage des quantité servies et d'autres sont mis au compost et utilisés par la commune.

7 - M. X, propriétaire d'un restaurant à thème, Biarritz, entretien n°7 du 16/12/2020 : Le facteur légal est bien perçu par le restaurateur, il apprécie que des mesures soient mises en place. Il est prêt à mettre en place des mesures protectrices de l'environnement quelque en soit le coût. Le restaurateur apprécierait de mettre en place plus de mesures protectrices de l'environnement mais il manque de temps. D'ailleurs ces clients sont en demande et apprécient fortement les efforts effectués. Le restaurateur est particulièrement attaché à la préservation de l'environnement. Il apprécie les mesures mises en place par la collectivité locale pour le ramassage des déchets mais pense que cela peut être amélioré. Les viandes servies au restaurant sont achetées en circuit court et proviennent de la région. Il espère que les mentalités changent et que le monde de demain soit plus sain.

8 - M. X, chef cuisinier et propriétaire d'un restaurant gastronomique à Montrabé, entretien n° 8 du 05/02/2021 : Le restaurateur a mis en place certaines pratiques protectrices de l'environnement comme le tri des déchets, le recyclage des huiles usagées ou la consommation de produits locaux. Certaines de ces mesures ont été mises en place suite à des contraintes, ce qui a un coût non négligeable pour le restaurant. Le professionnel ne se dit pas très engagé dans les mesures environnementales car elles restent coûteuses pour lui et il manque de temps pour pouvoir les développer. Néanmoins, à son avis, certains gestes comme le tri des déchets et les circuits-courts restent indispensables. Il sait qu'il pourrait développer plus de points dans son entreprise mais n'en témoigne pas l'envie immédiatement. Les consommateurs et son personnel ne semblent pas avoir une incidence sur sa prise de décisions.

9 - M. X, Directeur d'un restaurant franchisé en restauration rapide, Bayonne, entretien n°9 du 17/12/2020 : L'enseigne a tendance à devancer les demandes du gouvernement et applique avec rigueur les lois en vigueur. Le coût n'est pas une limite à la mise en place de nouvelles mesures. Les clients de l'enseigne sont peu réceptifs aux mesures prises et n'apprécient pas le changement d'habitude que cela entraine.

L'individu apprécie les nouvelles mesures mises en place par son enseigne mais assume que ces mesures sont aussi créées pour montrer une image positive de la marque. La sensibilité du personnel est très importante dans cette enseigne car une adhésion complète des nouvelles mesures est nécessaire pour que ces dernières soient respectées nationalement voire mondialement, les mesures environnementales sont bien acceptées. L'enseigne souhaite réduire ses déchets plastiques à zéro et réduire progressivement les emballages cartons. Les déchets chimiques, les huiles et autres produits spécifiques sont collectés pour être traités. L'enseigne a également lancé un plan d'allumage pour ne pas créer des pics de consommation. Le directeur de l'établissement apprécierait retrouver des produits locaux dans son restaurant mais reconnait que cela n'est pas vraiment réalisable pour son enseigne. L'enseigne est sensible à l'évolution des mesures environnementales. Le restaurateur espère que ces confrères vont faire la même chose que lui et espère que la pollution diminuera dans le futur.

10 - M. X, propriétaire d'un restaurant bistronomique, Bayonne, entretien n°10 du 21/12/2020 : L'individu interrogé a mis en place des mesures écologiques dans son restaurant, comme le tri des déchets, l'économie de l'eau et l'approvisionnement auprès de producteurs locaux. Ces démarches sont mises en place dans un aspect financier. Selon lui, les démarches écologiques relèvent de la logique, pour limiter les coûts inutiles. L'approvisionnement auprès de producteurs locaux permet de rendre les plats et les produits plus qualitatifs auprès des clients, car il y a une réelle demande autour de cet aspect. Mais l'individu souligne que le fait de s'approvisionner auprès de producteurs locaux est plus compliqué et plus couteux. L'aspect légal est peu contraignant pour lui. L'écologie n'est pas sa priorité, pour lui l'aspect économique est plus important, et les démarches de réduction des coûts entrainent des démarches écologiques.

11 - M. et Mme. X, propriétaires d'un restaurant traditionnel, Montréal-du-Gers, entretien n°11 du 18/01/2021 : Les individus interrogés apportent une réelle importance à l'écologie. Pour eux, la mise en place de mesures écologiques dépend de la sensibilité de chacun. Ils sont très sensibles à l'écologie et mettent en place des mesures pour préserver l'environnement. Ils font le choix de travailler avec des producteurs locaux, ce qui leur permet de valoriser le terroir et leur cuisine auprès des clients. Selon eux, les clients sont très sensibles aux produits qu'ils consomment et apprécient de consommer des produits locaux. S'approvisionner auprès de producteurs locaux permet d'avoir un échange avec les clients mais aussi les producteurs directement sur les produits et les manières de les cultiver. Dans leur restaurant, ils ont mis en place des systèmes de récupération des eaux de pluies et de compost. Ils ont également réalisé une réelle démarche de réflexion autour des choix des emballages et des impacts qu'ils ont sur l'environnement. L'aspect financier reste quand même important et freine parfois la mise en place de démarches trop couteuses. Le facteur légal n'influence pas leurs choix. Pour eux, le respect de l'environnement dépend réellement de chaque individu et de sa sensibilité à l'écologie. Selon eux, les restaurateurs jouent un rôle de prévention auprès des consommateurs sur le gaspillage.

12 - Mme. X, propriétaire et cuisinière d'un restaurant responsable à Montrabé, entretien n° 12 du 24/02/2021 : La restauratrice se dit très engagée dans la protection de l’environnement au niveau personnel, seulement, elle rencontre des difficultés à mettre certaines mesures protectrices de l’environnement en place dans son

restaurant notamment car les communes ne distribuent pas de poubelles de tri pour les restaurants, mais aussi parce que le matériel de cuisine est très énergivore. Néanmoins, elle essaye de mettre certaines mesures en place afin de diminuer au plus son emprunte carbone. Le restaurant ne se fournit que de produits locaux et souvent biologiques et communique beaucoup sur cet aspect, touchant une clientèle adepte au concept. La professionnelle montre son enthousiasme face à son envie d'évolution si elle en trouve les moyens techniques et financier.

Synthèse par thème : restauration collective :

Thème 1 : En restauration collective, le ramassage des déchets est géré par les communes, seulement, c'est la responsabilité du restaurateur de trier correctement ses déchets, ce qui n'est pas encore le cas dans toutes les entreprises. Le tri des déchets organiques est important et il existe des filières de récupération comme pour l'huile usagée qui est récupérée pour en faire du carburant pour l'agriculture. Certains restaurants ne trient pas, ne valorisent pas leur bio déchets, cela s'explique surtout par un manque d'informations sur la bonne manière de recycler. On constate également que les barquettes en plastique sont de plus en plus remplacées par des contenant en verre, en cartons, en carton recyclé notamment car le plastique recyclable est interdit. Le tri des déchets n'est pas forcément fait par manque de temps mais pour une question de coût.

Thème 2 : Les restaurants de collectivité travaillent de plus en plus avec des producteurs locaux, le fait d'utiliser des produits de saisons, locaux, respectueux de l'espèce animale et BIO permet une certaine qualité meilleure pour la santé, l'équilibre alimentaire et diminue l'empreinte carbone. Le fait d'utiliser un maximum les produits de saisons permet un approvisionnement local. Manger local et de saison sont des facteurs que les consommateurs comprennent et recherchent. Malgré tout il existe des freins à ce mode de production de repas. En effet il est difficile de trouver des produits qui répondent aux exigences gouvernementales et il faut s'y prendre à l'avance pour passer commande pour être sûr que les producteurs puissent honorer la commande dans les temps voulus.

Thème 3 : En restauration collective, le gaspillage alimentaire est assez important et a des répercussions importantes sur l'environnement. Pour tenter de limiter ce gaspillage, les entreprises mettent en place des stratégies, qui passent essentiellement par la prévention et la sensibilisation des consommateurs. Il est aussi important d'être à l'écoute des consommateurs, pour mieux déterminer leurs besoins et ainsi adapter les quantités. Pour éviter le gaspillage, certains restaurateurs décident de conserver les aliments et de les repasser lors des prochains services.

Thème 4 : En restauration collective, il existe d'autres mesures que la gestion des déchets et s'approvisionner en circuit court qui rentrent également dans une démarche écologique comme "conférence, jeux atelier dans les écoles avec des producteurs, des campagnes de communication, limiter l'utilisation de produits chimiques, faire des cuissons lentes la nuit". Toutes ces mesures sont assez simples à mettre en place et pas trop contraignantes.

Thème 5 : En restauration collective, la réglementation envers l'écologie a beaucoup évolué et mène les professionnels vers le bon chemin mais on peut remarquer des

réticences ou des incohérences sur certaines choses : les réglementations ne sont pas assez contrôlées, la loi EGALIM met en avant certains produits, parfois au détriment de son origine et d'autres sont laissés de côté, de prendre en compte l'impact global des actions mises en place. Finalement, une évolution réglementaire de l'écologie s'est encrée.

Thème 6 : En restauration collective, les professionnels remarquent un coût d'investissement important pour le matériel mais la plupart affirment tout de même que ces investissements sont nécessaires pour faire évoluer la mise en avant de la protection de l'environnement ou encore que ce sont des investissements à long termes qui peuvent devenir rentables.

Thème 7 : En restauration collective, les professionnels sont mitigés. Certains pensent que les coûts supérieurs sont nécessaires pour la qualité et pour la protection de l'environnement, seulement, une partie d'entre eux soulignent tout de même le fait que certaines entreprises avec un faible budget auront du mal à pouvoir s'approvisionner en local, voire à acheter des produits d'origine biologique ou labellisés.

Thème 8 : Les restaurateurs de collectivité expriment un manque de temps pour la mise en œuvre des mesures protectrices de l'environnement. Pour appliquer ces nouvelles mesures ils doivent modifier leurs habitudes de production et d'achat, ces modifications sont longues à mettre en place et les budgets ne leur sont pas accordés rapidement.

Thème 9 : Les consommateurs en restauration collective sont sensibles à la qualité de produits et au "consommer local". Les consommateurs souhaitent une alimentation de qualité, en consommant des produits frais et de saison. La mise en place des mesures écologiques dans la restauration collective permet aussi aux consommateurs de découvrir de nouveaux produits et d'ensuite reproduire ce mode de consommation. Il y a une dimension éducative et de découverte.

Thème 10 : La sensibilité personnelle du restaurateur diffère selon les interrogés. Deux d'entre eux s'accordent à dire que la prise en compte du développement durable est indispensable pour eux et qu'ils se sentent concernés par ces démarches alors que l'individu n°1 lui, pense que la motivation ne vient pas d'une personne mais plutôt de la visibilité que l'on veut donner à son entreprise.

Thème 11 : Il ressort des entretiens que les restaurateurs doivent prendre en compte la sensibilité du personnel s'ils veulent faire appliquer des nouvelles mesures à leurs cuisiniers. En effet il est indispensable que les employés se sentent intégrés dans un projet et que leurs demandes soient entendues (condition de travail, mise en œuvre, ...)

Thème 12 : Les gérants des cuisines collectives aimeraient que les conditions de travail de leurs équipes soient améliorées. Ils souhaiteraient, encore, une évolution de la gestion des déchets et des emballages, avec un côté éducatif, notamment pour l'utilisation de leur compost mais aussi pour la valorisation de leurs emballages. Afin d'arriver à une démarche éco-citoyenne, il semblerait judicieux de pouvoir s'approvisionner en produits de bonne qualité issus d'autres régions de France, afin que les enfants découvrent de nouveaux goûts.

Synthèse par thème : restauration commerciale :

Thème 1 : La gestion des déchets en restauration commerciale n'est pas obligatoire, notamment au niveau du tri des déchets. Certains restaurateurs doivent faire appel à des sociétés privées pour pouvoir mettre en place un tri des déchets, leur commune ne mettant pas à disposition le matériel et le service nécessaire, engendrant alors des coûts supplémentaires. La plupart des restaurateurs trient leurs huiles de cuissons usagées en sous-traitance avec des entreprises spécifiques. Grâce à l'interdiction de l'utilisation et de la vente de plastique non recyclable, les restaurateurs utilisent de nouveaux matériaux comme le carton, meilleurs pour l'environnement, seulement, l'impact est faible si les restaurateurs ne prennent pas l'habitude de trier.

Thèmes 2 : On retrouve deux types de restaurateur au niveau de l'achat des matières premières : celui qui achète local et de saison pour avoir des produits de qualité, avec du goût et sans emballage inutiles permettant d 'échanger avec les producteurs, s'assurant des méthodes de production et ainsi pouvoir les mettre en valeur dans l'assiette. Ou, celui qui achète chez des grossistes par facilité puisque le restaurateur n'a pas à chercher ses producteurs, pour réduire ses coûts.

Thème 3 : En restauration commerciale, les restaurants qui travaillent avec des produits frais tentent de limiter un maximum le gaspillage. Pour éviter de gaspiller, il est important de calculer les quantités d'aliments dans les assiettes et de faire des proportions adaptées. Un aspect prévention est aussi présent, les restaurateurs tentent de responsabiliser et d'avertir les clients sur les quantités qu'ils commandent, pour éviter que les clients ne consomment pas tout ce qu'ils ont commandé.

Thème 4 : En restauration commerciale, le restaurateur cherche à économiser de l'argent sur ses factures, pour cela il met en place dans son établissement des mesures écologiques comme "la récupération et le recyclage de l'eau de pluie, un plan d'allumage, un compost" ce sont des choses simples que l'on fait déjà à domicile. Et qui sont bonnes pour la planète et le budget.

Thème 5 : La restauration commerciale prend en considération l'écologie. Les enseignes devancent parfois les lois et n'ont généralement pas de mal à les appliquer. Pourtant certaines, des mesures simples ne sont pas mises à disposition et sont laissées de côté.

Thème 6 : En restauration commerciale, les professionnels font part des coûts des investissements, alors que certains pensent que les coûts peuvent être bénéfiques sur le long terme, pour d'autres ces investissements sont un frein : ils ne peuvent pas se permettre de mettre en place certains matériels moins énergivores.

Thème 7 : Dans le cadre de la restauration commerciale, les professionnels remarquent des prix plus élevés en s'approvisionnant localement et non pas chez des grossistes come Métro. Alors que pour certains, ces prix sont assez négligeables et font partis de leur budget, ils admettent toutefois le fait que pour de petites entreprises à faible budget, il peut être difficile voire impossible de mettre en place des produits BIO ou labellisés.

Thème 8 : Les restaurateurs font part d'une quantité importante de modification à apporter pour que leurs restaurants soient aux normes environnementales. Ils

expriment aussi la perte de temps en effectuant le tri sélectif, notamment au moment de sortir les poubelles.

Thème 9 : En restauration commerciale, la demande des consommateurs vis-à-vis du respect de l'environnement est croissante. Les consommateurs sont de plus en plus sensibles à l'écologie et au respect de l'environnement. La consommation de produits locaux, frais et de saison, est un axe majeur qui devient important pour les consommateurs. Les consommateurs sont également sensibles aux emballages et aux déchets. Cependant, certains d'entre eux se montrent réfractaires aux mesures écologiques, et ne souhaitent pas que leurs habitudes de consommation changent et perçoivent ces démarches comme des stratégies marketing.

Thème 10 : Les restaurateurs sont globalement très sensibles au développement durable, les 2/3 des interrogés y apportent beaucoup d'importance. La mise en place du développement durable est avant tout un choix personnel, la sensibilité du restaurateur est donc importante, cette sensibilisation provient souvent de l'éducation. Malgré une bonne volonté globale des restaurateurs, cela n'est pas toujours facile à mettre en place. Il faut également noter que tout le monde est concerné par ces mesures et qu'elles ne concernent pas que les restaurants. Apparait la volonté des restaurateurs d'améliorer leur image ainsi qu'une déculpabilisation du restaurateur grâce à l'application de mesures environnementales. La majorité des restaurateurs, 5/6, sont très favorables à la mise en place de nouvelles mesures, l'individu n°11 quant à lui émet une réticence.

Thème 11 : La sensibilité personnelle des employés varie en fonction des établissements et influence donc la mise en place de certaines pratiques. Des difficultés d'acceptation sont observées dans les entretiens 8 et 10 alors que l'acceptation est bonne dans les entretiens 9 et 12. La sensibilité des employés n'est pas toujours prise en compte, comme on peut le voir dans les entretiens 8 et 9. Certaines entreprises tentent de sensibiliser leur personnel afin de leur inculquer de nouvelles valeurs.

Thème 12 : La mise en place d’actions correctives entre les restaurateurs, par le biais de lois ou de règles, permet que tous évoluent rapidement dans la même direction, afin de préserver la planète pour les générations futures. Ils souhaitent l’aide de la mairie pour la gestion des conteneurs et des points de tri.

Annexe F - Entretien n°1

Entretien n°1 - Restauration collective

Ancienne responsable restauration d'une EHPAD privée

à but non lucratif de 70 lits

S : Sujet interrogé

I : Interrogateur

I : Est-ce que vous pourriez faire un portrait du monde de la restauration, de votre point de vue ?

S : Alors, la restauration en milieu hospitalier sur une EHPAD privée à but non lucratif en fait, elle doit se concentrer sur le résident. C'est à dire que pour une EHPAD, c'est la continuité du domicile donc on doit leur apporter ce qu'ils avaient au niveau du domicile c'est à dire suivre les saisons, avoir une cuisine qui s'adapte aux résidents. Par exemple, s'ils sont trop forts il faut suivre un plan alimentaire pour avoir quelque chose d'équilibré. Le mieux c'est aussi de travailler avec des acteurs locaux et des produits de bonnes qualités. Et la restauration doit apporter aux résidents ce moment de convivialité et de plaisir. Et s'adapter aussi à tout ce qui est allergies et finalement à tout ce qui arrive quand on a un certain âge. Donc voilà pour moi un petit peu ce que représente la restauration en milieu médicalisé.

I : D'accord, c'est très intéressant. Ensuite, j'aurais voulu savoir, même si vous n'êtes plus dans la restauration, est ce que vous avez un avis sur les changements par rapport au Covid ?

S : Alors après au niveau du Covid, la problématique c'est tout ce qui va être livraison et ces choses-là. Vous avez des fournisseurs qui ont eu du mal à livrer pendant la crise donc il faut se réadapter en fonction de ce qu'on a. Après vu que c'est un moment de plaisir la restauration il faut vraiment que ce soit plus un moment de plaisir pendant cette période-là que ce soit pour le personnel et les résidents. Parce que vous avez le fait que les résidents ne reçoivent plus de visite donc les moments de bonheur doivent être plus intenses pour faire oublier un petit peu qu'il n'y ait pas de visiteur et qu'il y ait tout ce qu'il se passe. Il faut aussi faire plaisir au personnel qui va manger au self. C'est important qu'eux aussi se sentent soutenus par l'alimentation. En fait dans la restauration il y a que là-dessus que vous pouvez jouer, c'est-à-dire qu'il faut changer un peu les idées de tout le monde parce que quelque part vous êtes là aussi pour ça. Ça fait oublier mes soins, la douleur...

I : C'est donner du plaisir aux patients et ne pas l'oublier en cette période qui est assez compliquée.

S : C'est ça.

I : Si je vous dis le mot environnement, vous pensez à quoi la tout de suite ?
S : Bah environnement ça peut être plusieurs choses. Ça peut être tout ce qui est basé sur l'écologie donc le travail sur le circuit court, sur les produits de saison. Mais ça peut

être aussi l'environnement, c'est-à-dire le cadre de vie. En fait l'environnement c'est plusieurs choses, ça comprend aussi bien la façon dont vous traitez les gens qui travaillent pour vous. Plus vous êtes proches de vos agents, plus ils seront meilleurs au travail, plus ils vont être bien traités les résidents finalement. Et dans l'idée l'environnement c'est aussi bien l'écologie que tout ce qui est ressources humaines aussi. Pour moi, l'environnement c'est tout ça, ça globalise un petit peu tout ce qui va faire que vous vivez mieux. Vous vivez mieux si vous ne polluez pas la planète et vous vivez mieux si vous êtes bien au travail.

I : Oui, donc l'environnement c'est en fait un peu, pour vous, mieux vivre sous plein d'aspects du coup.

S : C'est ça. C'est vraiment le mieux vivre et travailler sur tous les points qui font que vous faites quelque chose. Si vous travaillez en circuit court, ça veut dire que vous prenez des gens qui travaillent en local, qui font de la qualité. Ça veut aussi dire que vous aurez un retour de leur part parce qu'à un moment donné ils vont parler de votre EHPAD. Les résidents auront moins de difficultés à venir dans un EHPAD qui va aussi travailler avec des producteurs locaux qu'ils connaissent et en plus vous avez de la qualité. Et quelque part la qualité c'est aussi la santé, donc c'est important de travailler avec ces choses-là et de voir l'impact que vous avez aussi. Au niveau bio nettoyage, vous avez tout un tas de nouvelles solutions qui polluent beaucoup moins, comme le lavage à l'eau, comme tout ce qui est nettoyage à la vapeur. Vous avez tout un tas de choses qui limitent un petit peu les produits d'hygiène pour nettoyer et désinfecter et vous avez moins de risques de contaminer les résidents parce que des fois vous avez des produits qui sentent très très forts et qui ne sont pas appropriés. En fait, il faut penser à tout dans sa globalité et se dire que l'environnement c'est le bien vivre donc il faut penser à tout ce qui est hygiène pour moins polluer mais aussi pour avoir des bons résultats. Par exemple, le lavage à l'eau qui est de plus en plus répandu et tout à fait efficace, le CHU de X l'utilise et franchement ça protège les matériaux, ça protège les résidents aussi parce que du coup il n'y a pas de résidus chimiques. Et en plus c'est grâce aux microfibres que vous désinfectez, c'est fabuleux. En fait c'est un tout.

I : D'accord. Et qu'est-ce que vous pensez vous par rapport à l'écologie dans la restauration ?

S : Et bah enfaite, l'écologie vous avez soit empreinte carbone, c'est ce que je vous disais c'est les circuits courts. Après il faut utiliser aussi les produits de saison surtout en EHPAD parce qu'en EHPAD ce sont des gens qui avaient souvent leurs jardins, qui consommaient des produits de saison. Donc en fait le fait de consommer des produits de saison, ça permet de suivre au niveau de la mémoire et de se situer dans le temps. Et ça c'est aussi bien pour l'empreinte carbone car vos tomates ne viendront pas du Maroc ou d'Espagne et en plus vous faites aussi quelque chose de bien pour les résidents et sinon ils ne comprendront pas. Et vous utiliserez des produits contrôlés, c'est à dire qu'au niveau écologie ça commence par le recyclage. J'ai fait un système de service avec des plaques chauffantes, ce qui fait que les résidents mangent ce qu'ils ont envie de manger et après je fais de la repasse. On jette beaucoup moins, on peut fabriquer un petit peu moins, meilleur mais pas de rejet des aliments.

I : Vous arrivez à éviter de jeter, de gaspiller des repas.
S : On essaye vraiment de travailler là-dessus pour limiter le gaspillage alimentaire.

I : Et comment avez- vous réussit à mettre en place ça ?

S : Du coup il faut vraiment faire ces fameux services, limiter les assiettes parce qu'il y a beaucoup de phobies alimentaires. Si vous présentez à un de vos résidants une grosse assiette pleine de nourriture prête à manger froide parce qu'un résident âgé va manger beaucoup plus doucement. Il n'a pas forcément la dentition qui va bien. Tout ce qui va être froid il va le laisser et là vous êtes bon pour le jeter alors que si vous faites un premier service avec des plaques chauffantes et tout ça, vous faites une jolie présentation au niveau de l'assiette. Vous lui servez que ce qu'il a envie de manger, vous avez de fortes chances que quand vous allez repasser, il va vous redemander à manger. Et là vous n'allez pas le jeter, il va vraiment le consommer parce que d'une part ce sera chaud et d'autre part ce sera au niveau des quantités, une quantité qui ne lui fera pas peur.

I : Donc vous avez réussi à éviter du gaspillage alimentaire en présentant bien les assiettes et en gardant les aliments chauds pendant toute la durée du repas pour que le résident puisse se resservir.

S : En fait, c'est tout à fait ça. C'est-à-dire qu'il faut vraiment être à l'écoute des résidents. Il faut partir du principe qu'une personne âgée va avoir besoin de manger chaud, il va avoir besoin de manger lentement, il va avoir besoin de prendre son temps et ne pas être effrayé dans son assiette, c'est vraiment les points qui sont importants. En fait, vous allez pouvoir éviter le gaspillage si vous êtes vraiment à l'écoute de vos résidents.
I : Vous avez remarqué que vous gaspillez moins d'aliments en faisant ce système ?

S : Parce que je vois tout à fait que je jette moins et de toute façon on fait des campagnes où on pèse ce qui est jeté, pour vérifier physiquement ce qui est aussi consommé. Et en fait on voit rapidement que on jette moins. Et puis vous le voyez quand vous calculez les poids. Et les poids des résidents, s'il y a plus de dénutritions ou s'ils prennent du poids.

I : C'est incroyable quand même parce que ça parait simple à mettre en place.

S : Après il faut vraiment y réfléchir, il faut travailler vraiment avec les soins. C'est à dire que vous allez avoir une interlocutrice, une cadre de santé et c'est avec elle qu'il faut travailler. Après vous avez des instituts comme X qui vont vous aider à mettre un plan alimentaire en place, sur les textures modifiées. En fait, il faut faire tout un tas de recherches parce que même les aliments changent de goût avec tout ce qui est traitement médicamenteux. Et ça il faut vraiment être à l'écoute parce qu'il y a des choses qui vont être plus ou moins salées ou moins sucrées, enfin il faut vraiment écouter et s'adapter. Les produits mixés il faut vraiment écouter parce que des fois c'est des horreurs. Et puis il faut quand même continuer à les présenter, vous avez X qui fait toute une formation, il rajoute un peu de gélatine du style agar-agar des trucs assez naturels pour que ça prenne la consistance d'une côte de porc ou la forme d'une côte de porc mais c'est un mixé. Et vous gardez un aspect et le plaisir.

I : Ah ouais, d'accord. Tout à l'heure vous avez parlé de producteurs locaux, vous avez réussi vous, dans un EHPAD privé, à pouvoir avoir des aliments des producteurs locaux, peut-être pas entièrement.

S : Alors en fait c'est beaucoup plus facile dans le privé que dans le public, parce que dans le public vous êtes soumis à des marchés alors que dans le privé vous pouvez choisir vos producteurs. Et du coup c'est même plutôt conseillé de choisir vos

producteurs et de choisir plutôt des gens locaux parce que ce sont justement les gens qui vont faire de la publicité. Ils vont parler de vous et en fait une famille qui va apprendre que vous travaillez avec des producteurs locaux, que vous faites des choses de qualité et des choses biens, ils vont aussi être plutôt rassurés de la façon dont vous allez faire à manger à vos résidents. Parce que la qualité en fait, je pense ça n'a pas de prix. C'est important de garder vraiment le goût des aliments intacts.

I : Qu'est-ce que vous avez pu mettre en place pour l'écologie autres que ces exemples-là ?

S : Alors pour l'écologie, on a choisi aussi nos produits chez X, on a travaillé avec X qui ont leurs propres usines, leurs propres traitements qui font des choses pas mal déjà au niveau de l'écologie. Du coup on utilise beaucoup moins de produits, les emballages aussi sont recyclables. Vous avez pleins de choses. Ça commence aussi par l'emballage, voir un petit peu comment les limiter au maximum.

I : Vous avez réussi à mettre aussi des emballages, enfin à travailler avec une société qui fournit avec des emballages plus écologiques ?

S : Après vous ne pouvez le faire que sur une petite structure. Nous on était sur 70 résidents, là vous êtes plus livrés avec du papier qu'avec des gros emballages. On évite les barquettes, les choses comme ça. Et après faut voir avec les gens qui travaillent là-dessus. Ça commence aussi par le tri. Il faut le faire avec votre commune, se mettre en accord avec tout ça. Pour les déchets alimentaires et un EHPAD comme ça vous pouvez toujours nourrir quelques poules. Avant il y avait même des cochons. Et vous avez plein d'endroits comme ça, des centres de soins qui ont pris des poules pour manger les déchets.

I : Même dans des autres grosses structures ?

S : Bah moi j'ai entendu parler de ça ouais quand, j'avais fait ma licence. Vous pouvez partir sur plein d'idées différentes. Nous on avait abandonné les animaux parce qu'il faut pouvoir s'en occuper mais après ce n'est pas non plus impossible. On avait un immense jardin, des arbres fruitiers, des choses comme ça. On ramassait aussi des fruits pour faire des tartes en cuisine thérapeutique. Ce n'était pas non plus quelque chose d'illogique. Ce qui est important c'est de garder un rapport avec la nature pour vos résidents, surtout en ruralité. *Silence*. Mais bon au niveau écologie après, c'est tous les jours. Tous les jours où vous pouvez faire des cuissons de nuit qui sont plus lentes. Ça vous permet de passer des heures de nuit. Après ça commence aussi par éteindre ses lumières, voilà. On avait fait aussi des campagnes là-dessus, sur bien éteindre ses lumières, de bien faire attention à toutes ces choses-là. On suit des plans énergétiques chaque mois, on voit ce qu'on a dépensé en électricité. Si vous laissez une réserve allumée tout le temps alors que vous n'y allez jamais, ça commence par là. Ça commence simplement par le savoir-être. C'est à chacun de faire attention à ces choses-là.

I : Est-ce que du coup par rapport à tout ce que vous avez pu mettre en place, vous avez eu des difficultés à adopter des démarches écologiques ou des avantages ?

S : Il n'y a pas forcément de difficulté, il suffit de l'expliquer aux gens et la plupart des gens sont plutôt partant pour préserver leur environnement. On avait mis des boîtes à

piles. C'est tout un tas de petites choses un petit peu bêtes et si tout le monde est impliqué, ça marche très bien. Mais le tout c'est de communiquer là-dessus.

I : Pour vous en fait, vous n'avez pas du tout de points négatifs ou de freins à des démarches environnementales ?

S : Bah les freins, je ne vois pas trop ce que ça pourrait être. De toute façon, à un moment donné ça fait partie de notre quotidien. Il faut bien se dire aussi que dans chaque démarche que vous allez mettre en place, vous allez avoir un impact. C'est à vous de mesurer cet impact, est-ce qu'il est positif ou négatif. Des fois vous pensez à quelque chose de bien au niveau écologique et finalement non, votre impact n'est pas celui que vous attendiez. Tout ça c'est à vous de le mesurer. C'est-à-dire qu'il faut réfléchir à chaque solution. Des fois vous pensez bien faire et ça ne le fait pas du tout. Vous pensez par exemple qu'un fournisseur va être mieux parce que vous pensez qu'il fait que du local et vous vous apercevez que finalement ce n'est pas tout à fait ça. Et du coup vous avez loupé votre impact écologique. Il faut vraiment du coup se renseigner, ne pas hésiter à visiter les structures qui vont vous fournir et voir un peu comment ça se passe. Après il faut analyser en fait l'entièreté du circuit d'élimination des déchets, de A jusqu'à Z. Parce que finalement des fois on s'aperçoit qu'on trie tout un tas de choses et que derrière ça ne suit pas. Donc vous perdez du temps et tout un tas de choses et finalement vous polluez quand même. C'est un travail qui doit aller de A jusqu'à Z sur tout ce qui est écologie.

I : Oui voir l'ensemble, même après même si ça nous concerne plus en interne

S : C'est ça, aller jusqu'au bout. Et ne pas hésiter à parler avec la commune et se faire conseiller. Vous avez tout un tas d'associations qui vont vous aider à mesurer vos impacts. Et après il faut bien communiquer dessus parce que c'est vendeur. Ça vous permet aussi d'avoir une bonne image, il ne faut pas l'oublier. Sur un EHPAD privé vous êtes là aussi pour remplir votre EHPAD. *Silence*. Et avoir une vraie démarche environnementale vous permet de rassurer le résident qui va venir et sa famille.

I : Et même financièrement, ça ne vous a pas empêché de réaliser certaines choses ou des lois ?

S : Par exemple sur les produits d'entretiens, vous vous rendez vite compte que des fois sur le papier ça va vous coûter un peu plus cher mais ça va vous couter moins cher à la fin parce que vous allez utiliser moins de produit. Il va vous dire qu'avec son produit ça va être magique et que bon il pollue un peu mais qu'il ne le vend pas cher alors qu'au bout du compte il vous faut 2 fois plus de produit que vous allez avoir la même facture. Sauf que vous allez utiliser beaucoup plus de produit et de temps et d'argent pour un résultat qui n'est pas intéressant et qui va endommager votre matériel. Des fois il faut savoir investir un peu pour qu'au final on gagne par la suite.

I : Pour vous les freins du coup il n'y en a pas ?

S : En fait c'est vous qui vous les mettez les freins. Les freins ça va être votre direction, est ce qu'elle vous suit ou pas, ça va être de savoir convaincre les gens finalement. Est-ce que votre équipe vous suit ou vous suit pas, si elle ne vous suit pas à un moment donné ça ne le fera pas. C'est là-dessus où vous pouvez avoir des freins.

I : Oui. Et pour les avantages du coup c'est vis à vis du client et de l'image de l'entreprise, c'est un gros avantage du coup de mettre des démarches.

S : Il y a l'image, le fait que vous travaillez avec des produits que vous connaissez, c'est-à-dire que vous n'allez pas avoir de mauvaises surprises qui n'auront pas de goût qui sera limité dans la date. Vous n'allez pas avoir de mauvaises surprises parce que votre fournisseur vous le connaissez et il a aussi sa réputation qui est engagée et du coup ce sera plus facile. Et si jamais vous avez un problème il pourra vous livrer rapidement. Vous avez des gens qui sont engagés là-dessus et qui font leur réputation là-dessus.

I : Vous avez dit que vous aviez travaillé avec des producteurs locaux, est ce qu'ils ont toujours réussi à vous fournir les quantités qu'il vous fallait ?
S : Après sur 70 lits, oui ça le fait. Après sur un plus grand EHPAD c'est un peu plus compliqué mais on peut essayer de prendre plusieurs producteurs et des fois de partir sur des chaînes et de voir comment ils travaillent. Parce que c'est aussi important de voir comment sont traités les gens qui travaillent pour ces entreprises. Parce qu'il y a des fois c'est compliqué... *(Rire) Silence*. Il faut encourager les bonnes pratiques au travail. *Silence*. Le respect ça se travaille tous les jours. *Silence*.

I : Est-ce que vous avez un point de vue, face aux lois qui permettent la mise en place de certaines démarches écologiques ?

S : Alors ça s'est toujours compliqué, parce qu'il y a certaines choses qui sont mises en place et l'impact n'est pas facilement mesuré jusqu'au bout. Tout ce qui est électrique, pourquoi pas sauf qu'ils ne savent toujours pas comment traiter les batteries au lithium et à un moment donné pour détruire une batterie au lithium c'est super compliqué et très dangereux. Au niveau de la pollution l'impact est pas mal non plus. Et au niveau sociétal en plus, les gens qui n'ont pas beaucoup d'argent ne vont jamais aller s'acheter la voiture électrique. Dans ce cas-là ça ne doit pas être que pour les riches, ça doit être pour tout le monde. Il y a des lois et des choses qui sont faites mais il faudrait redescendre de son piédestal et vraiment se poser au niveau de l'impact, qu'est-ce que ça coûte. Tout ça, je ne suis pas tellement d'accord avec tout ce qui est mis en place. En soit c'est bien mais l'impact n'est pas mesuré dans sa globalité, c'est là où ça pêche.

I : Même dans la restauration, vous trouvez ?

S : Au niveau de la restauration, vous allez discuter des prix c'est normal il faut quand même que vous rentriez dans votre budget. De toute façon le prix restera raisonnable. Après vous pouvez faire tout un tas de choses. Par exemple les abats c'est ce qu'il y a de plus nourrissant et les personnes âgées aiment bien. Cette génération-là, je ne dis pas la prochaine mais cette génération-là en mangeait parce que c'était bon pour leur santé et vous pouvez trouver des morceaux qui ne sont pas forcément très chers. En sauce, ce qui est facile à manger. Si vous faites un couscous personne ne voudra en manger mais si vous faites des rognons tout le monde va en manger et ce n'est pas si cher que ça. De toute façon, déjà si vous prenez des produits de saison ils seront moins chers. Parce qu'ils n'auront pas voyagé et payé leur billet d'avion. *Silence*.

I : Très bien. Alors dans notre étude, on cherche à savoir ce qui influence les restaurateurs à appliquer les mesures qui protègent l'environnement.

S : *Silence*. En fait, je pense que c'est vraiment du cas par cas. Parce que vous n'avez pas beaucoup d'aide. C'est vraiment à vous de voir ce que vous voulez faire. Vous

n’avez pas forcément d'aide pour l'écologie en France. Ni pour tout ce qui est sociétal. Vous allez avoir peut-être quelques aides pour la formation. Dans l'environnement, il y a tout ce qui est à l'intérieur de l'établissement. Vous allez être un peu seul face à tout ça.

I : En fait c'est vraiment au responsable de mettre en place certaines choses.
S : Et il faut savoir convaincre la direction et son équipe et tout mettre en place. C'est beaucoup de commercialisation en fait. Il ne faut pas hésiter à le mettre sur le menu que votre viande vient du producteur.

Annexe G - Entretien n°6

Entretien n°6 - Restauration collective

Responsable de Cuisine Centrale

S : Sujet interrogé

I : Interrogateur

I : Merci de prendre de ton temps pour nous. Du coup si tu devais faire un portrait du monde de la restauration collective aujourd'hui, qu'est-ce que tu dirais ? En abordant peut être les facteurs économiques, sociologiques, environnementaux et légaux.

S : Alors la restauration collective, à ce jour, est en plein développement et professionnalisation. A savoir qu'avant, par un souci économique et d'autres critères, la cuisine collective était cataloguée comme une cuisine simple et basique, travaillant des produits industriels, pas forcément frais. Et tout ça est en train d'évoluer considérablement, par le biais de loi, la loi EGALIM dont on entend pas mal parler dans l'actualité. Voilà, ou le BIO, le local et les circuits courts pour l'approvisionnement. Toutes ces choses-là voilà, prendre l'intérêt de ce qu'on travaille des matières premières de la nature, de la qualité, la provenance, comment auparavant jusqu'à venir dans l'assiette du convive. Quel est le trajet de l'aliment quoi. Voilà, il faut qu'il y ait des critères énormes en tant que respect du développement durable bien sûr, respect de la bête si c'est une provenance animale, respect des terres aussi, si c'est une provenance végétale, tout ce qui est phytosanitaire et tout ça voilà. Donc après, il est clair que ça chamboule complètement le métier de cuisinier en collectivité, dans le sens où on peut dire qu'à l'époque un cuisinier basique et voir même pour beaucoup de communes en général, parce que je connais surtout le monde des communes, ce n’était pas forcément du personnel qualifié, qui était capable de faire à manger pour les enfants

ou autres. Voilà, tandis que maintenant on travaille vraiment des produits bruts, frais, c'est cuisiné, c'est décoré, de plus en plus jusqu'à donner du plaisir total à l'enfant. L'intérêt est également que les enfants connaissent la qualité du repas qu'ils mangent, la provenance des produits, d'où ça vient et que ce soit remonté aux familles, pour que tout ça fasse boule de neige et qu'on cesse cet abattage, le n'importe quoi qui a été fait depuis des années précédentes. Voilà

I : Ok. Et donc, qu'est-ce que tu penses du monde de la restauration collective aujourd'hui ?

S : Ah beh, qu'en terme de cuisine à proprement parler, c'est beaucoup plus intéressant voilà. Après les difficultés, là c'est le gestionnaire de service qui parle, en termes économique et de recrutement, tout ça s'est beaucoup plus compliqué, beaucoup plus pointilleux. Ça oblige à trouver du personnel qualifié, en sachant que bon dans les collectivités les salaires ne sont pas forcément les mêmes que dans le privé. Et après il y a d'autres critères qui rentrent, qui sont les horaires et les week-ends non travaillés, tout ça peut aussi rentrer en compte dans les choix. Mais bon ça n'empêche qu'il faut être beaucoup plus pointilleux sur les recrutements et il faut également beaucoup plus être vigilant et tatillon au point de vue d'heures et au point de vue finances quoi. Entre le respect des budgets, être sûr de l'approvisionnement en BIO, en local, en produits frais et de qualité représente quand même un coût. Tout ça il faut le rentrer en compte, on arrive à faire des belles choses. Non seulement en termes de coûts réels des matières premières, mais aussi en temps de travail, voilà si on emmène des produits frais.

I : Ok. Et je suppose que la crise sanitaire a impacté la cuisine collective dans laquelle tu travailles.

S : Alors elle impacte oui et non. Sur le roulement et sur le fonctionnement non, elle n'impacte pas, et quand on a la volonté de faire du bien manger ça n'a pas changé grand-chose. Là où ça m'a impacté, c'est sur l'organisation des services. Beh oui, c'est vrai qu'à la reprise du premier confinement et tout ça, on faisait des services en plateaux en classe, où on faisait manger les gosses dedans. On évite là aussi, dans un respect de la planète, de ne plus servir dans du plastique. Donc on prenait des emballages jetables en carton, recyclés, recyclables, voilà et tout ça aussi à représenter un énorme coût dans nos budgets 2020. Et je suis obligé de rentrer en compte, avec anticipation, sur le budget 2021 dans lequel je suis en plein en ce moment, sans savoir exactement comment ça va se dérouler et jusqu'où ça va aller tout ça.

I : C'est clair.

S : Après sur la qualité des plats et des mets, non ça n'a pas impacté. Ça n'empêche qu'au contraire, justement, je pense que ça a même boosté, et je pense même que du côté des familles ça a boosté l'envie d'aller s'approvisionner au plus près.

I : Oui. Et à part la Covid, est ce que tu as mis en place des mesures protectrices pour l'environnement dans tes cantines ?

S : Hors Covid ?

I : Oui, avant, après, pendant.

S : Alors les mesures de protection, elles vont à la base aller chercher les producteurs et agriculteurs au plus près et voir leur fonctionnement. Après ce n'est pas nous qui semons, qui donnons les grains au bétail, voilà. Mais par contre, on y prête attention. On se renseigne et si on sent qu'un éleveur n'est pas très conforme, ou fait du volume en faisant des pratiques pas très au goût du jour on va dire, on est en droit de ne pas fonctionner avec lui. Puisque ça fait partie d'un critère de contrat, d'un cahier des charges, quoi.

I : Ok. C'est bien. C'est important. Selon toi quel est le rôle du milieu de la restauration collective dans le développement durable, dans l'écologie ?

S : Beh le rôle, il a un impact fondamental puisque nous concernant, nous on touche les jeunes enfants, de la maternelle au primaire, donc il y a une question d'éducation, de message à passer. Après les enfants ils adhèrent ou pas, ça remonte aux familles qui adhèrent ou pas. Voilà après sur le fonctionnement réel d'une cuisine, on a du matériel de plus en plus performant aussi, qui permet d'utiliser moins d'énergie, moins d'eau. Bon l'un dans l'autre, en pratiquant le fait maison, on utilise plus quand même. Côté investissements aussi, dépenses, il y a beaucoup plus de matériel aussi à acheter, du matériel de préparation, je pense à des hachoirs, à des mixeurs, des gamelles, des ustensiles divers et variés. Voilà, tout ça est nécessaire pour faire des plats de qualité. La cuisine à proprement parler, par rapport aux mises en place du respect du développement durable, ça va de la base de ce qu'on produit, de ce qu'on va acheter, des producteurs et des agriculteurs

I : Est-ce que tu penses que le respect de l'environnement est un atout pour ton établissement ?

S : Bien évidemment, bien sûr. On est tous concerné maintenant. De toute façon, il faut bien se mettre en tête qu'on a plus le choix. On trouvera certainement toujours des gens réticents, mais bon justement c'est une lutte. De toute façon, au bout du bout, il en va de notre santé à tous. Des choses ont bien été prouvées, qu'il faut cesser. Je pense qu'on n'arrête pas de voir des reportages à tout va, que ce soit à la télé, à la radio, aux informations, on voit bien que les dernières années n'ont pas été très respectueuses, et en plus on en subit les conséquences sur notre santé.

I : Est-ce que tu mets en place régulièrement ou est-ce que tu as déjà mis en place des liens sur l'environnement sur tes plats avec les enfants, et pourquoi pas les maîtres et maîtresses du coup ?

S : Qu'est-ce que tu appelles des liens avec l'environnement ? Ce qu'on a mis en place c'est déjà le repas végétarien, une fois par semaine. Voilà donc ça, ça on l'a fait. Ce qu'on met en place, c'est qu'on essaye, mais on n'y est pas encore, pour divers freins que j'ai évoqués avant, d'être dans les 50% d'alimentation BIO. Après voilà, il faut faire attention, on dit BIO, local et circuits courts on peut faire, on peut faire du 100% BIO, mais le problème c'est qu'on peut trouver du riz BIO de pays d'Asie qui sont des usines BIO, qui ont certes la certification mais qui ne respectent pas beaucoup de choses, et qui notamment font travailler des enfants de moins de 15 ans toute une journée, à ramasser du riz. Ça on y prête attention aussi. Donc il y a beaucoup de critères à prendre en compte. J'en reviens aux menus végétariens, bon on le fait une fois par semaine, ça passe, ça fonctionne. C'est un des éléments qui donne du respect au développement durable. De toute façon, les choses sont de plus en plus imposées maintenant. Le problème, c'est qu'on prend de plus en plus de réglementations, mais on ne nous en donne pas forcément les moyens. Donc là actuellement, côté matériel, je suis en train de monter des dossiers, de me battre pour avoir des financements auprès de l'État. Ils ne les mettent pas forcément très en avant, il y a certaines choses qui existent, on n’est pas forcément au courant, il faut aller fouiller au fond de la balle. Mais sans ça s’est compliqué, on connait très bien, moi, je vais parler pour les communes, on sait très bien que les communes sont de plus en plus sollicitées et ont de moins en moins de moyens. Mais après, il faut répondre à des exigences hautes qui sont compréhensibles, mais bon, si on n’a pas les moyens, c'est compliqué de les mettre en place.

I : C'est sûr. Moi, je parlais plus des activités avec les enfants pour ...

S : Les enfants sont encadrés, le temps du repas par les équipes d'animations qui ont la main. Donc ça c'est un travail qu'on engage également, avec les équipes d'animations. C'est en fait un service différent avec qui on est en collaboration, de partager et de faire connaître aux enfants ce qui a été mangé, comment ça a été fait. De présenter aussi, de plus en plus, on montre le produit brut, voilà je ne sais pas moi, un velouté de panais, on a gardé un panais entier et on va le montrer aux enfants. Voilà comment c'est, et le fait de l'avoir travaillé, fait bouillir, mettre un peu de crème et tout ça, ça vous fait un bol de soupe.

I : Ok.

S : Il y a aussi des activités, où quand ils font des sorties le mercredi avec le centre de loisirs, ça peut arriver qu'ils aillent visiter une ferme. On donne aux animateurs, tiens on a un producteur, qui fait les fromages de chèvres, qui n’est pas loin du centre, tiens on lui a posé la question, il n’est pas contre qu'une section du centre de loisirs aille visiter et voilà des choses comme ça. Et les enfants adorent ça.

I : C'est normal, pour toi, les avantages qu'il y a eu au niveau de cette mise en place de mesures écologiques. Est-ce que tu y as trouvé des avantages et des inconvénients ?

S : Les avantages c'est la professionnalisation du métier. C'est sûr que c'est beaucoup plus intéressant d'être cuisinier en collectivité maintenant qu'auparavant. Avant qu'est-ce qu'on sortait ? On sortait les steaks hachés du congélateur, on ouvrait une boite d'haricots verts et puis roule ma poule quoi. Là maintenant, non. Moi j'ai souvenir, la saison dernière et qu'on va sûrement refaire cette année, mes équipes ont équeuté les haricots verts le mercredi. C'était au menu du jeudi, on a profité du mercredi matin, tous assis sur une rangée de tables à équeuter les haricots verts frais. Voilà, c'est un exemple parmi tant d'autres. Ça évolue positivement et c'est d'autant plus intéressant maintenant. Mais ça demande beaucoup, beaucoup, beaucoup plus de travail, de réflexion, d'anticipation, de projection, beaucoup de choses quoi.

I : Ok, si tu devais déterminer les freins qui t'empêcheraient de mettre en place des mesures que tu aimerais bien mettre en place, qu'est-ce que ce serait ?

S : Ah ben le frein premier, ce sont les sous. Le premier frein c'est le coût des matières, le coût du matériel, le coût du personnel. Puisque si quotidiennement, on n'a pas de personnel qualifié, on ne peut rien faire et si on veut du personnel qualifié, il faut qu'il soit payé à sa juste valeur. Voilà, le premier frein c'est ça. Après c'est quoi, c'est le temps, la gestion du temps qui n'est pas évidente, avec des choses qu'on veut faire et qu'on ne peut pas vraiment ou qu'on doit organiser autrement pour se permettre qu'elles soient faites. Voilà, après en frein ... Il est plutôt économique. Il n'y a pas très longtemps, un des freins, et il existe encore pour le BIO. Un des freins, c'était de trouver les produits, pour répondre aux exigences gouvernementales des taux. Par exemple, le BIO à 20%, le local à 50% et tout ça, pour lequel on avait de plus en plus de difficulté à trouver. Maintenant, ça s'est tellement développé, que maintenant il commence à y avoir des facilités. Après là où on peut trouver un frein, c'est peut-être compliqué de faire découvrir aux enfants des repas, des mets, des matières premières d'autres régions. Ici, il y a des produits qui ne poussent pas, qui ne sont pas propres à la région, comme d'autres. Ça peut être un frein au niveau de l'éducation de l'enfant. On arrive toujours à faire quelque chose. Il ne faut pas tomber non plus dans le panneau en travaillant du produit local, ça veut dire que chez nous tout est bon et que chez les autres tout est mauvais. Ce n'est pas ça quoi, il ne faut pas le comprendre comme ça. Je pense qu'il est quand même important de savoir, on est un pays économiquement riche et développé, je pense qu'il est important que les enfants, dès leur petite enfance, connaissent un petit peu ces divers goûts. Ça c'est vrai que ces démarches-là confinent dans ces choix-là.

I : Ok, au début, tu parlais de la loi EGALIM, qu'est-ce que tu as pensé de la mise en place de ces lois dans les restaurants ?

S : La loi EGALIM elle est nécessaire. Ils en parlent depuis quelques jours aux informations. Les agriculteurs montent au créneau par rapport aux grandes surfaces, c'est toujours eux qui sont incriminés. Donc, la loi EGALIM, je ne la connais pas par cœur non plus, je connais pas mal de points, il y a des points qui sont bien nécessaires. Il y a quand même des échéances qui sont assez courtes pour pouvoir les tenir, pour les divers raisons et freins que j'ai évoqués avant. Oui, elle est nécessaire. Maintenant ce n'est pas du « il suffit de ... ». Voilà, il faut vraiment que tout le monde s'y engage et en ait les moyens. Nous on travaille sous la volonté des élus, qui ont aussi la pression pour répondre à ces attentes. Avoir une pression sans en avoir les moyens, ça ne fait pas tellement avancer les choses.

I : C'est sûr. Mis à part le coût, est-ce que tu vois d'autres freins qui t'empêchent de mettre en place certains aspects de cette loi ou alors de mettre en place des démarches écologiques dans tes cuisines ?

S : Non, en démarches écologiques ce que je ne t'avais pas évoqué avant, c'est le respect des saisons, de mettre des produits de saison. Nous à Mouguerre, la salade de tomates, la dernière salade de tomates, ils ont dû la manger en mi-octobre peut-être. Depuis ils n'ont plus mangé de salade de tomates, ça va revenir très vite parce que ça passe vite. Utiliser des produits de saison, déjà ça aide pour les avoir localement. Dans les freins, ce que je pourrais te donner également en frein c'est surtout par rapport aux fruits et légumes, ça peut arriver sur du bétail, sur de la viande, on doit élaborer des menus équilibrés sur des grilles en respectant des fréquences. Et bien sûr on envoie aux familles les menus à l'avance. Toutes ces démarches-là nous contraignent assez régulièrement à devoir changer les menus, voilà. Tout simplement quand on est proche d'un producteur, je vais te donner un exemple pour là, on va sortir de la saison bientôt, là on n'arrête pas de faire des soupes, des potages, des veloutés enfin, toutes ces choses-là. On prévoit un velouté de poireau, et là le producteur, l'agriculteur avec qui on travaille il nous dit : " je suis embêté il me reste des butternuts", c'est arrivé la dernière fois, « ça ne te dis pas d'en passer ?" Bon beh voilà. Donc on regarde les menus, où est-ce qu'on pourrait arranger pour que ce soit donnant-donnant. L'époque avant, on s'en moquait, on prenait du congelé et si le mec du congelé ou des boîtes, il te disait : "tiens je n'ai pas tes poireaux mais par contre je t'envoie du butternut" là tu lui disait « non, non, tu te fous de ma gueule, je n'en ai rien à foutre ». Tant dis que là ce n'est pas un souci, on s'adapte. Ça c'est un des freins. Après qu'est-ce que tu entends toi par développement durable ? Tout ce qui est dépenses d'énergies, respect de l'environnement ?

I : Nous on partait plus sur le respect de l'environnement avec la mise en place de la gestion des déchets et tout ça.

S : Ah oui d'accord, ça aussi on peut y venir. Ça on doit le mettre en place, justement avec un côté éducatif avec les enfants, du recyclage et du compostage. On fait déjà du compostage, et après ce qu'on pourrait venir à faire c'est de peser les restes, pour pouvoir doser et ne pas mettre trop de quantité aux enfants, qu'ils aient conscience de celui qui demande trois fois pour laisser la troisième fois son assiette pleine, voilà, ça arrive de moins en moins. La gestion de l'eau également, on le fait surtout à la fin du repas où il y a qui redemandent de l'eau et qui se lèvent, et on voit que plus de la moitié des verres sont encore pleins quand ils sont partis. Ça on y prête attention. On prête attention par exemple sur les laitages, on ne passe quasiment plus de laitages en pots plastiques. On utilise de plus en plus le verre. Il y en a pas mal qui sont en cartons, en cartons recyclés et recyclables. Et on a des fournisseurs qui nous les font en verre. Après on les met de côté et le fournisseur les récupère. Les huiles usagées également, on est avec une société qui rachète les huiles pour après les développer, et en faire du carburant pour l'agriculture, donc la boucle est bouclée. Il y a pas mal de points comme ça. Après dans l'avenir, oui, on réfléchit déjà à utiliser le compostage et pourquoi pas se faire une borne. On a un gros projet de nouveau quartier à Mouguerre, avec une nouvelle structure scolaire et logiquement une cuisine centrale, donc on est déjà en réflexion à faire un pôle recyclage. Avec pourquoi pas des composteurs mécaniques et qui du coup pourront servir à faire les massifs de la commune, tous les restes broyés, remis en

terreau et serviront au service technique, aux espaces verts de la commune. Tout ça, ce sont des choses en réflexion. Il y a pas mal de petit trucs qui se sont fait, toujours en collaboration avec les équipes d'animation sur les plantations, surtout en été où ils semaient des trucs et après on les mettait dans les assiettes le jour où c'était mur. Toujours pareil, les tomates, des choses où il y a pas mal de petites actions.

I : Ok, donc maintenant j'aimerais te partager une photo, bon on l'a trouvé sur internet, mais j'aimerais savoir ce que tu en penses.

S : Ça regroupe ce qu'on a dit avant, que d'aller chercher moins loin forcément, il y a moins d'énergie dépensée. Bon après il y a la fameuse étude, où ça c'est en lien avec le repas végétarien, où de manger moins de viande ça fait utiliser moins de bétail. Surtout, enfin on nous explique souvent avec un ton humoristique qu'un pet de vache ça pollue, voilà, c'est souvent l'exemple qui nous est donné. Après qu'est-ce que ça m'évoque ? Là-derrière je vois aussi le respect du traitement de la terre par les agriculteurs. En utilisant ces produits, il faut certes comprendre qu'il faut désherber mais bon pas avec n'importe quoi et pas de n'importe quelle façon. On comprend aussi, il fut un temps, ils mettaient des produits pour avoir des légumes en grosses quantités et le plus vite possible, ça c'est en train de changer également. Voilà tout ce que je vois derrière ce dessin. Après ça retranscrit tout ce qu'on a évoqué auparavant.

I : Maintenant, celle-là, imagine que ces bidons, ces poubelles sortent d'une cuisine centrale, une cuisine collective.

S : Alors cuisine collective, ça m'étonnerait, puisqu'on est dans l'obligation d'avoir notre coin déchets. Autrement les services vétérinaires n'autorisent pas l'ouverture de la cuisine collective. Donc après qu'est-ce que ça m'évoque. Il y a deux choses, en premier, ce qu'on pense c'est que les gens ne respectent rien. Après ça c'est le premier réflexe, et il y en a, il y en a beaucoup. Après, on est tous, un jour où l'autre, à faire le petit geste qui ne respecte pas. Après, derrière ça, est-ce que le service public est fonctionnel ? Réponds-tu à la demande ? Est ce qu'il y a un passage tous les jours de poubelles ? Est ce qu'il est suffisant ? Ce sont les fameux moyens que j'évoquais avant. Voilà, quand on disait « il y a qu'à, faut qu'on, il suffit de ... » Est ce qu'on en a les moyens ? Il y a tout ça qui rentre en compte. Donc sur la photo on peut donner beaucoup d'interprétations, et qu'est-ce qu'il y a derrière ? Je pense que tout le monde n'est pas coupable, mais il n'y a pas forcément qu'un seul coupable, pas forcément un seul coupable. Il y a plusieurs critères à prendre en compte pour que ça n'existe plus ce genre de truc. Alors si c'est comme ça et que si on va à la quinzième voiture au fond avant ou à la quinzième voiture derrière, il y a une zone de conteneurs et qu'ils ont jeté là, bon c'est très moyen. Si de toute la rue qui fait peut-être un kilomètre, il n'y a pas un conteneur ce n'est peut-être pas forcément la faute du restaurateur, qui paye ses impôts. Voilà, on peut donner beaucoup d'interprétations à ça. Et éviter des jugements et essayer de trouver des solutions.

I : Bon voilà. C'était les deux petites photos à te montrer et à interpréter. Maintenant, bon j'ai terminé avec mon questionnement. Je voulais te remercier d'avoir pris du temps pour répondre à ces questions. Donc nous on cherchait à savoir les facteurs qui influencent les restaurateurs de la restauration traditionnelle et de la restauration collective à appliquer des mesures protectrices sur l'environnement.

S : Ben les influences à ce jour ce sont les lois. Après il y a l'aspect humain, la bonne foi de l'humain, l'envie de bien faire les choses et le bon sens. Mais là aujourd'hui ce qui influence le plus c'est que ce sont des menus, des lois de toute façon à respecter. Alors maintenant c'est toujours pareil des lois on en a eu, il y a eu beaucoup de lois qui ont été diffusées et si elles n'étaient pas respectées, et beh il n'y avait pas forcément sanction. Mais bon, on sent bien que les choses sont en train d'évoluer dans le bon sens.

I : On espère.

S : C'est toujours pareil, on peut faire le rapprochement avec la Covid. On a bien vu, on est pris par cette pandémie qui nous tracasse à tous. Pour gagner la lutte, il a fallu que le gouvernement lance des lois, au début il passait des messages « on vous conseille de faire ci, ce serait bien que cela, ne sortez pas trop... » On ne le fait pas, surtout nous, les Français si on voit un sens interdit, on le prend en suivant, c'est tellement rigolo. Donc il faut mettre les règles des lois et si elles ne sont pas respectées, sanctionner.

I : Je suis assez d'accord avec toi.

S : La bonne foi, le bon sens et le respect des règles, et si non respect, eh bien sanctions. Après le bon sens il ne va pas qu'aux professionnels, il y va de la clientèle aussi. Celui où on sait qu'il ne respecte pas, et qu'en plus il fait de la merde et / ou qu'il fait marcher des grossistes qui sont très limite, et qu'on le sait et qu'on y va quand même, beh au terme on se tait et on se fait tout petit et puis voilà quoi. Alors après ça peut se comprendre, on y est aussi dans la question des moyens ou forcément ce sont des grosses sociétés de restauration, qui ne respectent pas forcément les critères de la loi EGALIM, on va dire, qui est la plus importante à ce jour. Ces entreprises attirent le monde par les tarifs aussi, parce qu'ils proposent des plats et des menus à tarifs réduits. Donc les gens y vont, tous n'ont pas les moyens d'aller se faire un resto avec un menu à 40€ par tête tous les week-ends. C'est une question de moyens.

I : C'est ça.

Annexe H - entretien n°9

Entretien n°9 - Restauration commerciale

Responsable d'un restaurant de chaîne

S : Sujet interrogé

I : Interrogateur

I : Que penses-tu du monde de la restauration aujourd'hui ? Que ce soit dans ton entreprise ou autour de toi ?

S : Tu parles par rapport au covid ?

I : Par rapport à la covid et par rapport à avant aussi.

S : Beh nous ce n'est pas de la restauration traditionnelle hein, c'est de la restauration rapide donc, euh (silence), beh tout ce qui est, euh, tous les protocoles sanitaires qui ont pu être imposés sur la restauration traditionnelle, la restauration rapide on avait déjà énormément de règles et de codes. Donc nous ça ne nous a pas changé la face du monde, en termes d'organisation par ce que l'on avait déjà des choses plutôt drastiques. Il y a, il y a eu très peu de nouveautés, nous ce qui a été augmenté c'est des fréquences. Tu vois, on impose aux employés le lavage de mains toutes les heures, euh, là on est passé à la demi-heure. Il y a du matériel que l'on devait nettoyer toutes les 4 heures, voilà c'est nettoyé toutes les 2 heures. Euh donc en fait, il n'y a pas eu d'énormes nouveautés, c'est vraiment des fréquences qui ont été beaucoup renforcées et tu as la sensibilisation du personnel parce que l'on travaille beaucoup en équipe nous. Nous sur les heures de pointes et le samedi par exemple où on peut être 22-23, et donc tu es collé et donc, donc ça a été, là il y a juste une petite mise en place à faire, travailler un peu différemment pour permettre à tout le monde de garder son espace. Mais euh, mais la situation de la restauration là du coup, euh, pour les restaurateurs traditionnels qui font que dû à emporter ou nous la restauration rapide ou on fait également que de la vente à emporter, ah oui mais nous on avait un peu plus l'habitude. Tu as quand même une perte de (*silence*), une perte énorme et du coup c'est très compliqué à gérer parce que du coup beh rien qu'en matière première tu ne sais pas trop sur (*silence*), tu n'as pas d'historique, tu n'as rien. Donc c'est un peu compliqué de savoir où tu vas, donc tu fais un peu au jour le jour. Tu as des éléments, là tu arrives proche de Noël, donc tu as une fréquentation qui augmente mais, euh, ce n'est pas le niveau que l'on a d'habitude. Donc voilà c'est quelque chose qui a été très compliqué à mettre en place, mais que, mais que, mais que, mais qui se fait tu vois, on peut difficilement voire par exemple sur te planifier deux trois semaines en avance, c'est impossible ! Tu fais, tu fais aujourd'hui on a eu du monde, beh on va essayer de rajouter un petit peu de monde pour demain, on va essayer de commander un peu plus. Mais vraiment tu n'as plus d'anticipation en fait, tu, tu, tu gères du quotidien et c'est ça qui est un peu (*silence*).

I : Instable ?

S: Voilà c'est ça, parce que tu peux avoir voilà. Avant-hier on a eu énormément de monde et hier on a eu personne, bon, on ne sait pas pourquoi (silence). En fait, on a plus de visibilité.

I : Avant covid, le CA à emporter représentait combien de pourcentage ?

S : Alors nous, on est à *Centre commercial X,* on n'a pas de drive. Généralement tu es sur un 70 *(à emporter)* 30 *(sur place)* dans un restaurant un petit peu traditionnel *de la chaîne x* nous on était, on était plus bas, parce que nous notre clientèle est, nous on était plus sur du 70% sur place, 30% à emporter. Nous, nous c'est carrément l'inverse, parce que de la vente à emporter dans un centre commercial ce n'est pas très intéressant, même la clientèle qui vit autour, beh faut se garer dans le parking, faut rentrer dans le centre commercial, faut se garer sur le parking, faut monter les

escalators. Bon voilà les gens ils font, même, euh, les personnes locales ne le font pas, ou le font très peu.

I : Économiquement parlant, pour vous la crise a-t-elle eu un gros impact ?

S : Sur les effectifs, on n'a pas réduit les effectifs, vu que grâce quand même au chômage partiel, c'est quand même une chose qui a été, qui a été bénéfique parce que sinon une entreprise comme la nôtre où l'on a ouvert qu'il y a 4 ans, euh. C'était l'année aujourd'hui, cette année où l'on devait devenir rentables. Vu le travail que l'on avait fait en amont, voilà, on arrivait sur l'année de rentabilité et bon beh ce n'est pas du tout le cas puisque l'on a passé 5 mois de fermeture donc, 5 mois de fermeture, sur une boîte, c'est, c'est tout simplement abominable quoi ! (Rires) Tout simplement abominable ! Et on a prévu de finir l'année, euh, moins bien que l'année d'ouverture qui était catastrophique. (Silence) Pour te donner une idée. Donc on verra l'année prochaine, on verra l'année prochaine, mais pour le moment, on avait prévu du moins 50% sur l'année donc on va voir là à la fin du mois à combien on sera, combien on sera (*silence*).

I : Pour pallier ces difficultés vous avez déjà envisagé des choses pour les années futures, en particulier pour l'année prochaine, ou pas trop et vous allez voir au jour le jour ?

S : Non, vraiment, on va voir. Là juste ce que l'on a fait pour diminuer nos coûts c'est, euh, diminuer les gammes. On ne fait pas tout le panel de, de (silence), tout le panel que l'on pourrait faire, pour éviter. Nous on travaille beaucoup avec de l'ultra frais donc, euh, nous si on nous refait plusieurs fois le même coup "vous fermez demain", ce n'est pas possible tout part ahhh tu vois. Le premier confinement on m'a, on nous a dit à 8h, vous fermez à minuit. Et donc, euh, t'es en week-end, donc tes stocks sont remplis, donc euh, donc euh, tout est parti à la poubelle quoi. Donc pour éviter ça, tant que la situation, beh on fait une petite gamme, on fait que des choses avec peu de salades, peu de tomates, peu d'oignons. Euh, parce que tout ce qui est congelé, peu importe, ce n'est pas très grave, ça peut tenir, ça peut tenir. Mais voilà, on a diminué les gammes pour essayer de diminuer les coûts et euh, et non sur les effectifs, après on reste comme on est parce que justement le chômage partiel nous permet de garder notre, euh. Parce que si on décidait de se séparer des gens déjà c'est hors de questions, mais le jour où, où tu reprends une activité normale, tu n'as plus (*rires*). Tu n'as plus personne, donc euh, donc tu ne peux pas ! Donc euh, donc euh, juste on a réduit voilà, les coûts de, les coûts ouais.

I : Comment anticipez-vous les mois à venir ?

S : On ne va pas, on va attendre le 15 décembre, c'est le 15 janvier ça va être un peu une date où on est censé ouvrir, donc maintenant il parle du 20, bon bah on verra. Mais non, pour le moment il n'y aura pas décision avant la semaine du 15 pour les anticipations. Les, la gamme on ne peut pas la laisser restreinte comme ça. Il y a quand même peu de choix, donc pour le client ce n'est pas, (silence), tu vois, tout ce qui est tu vois la partie salade, on est *x* mais on fait quand même de la salade. Quand on a une maman qui vient avec ses enfants, elle n'a pas envie de se manger un burger, et tout ça, il faut quand même rester attractif pour tout le monde, donc euh. Non, il n'y aura pas de décisions de, d'anticipation, euh, nous on a pour le moment prévu un retour à la normale à partir de février, donc ça veut dire gamme, euh le personnel. Parce que là on n'embauche pas non plus, on n'a pas le droit avec le chômage partiel.

Donc euh, pour le moment on reste avec, on va rester figé, un peu stagnant, jusqu'en janvier.

I : Comment percevez-vous les lois vous concernant ? En particulier les nouvelles dispositions légales sur l'environnement. Et comment vous mettez ces nouvelles lois en place ?

S : Par les employés ?

I : Par les employés et par toi.

S : Beh là cette année il y a eu quand même, donc il y a le gouvernement qui a décidé de faire sur les déchets et les bio déchets et tout ça, ils ont décidé de faire beaucoup de choses, donc l'*enseigne X* est toujours très suiveuse sur l'environnement, euh, on a eu quelques années, on a eu des plans d'allumage. C'est à dire que nous on a quand même des, des gros équipements qui sont très énergivores donc, beh voilà allumer les équipements en, en échelonné pour ne pas faire des pics de consommation, euh, éteindre les équipements inutiles, euh, sur des petits jours ou sur des périodes creuses pour éviter de la surconsommation, euh, on a, qu'est-ce que l'on a eu d'autre (silence). Cette année et bien, il y a eu le retrait des pailles quand même, ça fait des tonnes et des tonnes de déchets, et bizarrement les clients étaient pas du tout, pas du tout étaient réceptifs à ce concept. Le retrait des pailles a été, a été hyper compliqué en rapport avec les clients qui eux absolument veulent des pailles. Ça a été vraiment très très dur, euh, oui mais mon enfant a besoin d'une paille, euh oui mais moi je préfère la paille, oui mais moi je n'aime pas le couvercle, euh le couvercle. Parce que du coup en retrait de plastique on a changé les couvercles, c'était des couvercles en plastique maintenant ce sont des couvercles en fibre. Euh, il y a eu, il y a eu, euh ça a été très réfractaire.

I : Et du point de vue des employés ? Y a-t-il eu la même résistance ?

S : Non, ça a été uniquement les clients, les employés ils trouvaient, c'est vrai que, euh, les premières il y a eu plusieurs versions parce que forcément il fallait trouver quelque chose, les premiers couvercles n'étaient pas très malléables, donc c'est vrai que pour les personnes en poste, euh, c'était un petit peu plus compliqué, mais personne n'a été réfractaire, tout le monde trouvait l'idée, euh, tout le monde trouvait l'idée très bien. Et il y a d'autres démarches qui vont arriver, des *gobelets de produit X,* les *gobelets de produit X* qui étaient du plastique qui ont changé. Euh, avant la fin de l'année ça va être, ou au début de l'année ça va être tout ce qui est gobelet *produit X*, en fait tout notre plastique disparaît donc c'est, c'est quelque chose qui est très bien. On va avoir en salle des compartiments pour jeter les restes de nourriture, les restes de euh, d'emballages. Euh d'ici 2022, on va avoir tous les emballages qui disparaissent, tout le carton ça ne va être que des sachets recyclables. On va avoir les gobelets qui vont disparaître, ça va être des gobelets réutilisables, donc on va avoir tout un système de nettoyage qui va s'ajouter. Alors nous on a de grosses fréquences de nettoyage, c'est simplement qu'il y aura probablement quelqu'un qui va rester, euh, on va se rapprocher de la restauration traditionnelle, dans ce cas là où on va avoir quelqu'un peut-être qui sera un petit peu plus dédié à la plonge tout au loin de la journée. Mais voilà, nous on a pleins de choses en place sur, euh sur euh, tout ça qui, qui arrive *enseigne X* n'a jamais été réfractaire et même un peu innovant là-dessus donc euh, ça se passe plutôt bien. Le problème c'est vraiment les clients qui ont du

mal à changer leurs habitudes, et qui n'aiment pas trop que l'on touche aux habitudes. (Rires)

I : Maintenant je vais te montrer une photo, et tu vas me dire à quoi tu penses, et tout ce qui te passe par la tête.

S : Ce qui me vient à l'esprit ? Beh euh, beh ça me choque un peu l'état. Je ne sais pas si les poubelles font partie, mais euh. Fouu, il y a des produits chimiques, il y a, on voit tout, fin c'est un grand bazar, ça ne montre pas trop de rangement, franchement pas trop d'hygiène, pas trop d'organisation. Silence. On voit des poubelles ouvertes éventrées, pas protégées, fin ça peut (*silence*). Ouais les poubelles dans le fond aussi c'est euh, *(silence*) des poubelles qui ont été posées comme ça, forcément qui se font éventrées, donc ce n'est pas très (*silence*) ce n'est pas très propre quoi. Pas trié, pas très organisé. (*Rires*) Ouais puis tout est mélangé on voit du plastique, on voit du carton, on voit (*silence*). Et puis les produits chimiques là à même le sol, ça craint quand même. (*Silence*)

I : Ce serait perçu comment chez vous si ça arrivait ?

S : Et beh très honnêtement, je n'ai jamais eu, je n'ai jamais vu quelque chose comme ça. Parce que l'*enseigne x* à vraiment mauvaise presse mais euh, mauvaise pub, mais euh on a quand même des exigences qui sont quand même, tous nos cartons sont recyclés. Donc euh, les produits chimiques c'est que des produits chimiques spécifiques, référencés, puis qui ne vont pas à la poubelle de toute façon puisqu'on les utilise, euh. Tout ça pour nous c'est impossible (rires). Je pense que, je ne sais pas pour les autres restaurants, mais dans tous ceux que j'ai fait en tout cas c'est quelque chose, qui (silence). Qui me semble impossible, impossible, en arriver là ça me semble impossible. (Rires)

I : A contrario, que penses-tu de cette photo ?

S : Ça c'est génial écoute, c'est le tri euh, c'est le tri qui est clairement identifié, tu vois, même quelqu'un qui ne fait pas trop le tri et qui ne s'y connait pas, il arrive devant les poubelles beh, sans s'y connaitre tu vois tu as les petits dessins tu peux quand même réussir à (*silence*), réussir. Donc non, celle-là elle est très bien, elle a l'air d'être bien propre, bien organisée, euh, elle est très bien ! *(Rires*)

I : Tu m'as déjà dit avant que toi tu appliquais certaines des mesures protectrices de l'environnement au sein de ton établissement, mais est ce qu'il y en a d'autres dont tu ne m'as pas parlées ?

S : Euh beh oui on a déjà parlé mais oui il y a les huiles aussi, on a une société qui récupère les huiles pour les transformer, euh. On utilise des bombonnes de chantilly qui sont voilà, récupérées et recyclées. (*Silence*). Faire plus, on peut toujours faire plus, mais déjà je pense que si la restauration en général avait autant, euh beh de choses euh, d'axes de travail ou de règles imposées ou de règles suivies même, euh je pense que on diminuerait quand même les déchets, (*silence*) euh, grandement les déchets. (*Rires*)

I : Selon toi, quel rôle joue la restauration en termes de développement durable ? Est-ce que l'industrie de la restauration peut changer les choses ?

S : Beh oui, la restauration peut changer les choses parce que tu mets, sans parler des restaurations rapides ou traditionnelles, le pôle de restauration est très consommateurs beh de tout. Ne serait-ce que la viande, bah la viande sur la restauration tu, tu en consommes énormément donc, euh, donc c'est l'agriculture, donc c'est qu'est ce qui est fait pour alimenter, tout ce qui euh, les bœufs, euh. Tous les sachets d'emballage, de toute façon tous les pôles restaurations, grandes distributions on est responsables, on est obligés de faire des choses. Par exemple nous enseigne x, je te dis c'est retrait, retrait de plastique, de pailles, de couvercles, des choses qui sont énormément polluantes, euh, qui sont énormément polluantes. L'année prochaine on va supprimer les bouteilles en plastique, pour les Evian et Badoit. C'est quand même des choses, on est responsables, et on essaye de, souvent on devance les demandes du gouvernement mais souvent on les suit mais en tout cas les choses sont mises en place, donc euh, donc euh. La restauration est responsable, mais après c'est aux décideurs sûrement d'avoir les idées, parce que ce n'est pas en échelle locale que tu peux faire, quand tu fais partie d'un groupe, tu ne peux pas changer énormément les choses, c'est quand même plutôt restreint, mais euh, mais voilà. Je pense que (*silence*)

I : Penses-tu que le respect de l'environnement est un atout pour ton établissement et pour *l'enseigne x* au niveau national et international ?

S : Beh je pense que c'est une nécessité pour *l'enseigne x* France par exemple, de se mettre sur le créneau environnement parce que euh, déjà que l'on est plutôt critiqué, si on ne le faisait pas on se, on se (silence puis rires). Ce n'est pas la peine. Et euh, mais non je ne pense que ça soit vendeur, parce que je pense que, bah tu vois je vois souvent des choses sur Facebook ou comme ça, les gens pensent que l'*enseigne x* le fait pour se donner une bonne image. Donc quel que soit ce que l'on fera, je pense, ce sera perçu plutôt comme le fait de vouloir se donner une bonne image plutôt que le fait d'une volonté vraiment de, de bien faire les choses. (*Silence*)

I : Est-ce que vous communiquez à la clientèle de la mise en place de vos démarches, sur le point de vente ? Ou c'est le client qui de lui-même le découvre ?

S : Non alors, tu ne peux pas t'amuser, je reprends encore les pailles, tu ne peux pas t'amuser à le faire sans prévenir les clients, parce que sinon tu, tu as tous tes clients qui reviennent au comptoir et t'es obligé de leur expliquer, donc tu mets des affichages en place essentiellement digitaux pour ne pas avoir de papier, donc une semaine, quand c'était les pailles et les couvercles, une semaine avant tu mets les affichages pour préparer les clients. Attention à cette date on ne va plus donner de pailles, attention à cette date les couvercles vont changer. Mais tu ne peux pas, t'es obligé de communiquer avec les clients sinon tu (silence). Même en communiquant t'as déjà beaucoup de choses à expliquer quand les choses sont mises en place, mais tu ne peux pas le faire au pied levé.

I : Mais du coup, c'est une communication marketing ou informationnelle ?

S : Ah beh c'est du marketing, on reste une entreprise, c'est du marketing, euh (silence). Regardez-nous on supprime, regardez-nous on fait ça, ça reste du marketing. Quelque chose qui est imposé, bah il ne faut pas le subir, il faut quand même le transformer en quelque chose de, bah regardez on le fait quand même.

I : On en a déjà rapidement parlé avant mais comment la clientèle réagit par rapport à ce qui est mis en place ? Pour la clientèle c'est du positif ou comme tu me le disais avant, pour eux c'est que du négatif ?

S : Alors ce n'est pas négatif, parce que je ne pense pas que quand tu as des clients qui viennent râler un petit peu au comptoir, je veux ma paille, je ne veux pas le couvercle c'est pas agréable. Ce n'est pas que c'est du négatif, ce n'est pas mon habitude moi je ne veux pas ça, et toutes les difficultés que l'on a eu à cette implantation maintenant on les a plus. Donc c'est que les clients tu vois ils s'habituent, c'est juste que dès que tu touches à l'habitude d'un consommateur c'est (silence). Tu vois *enseigne x* c'est un plaisir, tu vois les gens quand ils viennent c'est un plaisir donc dès que tu changes un petit truc qui n'est pas dans leurs habitudes, beh ça te gâche un petit peu le truc sur le moment et après, et après les clients s'y font hein euh, de toute façon c'est comme ça donc euh (silence). Mais voilà faut le temps quand même que le client le digère et s'habitue. Mais il y a quand même une bonne proportion qui est un petit peu réfractaire et puis tu as quand même des gens qui sont très contents : oui c'est très bien, c'est très bien on est très heureux que vous le fassiez, euh. Heureusement il y en a quand même quelques-uns parce que sinon (rires).

I : La mise en place de ces mesures a-t-elle été un gros investissement financier ?

S : Euh (silence) pas tant que ça parce que tu vois, on a dû changer des pailles. Je reprends toujours ces exemples parce que c'est les plus récents. Mais euh, on a enlevé nos pailles plastiques mais on a eu des pailles quand même en bambou qui coûtent deux fois plus cher que les pailles en plastique. Les couvercles coûtent beaucoup plus cher que les couvercles en plastique. Donc l'impact financier n'est pas, euh, il n'y a pas vraiment d'impact financier, c'est juste la gestion des déchets qui ont été diminués et l'augmentation du recyclage mais euh, l'impact financier il n'est pas (haussement de sourcils).

I : Donc l'aspect financier n'est pas un frein pour l'augmentation d'acte de développement durable ?

S : Non, à aucun moment. En tout cas en restaurant, euh, le côté financier ne rentre jamais en ligne de compte pour les gestions tu vois de, euh (silence), de développement durable.

I : Il y a-t-il des avantages à mettre en place des démarches écologiques ? Que ce soit pour toi personnellement ou pour ton entreprise ?

S : Beh les avantages pour l'entreprise c'est quand même de se donner, ne pas avoir une mauvaise image, puisque c'est quand même essentiel de ne pas avoir une mauvaise image et les côtés positifs c'est que l'on n'a pas l'impression de (silence) d'être des méchants quoi. Tu vois on n'a pas l'impression d'être les gros pollueurs, les, les grands méchants, qui saccagent la planète et tout ça.

I : C'est une sorte de déculpabilisation ou pas ?

S : Non ! ce n'est pas une déculpabilisation, mais on travaille, on sait que l'on est dans une industrie qui pollue, tu vois donc euh (silence). Mais tu regardes ce que l'on pollue maintenant et avec ce que l'on polluait il y a 10 ans, ça n'a, ça n'a rien à voir ! Donc euh, j'espère que dans 10 ans on pourra faire le même bilan, on pourra faire le même

bilan. Ce serait chouette que toutes les boîtes, euh, euh, aient cette même, cette même vision !

I : Est-ce que tendre vers un approvisionnement local serait envisageable ? Ou peut-être que c'est déjà fait ?

S : Alors le local n'est pas du tout mis en place, euh, parce que l'on fait partie d'une chaîne, donc l'idéal c'est que la salade que tu manges à Paris ait la même tête, la même forme que celle que tu manges à Bayonne. Il faut pouvoir gérer la traçabilité, gérer comment les producteurs qui travaillent, ce que tu peux faire avec un groupe comme *entreprise X*, par ce qu'il a des distributeurs, des approvisionneurs spécifiques. Mais si à chaque restaurant, ou dans chaque région, chacun à son producteur de salade, son producteur de pomme de terre, euh, ça peut devenir très compliqué pour garantir la qualité et la traçabilité. Peut-être qu'ils y viendront mais ça veut dire qu'il faut que chaque restaurant soit à proximité ou dans une zone à peu près restreinte, locale on va dire plutôt de quoi l'approvisionner en tout et ça ça reste euh, ça reste (silence). Ce serait très chouette, ça peut être très difficile quand même à mettre en place. Mais en tout cas ce serait. (Silence)

I : Et toi personnellement tu apprécierais que ce soit fait ? Ou ce serait beaucoup de contrainte supplémentaire ?

S : Oh ce ne serait pas des contraintes pour le restaurant probablement parce que ce serait quand même, on reste un groupe, donc ce serait probablement le groupe qui s'occuperait de gérer (rire). Mais non, non ce serait quelque chose qui serait, euh qui serait, euh, qui ferait plaisir à tous les restaurants et même à tous les consommateurs. Tu vois une affiche la salade que vous mangez vient de *village x à 10km du restaurant* ou le fruit que vous mangez vient de tel endroit, ce serait encore plus un atout. On serait la première grande chaîne à y arriver, t'imagines ! (*Rires*) Non ce serait très bien !

I : Et toi est-ce que tu vois des difficultés que vous avez rencontrées pour mettre en place des mesures environnementales ?

S : Ce n'est pas de la contrainte ou des difficultés c'est de l'organisation. Par exemple pour l'allumage, quand j'ai commencé on allumait tout, hop, hop, hop, et puis terminé merci. Puis après on nous a dit beh c'est quand même mieux d'échelonner ton allumage, de pas tout allumer. Bon beh voilà tu t'organises ou tu changes. C'est, c'est comme tout le monde, tu sais quand tu as une habitude et que l'on te dit, beh tu fais plus comme ça, tu fais plus comme ça, tu vas faire un petit peu différemment, t'as toujours une petite période de battement ou euh, oui bon ok d'accord, mais bon. Puis tu le fais et puis, et puis, quelques mois après tu te rends compte que ça ne te met pas plus de temps, qu'il y a qu'un avantage en fait donc il n'y a pas forcément d'inconvénient donc euh, non, non.

I : On en arrive à la phrase de conclusion, nous dans notre projet nous cherchons à savoir les facteurs qui influencent le choix des restaurateurs à appliquer des mesures protectrices de l'environnement. Est-ce que tu aurais des choses à rajouter.

S : Non euh, comme je te l'ai dit avant, le choix généralement ça ne vient pas de moi, c'est national voir international. Après comme tous les restaurateurs, c'est quand même grandement imposé par euh, suivant les règles qui sont imposées par l'état. Tu

as des gens qui, qui, qui vont du coup il y a telle règle qui est sortie ou qui va sortir ; bon du coup je ne pense pas que les restaurateurs soient réfractaires et ils vont mettre les choses en place. Je pense qu'il y a peu de personnes qui, qui, qui, vont plus vite que la musique, c'est-à-dire qui s'imposent des règles si on ne leur demande pas.

Annexe I - Entretien n°11

Entretien n°11 – Restauration commerciale

Propriétaires d'un restaurant traditionnel

S : Sujets interrogés

I : Interrogateur

I : D'abord, vous pourriez me faire un portrait du monde de la restauration aujourd'hui, ce que vous en pensez de manière très générale. Le monde de la restauration actuel, aujourd'hui, un portrait de comment vous décririez et le monde de la restauration par exemple.

S1 : Euh… Alors, sur une vision globale ou personnelle ?

I : Globale ou personnelle, les deux peut-être.

S1 : C'est un métier très agréable, après voilà … (silence) Qu'est-ce qu'on pourrait dire sur ça.

I : Ça peut être par rapport à la situation actuelle, par rapport à vous, à votre restaurant …

S1 : Si on prend la situation actuelle, oui ce n'est vraiment pas le bon métier du coup. On est tous touchés, la restauration c'est très compliqué.

S2 : La restauration c'est tellement différent et varié, parce qu'il y a plein de sortes de restauration de la gastronomie jusqu'au fast-food ou la sandwicherie. Et c'est ouvert à toutes les personnes, c'est-à-dire même quelqu'un qui n'a pas d'expérience là-dessus peut simplement manager du personnel.

S1 : Ou même ouvrir un restaurant, il n'y a pas besoin d'un diplôme pour ouvrir un restaurant.

S2 : C'est ce qui est peut-être un petit peu dommage parce que ça ouvre beaucoup de portes, et euh, ça évite peut-être un petit peu le professionnalisme. Et donc avec les industriels, qui aident beaucoup avec leurs produits, favorisent aussi cette dynamique là sur la création d'entreprise. Quelqu'un qui n'y connait rien, il peut acheter de très très bons produits, et puis ça ne va pas se voir et ça ne va peut-être pas forcément être différent avec un restaurateur traditionnel qui va se lever de bonne heure le matin pour aller chercher ses produits et les cuisiniers, etc.

I : Oui, je comprends.

S2 : Après, nous dans notre restauration à nous, ce qu'on veut c'est, euh, c'est un peu notre politique à nous de travailler des produits frais, des produits locaux.

S1 : Des produits bruts, on transforme la marchandise, on travaille la matière première brute pour la transformer ensuite. Donc c'est vrai que c'est un métier qui englobe beaucoup de compétences, mais qui peut ne pas en demander beaucoup. C'est certain, si on compare par exemple à une boulangerie, il faut au moins une personne qui ait un CAP boulangerie, le coiffeur je crois que c'est pareil. En restauration, on ne demande pas de diplôme en restauration pour le faire. Il faut juste une formation de quelques heures, je ne sais plus combien c'est … 20 heures pour avoir ce qu'on appelle un permis d'exploitation donc c'est vrai que, un restaurant si tu as un peu d'argent tu peux ouvrir ton restaurant. C'est peut-être plus compliqué maintenant et puis le covid va peut-être changer tout ça, parce que les marchés vont faire que ça va être plus compliqué. D'ailleurs oui, le covid a bousculé tout ça et va bousculer encore parce que c'est un métier dynamique mais faut l'aimer ! Quand on a démarré, on avait une saison, mais une saison qui pouvait durer jusqu'à six mois, que ce soit l'été ou l'hiver, l'hiver un peu moins parce que ça dépend de la neige, mais maintenant les saisons c'est presque du 14 juillet au 15 août. C'est presque ça, une saison se réduit là, après il y a du monde mais ce n'est pas l'affluence qu'on a connue quand on a démarré.

I : Justement, vous avez connu une évolution du coup dans le monde de la restauration, vous qui êtes dans ce secteur depuis longtemps, vous trouvez que ça évolue ? Positivement, négativement, les deux ?

S1 : Il n'y a peut-être pas de positif ou de négatif, moi je ne le vois pas comme ça. Mais c'est vrai qu'on a connu une période où on travaillait… (silence)

S2 : Il y a eu du travail, nous aussi on a fait des stages sur la période du printemps et généralement on faisait notre stage là et pour l'été on n'avait pas de stage, mais l'entreprise où on avait fait le stage nous prenait sur l'été. Donc c'est vrai qu'on a fait de très belles saisons et on a bossé sur de bons restaurants, de bons hôtels donc a eu de belles expériences là-bas par rapport à cet excès, cette masse de travail, qui nous convenait.

S1 : Oui, c'est vrai que à ton âge on faisait des saisons, et on savait quand on commençait mais on ne savait pas quand on finissait. Et après certainement qu'on était mieux rémunéré.

S2 : Oui, sûrement.

S1 : Si, on était mieux … on gagnait sa vie en faisant les saisons. On bossait, parfois sans journée de repos mais le patron compensait. Maintenant, euh …

S2 : Il n'y a peut-être pas les entreprises qui peuvent faire ça financièrement et qui même sont bloquées par les syndicats, toute la procédure administrative qui fait que l'employé peut tout de suite se retourner. Donc ils ne prennent pas de risque.

I : Oui, c'est sûr.

S2 : Donc après forcément, si l'employé ne donne pas trop derrière le patron ne peut pas trop laisser non plus. Mais après je trouve qu'il y a eu une évolution depuis qu'on a commencé à travailler, sur les conditions de travail.

S1 : Oui, ça par contre oui, parce qu'on travaillait beaucoup mais parfois dans des conditions… On ne s'en plaignait pas …

S2 : Même aujourd'hui je ne pense pas qu'on s'en plaigne, mais c'est vrai que les conditions physiques, le matériel et tout ça, par rapport à ce qu'on avait, peut-être que …

S1 : Oui, le travail est peut-être plus facile maintenant avec l'évolution professionnelle, avec le matériel c'est vrai qu'on est moins … On prend toujours, par exemple, moi si je prends ma profession, on travaille toujours sur l'écriture, on écrit quand même la commande sur papier. Mais, il y a beaucoup d'endroits maintenant où tout est informatisé. Cela facilite beaucoup le travail, déjà il y a un gain de temps, et ce gain il est des deux côtés que ce soit pour nous, pour le patron… Si la commande va vite, le client est servi vite, le client mange vite, le client part vite et on recommence. Donc il y a cette évolution là aussi, parce que le speed du service est toujours là. Il y a cette évolution technologique, en cuisine certainement aussi …

S2 : Oui les fours, euh, les modes de cuissons qui ont changé, on ne fait plus griller les trucs on les cuit à basse température pour essayer de garder les savoirs organoleptiques.

I : Oui, pour préserver le goût des aliments, ça se fait beaucoup maintenant. (Silence) Et alors, on revient un peu sur le sujet de la Covid, quel impact cela a eu sur votre restaurant ?

S2 : Un arrêt brutal, déjà.

S1 : Du jour au lendemain on a fermé, donc voilà.

S2 : Oui, que ce soit sur le premier confinement ou le second, c'était brutal.

S1 : Donc on venait nous pour notre expérience, dans notre cas on venait de démarrer. On a démarré en décembre, on a fermé en mars, puis refermé encore en novembre donc bon … On va en être à notre deuxième, si on ne compte pas l'ouverture, on redémarre à zéro une deuxième fois quoi. Donc c'est stressant parce qu'il faut que cela redémarre, aussi bien que lors de notre première ouverture. C'est frustrant…

S2 : Et puis la Covid aura aussi des impacts sur les clients. On le voit très bien, il y a beaucoup de restaurateurs qui font des tutos pour bien cuisiner à la maison différents produits que les gens ont l'habitude de manger, est-ce qu'il n'y aura pas un impact aussi sur la clientèle ? Qui va se dire « au lieu d'aller manger des noix de Saint-Jacques au restaurant, je vais me les faire. »

I : Oui c'est vrai, il y a eu un engouement pour la cuisine pendant ces confinements.

S2 : Oui c'est ça, donc peut être que dans nos campagnes on sera préservé et encore je ne suis pas sûr. Mais, il y aura sûrement une clientèle qui voudra se faire plaisir, mais à la maison.

S1 : On ne le ressentira peut-être pas dans l'immédiat parce que quand on reviendra à la normale, les gens voudront sortir, auront besoin d'aller au restaurant, d'aller au bar … donc on ne va peut-être pas le sentir tout de suite. Mais après, je ne sais pas trop comment ça va se passer, parce que pareil financièrement, pour les gens c'était compliqué avant ça va l'être encore plus. Il va y avoir tout un secteur qui va être pénalisé, entre autres le tourisme parce que cela reste de l'amusement, du dépaysement. Donc après oui, nous aussi on l'a vu sur le premier confinement il y a eu l'engouement même si le mois de juin a été plutôt calme. On a eu peur à la reprise, on s'est dit « Oh là, si l'été est comme le mois de juin », qui était très calme. En fin de compte non, ça s'est vraiment décoincé, tout le monde est parti, tout le monde a joué le jeu. Donc on va avoir un redémarrage oui, mais je pense qu'on ne redémarrera qu'au printemps. Je ne sais pas si on redémarrera au mois de mars mais … au moins jusqu'aux vacances de février, ça n'étonnerait qu'on soit ouvert. Ou alors, s'ils ré ouvrent les stations de ski, ça veut dire que … ou alors ouvrir les stations de ski sans les restaurants c'est compliqué.

I : Oui, on ne sait pas trop à quoi s'attendre.

S1 : Et c'est vrai que cette cassure, le premier confinement on a compris même si on ne se doutait pas que c'était alarmant à ce point-là, on a compris la fermeture du restaurant car il faut qu'on soit prudent. Et depuis, depuis tout ça, je pense qu'on aurait peut-être pu rester ouvert avec tout le protocole sanitaire qu'on mettait en place, il n'y avait pas de raison que … Il y a cette histoire de masque, on l'enlève parce qu'on mange. Donc pour nous, c'est compliqué. On fait attention, on a toujours des charges à payer donc on fait attention à ce côté-là, même si on a un peu de trésorerie parce qu'on a bien travaillé parce qu'on démarrait. Mais bon, ça fond vite parce qu'on a quand même des charges fixes à payer donc il faut reprendre pour remonter tout ça. Parce qu'à force de descendre sur cette trésorerie, il faut la récupérer après donc il faut remonter pour pouvoir faire tourner après le restaurant. Mais bon, on reste optimiste ! Mais ce n'est pas pour tout le monde pareil, et ce n'est pas la vente « à emporter » qui fait que …

I : Oui, vous avez mis en place quelques stratégies pour essayer de pallier ces difficultés.

S1 : Mais ce n'est pas ce qui nous fait … on le fait parce qu'on a un peu de trésorerie justement.

S2 : Oui, puis on l'a fait sur le début du deuxième confinement parce qu'il y avait peut-être cette hypothèse de rouvrir mi-décembre. Au départ, c'était ça les conditions. Puis nous dès qu'on a fermé, on a aussi pensé aux fêtes. On s'est dit que si on n'ouvrait pas pour les fêtes ou si les gens ne se réunissaient pas en nombre, il fallait peut-être qu'on essaie d'insérer un petit peu notre restauration chez les gens.

S1 : Cela donne un côté « fêtes » quand même, si les gens ne cuisinent pas ou veulent manger quelque chose qu'ils ne peuvent pas cuisiner, c'est vrai que ça donne un côté festif ou un changement du moins à la situation à ce moment-là.

S2 : C'est vrai que sur ce deuxième confinement, on s'est dit qu'il fallait faire de l'emporter pour envisager pour les fêtes une ouverture ou pas, mais faire de la vente « à emporter » au moins pour les fêtes. Et c'est ce qu'on a fait, ça nous a bien aidé. Alors qu'au premier confinement, on nous a demandé si on faisait de l'emporter, et on

avait encore moins de perspective on ne savait pas du tout comment ça allait se goupiller… On y a pensé, mais on ne l'a pas fait.

S1 : On n'a pas osé. On a calculé, parce que tout se calcule, il y a l'achat de la marchandise, l'énergie, les emballages. Donc nous en tant que patrons, que propriétaires, on ne compte pas nos heures. Quand on a des salariés après, même s'ils ont le chômage partiel, ça reste compliqué de mettre des salariés au chômage. C'est une situation psychologique qui est difficile. En ne comptant pas les heures, on arrive à s'en sortir, mais c'est un peu juste de pouvoir tenir sur la vente à emporter jusqu'à l'ouverture. Il arrive un moment où … ce n'est pas rentable. Donc là c'est vrai que cela se calcule, pour être sûr que si on ne gagne pas d'argent, il ne faut pas en perdre. C'est là le plus important. Nous on est deux, l'avantage c'est d'être tous les deux dans cette galère, l'un raisonne l'autre. Donc on arrive à équilibrer. Mais, c'est plus compliqué car on calcule davantage. On ramène tout à l'argent mais c'est ça, même si en France il y a des aides, mais ces aides permettent à la limite de maintenir la trésorerie qu'on a et pour payer les charges qui sont là quand même. Pendant le confinement les charges ont été allégées, voire certaines supprimées ou reportées, mais ces reports il faudra les payer. On doit aussi compter cette trésorerie qu'on a et qu'il faut conserver, pour payer toutes les charges qui sont reportées.

I : Tout à l'heure, nous parlions des produits. Vous avez fait le choix de travailler avec des produits de qualité et des producteurs locaux. Qu'est-ce qui vous a poussé à faire ce choix ?

S2 : Parce que déjà on est dans une région touristique, s'il y a des clients qui demandent avec quoi ça été fait et si ça leur a plu, que ce soit sur du vin, des condiments, sur de la viande, des fruits ; ça fait marcher un commerce local. Et puis ça fait boule de neige, les gens ils sont contents, ils ont trouvé ce produit-là, nous on l'a travaillé différemment donc ils peuvent le manger d'une certaine manière chez nous. Puis, je ne veux pas dire qu'il faut qu'il y ait de la concurrence, même si quelque part un petit peu, mais s'il y a des gens autour qui font l'intérêt de la clientèle, des touristes, nous ça va nous rapporter. On ne peut pas être les seuls et se dire « on ne travaille qu'avec nos produits, qu'on a fabriqué dans notre jardin ». En fin de compte, les gens ne peuvent pas venir que pour nous. C'est cet effet de grandeur, puis c'est sympa de discuter. Les gens sont plus abordables lorsqu'ils sont à proximité, puisqu'on a la possibilité d'aller chez eux voir comment ils fabriquent par exemple le safran à Gondrin. Ça permet d'avoir un échange et un relationnel aussi avec les clients, ça sert dans les deux sens.

S1 : Maintenant, sur ces producteurs locaux, il y en a beaucoup sur les fermes, comme le safran de Gondrin. Le fait de dire que ça vient de là-bas, ça valorise aussi notre terroir, mais ce producteur-là par exemple, il accueille des touristes et fait visiter son exploitation, donc il y aussi un aspect tourisme autour du terroir. On parle beaucoup d'œnotourisme, les clients vont visiter les domaines si le vin qu'ils ont goûté au restaurant leur a plu. Puis on échange plus facilement avec les clients, quand on parle par exemple des lentilles bio de Lavardens, même les gens du coin ne savaient pas qu'il y en avait à Lavardens. Je ne sais pas s'il y a un côté instructif, mais ça permet aussi de connaître sa région et puis de la faire partager.

S2 : Cela marche aussi dans l'entre sens, quand les gens vont visiter le producteur ou les vignes, ils vont dire « si vous souhaitez, nous travaillons avec ce restaurant, vous pouvez aller y manger ». C'est un vase communiquant.

S1 : Il y a un échange commercial, un échange amical, un échange de connaissance. Avec les producteurs locaux, on arrive plus à échanger sur les produits qu'ils vendent en discutant de comment c'est cultivé. Cela permet aussi de découvrir des nouveautés, certains producteurs font des essais sur leurs cultures et nous travaillons ensuite le produit. Il y a un échange commercial qui se fait autour de ça. Le tourisme ça marche aussi là-dessus. Même sur la viande, sur le canard, les clients demandent de quel endroit elle vient et pourront ensuite retrouver les produits chez le boucher du coin. C'est tout un cheminement, tout un circuit autour de chez soi, dans un rayon de 15-30 km.

I : Cela entretient peut-être une dimension environnementale et le respect de l'environnement, en travaillant avec des producteurs qui sont de la région. Pour vous, c'est aussi dans ce but ?

S2 : C'est un tout, on y pense sans y penser. Ce n'est peut-être pas un critère auquel on va penser en premier.

S1 : On a déjà cet automatisme-là.

S2 : C'est vrai qu'on ne va pas s'amuser à prendre des choses qui arrivent de l'autre bout de la France. Parce que pour le mettre en valeur chez nous, ce n'est pas notre produit et on ne peut pas en discuter. Donc c'est vrai que c'est plus facile pour nous d'avoir un terroir assez proche.

S1 : Il y aussi l'histoire des saisons, la saisonnalité des produits. Maintenant, on peut avoir des tomates au mois de décembre, des courgettes, des concombres aussi, mais ça ne vient pas de chez nous. Donc on perd cette saisonnalité, on perd la qualité du produit puisque ça n'a pas le même goût. Même si un produit se transforme et qu'on peut lui donner du goût, mais si le goût de base n'y est pas, on a beau y mettre une épice quelconque, ça va parfumer le plat mais on ne va pas garder la saveur du produit. Je prends l'exemple des légumes, parce que la saisonnalité joue surtout sur les fruits et légumes.

S2 : Puis ça nous permet justement, si on travaille vraiment avec la saisonnalité, de chercher dans les couleurs avec les légumes de saisons.

S1 : On a créé notre restaurant dans cet objectif-là. Après, c'est vrai que quand on travaille le produit frais c'est du travail. Par exemple, il faut éplucher toutes les patates, mais après on est sur le principe du compost et de ces choses-là. Si on prend une conserve, c'est vrai que même si ça se recycle, ça a un impact sur l'environnement. Quand on achète la viande chez le boucher, il y a quand même moins d'emballages. Même si maintenant, certains fournisseurs travaillent sur des produits de région. Mais il y a cet impact aussi d'emballage, qui n'est pas le même que quand on prend la viande chez le boucher. On ne pense pas forcément à en parler, parce que ça fait partie de notre dynamique. On a toujours travaillé comme ça. Mais on en tient compte, oui forcément et c'est très présent dans ce que l'on fait.

I : Et à part le fait de vous fournir auprès de producteurs, vous avez mis d'autres mesures pour rentrer dans une dynamique de respect de l'environnement ?

S2 : La récupération des eaux de pluies, ce sont des choses toutes bêtes, qu'on ne met pas en avant puisque c'est déjà ce que l'on fait à notre domicile. Ensuite, il y a le

tri des emballages. Pour les restaurateurs, il n'y a rien d'obligatoire à trier ses déchets. Nous on le fait, on tri le carton, le verre aussi.

S1 : On a pensé aussi, quand on cherchait nos boissons, on a cherché à avoir les meilleurs emballages. Par exemple, pour une bouteille d'eau, on avait le choix entre une bouteille en verre ou en plastique. On a choisi le plastique, l'un comme l'autre sont recyclés, mais le plastique est plus facile parce qu'on a juste à le mettre dans la poubelle du recyclage. On a fait en fonction aussi de notre organisation de travail. Si c'est une bouteille en verre, c'est à nous de la stocker et d'ensuite aller la jeter. Donc quelque part on prend en compte notre temps de travail. Déjà on se retrouve avec les bouteilles de vin, même si on travaille sur la consigne. La consigne c'est intéressant, puisque ça a une réutilisation dans l'immédiat. Donc on fonctionne comme ça pour les bouteilles de vins, et certains producteurs s'y mettent, pour le floc par exemple les bouteilles sont consignées. Ça reste une démarche écologique de recyclage, puisqu'on ne jette pas. C'est le fournisseur qui les récupère. On en tient compte de plus en plus, ça a un coût mais sur l'instant.

S2 : Oui car il faut stocker, on ne se déplace pas tous les jours pour amener quatre bouteilles. Donc il faut un petit peu de stockage.

S1 : Sur les softs, quand il a des bouteilles consignées, ça évite aussi de vendre à emporter car on ne sait pas où les gens vont jeter. On en tient compte, on prend un peu ce côté responsable que les gens n'ont pas forcément. Donc nous ne vendons pas certaines bouteilles à emporter parce qu'elles sont consignées. C'est un choix personnel, mais qui a un impact sur notre profession parce qu'on n'en vend pas. C'est un choix qu'on fait en tant que citoyen, pour nous ça a de l'importance. On est en train d'aménager notre salle de séminaire, et on s'est posé la question pour la salle de réunion qu'est-ce qu'on met comme panneau. Le formateur aura un ordinateur, donc il faut un écran de projection. Ensuite, on s'est posé la question du paperboard, puis on s'est dit en fin de compte non puisque ça reste du papier et ce papier va être jeté en quantité. On s'est dit que le papier n'était pas nécessaire si on a d'autres solutions. On évite de prendre le papier parce que ça fait une pollution en plus, même si ça se recycle, ça reste du papier jeté qui a un coût pour la société. De même par rapport au virus, comme les cartes sont déconseillées, on a imprimé beaucoup moins de menu et on fait tout à l'ardoise pour que ça ait un impact aussi sur notre économie, parce que financièrement on achète moins de papier et on utilise moins d'encre. Mais, c'est bon aussi pour l'environnement parce qu'on fait tout sur ardoise et il n'y a plus de papier. Et on risque de garder cette habitude pour la suite, parce que c'est plus sain. Après, c'est réalisable pour les menus, mais pour la carte des vins par exemple on est obligé de continuer à le faire sur papier, sinon on ne vend pas. On s'en est aperçu sur le redémarrage au mois de juin, on ne pouvait plus donner de carte aux clients, mais pour le vin et les boissons c'est plus compliqué. La vente des boissons a chuté parce que les clients ne voyaient pas donc n'achetaient pas. On a remis en place les cartes, et on les désinfecte à chaque passage. Mais, on essaye de tenir compte de cet impact sur l'environnement.

I : Vous pensez que le monde de la restauration a un rôle à jouer dans la démarche de développement durable ?

S1 : Oui c'est un rôle important, parce que suivant ce qu'on cuisine … Nous on cuisine que des produits frais, après c'est un choix. Si un restaurateur décide d'acheter des conserves et des produits surgelés, son impact sur l'environnement est beaucoup plus

fort que chez nous. Ça reste un choix personnel, il y a certes un choix financier mais il y a beaucoup de travail à faire de ce côté-là sur le recyclage, sur l'économie, sur la façon de gérer pour ne pas jeter en quantité de l'emballage. Sur l'emballage et le suremballage, il y a beaucoup de progrès à faire, ne serait-ce que par rapport aux fournisseurs. Quand on fait une commande, on reçoit parfois des produits emballés dans des grands cartons inutiles. Il y a cet impact d'emballage qui est énorme dans notre profession. Il n'y a pas que nous, mais on est quand même responsable parce que ça ne dépend pas de nous. Ce sont les dispositifs des transporteurs.

S2 : C'est vrai qu'on ne peut pas être les seuls acteurs, que ce soit au niveau de l'achat ou de l'utilisation des produits. Par exemple, les déchets verts si on les met dans la poubelle traditionnelle, si on laisse couler l'eau, si on utilise beaucoup d'eau ou de produits de nettoyage. Mais aussi ce qui vient après nous, parce qu'on a beau trier les boîtes de conserves et les cartons, est-ce qu'après c'est bien trier ? C'est arrivé à un moment où les éboueurs ne sont pas passés un jour parce qu'ils avaient un problème de camion, et lorsqu'ils sont venus chercher la poubelle des déchets ménagers ils l'ont mélangée avec la poubelle du recyclable. Nous, si on fait des efforts à ce niveau-là, et qu'après on s'aperçoit que ça n'aboutit pas, on va s'épuiser. On prend sur nous, mais quand on a du personnel, le personnel ne va pas forcément respecter le tri, en se disant « ce n'est pas grave, de toute façon c'est mélangé à la fin ». Donc on est des gros acteurs, toute la restauration, on consomme beaucoup d'eau, beaucoup d'énergie et on fait beaucoup de déchets. Mais il y a aussi ceux qui sont avant, comme les fournisseurs et les petits producteurs. Les petits producteurs, ils viennent avec leurs cagettes, ils les laissent le temps qu'on les vide et les récupèrent les fois d'après.

S1 : Mais ça reste un enjeu économique quoi qu'il en soit, le financier prime sur tout ça. Le petit producteur récupère ses cagettes parce que ça reste une économie pour lui. Ça a aussi un impact écologique, mais il y a cet intérêt financier qui fait une économie pour lui parce qu'il récupère ses cagettes pour pouvoir continuer à travailler et pour ne pas en racheter de nouvelles. L'aspect financier reste très important parce que c'est ce qui génère tout ça. Quand on prend notre exemple, on cuisine un maximum de matières premières, certains restaurants ne le font pas mais c'est un choix et je pense qu'en priorité c'est un choix financier. Pour faire un menu à 13 €, tous les restaurants ne peuvent pas se permettre d'acheter des produits frais, des légumes chez le maraîcher du coin parce que ça coûte beaucoup plus cher que dans les grandes surfaces spécialisées. C'est un choix de base. Mais bon, dans la restauration, on a quand même du travail à faire de ce côté-là. C'est compliqué de dire « faut que tout le monde fasse un effort », mais il faut pouvoir le faire. On nous a déjà dit qu'on était cher sur nos menus, mais on a cette qualité de produits qu'on veut mettre en avant. Donc, on ne peut pas ramener tout à l'argent mais ça reste un critère important, malheureusement. Pour les emballages, parfois on ne comprend pas pourquoi autant d'emballage pour un si petit produit. Mais, c'est toute une histoire de normes aussi, le produit est obligé d'être emballé et pour la traçabilité aussi. Moi je pensais que ça se serait un peu calmé avec le covid, parce que ça a freiné tout le monde. Le confinement a quand même reposé les gens et je pensais que ça allait apaiser les gens, mais non parce qu'il y a des factures donc il faut de l'argent, donc on est tout aussi stressés qu'avant.

I : De nouvelles lois apparaissent en matière de protection de l'environnement en restauration, comme l'interdiction des couverts en plastique, qu'est-ce que vous en pensez ?

S1 : Le fait que le jetable soit devenu plus responsable, c'est bien. Nous on a fait attention justement sur le jetable pour les plats à emporter, on a pris un maximum d'emballages recyclables. Ce n'est pas toujours évident. On a essayé de prendre des contenants réutilisables également, on mettait des desserts dans des gobelets réutilisables, donc quelque part y a une chance que le client décide de le laver et de le réutiliser, au lieu de le jeter. C'est une bonne chose que le plastique soit banni.

S2 : De toute manière, on ne pouvait pas le recycler, c'était fabriqué avec des matières qui ne sont pas forcément correctes.

S1 : Puis les gens ne faisaient pas attention et les jetaient n'importe où. Ça fait une chose en moins, même si on ne peut pas éduquer les gens, mais ça fait une chose en moins à jeter. Pour le doggy bag, c'est arrivé que certains clients nous demandent, mais très peu parce que ce n'est pas notre culture. Notre culture de français ce n'est pas ça, le plus souvent les clients qui demandent sont des personnes âgées. Je le propose parfois, mais il faut savoir où vont les gens. Quand c'est en plein été, les clients qui souhaitent ramener leur foie gras parce qu'ils n'ont pas terminé leur assiette, il faut prendre en compte la conservation de l'aliment. On n'est pas forcément responsable.

S2 : Mais s'il y a un souci, au niveau législatif, on ne sait pas où est-ce qu'il a été malade. Si c'est ce qu'il a mangé chez nous ou si c'est ce qu'il a mangé chez lui parce qu'il ne l'a pas conservé correctement.

S1 : C'est compliqué. Le fait que les gens veulent apporter leur reste de steak parce qu'ils n'ont pas pu le finir, on dit oui mais attention à la conservation. On ne sait pas ce que font les gens, mais il y a ce côté sanitaire qui nous dérange un peu. Ça n'empêche pas, même si le client n'emporte pas son plat, qu'il soit malade chez nous. Mais on fait attention, il y a des normes d'hygiène qui sont quand même strictes. Le covid n'a pas trop bousculé nos habitudes du côté hygiène et sanitaire, parce que la restauration est déjà très encadrée. Il a fallu rajouter quelques protocoles mais rien d'insurmontable parce qu'il y avait déjà beaucoup de choses mises en place. C'est vrai que ce n'est pas notre culture à nous, par exemple en Allemagne, les clients partent tous avec leurs plats s'ils n'ont pas fini, c'est leur culture. En France, on le fait peut-être plus facilement sur une pizza.

S2 : C'est une question aussi de gaspillage, si on fait des assiettes trop pleines ou que le menu n'est pas assez équilibré en termes de quantité, forcément à la fin … Pour éviter de jeter, il vaut mieux qu'il parte avec. Si on fait des proportions raisonnables, il y a moins de chance qu'il en reste dans l'assiette.

S1 : On responsabilise aussi les gens. Parfois quand on prend une commande, suivant ce que les gens veulent manger, ça m'arrive de dire attention et de prévenir sur les quantités. Ça fait mal au cœur de jeter, puis ce n'est pas le but. On va au restaurant pour manger. Il y a ce côté aussi de relation avec le client, il faut expliquer les plats pour éviter ce gaspillage. Il faut aussi responsabiliser le client par rapport à ce qu'il commande. Dans les restaurants, on calcule quand même le poids d'une viande et le poids d'un légume, c'est fait pour équilibrer les plats. Le doggy bag du coup, on ne l'utilise pas tant que ça.

S2 : On évite le gaspillage avant que ça arrive dans le doggy bag.

S1 : Mais après la démarche est très bien, il faut que les gens sachent que s'ils n'ont pas tout mangé, ils peuvent l'amener. Mais ce n'est pas dans notre culture, en général on mange tout. Après, il y a des clients qui ne demandent pas, et qui mettent les restes dans leur serviette pour emporter. Nous ça ne nous dérange pas, il y a juste cette histoire de conservation des produits. On fait pareil sur une bouteille de vin, quand les gens veulent se faire plaisir au restaurant un verre ce n'est pas assez, mais une bouteille c'est trop. Dans ce cas, on propose de laisser le bouchon et de donner un sac pour partir avec la bouteille. Moi ça me permet de faire une vente et le client se fait plaisir. Ça arrive de plus en plus que les gens demandent d'emporter les bouteilles, ça fonctionne peut-être plus sur les boissons. C'est plus facile sur les boissons que sur le repas. Ça se fait, mais ce n'est pas un automatisme. Ça reste assez rare dans notre restaurant. Peut-être que dans certains restaurants, ça se fait plus que dans d'autres, je ne sais pas. Moi je perçois juste par rapport au regard des autres, on n'est pas à l'aise avec le fait d'amener son plat.

I : Est-ce que vous pensez qu'il y a des freins à mettre en place des démarches écologiques ?

S2 : Moi je ne dirais pas que ce sont des freins, ça vient des personnes, de l'éducation.

S1 : Il faut se donner la peine de le faire. Déjà rien que dans un ménage, dans les maisons, les gens ne le font pas forcément parce qu'ils ne veulent pas s'embarrasser. Ils mettent tout dans une poubelle et jettent tout. Les poubelles de cuisine ne se remplissent pas vite, mais l'emballage, ça prend beaucoup de place. Il faut se donner la peine de mettre les emballages à part, il faut aussi avoir de la place pour stocker. C'est une question de personne, et en restauration c'est pareil. C'est aussi une question de temps.

S2 : Ce n'est pas évident à trouver des arguments pour que ce ne soit plus qu'une question de volonté.

S1 : Il y a un intérêt général, mais qui chez soi n'est pas une priorité. C'est triste, quand on voit les mégots, les paquets de cigarettes, les papiers, les canettes et aujourd'hui les masques.

S2 : Cela vient vraiment des personnes, on ne peut pas mettre un gendarme derrière chaque personne. Donc c'est vrai que c'est compliqué, mais ça dépend de la sensibilité de chacun, de l'éducation de chacun de ne pas jeter les déchets par terre. Je ne sais pas s'il y a une solution, j'espère que les générations futures arriveront à en trouver.

S1 : Ça reste une éducation, je pense que si on inculque à nos enfants et qu'on tient bon, ça marche. Sur le climat, sur tout ce qui touche à l'écologie, si on se remuait un peu plus… puis ça a un coût pour tout le monde, donc si on faisait les choses correctement… Mais c'est difficile à mettre en place et on a du mal.

I : Vous pensez que la mise en place de ces démarches, c'est aussi un investissement financier ?

S1 : Ça a quand même un coût important oui. J'ai l'impression qu'on dit toujours la même chose, mais je pense que ça reste dans la personne. Donc oui il y a un coût financier, une barquette en aluminium coûte moins chère qu'un emballage cartonné qui va se recycler. L'aspect financier est très important, on ne peut pas tous acheter des emballages recyclables, parce qu'après ça a un coût sur le menu. Mais si on fait

un menu plus cher parce qu'il y a de l'emballage, c'est difficile à expliquer aux gens. Ça arrive, les gens comprennent, l'aspect financier est atténué parce que l'idée fait son chemin et le gens se rendent compte de l'impact. Mais financièrement ça reste un frein, malheureusement oui. Peut-être que si on payait aujourd'hui en fonction de ce qu'on mettait dans la poubelle, ça aurait un impact plus important. En tant que professionnels, même dans les commerces et les grandes surfaces, on voit bien les quantités de carton pendant les livraisons, mais il n'y a pas d'autres moyens. Quand les produits arrivent de France, à la limite, ça peut être emballé différemment mais quand ça vient de Chine, c'est dans des cartons car c'est ce qui protège le plus. L'économie repose aussi là-dessus.

I : Vous pensez que le fait de mettre en place ces démarches écologiques a un impact par rapport aux clients ?

S2 : Oui, c'est valorisant déjà pour notre région, mais c'est valorisant aussi pour notre travail, parce qu'on travaille la matière. Quand on reçoit une patate, on en fait quelque chose. Il y a un réel travail derrière. Après, c'est l'expression de la cuisine. On travaille aussi sur les façons dont on cuit les aliments, par exemple la cuisson basse température. Cette cuisson demande quand même un coût sur l'énergie, mais à la fin le produit n'est pas le même en termes de saveurs. Les gens recherchent ça, un confit juste réchauffé dans un poêle oui, mais il faut le rendre croustillant même si ça met plus de temps. La qualité du produit n'est pas la même. C'est important pour les gens de savoir ce qu'ils mangent, d'où ça vient et certains demandent pourquoi on fait le choix de travailler avec ces producteurs. Mais on ne change pas sa nature, on aurait pu choisir la facilité mais … Puis ça reste un moyen de se renouveler dans son travail, puisqu'on réfléchit sur les menus, les nouvelles saveurs donc c'est important. C'est un échange avec les producteurs et ça permet de faire découvrir aux clients des légumes et des modes de cuisson différents de la maison. Peut-être que la covid a permis de découvrir de nouvelles recettes aux gens, beaucoup de chefs se sont mis à faire des tutos et à expliquer comment cuire ne serait-ce qu'une escalope de poulet. Pour la vente à emporter, le premier confinement nous a permis de travailler là-dessus, à savoir que quand les gens achètent un plat à emporter il faut que ce soit facile à réchauffer. Si on met les plats dans une barquette à faire réchauffer au micro-ondes, la qualité et les saveurs des plats ne seront pas les mêmes. Donc on a travaillé sur ça pour que le client puisse manger un plat comme s'il le mangeait au restaurant. Pour le sous-vide, il a fallu faire des tests, il faut compter le temps de réchauffe, puisqu'à la réchauffe les ingrédients vont continuer à cuire. La covid nous a appris ça aussi, il faut que le client ait la même satisfaction pour qu'il puisse revenir prendre de la vente à emporter et nous permettre de vivre. Il a fallu faire tous ces tests-là. Et après, on parlait de gestes responsables, si dans une commande, un prend du poisson et l'autre une viande, on a essayé de garder la même méthode de réchauffe. Donc on a essayé que s'il y a un poisson sous-vide, la viande était aussi sous-vide, même si ce n'est pas le même temps de réchauffe mais ça se réchauffe dans la même gamelle en faisant une réchauffe décalée. Si on fait une viande qui va au four, on essaye de trouver le poisson et le légume qui vont aussi au four. On a tenu compte de l'emballage sur le recyclage, mais si il pouvait aussi aller au four pour que ce soit facile pour les clients et que ça garde la même qualité qu'au restaurant. On a essayé de travailler sur toutes ces choses pour savoir comment faire la vente à emporter. Il a ce côté responsable sur l'emballage, responsable sur le produit et puis même sur l'écologie avec le coût de l'énergie à la maison. Donc c'est un tout, et ça reste une démarche écologique qui

s’applique pour nous et aussi pour le client. Après on espère pouvoir se développer, embaucher des salariés et inculquer ses valeurs aussi, aux salariés et aux jeunes.

I : Très bien. Dans mon étude, je cherche à savoir quels sont les facteurs qui influencent le choix des restaurateurs à appliquer des démarches écologiques dans leur restaurant.

S1 : Ça reste personnel, forcément puisqu’on a cet impact là en tant que patron. Après, quand on était salariés, ce n’est pas évident de pouvoir le mettre en place parce qu’il faut que le patron soit d’accord avec ça. En tant que salarié, le côté financier est important mais il n’est pas décisif puisque ce n’est pas nous qui payons. Le patron peut dire « la cuisson basse température, ça prend trop de temps, ça me coûte de l’énergie », donc l’aspect financier il freine. C’est aussi sur le temps, si on décide d’appliquer un type de cuisson plus long, ça va avoir un coût, qu’on répercute sur la vente. C’est pour ça que, acheter des plats tout prêts c’est la facilité. Mais tout dépend de la personne et de la restauration qu’on veut faire. Pour nous, c’est un enjeu personnel mais on tient compte de l’aspect financier. Il y a des choses qu’on n’a pas faites parce que ça coûtait trop cher à mettre en place. Mais après ça nous permet aussi d’avoir une réflexion pour faire autrement, trouver une solution pour faire autrement, en essayant de contourner l’aspect financier. Il y a beaucoup de choses à faire, mais on est pris dans la rentabilité. On n’a pas le choix si on veut vivre, payer nos fournisseurs. Tout se calcule, et si on ne fait pas ces calculs en amont, pour savoir combien coûte un plat, le temps travaillé, la finition, le temps de dressage, … si on ne fait pas ce calcul de marge, ce n’est pas rentable donc ça ne marche pas. Il faut compter. L’aspect financier, pour nous, n'est pas une priorité. C’est important, parce que sinon on ne peut pas vivre, mais pour nous en premier c’est l’aspect personnel et nos façons de penser et de faire. On essaye de recycler au maximum l’eau, quand on lave la salade, on récupère l’eau avec le seau de lavage. Mais encore, c’est compliqué parce qu’il faut y mettre un produit. On essaye de calculer tout ça. La machine à laver, on ne l’allume pas dès 9h en arrivant, on attend d’avoir de la vaisselle et le temps de le faire. Il y a des habitudes, quand on a commencé le métier, la première chose qu’on faisait en arrivant c’était allumer la machine à laver, parce qu’il fallait qu’elle soit prête quand on en aurait besoin. Alors que maintenant, on ne chauffe pas pour rien pendant trois heures et ça ne sert à rien, donc ça ne sert à rien qu’elle soit allumée dès qu’on arrive. Il y a cet aspect d’économie, d’écologie, mais ça reste une démarche personnelle. Il faut prendre de nouvelles habitudes, parce que c’est un automatisme, il faut se faire face pour perdre cette habitude-là. Mais bon, ça vient petit à petit. Après, quand on était salariés, on a connu aussi des patrons qui faisaient attention. C’est bien aussi de changer d’entreprise, tous les métiers ne le permettent pas, mais dans la restauration c’est bien de cumuler des expériences et de voir d’autres façons de travailler. On essaye de rendre notre impact écologique, pour beaucoup je pense que ça a un impact sur nos choix, après il faut pouvoir le faire. A deux c’est plus facile, même si on n’est pas toujours sur la même longueur, c’est ça qui nous fait avancer. C’est bien parce qu’on apprend toujours et ça permet d’éviter cette monotonie dans le travail. Il faut se donner la peine.

Table des matières

INTRODUCTION GENERALE 9

CHAPITRE 1 – REVUE DE LITTERATURE 13

I : LE CONTEXTE ENVIRONNEMENTAL : DEFINITIONS ET CONCEPT 14

1.1.1 Environnement 14

1.1.2 Écologie 15

1.1.3 Le développement durable 16

II : LES MESURES ECOLOGIQUES EN RESTAURATION COLLECTIVE ET COMMERCIALE 18

1.2.1 La gestion des déchets 18

1.2.2 Consommer local 19

1.2.3 Le gaspillage alimentaire 20

1.2.4 Le matériel 23

1.2.5 Les matériaux 24

III : LES DETERMINANTS DES PRISES DE DECISIONS ECOLOGIQUES 25

1.3.1 Une prise de conscience écologique 25

1.3.2 Les lois en vigueur 27

1.3.3 La sensibilité du restaurateur 29

1.3.4 Les consommateurs 31

1.3.5 Le coût de mise en place 32

CHAPITRE 2 – HYPOTHESES ET METHODOLOGIE 34

I : HYPOTHESES DE RECHERCHE 35

2.1.1 Hypothèse 1 35

2.1.2 Hypothèse 2 36

2.1.3 Hypothèse 3 38

2.1.4 Hypothèse 4 40

II : METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE 41

2.2.1 Objectifs 41

2.2.2 Outil de collecte 42

2.2.3 Personnes interrogées 43

2.2.4 Recrutement des répondants 44

2.2.5 Conditions d'administration 47

2.2.6 Traitement des données collectées 48

CHAPITRE 3 – RESULTATS ET ANALYSES 50

I : RESULTATS 51

3.1.1 la gestion des déchets 51

3.1.2 Les producteurs locaux et de saison 52

3.1.3 Le gaspillage *54*
3.1.4 Autres mesures mises en place *55*
3.1.5 Le cadre légal *56*
3.1.6 Le coût des investissements (matériels/immatériels) *57*
3.1.7 Le coût des matières premières *58*
3.1.8 Le manque de temps *60*
3.1.9 Les consommateurs *61*
3.1.10 La sensibilité personnelle du restaurateur *62*
3.1.11 La sensibilité personnelle des employés *64*
3.1.12 Envie d'évolution *65*
II : ANALYSES 66
3.2.1 Analyse hypothèse 1 ..... *66*
3.2.2 Analyse hypothèse 2 ..... *68*
3.2.3 Analyse hypothèse 3 ..... *70*
3.2.4 Analyse de l'hypothèse 4 ..... *73*
CHAPITRE 4 : PRECONISATIONS, LIMITES ET VOIES DE RECHERCHE 77
I : PRECONISATIONS 78
II : LIMITES 83
III : VOIES DE RECHERCHE 84
CONCLUSION GENERALE 86
BIBLIOGRAPHIE 89
ANNEXES 97
TABLE DES FIGURES 98
TABLE DES ANNEXES 99

Les déterminants de l'acceptation des restaurateurs face aux changements environnementaux

Les préoccupations environnementales sont au cœur des sujets ces dernières années. De nombreuses catastrophes naturelles soulèvent des questions quant à la responsabilité de l'Homme. La restauration, industrie polluante, a sa part de responsabilité sur la dégradation environnementale. A l'heure actuelle, les restaurateurs sont partagés quant à leur devoir de mettre en place des mesures protectrices de l'environnement, afin de devenir des acteurs. L'objectif de cette étude est de mettre en lumière les différentes raisons pour lesquelles les professionnels de cuisine commerciale et de cuisine collective choisissent de mettre en place des mesures protectrices de l'environnement dans leurs entreprises. La problématique est par conséquent la suivante : quels facteurs (affectifs, objectifs) sont pris en compte dans le processus décisionnel des restaurateurs afin d'adopter des mesures protectrices de l'environnement ? Pour répondre à la problématique, une étude de la littérature a permis de définir 4 facteurs : le facteur légal, le facteur économique, la sensibilité personnelle des restaurateurs ainsi que la sensibilité des consommateurs à l'écologie. Une étude qualitative a ensuite été réalisée pour savoir quels facteurs ont une influence dans le processus décisionnel des restaurateurs afin de mettre en place des mesures protectrices de l'environnement.

Mots clés : environnement ; écologie ; restauration collective ; restauration commerciale ; facteurs décisionnels.

Restaurant owners determining factors against environmental changes.

Environmental concerns play an increasingly central part in recent years. Many dangerous natural disasters raise questions regarding humankind's responsibility. Catering is a polluting industry since it is responsible for many environmentally harmful effects. Currently, restaurant owners are divided regarding their duties to set up environmental protection measures and regulations.

This study aims to highlight the catering sector stakeholders' reasons to establish such measures in their companies. Thus, the main issue is determining the factors (objective and emotional) taken into account in the restaurant owners' decision-making process to adopt effective environmental policies. To answer the problem, a study of the literature allowed us to define 4 factors: the legal, economic, commercial, and emotional ones. A qualitative study was then conducted to determine factors influencing restaurant owners' decision-making process, to carry out environmental protective measures.

Keywords: environment; ecology; mass catering; commercial catering; decision-making factors.