



**LICENCE PROFESSIONNELLE
HOTELLERIE-RESTAURATION
RESTAURATION COLLECTIVE ET INGENIERIE**

PROJET TUTEURE

**L'ALIMENTATION DANS LA RESTAURATION
AERIENNE**

Présenté par :

Daïna PEDUZZI

Titouan POURTAU

Maxime LEBOULEUX

Aude RAMANANTSOA

Ulysse MAMIE

Année universitaire :

2015 – 2016

Sous la direction de :

Paul-Emmanuel Pichon

Quelles sont les considérations des clients au regard des repas à bord ?

Sommaire

| | |
|---|------------|
| SOMMAIRE | 4 |
| REMERCIEMENTS | 6 |
| INTRODUCTION GÉNÉRALE..... | 9 |
| PARTIE I : LE CONTEXTE DE LA RESTAURATION À BORD | 11 |
| CHAPITRE 1 - LES CONSEILS AVANT L'EMBARQUEMENT | 12 |
| CHAPITRE 2 - L'ALIMENTATION EN PLEIN VOL..... | 26 |
| PARTIE II : LA PRÉSENTATION DE NOTRE MÉTHODOLOGIE..... | 34 |
| CHAPITRE 1 - LA PROCÉDURE DE RÉSERVATION | 35 |
| CHAPITRE 2 - LES HYPOTHÈSES DU PROJET | 40 |
| CHAPITRE 3 - NOS ÉTUDES TERRAINS..... | 42 |
| PARTIE III : EN VOL VERS NOS HYPOTHÈSES | 47 |
| CHAPITRE 1 - LE CONTEXTE ET LA PRESTATION ALIMENTAIRE INFLUENT SUR LA PERCEPTION DU REPAS DANS L'AVION..... | 48 |
| CHAPITRE 2 - LE REPAS DANS L'AVION EST VECTEUR DE CULTURE ALIMENTAIRE | 55 |
| CHAPITRE 3 - LA DÉMOCRATISATION DE L'AVION A CHANGÉ LE SERVICE DU REPAS | 63 |
| CONCLUSION GÉNÉRALE..... | 71 |
| ANNEXES..... | 81 |
| BIBLIOGRAPHIE | 242 |
| TABLE DES FIGURES | 243 |
| TABLE DES TABLEAUX..... | 244 |
| TABLE DES ANNEXES..... | 245 |
| TABLE DES MATIÈRES | 246 |

L'ISTHIA de l'Université Toulouse - Jean Jaurès n'entend donner aucune approbation, ni improbation dans les projets tuteurés et mémoires de recherche. Les opinions qui y sont développées doivent être considérées comme propre à leur auteur(e).

Pour des raisons d'anonymat et de concurrence, une partie des entretiens ne sont pas présent dans le dossier publié en ligne.

Remerciements

Tout d'abord, nous tenons à remercier l'ensemble de l'équipe pédagogique de l'ISTHIA (Institut Supérieur du Tourisme, de l'Hôtellerie et de l'Alimentation) pour la formation, leurs apports théoriques et leur dévouement. La licence professionnelle a été très enrichissante sur le plan personnel et professionnel, pour chacun de nous.

Nous souhaitons également remercier notre tuteur, Monsieur Paul-Emmanuel PICHON, pour ses conseils, sa disponibilité et la transmission de son savoir, nous permettant ainsi de réaliser notre projet.

Ensuite, nous exprimons notre gratitude envers les professionnels qui nous ont accordé de leur temps pour répondre à nos questions. Ces entretiens ont été riches en informations, intéressants, tout cela grâce à leur expérience et à leur passion du métier. Les clients que nous avons interrogés ont aussi permis de faire avancer ce projet, en nous apportant leurs connaissances.

Un grand merci également aux étudiants de l'ISTHIA ayant participé à nos collages, avec sérieux et implications.

Enfin, nous témoignons de toute notre reconnaissance aux intervenants qui, tout au long de l'année, nous ont apporté de nombreuses connaissances concernant le marché de l'hôtellerie-restauration.

« La cuisine est « multi sensorielle ». Elle s'adresse à l'œil, à la bouche, au nez, à l'oreille et à l'esprit... Aucun art ne possède cette complexité. »

Pierre Gagnaire

« Un bon repas participe à l'euphorie du voyage »

Joel Robuchon

Introduction générale

Le changement du modèle économique et de la société a facilité et augmenté le nombre de voyages dans le monde. Ils sont réalisables grâce aux différents moyens de locomotion existant de nos jours. D'après le Larousse, le voyage est « l'action de se rendre dans un lieu relativement lointain ou étranger ; séjour ou périple¹. » Au cours des siècles, le voyage et les moyens de transport utilisés pour l'effectuer ont évolué grâce aux progrès techniques.

Le voyage a toujours existé pour les hommes sous la forme de pèlerinages religieux, de guerres, d'échanges commerciaux ou encore de migrations. La notion de plaisir n'était alors pas le but principal.

Les déplacements liés au tourisme font leur apparition à la fin du XVII^e siècle, en Angleterre par les aristocrates. Trois siècles plus tard, avec l'arrivée des congés payés, le tourisme de masse émerge. Ce phénomène de massification engendre le développement des moyens de transports. Les lignes de trains s'allongent, l'aérien se développe et les distances deviennent de plus en plus lointaines. Les trajets proposés s'étendent sur plusieurs heures et les compagnies de transport doivent répondre à un besoin naturel : l'alimentation. C'est pourquoi, elles commencent à proposer des repas à bord des avions, des trains et des bateaux.

Pour effectuer ces périple dans le monde entier, la durée de transport est souvent longue. De ce fait, les hommes sont dans la nécessité de se nourrir pour répondre à leurs besoins nutritifs. L'alimentation correspond à « l'action d'alimenter, de s'alimenter ; manière de s'alimenter. Par extension, ce terme recouvre tous les processus aboutissant à l'ingestion d'aliments ainsi que l'ensemble des relations entre le sujet et les aliments. »²

¹ Larousse, définition « voyage ». [en ligne]. Disponible sur www.larousse.fr/dictionnaires/francais/voyage/82584

² Larousse, définition « alimentation ». [en ligne]. Disponible sur www.larousse.fr/encyclopedie/divers/alimentation/19933

L'alimentation est un besoin vital pour l'Homme. Le plus grand changement lié à ce besoin est le passage de l'Homme cueilleur, chasseur nomade à l'Homme éleveur, agriculteur et sédentaire. Il s'agit alors de la base de notre système d'alimentation actuel.

Avec l'évolution dans le temps, l'alimentation se complexifie petit à petit. Elle joue un rôle dans la reconnaissance sociale et permet de montrer à son entourage sa réussite sociale. Cette mise en avant se résume par l'achat et la consommation de denrées rares, exotiques ou coûteuses. L'alimentation sous forme de repas est également assimilée à un événement social et familial important.

Conscient de l'importance de l'alimentation dans la vie de tous les jours et de la croissance du nombre de voyages effectués, nous nous intéressons à la place de l'alimentation dans les transports et principalement dans l'aérien. Pour ce faire, nous émettons trois hypothèses. En premier, nous verrons si le contexte et la prestation alimentaire influent sur la perception du repas dans l'avion. Puis, nous tenterons de voir si le repas est un vecteur de culture alimentaire. La troisième hypothèse abordera la démocratisation de l'avion et son impact sur le repas.

Afin de présenter notre sujet, nous abordons le contexte de la restauration aérienne et de l'alimentation aujourd'hui. Pour permettre une meilleure compréhension du thème, nous présentons l'ensemble de la méthodologie des études menées que nous avons appliqué pour répondre à notre problématique « Quelles sont les considérations des clients au regard des repas à bord ? » Pour terminer, nous mettons en relation l'analyse de nos recherches et de notre étude terrain afin de répondre à nos hypothèses.

Partie I : LE CONTEXTE DE LA RESTAURATION À BORD

Introduction

La restauration embarquée³ concerne l'ensemble des services proposés dans les transports aux voyageurs. Ce secteur se décompose en trois catégories : la restauration aérienne, la restauration ferroviaire et la restauration maritime. Dans le cadre de ce projet, nous abordons principalement la restauration aérienne, et donnons quelques informations sur la restauration ferroviaire puisque l'histoire de l'alimentation dans ces transports est commune. Nous commençons par présenter le marché et nous terminons par une mise en relation avec l'offre alimentaire.

Chapitre 1 - Les conseils avant l'embarquement

1.1 Les épisodes de l'aviation commerciale

Pour se recentrer sur notre sujet, nous avons décidé d'aborder l'histoire du secteur au début du transport commercial et plus particulièrement à la période de l'arrivée du repas à bord.

1.1.1 *La restauration à bord et ses débuts*

L'histoire des transports, plus particulièrement dans le domaine ferroviaire, remonte au XIX^e siècle. En 1837, la première ligne de voyageurs entre Paris et Saint-Germain s'ouvre. Georges Nagelmackers, souhaitant prendre en compte le bien-être du voyageur, fonde la CIWL (Compagnie des Wagons-Lits) en 1876⁴. Elle a pour objectif de créer des wagons-lits et du matériel de services hôteliers pour améliorer le confort. L'Orient Express est inauguré en 1883 et relie Paris-Est à Constantinople : c'est le début de la restauration commerciale à bord des trains.

³ Terme anglais utilisé : le catering

⁴ Article site web [en ligne]. Disponible sur <http://www.wagons-lits-diffusion.com/pages/2-la-compagnie-interationale-des-wagons-lits.html>

Le pilote A. Jannus réalise le premier vol commercial avec un passager le 1^{er} janvier 1914, entre deux villes de Floride. Il marque le début du transport aérien⁵.

Le 8 février 1919, les premières liaisons commerciales entre les grandes villes comme Paris-Londres voient le jour juste après la Première Guerre mondiale avec la transformation des bombardiers permettant d'accueillir plusieurs passagers.

La SNCF (Société National des Chemins de Fer) a pour habitude d'offrir les repas à sa clientèle des grandes lignes. Cette prestation est comparable au service offert dans un bon restaurant de province mais le coût des prestations ferroviaires sont supérieures d'environ 50% à celui d'un restaurant en ville. Cependant, pour diminuer le déficit dû à une mauvaise gestion des repas dans les trains, la SNCF conclue un accord avec la CIWL en 1939 afin de conserver ce service.

Seulement 10 ans après, Air France améliore ses services pour les passagers à cause de l'allongement des vols. La société élabore des repas chauds à bord de ses avions de ligne grâce au service hôtelier d'Orly, dans le but de se différencier de la concurrence et de fidéliser ses clients. Cette offre est renouvelée chaque jour et s'adapte aux besoins spécifiques des clients. Pour cela, Air France recrute de grands chefs sous l'ère de Max Hymans, directeur de l'entreprise à cette période. L'art de la table est extrêmement important pour la compagnie, c'est pourquoi, elle utilise de la vaisselle en argent ou en porcelaine de Limoges⁶.

Au cours de l'année 1952, arrive la classe « Touriste » sur les lignes de l'Atlantique Nord entraînant une baisse importante des tarifs d'environ 31%⁷ par rapport à la première classe. C'est le début de la segmentation dans les avions.

⁵ Article du journal Air-journal. « *Le 1 janvier 1914 dans le ciel...* ». 1^{er} janvier 2012, [en ligne]. Disponible sur <http://www.air-journal.fr/2012-01-01-le-1-janvier-1914-dans-le-ciel-inauguration-du-premier-service-regulier-de-passagers-au-monde-541690.html>

⁶ Article du site internet Air France. « *Air France, ambassadrice de l'art de vivre à la française* ». [en ligne]. Disponible sur <http://www.airfrancelasaga.com/fr/content/gastronomie>

⁷ Article du site internet Air France. « Les dates clés de la ligne New-York-Paris ». [en ligne]. Disponible sur <http://corporate.airfrance.com/fr/presse/actualites/article/item/les-dates-cles-de-la-ligne-new-york-paris/>

La modernisation et le développement des transports aériens perturbent le contrat entre la SNCF et CIWL. Cette concurrence provoque la baisse de la tarification des wagons-lits et le financement de la restauration ne peut plus être assuré « par le jeu de la compensation de ses déficits par les excédents des wagons-lits » comme l'explique Charles Boyaux⁸.

Un nouveau contrat est alors mis en place vers la fin des années 1950 entre les deux compagnies. Il impose à la SNCF de renouveler son matériel et celui de la CIWL et rachète le parc des voitures restaurants en prenant à son compte la fourniture et l'entretien de ce matériel.

1.1.2 *Le développement du marché français*

Le repas prenant une place de plus en plus importante, Air France décide de créer Servair, société de catering aérien, en janvier 1971. C'est le début de la sous-traitance des repas dans les transports. Les contrats entre ces entreprises et les compagnies se rédigent pour une durée déterminée, à la suite d'une procédure d'appel d'offres.

En 1973, la société démarre son activité avec la restauration ferroviaire au départ de la gare Saint-Lazare et en janvier 1974, Servair réalise le premier avitaillement d'un avion. À la suite de cette nouvelle activité, les entreprises spécialisées dans le domaine poussent leurs développements en créant des laboratoires de recherches dans le but de veiller à la qualité microbiologique des denrées alimentaires⁹. Parallèlement, Air France décide de créer la classe « Vacances », permettant d'atteindre une nouvelle clientèle et offrant un service simple dans les mêmes prix que les compagnies charters avec pour objectif de leur faire concurrence.

1.1.3 *L'ouverture d'un marché oligopolistique*

Servair se retrouve en concurrence sur le marché français avec l'arrivée en 1996 de Catair. En effet, le nombre de passagers dans les avions ne cesse d'augmenter depuis les années 1990 multipliant le nombre de vols et donc de repas à bord. Pour répondre à cette attente de prestation, de nouveaux acteurs entrent sur le marché : Gate Gourmet en 1992 et

⁸ Article web. « Un chantier à ouvrir : l'histoire de la restauration à la SNCF. Premières orientations ». [en ligne]. Disponible sur <https://rhcf.revues.org/1208>

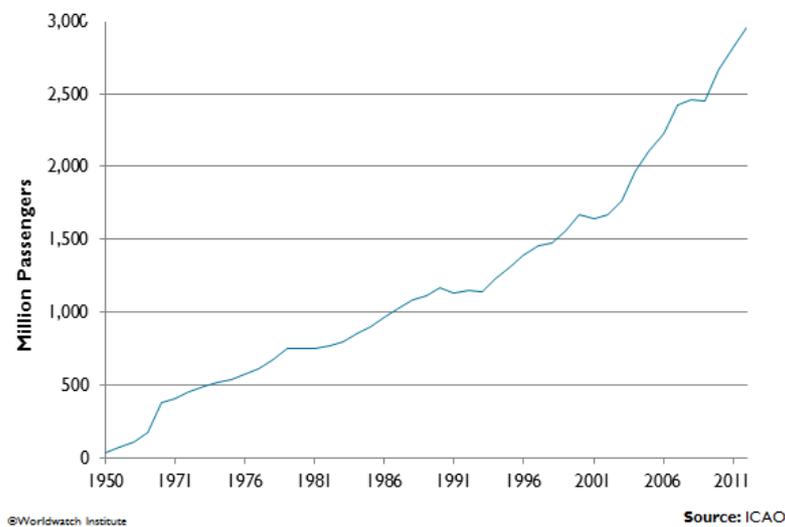
⁹ Site internet Servair. [en ligne]. Disponible sur <http://www.servair.fr/histoire/>

LSG Sky Chefs en 2001. Ce phénomène s'explique par l'arrivée des compagnies low-cost¹⁰, le but de ces compagnies étant de proposer des vols à un prix inférieur à celui de la concurrence.

En 2012, le marché a atteint les trois milliards de passagers à l'année (Figure 1, p. 15). Cette augmentation modifie la production. Celle-ci s'intensifie et utilise les procédés de fabrication industrielle inspirés de l'industrie agroalimentaire. La distribution se standardise également suite à l'évolution du nombre de clients.

Le développement du voyage à l'international ouvre le marché de la restauration embarquée sur toutes les destinations étrangères proposées. Cette mondialisation du voyage augmente la durée de vol et élargit les collaborations entre les sociétés de catering et les compagnies aériennes telles que Gate Gourmet, LSG Sky chefs ainsi que les entreprises françaises, Newrest et Servair.

Figure 1 : Evolution du nombre de passagers aériens de 1950 à 2012



¹⁰ Compagnie à bas prix.

1.2 Les pilotes du secteur

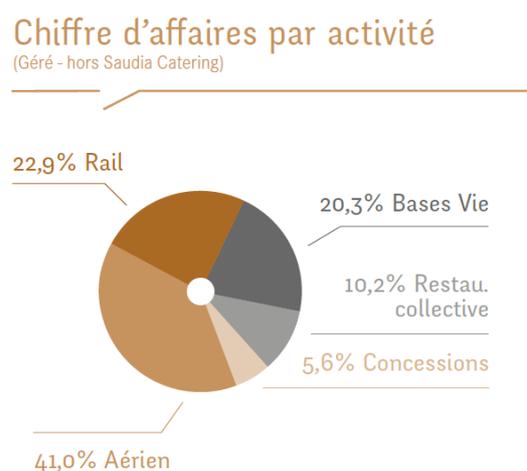
Le marché de la restauration embarquée est partagé entre quatre grands acteurs : Newrest, Servair, Gate Gourmet et LSG Sky Chef. Ces groupes répondent aux attentes et exigences que les compagnies rédigent dans leurs cahiers des charges et partagent la production via différentes filiales. Pour observer les acteurs du marché, nous avons utilisé les sites internet des entreprises, les entretiens professionnels et une étude Xerfi¹¹.

1.2.1 Newrest

La société Newrest, anciennement appelée Catair, est créée à Toulouse en 1996 par Olivier Sadran et est la seule entreprise qui n'est pas affiliée à une compagnie aérienne.

Newrest est présent dans le catering aérien avec 41% du chiffre d'affaires global (Figure 2, p. 16) et depuis peu dans le catering ferroviaire. Il met à disposition des compagnies, par le biais de Airshops solutions, des prestations de buy on board et de duty-free. En outre du catering, Newrest produit une activité sur les bases de vie (plateformes pétrolières, armée de l'air, etc.), et sur la restauration collective aussi bien dans le domaine de la santé que des entreprises et administrations.

Figure 2 : Répartition du chiffre d'affaires par activité (source Newrest)



¹¹ Xerfi. La restauration collective. Avril 2013.

Le catering aérien est le premier secteur d'activité du groupe, il prend en compte la production, la distribution et la gestion du processus de management. Installée sur la région toulousaine, nous avons principalement sollicité la société Newrest. Par ces rencontres, il est nécessaire de détailler son activité de restauration dans les avions.

Quelques chiffres du secteur aérien :

- ✗ chiffre d'affaires annuel : 429,5 millions d'euros en 2014-2015 ;
- ✗ 71 unités de production sur les cinq continents ;
- ✗ 30 pays ;
- ✗ 28 clients, du prestige au low-cost ;
- ✗ 593 000 repas par jour pour 1557 vols.

Pour répondre au mieux aux attentes des clients, Newrest a mis en place différentes missions :

- ✗ La restauration embarquée correspond aux approvisionnements, à la conception, à la distribution, au contrôle et à la qualité des plateaux repas. Le chef de production travaille avec les chefs exécutifs des compagnies sur la création des recettes.
- ✗ Pour satisfaire une clientèle plus exigeante, la société dispose d'un savoir-faire spécifique. Ce service est destiné à la restauration de la classe affaires.
- ✗ Newrest Inflight prend en charge les prestations payantes : le snacking et la vente en duty-free¹².

Dans le domaine ferroviaire, Newrest rachète en 2010 la Compagnie des Wagons-Lits afin de garantir un savoir-faire de près de 150 ans. L'entreprise s'attaque à un marché actuel de 56.000 repas par jour. Le groupe Newrest ne se contente pas uniquement de proposer de la restauration aux voyageurs, il est également présent dans le domaine de l'hôtellerie. C'est pourquoi, il s'occupe des wagons-lits dans les trains.

¹² Vente de marchandises détaxées.

Quelques chiffres du secteur ferroviaire :

- × 9 compagnies, soit 280 000 trains ;
- × 56 000 repas par jour ;
- × 246.9 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2014-2015.

1.2.2 *Servair*

Servair, filiale d'Air France domine actuellement le marché français. Cependant, un partenariat avec son concurrent direct Newrest existe dans certains pays du monde comme au Royaume-Uni, au Canada, etc. Ce contrat se nomme une joint-venture (Annexe P : Entretien anonyme (non publié en ligne), p. 230). L'objectif est de se partager une partie du marché.

Le catering aérien constitue son activité principale avec 75% du chiffre d'affaires global. Une autre partie de l'activité est la gestion des ventes en duty-free ainsi que le nettoyage des cabines.

Servair possède plusieurs filiales :

- × **Orly Air Traiteur** : réalisation des plateaux-repas pour les compagnies aériennes et ferroviaires ;
- × **Bruno & Pegorier** : catering aérien ;
- × **Jet Chef** : restauration auprès des compagnies privées d'affaires.

Quelques chiffres de la société :

- × 3^e acteur mondial ;
- × 723 millions d'euros de chiffre d'affaires ;
- × 560 000 repas par jour ;
- × 120 compagnies sur quatre continents.

1.2.3 *Gate Gourmet*

Gate Gourmet, fondé en 1992, est maintenant le second opérateur mondial en matière de restauration aérienne. À l'inverse des autres groupes, la société s'est spécialisée uniquement dans ce secteur. Implantée majoritairement en Europe de l'Ouest, elle est aussi présente en Amérique du Nord et en Asie du Sud.

Gate Gourmet souhaite se démarquer par le culinaire. Chaque chef exécutif est présenté sur le site web, avec un résumé de son parcours. Tous les mois, une recette phare est proposée dans les avions afin que les clients puissent la réaliser chez eux. L'utilisation de recettes et de produits locaux est un des points mis en avant par la marque tout comme la personnalisation des plateaux repas selon les segments.

Quelques chiffres :

- ✗ 9700 vols servis par jour ;
- ✗ 32 pays ;
- ✗ 3.009 CH de chiffre d'affaires en 2014.

1.2.4 *LSG Sky Chef*

L'entreprise LSG Sky Chefs appartient à la compagnie aérienne allemande Lufthansa depuis 2001. Cette société a vu le jour en 1993 grâce à l'association de LSG, qui est le traiteur aérien de la Lufthansa depuis 1966, et Sky Chefs, agence de voyage exclusive de l'American Airlines depuis 1942. En 2013, la société s'implante en France mais uniquement dans le domaine ferroviaire sous l'enseigne de la SNCF et de l'Eurostar.

Sur son site officiel, une vidéo du processus de fabrication d'un plat est disponible ce qui témoigne de la transparence de la production. Elle s'engage à utiliser des produits surgelés de qualité organoleptique satisfaisante.

Les missions principales de cette entreprise de restauration sont la restauration embarquée pour toutes les classes de voyage, le service des ventes à bord et le duty-free. Leur implication s'étend aussi à la gestion des lounges, des salons d'aéroports et à la restauration ferroviaire.

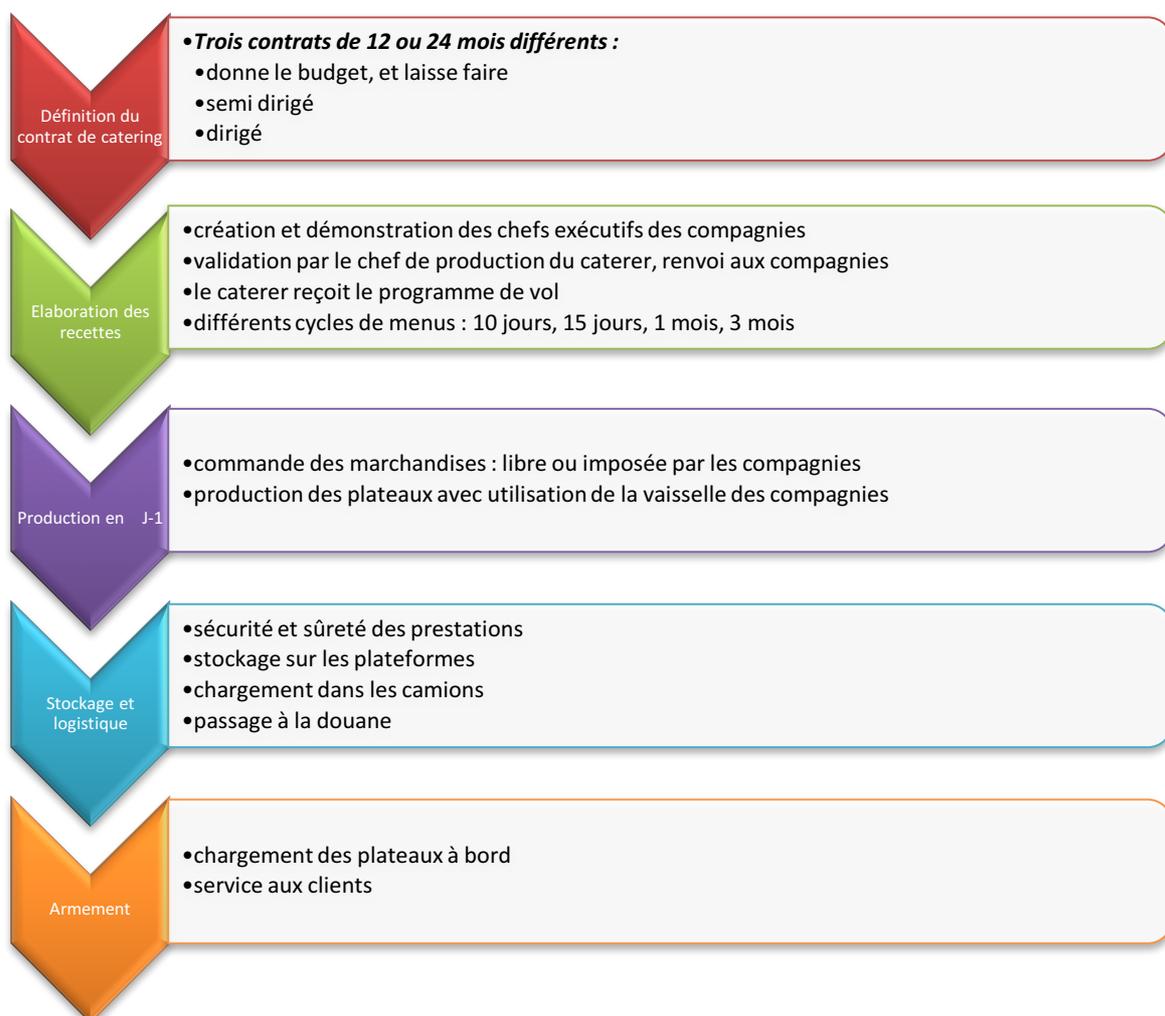
LSG Sky Chefs en chiffres :

- ✕ chiffre d'affaires : 2 633 milliards d'euros ;
- ✕ plus de 300 clients ;
- ✕ présence dans 51 pays ;
- ✕ 214 aéroports servis ;
- ✕ 578 millions de repas servis.

1.3 Du contrat au décollage

Les différents acteurs énoncés ci-dessus ont pour mission principale de concevoir et produire les repas distribués aux voyageurs. Ces activités varient selon le contrat établi et les prestations demandées par les compagnies. Pour comprendre le processus, nous avons construit un schéma ci-dessous résumant les grandes étapes, du contrat signé jusqu'au service du repas.

Figure 3 : Les différentes étapes de la réalisation des plateaux repas



Pour comprendre au mieux le processus de fabrication, nous expliquons succinctement chacune de ces étapes.

1.3.1 *La définition du contrat de catering*

Selon la stratégie des compagnies, trois catégories de contrat ont la possibilité d'être signées avec les sociétés de catering. L'ensemble de ces contrats dure en moyenne entre 12 et 24 mois (Annexe P : Entretien anonyme (non publié en ligne), p. 230).

Le premier contrat donne un budget et laisse la société de catering élaborer les menus. La deuxième catégorie est la « semi-dirigée ». Les compagnies aériennes fournissent les menus qu'elles souhaitent servir à bord de l'avion et fixent un budget. Certaines prestations alimentaires sont négociables. Les chefs exécutifs des compagnies et des sociétés de catering travaillent ensemble pour faire évoluer l'offre alimentaire. La troisième est la catégorie « dirigée ». Les compagnies aériennes transmettent des fiches techniques avec des produits nominés et des fournisseurs à respecter. La société de catering n'a alors aucun pouvoir de décision. Elle prépare les plateaux et arme l'avion.

Les compagnies aériennes optent majoritairement pour le contrat dirigé pour avoir une standardisation des plateaux quelle que soit la destination de l'avion. Elles décident de l'intégralité des recettes et imposent les produits et leurs fournisseurs.

Les caterers proposent aussi un service complet aux petites compagnies. L'objectif est de faciliter leur travail et de diminuer les coûts pour cette prestation en réalisant les achats, en choisissant le matériel, en définissant les plateaux et les recettes et en organisant l'ensemble de la logistique et de la distribution

1.3.2 *L'élaboration des recettes et la production*

À l'issue de la signature du contrat, les chefs de cuisine de chaque partie travaillent en collaboration pour redéfinir précisément les recettes, pour détailler et expliquer le processus que les cuisiniers doivent respecter à la lettre.

Une fois les fiches techniques élaborées, la compagnie transmet les plans de vol et le nombre de plateaux repas à fournir chaque jour. La production de ses prestations se décompose en quatre grandes étapes : la commande des marchandises, l'élaboration des plats, le dressage des assiettes et l'assemblage des plateaux. Les détails de la production des plateaux repas sont décrits en Annexe B, p. 82, à travers un schéma explicatif.

Afin de pouvoir préparer les différentes recettes, il convient de commander puis réceptionner les denrées surgelées, fraîches, sèches, etc. Ces commandes sont prises soit en totale liberté soit à partir des fournisseurs imposés par les compagnies. Avec une échelle de production aussi importante, les prix des denrées sont négociés et calculés au plus juste. La moindre erreur entraîne une perte financière conséquente d'où l'importance du pôle achat dans les sociétés de catering et dans les compagnies aériennes.

Il est important d'aborder la différence de production entre les prestations économique, business et first. Si celles-ci ont les mêmes contraintes d'embarquement, elles ne sont pourtant pas réalisées de la même façon. Suite à la visite des locaux de Newrest, nous pouvons dire que les repas de la classe économique sont réalisés de manière « industrielle ». Au contraire, d'après les acteurs du catering, un très grand soin est apporté aux repas des classes affaires, à travers l'utilisation de produits nobles, les finitions et le dressage. Afin d'améliorer ce visuel, une société de catering (Annexe Q : Entretien anonyme (non publié en ligne), p. 231) utilise le plating pour la classe business. Cette technique consiste à monter séparément à bord les éléments du plateau dans le but de dresser les assiettes en vol et ainsi éviter de dénaturer les produits et le dressage lors du décollage.

En revanche, certaines compagnies aériennes low-cost privilégient le buy on board et font appel aux sociétés de catering, non pas pour la production de nourriture, mais pour réceptionner les produits finis choisis par les compagnies. Les principaux produits sont des sandwiches, des boissons mais aussi tous les produits proposés en duty-free.

1.3.3 *Le stockage et la logistique*

Après la production, les sociétés de catering stockent les plateaux et organisent leur logistique afin de livrer les prestations alimentaires à l'heure. Pour se faire, elles doivent effectuer différentes tâches :

- × la mise en trolley ;
- × la vérification de la sécurité et de la sûreté des plateaux ;
- × le stockage sur les plateformes ;
- × le chargement dans les camions ;
- × le passage à la douane.

Les règles d'hygiène se sont renforcées suite aux différents problèmes vécus dans l'agroalimentaire. Pour éviter ces risques dans l'aérien, de nombreux points de contrôle sont instaurés pour faire respecter les normes ISO¹³ et les certifications d'engagement durable. Une contamination qui surviendrait au sein d'une série de production serait dramatique. Lors de l'élaboration des grandes séries de plateaux, les tâches opérationnelles sont parfois réalisées par des automates gérés par ordinateur pour limiter les risques microbiens. La cuisine centrale ressemble donc parfois plus à un laboratoire qu'à une cuisine traditionnelle¹⁴.

Les plateaux sont rangés dans les trolleys selon le vol et la classe de voyage. Ils sont ensuite scellés et stockés sur les plateformes de livraison. En effet, après les problèmes rencontrés dans les avions depuis plusieurs décennies¹⁵, les États ont augmenté la sûreté des avions.

1.3.4 *L'armement et la distribution*

L'armement s'effectue par le biais de camions de livraison adaptés aux portes des avions. Afin de faciliter la livraison à bord, les sociétés de catering travaillent avec les constructeurs, sur les mesures à prendre lors de la construction de l'appareil, tel que la dimension des portes ou le design des galets qui servent à la remise en température des plats et à la distribution des plateaux repas.

¹³ International Organization for Standardization

¹⁴ Cours de BTS Hôtellerie-Restauration, Monsieur Duvéau

¹⁵ Attentat à New-York le 11 septembre 2001

Il existe deux types d'armements, le simple emport ou le back catering¹⁶. Ce choix est déterminé par les compagnies aériennes selon la durée du vol et l'importance du repas dans l'avion. Le simple emport est utilisé par de nombreuses compagnies, principalement pour les long-courriers. Le back catering est destiné aux vols qui durent au maximum cinq heures pour des raisons organoleptiques et économiques. Cependant, ce système est plus coûteux en carburant, l'avion étant plus chargé. Ainsi, les compagnies réalisent des calculs pour définir le système d'armement le plus rentable et le plus intéressant par rapport à leur stratégie commerciale initiale.

Pour distribuer les plateaux repas dans de bonnes conditions, il est nécessaire d'utiliser des équipements spécifiques tels que des cryosacs à cristaux qui maintiennent à température pendant deux heures, des voitures restaurants atlas ou trolleys qui sont les chariots utilisés par les hôtesses pour le service des prestations.

Au retour des avions, les sociétés de catering gèrent le désarmement tel que le traitement de produits non consommés, le lavage de l'ensemble du matériel. La plupart du temps, les compagnies aériennes mettent leur vaisselle à disposition des caterers qui en ont la charge intégrale.



Ainsi, ce premier chapitre donne une première approche du catering aérien, en découvrant son histoire, ses acteurs et son principe de fonctionnement. Il est logique maintenant de s'intéresser à l'alimentation, de manière générale mais aussi à l'offre proposée par les compagnies aériennes.

¹⁶ Armement de l'avion pour l'aller et le retour.

Chapitre 2 - L'alimentation en plein vol

L'alimentation des clients dans les avions se fait essentiellement par la distribution de plateaux repas pendant le vol pour les long-courriers, et sous forme de buy on board sur les vols courts, voir moyen-courriers selon les compagnies. Tous les plateaux sont normalisés, selon chaque compagnie aérienne comme nous l'indique Pascal Lardellier (2013, p. 120) : « on ne peut pas faire plus normalisé : chaque plateau repas doit être identique à celui du voisin et composé dans le respect de la photo type élaboré par le styliste ».

Avant de s'intéresser au repas dans l'avion et plus particulièrement au plateau repas, il faut tout d'abord comprendre les pratiques alimentaires au quotidien et les évolutions existantes.

2.1 Le repas au quotidien

Selon une étude anthropologique menée par C. Serra Maillol, « les pratiques alimentaires sont la façon dont un individu ou un groupe, dans des conditions données de lieu et de temps, réalise les activités qui vont du choix des aliments à leurs échanges jusqu'à leur consommation. »

2.1.1 *Les changements économiques*

En France, le domaine alimentaire est très important, tant sur un plan physique que social. « Le système alimentaire correspond à l'ensemble des structures technologiques et sociales qui, de la production jusqu'à la consommation en passant par le transport et le stockage, la préparation, la cuisson des aliments et leur présentation » (Poulain, 2002, p. 229-230). Nous pouvons observer une évolution des systèmes et des habitudes alimentaires, en effet celles-ci évoluent en lien avec l'évolution de la société.

En 2014, le budget alimentation à domicile ou hors foyer des ménages français s'élève à 232 milliards d'euros soit 3600 euros en moyenne par habitant. Ce budget représente 20,4% de leur dépense totale alors qu'en 1960 celui-ci représente 34,6% soit le poste le plus important des dépenses des ménages¹⁷. Depuis un demi-siècle, la diminution de cette part est causée par l'élévation du niveau de vie moyen.

En 50 ans, la consommation alimentaire progresse de 1,1% en volume par habitant en moyenne. Cette étude nous montre donc que la population consomme davantage qu'avant.

2.1.2 *La restauration hors foyer*

Au fil des années, les modes d'alimentation des ménages ont aussi évolué. En effet, ils consomment de plus en plus de produits transformés ou plats cuisinés. Nous enregistrons alors une augmentation annuelle de 4,4% en volume par habitant depuis 1960. Ces changements de mode de consommation entraînent une baisse du temps de préparation des repas à domicile lié au fait que les ménages favorisent des produits faciles à l'emploi comme une pizza surgelée, des légumes semi-élaborés, des plats cuisinés, etc. Ce phénomène s'explique notamment grâce à l'évolution des modes de vie.

Concernant le déjeuner, le changement est principalement dû à l'éloignement du lieu de travail et la diminution du temps donné aux employés pour la pause du midi, 28 minutes contre 36 minutes en 2006¹⁸. Cet éloignement ne permet pas aux travailleurs de rentrer chez eux pour le déjeuner provoquant une augmentation des repas hors domicile.

Les consommations à domicile ont chuté de près de seize points en 50 ans tandis que les consommations hors domicile ont elles augmenté de seize points. Le nombre de repas ne diminue pas, les repas sont simplement externalisés du domicile familial.

¹⁷ Article du site internet de l'Insee « Cinquante ans de consommation alimentaire : une croissance modérée, mais de profonds changements ». [en ligne]. Disponible sur http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=ip1568

¹⁸ Site internet. Disponible sur <http://disciplines.ac-bordeaux.fr/ecogestion/hotellerie/>

Dans un second temps, on constate une augmentation de l'utilisation des gamelles. À cet éloignement significatif du lieu de travail, vient s'ajouter la diminution du temps consacré au repas. Les gamelles sont principalement composées d'aliments déjà cuisinés qui nécessitent seulement un réchauffage et un temps assez restreint pour le consommer. Grâce à ces plats, les consommateurs savent ce qu'ils mangent. En effet, la notion de confiance est devenue importante depuis les scandales alimentaires survenus ces dernières années¹⁹.

2.1.3 L'alimentation en France

L'évolution de la consommation des français n'a pas éliminé le modèle alimentaire selon Pascale Grelot Girard, directrice innovation et compréhension des consommateurs chez TNS Sofres.

D'après le CREDOC²⁰, le modèle alimentaire français se caractérise premièrement par trois principaux repas dans la journée pris à des heures relativement fixes et communes à tous, puis par un temps de préparation et une durée des repas relativement élevés. Le modèle français repose sur un repas structuré par deux ou trois composantes prises dans l'ordre. Il accorde une grande importance aux goûts des aliments et il est basé sur un savoir-faire transmis par l'expérience.

Une étude TNS Sofres a comparé les comportements alimentaires de huit pays. Il en ressort que les français ont le plus petit nombre de prises alimentaires solides par jour soit 3,6. En effet, 59% des français considèrent l'alimentation comme un plaisir et non comme une nécessité. Cela laisse sous-entendre que le « bien manger » est important pour eux. Mais qu'entendent-ils par bien manger ?

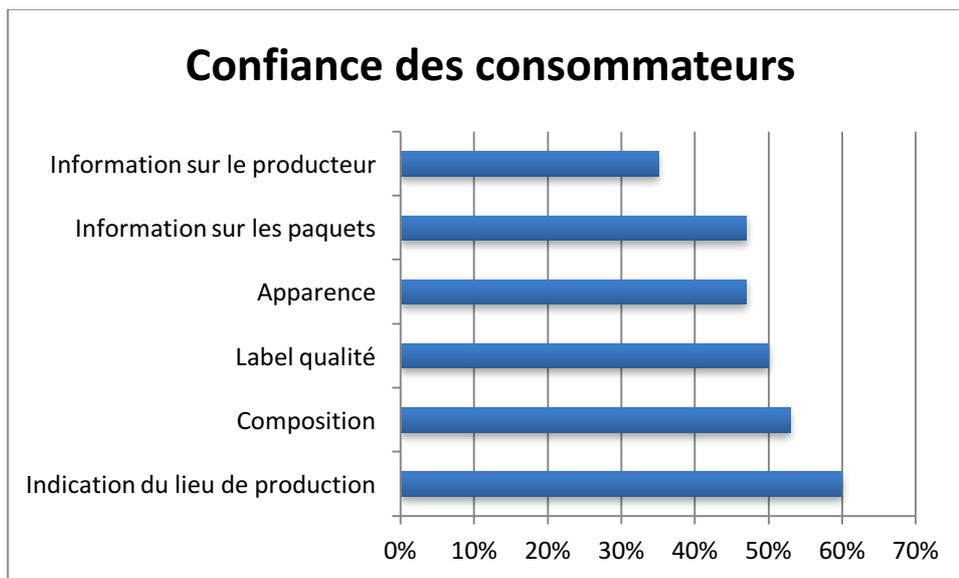
¹⁹ Article sur « L'Alimentation en France (2014) » de TNS Sofres [en ligne]. Disponible sur <http://www.tns-sofres.com/etudes-et-points-de-vue/l'alimentation-en-france-2014>

²⁰ Credoc. Consommation et modes de vie. *Le modèle alimentaire français contribue à limiter le risque d'obésité*. Septembre 2010 [en ligne]. Disponible sur <http://www.credoc.fr/pdf/4p/232.pdf>

En majorité, les français intègrent dans ce domaine le fait de manger équilibré, de se faire plaisir, de varier les repas, de manger sain en partageant un moment convivial. Nous nous rendons compte que la notion de repas n'est pas uniquement gustative. La notion de plaisir n'est pas forcément en accord avec le fait de manger sainement car la simple consommation de restauration rapide peut répondre à une pulsion gourmande. Ce n'est pas pour autant que ce repas apporte les nutriments nécessaires aux besoins quotidiens du corps humain (Tableau 4 : Grille d'analyse Focus Group clients, p. 74).

Cette modification de consommation des repas satisfait largement les français notamment au niveau de la variété des produits, de la facilité de préparation et de la conservation. Cependant, cette satisfaction a nettement reculé, à cause de la crise du cheval²¹, au niveau de la sécurité des produits et des informations sur l'étiquetage.

Figure 4 : Confiance des consommateurs sur les produits alimentaires (source : TNS Sofres)



Cette crise a comme impact principal la dégradation de l'image des entreprises alimentaires notamment sur la maîtrise des risques et la transparence. Seules les associations de consommateurs et les agriculteurs voient la confiance qui leur est accordée, intacte. Aujourd'hui, trois ans après la crise du cheval, 55% des français déclarent avoir une image positive de l'industrie alimentaire.

²¹ Fraude à la viande de cheval en 2013.

2.2 Le repas à bord

Le repas est élaboré sous des contraintes que l'Homme doit prendre en compte. Poulain (2002, Sociologie de l'alimentation, p. 11) définit le repas ainsi : « la cuisine et les manières de tables sont des activités sociales qui se déploient dans un espace laissé libre par un ensemble de contraintes matérielles : écologique, technologique et biologique. ». Ces problématiques citées par J-P Poulain sont également présentes et valables dans la création des plateaux repas. D'autres contraintes entrent en compte dans la restauration aérienne dont l'hygiène, critère extrêmement important depuis les crises alimentaires de la vache folle en 1996 et 2000.

Ainsi par ces phénomènes socio-économiques énoncés tout au long de cette première partie, les plateaux repas évoluent sur différents points.

2.2.1 *Les premiers repas dans l'avion*

Au début de l'ère du transport aérien, les prestations offertes dans l'avion sont assez modestes. Un seul barman est présent dans l'avion et le personnel à bord sert uniquement des collations froides. Il faut attendre 1920 pour voir les prémices des repas dit « gastronomiques » se développer grâce à la compagnie Air Union qui souhaite se démarquer sur la ligne Paris-Londres comme nous le montre la photo en Annexe A, p. 81. Cette opération étant un succès, Air France décide de créer un « avion restaurant » pouvant accueillir 12 clients pour un dîner gastronomique. Le service est semblable à celui d'un restaurant, soit un service plat après plat dans un ordre chronologique, le tout dans des contenants de grande qualité. Le coût trop élevé contraint l'entreprise à laisser peu de temps cette offre en place.

Après la Seconde Guerre mondiale, le repas devient important avec l'allongement des vols (1.1.1 La restauration à bord et ses débuts). Le personnel est recruté dans les palaces et les grands restaurants, le matériel de cuisine tel que les fours s'installe dans les avions. Ainsi, le service à bord se professionnalise. Air France offre à ses clients des produits de qualité exceptionnelle : foie gras couronné à la truffe, éventail de truite à l'estragon, filet de sole, rôti, bombe glacée feuille d'automne. (Exemple du Paris - New-York en service « Parisien Spécial » en 1953).

À titre d'exemple, lors de Noël 1968, la compagnie Air France fait profiter aux voyageurs d'un repas de fêtes avec un service à la place et où le client a le choix²². La personnalisation des services selon les pays est une manière de se distinguer, c'est pourquoi Air France recrutait du personnel japonais pour assurer le service en kimono et donc représenter la culture japonaise dans les avions à destinations de l'Asie.

Peu à peu, le transport aérien devient un moyen de locomotion utilisé par de nombreuses personnes, le service du repas se distribue sur un plateau.

2.2.2 *L'arrivée du plateau repas*

Les gros porteurs, avec une grande capacité d'accueil de passagers, sont à l'origine des débuts du plateau repas servi à bord. En effet, les compagnies doivent repenser leur service pour réussir à servir l'ensemble des passagers. C'est pourquoi, Air France décide de créer la filiale Servair (1.1.2 Le développement du marché).

Cette restructuration du service de restauration ordonne le changement du matériel et des contenants. Air France utilise pour les repas des contenants utilisables une seule fois, diminuant le poids de l'avion et également le prix du billet²³. Le plateau repas réduit le choix et les quantités des mets pour les clients. Le design des prestations change passant de plats sculptés à des plats semblables au repas « à domicile ».

²² Vidéo Ina « Noël à Air France, Orly » [en ligne]. Disponible sur <http://www.ina.fr/video/CAF93052986/noel-a-air-france-orly-video.html>

²³ Article du site internet d'Air France. [en ligne]. Disponible sur <http://www.airfrancelasaga.com/fr/content/service-%C3%A0-bord>

Une nouvelle offre alimentaire est testée en 1972 pour la classe « Touriste » : le coffret repas servis à l'embarquement. Cependant, ce service ne reste pas en place longtemps. Les contraintes sont trop importantes et les compagnies reviennent au service habituel. En 1979, avec la nouveauté des vols vacances, Air France tente de poser le plateau repas directement sur le siège avant l'embarquement des passagers (Annexe O : Entretien Ancien Steward Air France, p. 216). Cette pratique a vite été oubliée car les passagers et le personnel navigant commercial n'ont pas accroché à cette idée.

En revanche, la classe business conserve l'intégralité de ses services et de ses prestations repas de haut standing. Les stewards présentent le menu aux passagers et leurs expliquent le repas qu'ils dégusteront. De plus, Air France propose un service au guéridon avec des découpes de viandes devant le client.

En 1983, les boissons et les collations sont proposées gratuitement à l'ensemble des passagers sur les moyen et long-courriers. Pour satisfaire l'ensemble des clients, des ventes annexes à bord font leur apparition. À cette période, les prestations alimentaires sont très présentes et prisées par les clients. Au fil des années, ce service perd de sa valeur par le changement de société, du modèle économique entraînant l'arrivée des compagnies low-cost et le début du yield management pour les billets d'avion.

2.2.3 *Le repas à bord de nos jours*

L'arrivée des compagnies low-cost provoque un réel bouleversement sur le secteur aérien. Cette nouveauté provoque une guerre des prix entre les différentes compagnies sur le marché.

Afin de proposer des billets à prix réduit, les sources d'économies sont diverses et variées. Le premier élément sur lequel les compagnies diminuent leur coût est la restauration (Annexe S : Entretien directeur de production Newrest, p. 233). L'écart s'accroît entre les prestations des classes économiques et des classes affaires.

Les attentats du 11 septembre 2001 à New-York ont contraint les compagnies et les sociétés de catering à repenser la sûreté de leurs plateaux repas et par conséquent à modifier l'ensemble de la procédure de production et du matériel de service. Suite aux crises alimentaires, les mesures d'hygiène complexifient les règles d'utilisation des produits. Certains sont bannis des recettes proposées.

La diversité des offres spéciales a augmenté tel que les repas sans allergène d'où un nombre important de menus spéciaux. Les habitudes de consommation changent cycliquement, les compagnies font face aux nouvelles demandes des consommateurs. C'est la raison pour laquelle le buy on board²⁴ se développe rapidement pour les court et moyen-courriers.



Cette approche, décrivant le marché aérien, permet de comprendre l'ensemble du système dans lequel ce projet se situe. Grâce à l'historique et à l'étude des évolutions, nous pouvons voir les enjeux qu'il y a eu et qu'il y aura dans ce secteur. Cette première partie a pu être réalisée grâce à nos recherches et à nos études terrain, que nous expliquons maintenant dans une seconde partie.

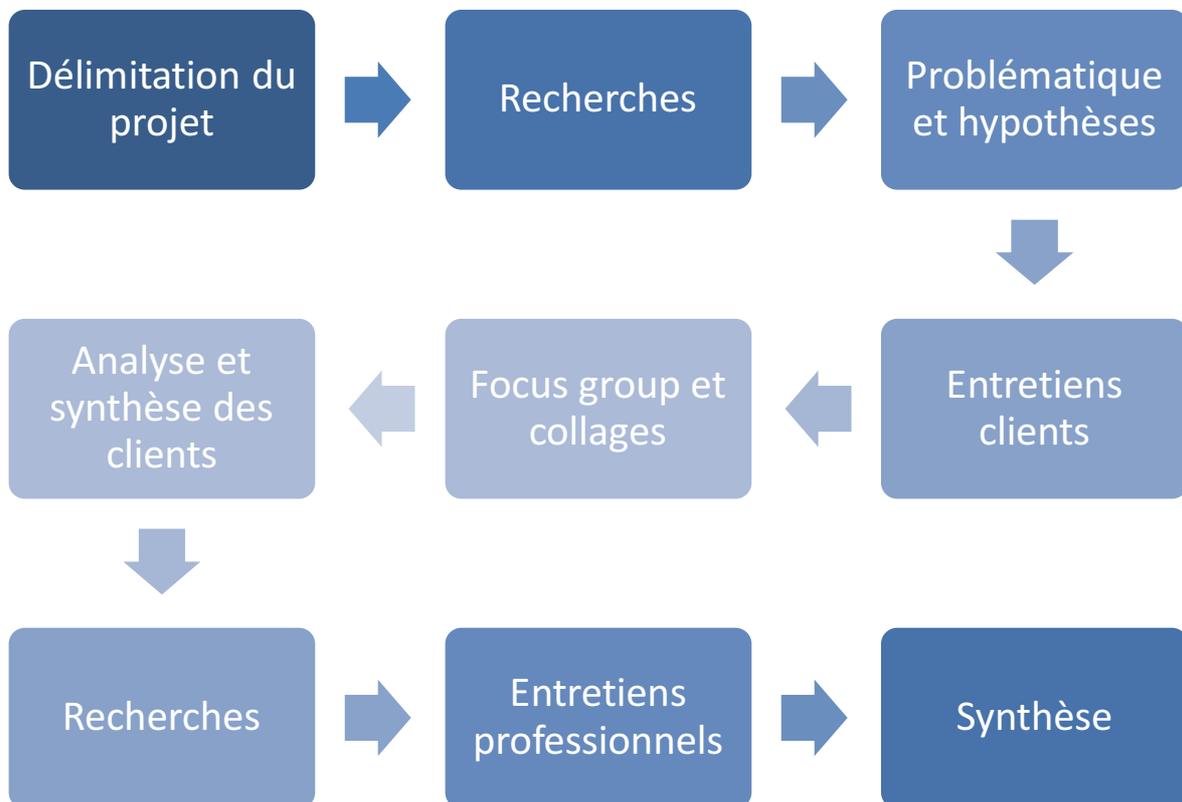
²⁴ Achat à bord.

Partie II : LA PRÉSENTATION DE NOTRE MÉTHODOLOGIE

Chapitre 1 - La procédure de réservation

En référence à cette première partie, nous venons de voir l'état actuel du marché de la restauration embarquée permettant de connaître le contexte. L'objectif de la deuxième partie de ce projet tuteuré est de justifier le choix de notre thème et d'expliquer le travail de groupe que nous avons effectué à ce sujet. Le schéma ci-dessous explique l'ensemble de nos démarches effectuées dans ce projet.

Figure 5 : Démarche méthodologique effectuée



Dans un premier temps, nous montrons comment nos recherches nous ont aidées à formuler notre problématique. La seconde partie aborde les hypothèses permettant de répondre à cette question. Enfin, nous détaillons les méthodes que nous avons utilisées pour y répondre.

1.1 Le choix du thème

Lors de la création de notre groupe, nous avons tout de suite trouvé un point commun : le voyage. Après de nombreuses discussions, nous avons débuté le travail de recherche pour définir le fil conducteur du projet.

1.1.1 *Le développement du voyage*

Lors de nos enseignements, nous étudions le développement du tourisme, et donc du transport. Ce rapide accroissement a débuté dans les années 1960, et a entraîné d'importants changements, aussi bien au niveau des prestations et des tarifs qu'au niveau des attentes des clients.

Des agences ont saisi l'occasion de créer de nouvelles offres sous formes de package, c'est-à-dire des prestations liées les unes aux autres incluant le transport, l'hébergement, les activités, etc. Les clients ne s'occupent de rien et payent un unique prestataire simplifiant le voyage. Pour répondre à cette augmentation du nombre de touristes, les entreprises du secteur de l'hôtellerie, restauration et du tourisme ont modernisé leurs infrastructures.

De nombreux reportages sont également diffusés sur les médias, concernant l'essor du voyage, la découverte de nouveaux territoires et de nouvelles cultures notamment sur Thalassa, Échappées Belles ou sur les chaînes documentaires.

Par tous ces changements, l'ensemble des voyageurs éprouve de plus en plus l'envie de voyager vers de nouvelles destinations. C'est pourquoi en 2015, le tourisme représente une activité porteuse dans l'économie mondiale.

Étudiants en hôtellerie restauration, nous portons tous les cinq un intérêt important à l'alimentation dans sa globalité. Le plaisir de la table n'est pas juste le fait de manger mais concerne aussi le service, le moment et la qualité des produits servis.

1.1.2 Pourquoi l'aérien ?

Toulouse est une ville aéronautique, de par la présence du siège d'Airbus, du groupe Newrest et d'un aéroport de grande capacité. Notre université s'y situant, nous avons donc saisi l'opportunité de nous orienter vers la restauration aérienne. Cet emplacement stratégique nous a permis de bénéficier d'entretiens professionnels de qualité avec des experts du secteur et de nous imprégner de la culture « aérienne ».

Dans le cadre de notre formation, nous avons également eu la chance de visiter le site Airbus. Nous avons découvert le processus de production et d'aménagement des cabines de l'A380, avion avec la plus grande capacité au monde. Nous avons compris que les compagnies conceptualisent l'intérieur de leurs avions, du siège, en passant par les équipements, jusqu'au type de matériel utilisé pour les prestations proposées à bord.

Ce thème nous a liés grâce à notre passion du voyage et de la restauration. Nous nous sommes alors intéressés à la notion d'alimentation et du service dans les transports.

1.2 L'élaboration de la problématique

1.2.1 Nos recherches

Notre thème trouvé, nous avons débuté avec un travail de recherche. De manière générale, nous avons commencé par nous intéresser à la restauration embarquée. L'objectif était de nous apporter les connaissances et l'ouverture d'esprit nécessaire pour traiter le sujet. Nous avons vu que ces trois domaines sont très différents et n'abordent pas l'alimentation sous le même angle.

À bord des bateaux, les passagers restent beaucoup plus longtemps que dans les autres transports. La restauration dans les croisières est donc assimilée à de vrais restaurants à bord, et font partie intégrante du voyage

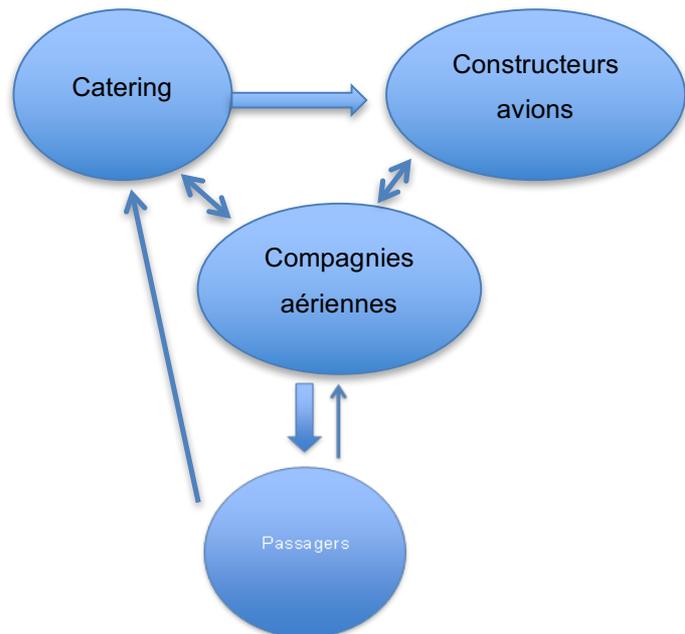
Dans le train, on observe le phénomène inverse. Les passagers considèrent très peu leurs repas et ils peuvent le préparer avant ou acheter des produits à l'extérieur. La restauration ferroviaire doit donc faire face à une concurrence extérieure. Les wagons-bars ont du mal à capter une clientèle avec leur offre de buy on board et de boissons payantes. Ils sont perçus comme très cher par les consommateurs.

La restauration aérienne quant à elle connaît beaucoup de contraintes au niveau sécuritaire, hygiénique et financière pour produire des repas. Ces compagnies font face à beaucoup de complications pour offrir un service à leurs passagers alors que celui-ci n'est pas obligatoire. En effet, les compagnies aériennes ne doivent pas obligatoirement proposer de repas à l'exception de l'eau, pourtant elles continuent à le faire.

Le thème de la restauration aérienne étant très peu abordé dans les ouvrages littéraires, de par sa technicité et la concurrence accrue entre les acteurs sur le territoire français, nous sommes donc aidés d'internet. Nous avons trouvé de nombreux sites d'avis de clients ciblés sur la prestation alimentaire proposée par les différentes compagnies aériennes autour du monde. Ces sites web sont représentatifs de la vision des clients finaux, à savoir, les passagers. Leurs avis contradictoires montrent une vraie incohérence concernant le service du repas dans l'avion, selon leur classe. Des reportages vidéo, provenant de sources officielles nous ont apporté une première approche de la logistique du catering aérien.

1.2.2 Les relations dans le secteur

Les sociétés de catering aérien sont en relation avec les constructeurs d'avion lors de la conception. Les ingénieurs travaillent ensemble sur la conception des cabines, il s'agit alors d'une co-conception. Cet échange facilite l'armement des avions lorsqu'ils sont en service.



Les constructeurs d'avion travaillent aussi avec les compagnies aériennes en ce qui concerne l'aménagement, le design et les services proposés dans les cabines. Le lien existant entre les compagnies aériennes et les passagers est simple : il s'agit principalement de la vente d'un service, le transport, pouvant être agrémenté de ventes annexes avec une contrepartie financière.

Il existe également un quatrième acteur, dont les consommateurs finaux ont rarement idée : les sociétés de catering. Celles-ci ont en général peu de retour sur la satisfaction des passagers, comme vu lors de nos différents entretiens.

1.2.3 Notre problématique

L'incohérence des avis des clients, le phénomène du low-cost et les différentes stratégies des compagnies aériennes nous amènent à nous demander quelle est la place de l'alimentation dans les transports aériens aujourd'hui. Ainsi, nous avons mené notre étude à partir de cette question : « Quelles sont les considérations des clients au regard des repas à bord ? »

Chapitre 2 - Les hypothèses du projet

Comme nous avons pu le voir, la restauration aérienne est très complexe et évolue régulièrement afin de s'adapter au mieux aux voyageurs. Pour répondre à cette problématique, nous avons établi trois hypothèses que nous vous présentons ci-dessous.

Hypothèse 1 : Le contexte et la prestation alimentaire influent sur la perception du repas dans l'avion

Par cette affirmation, nous souhaitons savoir si le repas est perçu différemment selon le contexte du voyage et la prestation mise à disposition. Par le terme repas, nous prenons en compte aussi bien le service avec le personnel navigant commercial, le plateau repas ainsi que le support de service.

Nous avons observé que le repas dans la vie quotidienne est ressenti de plusieurs manières selon l'environnement et l'espace temporel. Ainsi, nous voulons savoir si ce phénomène existe également dans les avions. De plus, la fonction du repas dans l'avion ne semble pas identique à celle de la prise alimentaire de tous les jours.

Pour vérifier notre hypothèse, certaines questions se sont posées. Le repas est-il un moment important, faisant partie du voyage ? Possède-t-il une fonction uniquement nutritive ? Le contexte du voyage modifie-t-il la consommation du repas à bord ?

Hypothèse 2 : La culture alimentaire est transmise par les repas

À travers cette hypothèse, nous pensons que le repas à bord est un vecteur de culture alimentaire. Cette dernière est très variée selon les passagers dans l'avion, que ce soit par les produits, les manières ou les coutumes. Selon les destinations de départ et d'arrivée, ces habitudes de consommation changent fortement.

Ainsi, ce multiculturalisme semble faciliter l'échange des cultures et les compagnies aériennes en représentant certaines d'entre elles. Comment est vécue cette différence par les clients au sein de l'avion ? Toutes ces cultures sont-elles représentées ou existe-il une inégalité parmi elles dans la restauration aérienne ?

Hypothèse 3 : La démocratisation de l'avion a changé le service du repas

Enfin, dans cette dernière hypothèse, nous essayons de déterminer si le développement fulgurant des transports et la massification des voyageurs ont bouleversé le service du repas à bord. Comme nous l'avons énoncé dans la première partie, la prestation alimentaire a évolué au fil du temps. Mais est-ce dû à la démocratisation de l'avion ?

Les voyageurs ont vu l'arrivée des compagnies de la cinquième liberté, compagnies du Moyen Orient. Les différentes classes ne sont pas susceptibles d'avoir été impactées de la même manière selon les stratégies des compagnies. Nous pouvons nous demander s'il est encore possible de retrouver les mêmes prestations qu'avant ?

Chapitre 3 - Nos études terrains

Nous avons enrichi nos recherches par les lectures de livres, d'articles de presse, d'articles sur internet ou bien par les sites internet des professionnels de l'aérien et du catering. Cependant, le secteur est très fermé dû à une concurrence féroce comme nous l'a expliqué un professionnel du catering « c'est un combat commercial extrêmement violent depuis des années ».

Pour aller plus loin dans nos recherches, nous avons effectué différentes études, par le biais d'entretiens avec des clients et des professionnels afin d'approfondir nos ressources dans le but de répondre à nos hypothèses énoncées ci-dessus (Chapitre 2 - Les hypothèses).

3.1 Les études qualitatives des clients

Pour nous lancer dans le projet, nous avons décidé de nous entretenir avec des personnes voyageant régulièrement en avion et consommant des prestations alimentaires à bord. Le but était de comprendre leur consommation alimentaire quotidienne, leur perception du repas dans l'avion mais aussi l'importance de ce repas pour eux. Ces entretiens ont été notre base de recherches et nous ont permis de consolider nos hypothèses et donc de répondre à certaines d'entre elles.

Pour se faire, nous avons effectué six entretiens individuels semi-directifs à partir d'un guide d'entretien (Annexe E : Guide d'entretien client, p. 84) élaboré en trois parties : le voyage, l'importance du repas et la restauration aérienne. Le tableau ci-dessous présente succinctement les différents clients interrogés.

Tableau 1 : Présentation des clients interrogés

| Nom | Type de vol | Type de classe | Exemples de destinations | Durée de l'entretien |
|----------|-------------------------|--------------------------------|--|-----------------------|
| Client 1 | Court et moyen-courrier | Économique | Italie, Espagne, Antilles, Iles Canaries | 34 minutes |
| Client 2 | Moyen et long-courrier | Non précisé | Nouvelle-Zélande, Australie, Québec | 25 minutes |
| Client 3 | Moyen et long-courrier | Économique et parfois business | Brésil, Argentine, Inde, Italie, hors Europe | 49 minutes |
| Client 4 | Long-courrier | Économique | Mexique, République Dominicaine, Madagascar, Ile de la Réunion, etc. | 23 minutes |
| Client 5 | Long-courrier | Économique | Amérique du Nord, Hawaï, Australie, N-Z, Malaisie, Afrique du Nord, Asie | 1 heure et 30 minutes |
| Client 6 | Long-courrier | Économique | Malaisie | 58 minutes |

Ces personnes aux expériences différentes ont été d'une grande utilité dans notre projet. Pour analyser les entretiens, nous avons construit une grille d'analyse par « thème » (Tableau 5 : Grille d'analyse des entretiens clients, p. 76) et non par « mot ». Il s'avère que la durée des entretiens ne facilitait pas l'utilisation d'une grille par « mot » et les sujets interrogés n'utilisaient pas le même champ lexical. La grille s'est construite avec une partie sur la typologie du client, suivi de huit thèmes en lien avec nos hypothèses ayant pour objectif d'y répondre en sortant les points clés de chaque entretien.

Elles nous ont permis de comprendre la fonction et l'importance du repas dans l'avion ainsi que d'avoir leur point de vue sur la possibilité que le repas dans l'avion soit un vecteur de culture alimentaire. De plus, certains d'entre eux avaient des connaissances dans le domaine de l'alimentation voir même sur le catering. La difficulté de cette étude a été de trouver des clients voyageant en classe business ou first. Il était très difficile de prendre contact avec cette catégorie de client pour un entretien.

Pour ressortir les informations les plus pertinentes, nous avons analysé cette étude en deux parties. Nous avons construit deux grilles d'analyse, la première pour étudier les informations du focus group « par thème » et la seconde pour les collages afin de les étudier « par mot ». Les collages ont permis de confronter le repas au quotidien et le repas dans l'avion. C'est donc en partie grâce à ces collages et ces échanges entre les clients que nous avons pu répondre à notre première hypothèse.

3.3 Les études qualitatives des professionnels

Pour comprendre l'impact, la fonction et l'importance du repas dans l'avion, nous avons souhaité rencontrer des professionnels du secteur. La diversité des professionnels interrogés a permis d'échanger avec plusieurs personnes du secteur qui ont toutes des fonctions différentes et un lien plus ou moins direct avec le consommateur final. Le tableau ci-dessous présente les professionnels rencontrés au cours de notre projet.

Tableau 2 : Présentation des professionnels interviewés

| Nom de l'entreprise | Type de professionnel | Poste | Durée de l'entretien |
|---------------------|-----------------------|--|----------------------|
| Newrest | Catering aérien | Vice-président France | 48 minutes |
| Air France | Compagnie aérienne | Ancien steward | 1 heure et 7 minutes |
| Servair | Catering aérien | Directeur marketing | 1 heure et 6 minutes |
| Newrest | Catering aérien | Chef de production | 35 minutes |
| La Compagnie | Compagnie aérienne | Chargé négociation contrat de catering | 26 minutes |

Pour cette étude, la difficulté majeure a été de contacter et rencontrer les professionnels travaillant pour les compagnies aériennes qui sont en charge du déploiement du catering pour leur entreprise.

Nous avons analysé chaque entretien distinctement puisqu'il est impossible de les comparer les uns aux autres. En effet, chaque professionnel joue un rôle différent dans le secteur.

Les entretiens ont apporté de nouvelles connaissances et données sur le catering ainsi que les perspectives à venir de ce marché. Nous avons compris les relations entre les entreprises de catering, les compagnies aériennes et le consommateur final. Grâce à ses entretiens, nous avons répondu à notre troisième hypothèse et avons pu compléter la deuxième hypothèse avec de nouvelles réponses sur le repas comme vecteur de culture alimentaire.



Après la sélection du thème, l'élaboration du projet tuteuré a débuté avec un travail de recherche générale sur la restauration embarquée. Une fois que nous avons intégré cette ouverture d'esprit nécessaire, nous nous sommes limités au secteur de la restauration aérienne et nous avons souhaité connaître la place de l'alimentation dans les avions aujourd'hui. Pour y répondre, nous avons mis en place trois hypothèses mesurables, simples et pertinentes, auxquelles notre travail de terrain doit répondre.

Partie III :

EN VOL VERS NOS HYPOTHÈSES

Chapitre 1 - Le contexte et la prestation alimentaire influent sur la perception du repas dans l'avion

Pour nous, cette hypothèse est primordiale, le repas est un élément important lors d'un trajet en avion. Il s'agit soit d'un divertissement, soit d'une prestation qui vient rythmer le voyage ou alors, il sert à combler une envie physique qui est la faim. Mais la condition dans laquelle il est pris, influence la perception du client.

Après de multiples recherches, nous avons complété nos idées à ce sujet en effectuant des études terrains. Ces informations ont confirmé la citation de Boris Eloy, directeur marketing et innovation chez Servair : « recréer les conditions d'un dîner, gastronomique ou pas, à une altitude de 11 000 m dans un espace confiné est extrêmement complexe ». Pour éclairer cette affirmation, nous allons énoncer les causes du changement de perception du repas.

Tout d'abord, nous allons nous intéresser à l'influence de l'environnement sur la prestation alimentaire. Ensuite, nous allons observer si le repas est modifié selon le contexte et l'état d'esprit. Enfin, nous mettrons en évidence la fonction du repas à bord selon les classes de voyage.

1.1 L'environnement dans l'avion

Afin d'obtenir un repas de qualité, plusieurs facteurs rentrent en compte. Nous allons nous intéresser dans cette partie à l'impact de la qualité organoleptique et du confort dans l'avion sur la perception du repas. Nous qualifions d'organoleptique « tout ce qui est susceptible d'exciter un récepteur sensoriel. »²⁵ Ainsi, le visuel, l'odeur, le goût, l'ouïe pour certaines textures, et le touché constituent les qualités organoleptiques d'un aliment ou d'une boisson. Pour étudier les modifications de cette perception, nous allons tout d'abord prendre en compte les changements liés au vol et à son environnement.

²⁵ Définition de Futura-science [en ligne]. Disponible sur : <http://www.futura-sciences.com/magazines/sante/infos/dico/d/biologie-organoleptique-6311>

Durant le vol, de nombreuses modifications s'appliquent aux aliments, ainsi que sur le corps humain. Michel Quissac, le chef des chefs chez Servair pense ainsi : « En vol, le goût est altéré et n'est pas perçu de la même façon qu'au sol. Les voyageurs ne perçoivent pas les goûts de la même façon sur terre qu'à 10 000 m d'altitude. » En effet, ce phénomène s'explique par différents aspects scientifiques.

Tout d'abord, le contexte de la dégustation n'est pas idéal. Grâce à nos études clients, nous avons constaté que les passagers se sentent souvent fatigués, parfois même sous une emprise plus ou moins forte du stress. Cet état modifie le ressenti du repas. Il faut ajouter à cela l'environnement ou l'ambiance de la cabine qui est généralement bruyante. La cause de ce désagrément est notamment l'altération de la perception du goût salé et sucré. Selon une étude publiée en 2014 par le magazine Lyon Capital²⁶, l'environnement, plus précisément l'air conditionné et la pressurisation, affectent jusqu'à 30% les capacités olfactives des clients en altitude.

Pendant le vol, l'air conditionné de la cabine est renouvelé fréquemment pour ne pas qu'il soit vicié, il affaiblit le niveau d'hygrométrie ambiante. Cet espace confiné et sec provoque un assèchement du nez et de la bouche, perturbant les phénomènes de rétro-olfaction sollicités pendant les exercices de dégustation. La perception aromatique des saveurs présente en bouche devient alors difficile. En plus de ce phénomène, vient s'ajouter le gonflement de certaines muqueuses lié à la pressurisation de la cabine. La ventilation des odeurs est réduite handicapant la sensibilité gustative. La pressurisation de la cabine bouche les conduits auditifs comportant un nerf gustatif. Cet effet engendre une perte de sensation des textures dont le croustillant. Cette pression peut également bloquer l'innervation antérieure de la langue rendant la déglutition difficile voire douloureuse.

Les odeurs de la foule présente à bord s'intensifient selon la durée des vols. Ces odeurs peuvent affecter de 5 à 10% le potentiel olfactif des clients. Pour terminer, le fait d'être à 10 000 mètres d'altitude impacte sur les références et les repères des passagers. En effet, 30 à 40% des références olfactives sont tronquées ou perdues.

²⁶ Article du site internet Lyon Capital Magazine. *Repas dans l'avion : pourquoi n'ont-ils aucun goût ?* [en ligne]. Disponible sur <http://www.lyoncapitale.fr/Journal/Communs/Univers/A-table/Actualite/Innovation-conso/Repas-dans-l-avion-pourquoi-n-ont-ils-aucun-gout>

Cependant, l'environnement à bord n'est pas le seul critère. Le confort et l'espace dans l'avion jouent sensiblement sur la prestation repas. Le plateau est servi sur la tablette se situant devant le client. Cet espace réduit ne répond pas aux attentes du passager dans le domaine de l'art de la table. Les codes alimentaires sont modifiés et par conséquent les perceptions aussi.

En plus de cette taille réduite semblable à une dînette, le plateau servi au passager paraît surchargé. Il rassemble tous les éléments du repas dans un même support fait sur mesure, pour optimiser au maximum l'espace dédié au repas. Il faut ajouter à cela les couverts mis à disposition qui sont en plastique ne donnant pas une vision positive de l'aspect général du repas.

Le déroulement du repas diffère de celui du quotidien et donne une impression d'une prestation non aboutie. D'autres aspects modifient la perception du repas dont l'état psychologique du voyageur.

1.2 Le contexte et l'état d'esprit

En outre des faits scientifiques sur notre perception de la qualité organoleptique, cette même qualité peut être affectée par le contexte du voyage.

Un répondant nous a fait part de l'importance des conditions dans lesquelles le passager prend son repas. En effet, la raison de sa présence dans l'avion et la destination ont des rôles importants. Si un passager est euphorique pour de multiples raisons, il accepte plus facilement la qualité du repas servi. Au contraire, si un voyageur connaît un événement malheureux, ce phénomène s'inverse. Pour expliquer cette idée, nous avons pris comme exemple la phrase d'un sujet : « vous avez beau avoir une tranche de foie gras, si vous n'êtes pas joyeux, le foie gras ne sera pas bon ». Ainsi, l'état d'esprit dans lequel nous voyageons modifie considérablement le ressenti du repas.

L'interaction sociale (Annexe N : Entretien client 6, p. 201) influe aussi sur le repas. Un passager seul n'a pas la même attente que deux passagers voyageant ensemble. Le dialogue, l'échange, l'incitation à tester des produits, facilitent et améliorent la perception du repas à bord. La position dans l'avion et les passagers autour de nous sont déterminants dans le ressenti du repas. En effet, l'interaction sociale dans l'avion concerne aussi la communication entre les personnes se situant les unes à côté des autres. Des passagers constamment sur leurs appareils numériques n'influencent en aucun cas l'envie du repas des autres individus. En revanche, lors d'échanges, de discussions dans l'avion, le moment du repas est perçu différemment. Grâce à ces interactions, l'état d'esprit du voyageur change.

Certains clients nous ont exprimé leurs mécontentements vis-à-vis du personnel navigant. Pour eux, les hôtes et les stewards ne sont pas assez accueillants. Ces échanges entre le personnel et les voyageurs entrent aussi dans l'interaction sociale. Ils modifient l'état d'esprit du voyageur et leur perception positive ou négative du repas.

Le client est influencé par son état d'esprit et le contexte du voyage. La fonction du repas a une incidence sur la perception de celui-ci.

1.3 La fonction du repas

L'alimentation est très importante dans la vie quotidienne (Partie I :2.1 Le repas au quotidien). Les individus se nourrissent tous les jours pour subvenir à leurs besoins. Le repas n'a pas qu'un aspect nutritif, il représente aussi la société à laquelle la personne appartient et il a une fonction hédonique pour certains. Cependant, le repas dans l'avion modifie totalement les attentes et les fonctions de l'aliment pour les voyageurs.

À l'aide des études menées, nous allons confronter le repas du quotidien à celui de l'avion en distinguant deux types de clientèles, la classe économique et la classe affaires. Comme nous l'avons montré auparavant, les prestations ne sont pas les mêmes.

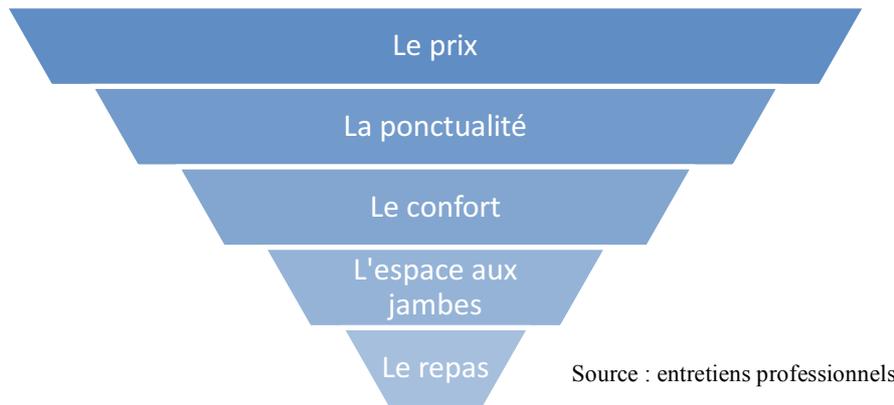
1.3.1 *La confrontation entre le repas du quotidien et celui dans l'avion pour la classe économique*

Selon l'analyse effectuée de nos entretiens, les clients de la classe économique considèrent le repas comme une « prestation comprise dans le billet ». Un grand nombre ne s'attend pas à obtenir un repas de qualité. Il a simplement une fonction d'occupation et de détente au cours du voyage où certains individus « se lassent », « s'ennuient ». Pour d'autres, le repas à bord est simplement une nécessité de se nourrir sur des longs vols et parfois même une impression d'obligation de devoir consommer le plateau.

Par conséquent, le fait d'imposer le plateau et les produits contraint les voyageurs à ressentir un aspect négatif du repas et confirme l'idée de Fumey Gilles (La mondialisation de l'alimentation, p 71-72) « Une nourriture choisie ne saurait être interprétée de la même manière qu'une nourriture imposée par le besoin et les nécessités ». Cette obligation renvoie le repas à une simple nécessité de se nourrir et non pas à un plaisir. À travers ces éléments, le repas est secondaire lors du voyage en avion et ne constitue pas une grande préoccupation pour ce type de client.

Lors de la mise en confrontation des collages clients (Annexe H : Collages des clients, p. 98), nous avons observé que la classe économique ne perçoit pas le repas de la même manière qu'à la maison. Dans la vie quotidienne, le repas est un moment de partage où l'environnement a une grande importance dans la perception des aliments. À contrario, le repas à bord est purement utilitaire, il a pour seul objectif de nourrir et il est secondaire. Mais c'est aussi un moment de détente et d'occupation. Ainsi, nous pouvons déduire que le repas n'a pas la même fonction pour cette classe. C'est une prestation comprise dans leur billet qui n'est pas un critère important pour eux.

Figure 7 : Pyramide des critères de choix du billet



La nature du voyage est différente selon le type de clients. Le voyageur est dans un cadre affaires ou dans un cadre loisir. Le contexte du déplacement influence les critères de choix du billet. D'après les professionnels du catering, l'alimentation arrive seulement en cinquième position après le prix, la ponctualité, le confort et l'espace des jambes. À partir de la pyramide ci-dessus, nous constatons qu'il y a plusieurs critères motivant la sélection du billet. Le prix est la première caractéristique dû au contexte socio-économique actuel et à la tendance à rechercher les prix les plus bas.

La classe économique ne ressent pas le même intérêt pour l'offre alimentaire dans l'avion alors qu'elle s'y intéresse de près au quotidien. À présent, nous allons observer si ce phénomène est identique pour les classes affaires.

1.3.2 *La vision du repas pour la classe affaires*

Le repas en classe affaires n'a pas la même fonction pour la clientèle voyageant pour des raisons professionnelles que celle voyageant en loisirs. Différents éléments modifient cette vision entre ces deux catégories de voyageurs.

Les voyageurs affaires n'utilisent pas le transport de la même façon que d'autres clients. Suite aux entretiens, nous avons constaté que cette clientèle considère le voyage comme un temps de pause pendant leur travail. Une compagnie aérienne (Annexe R : Entretien anonyme (non publié en ligne), p. 232) nous a indiqué que l'alimentation arrive en

seconde place dans la hiérarchie des critères de choix du billet. Ainsi, après le confort, le repas est essentiel dans l'avion, celui-ci est le moment où ils se sentent « comme à la maison », les coupant du travail. Nous en déduisons que selon le type de clientèle, les critères sont différents et donc le repas à une place plus ou moins importante. Cette prestation peut être un moyen de se distinguer des autres clients.

La prestation alimentaire de grande qualité, différente de la classe économique, met une vraie barrière entre ces deux classes. Le travail effectué par les compagnies aériennes sur le repas en affaire montre bien que c'est un aspect de différenciation.

1.4 La réponse à l'hypothèse

Nous pouvons affirmer que les conditions de voyage en classe économique influent sur la perception du repas. En effet, les clients des classes économiques ne sont pas dans un confort optimal pour le trajet. Seul un petit espace leur est dédié tant au niveau du siège qu'au niveau de la tablette. De plus, le service accordé à ces voyageurs ne répond pas à toutes leurs attentes. Le rapport entre le personnel disponible et le nombre de clients n'est pas suffisant pour optimiser le dialogue ou les échanges.

À l'inverse, nous constatons que les clients de classes affaires disposent d'un meilleur confort. L'espace aux jambes et la largeur du siège sont plus importants que dans les classes de premier prix. Le service délivré est plus personnalisé, il permet de mieux répondre aux attentes des voyageurs notamment grâce à un effectif plus important dédié à cette classe plutôt qu'à l'économique.

Malgré un confort de voyage et une qualité de service plus aboutis pour certains voyageurs, les plateaux repas servis aux différentes classes répondent aux mêmes contraintes de production. Tous les passagers sont également sujets aux modifications de la perception de la qualité organoleptique liées aux conditions de vol.

Chapitre 2 - Le repas dans l'avion est vecteur de culture alimentaire

L'utilisation d'un moyen de transport tel que l'avion est fréquemment associée au voyage. Or, tout déplacement entraîne un changement de culture aussi bien alimentaire qu'environnementale. C'est pourquoi, nous nous sommes demandé si les repas à bord peuvent en être un vecteur. La culture alimentaire correspond à l'ensemble des pratiques sociales concernant l'alimentation humaine, qui peuvent être d'origine culturelle, religieuse ou idéologique. Pour répondre à cette hypothèse, nous avons étudié les éléments du repas mis en avant par les compagnies. Nous avons ensuite mis en relation ces données avec nos entretiens pour obtenir des éléments de réponses.

Nous débutons par l'observation des représentations de la culture alimentaire, puis nous verrons comment les compagnies aériennes ajustent leur offre alimentaire en fonction de leurs clients. Nous terminons par analyser comment les sociétés de catering mettent en application la stratégie des compagnies.

2.1 Les représentations de la culture alimentaire

2.1.1 La mondialisation

Comme nous l'explique Jean Pierre Poulain (Poulain, Sociologie de l'Alimentation. p. 57), l'internationalisation de l'alimentation a provoqué de nombreux changements. Il est devenu normal aujourd'hui de pouvoir consommer des produits venus des quatre coins du monde, peu importe la saison. L'utilisation de produits exotiques pour la réalisation de recettes locales est tout à fait intégrée dans les mœurs de la population, avec un exemple les « nems à la française », cité lors d'un entretien.

Certains pays, tel que la France, classée au Patrimoine Mondial de l'Unesco, ont des valeurs très fortes en terme de gastronomie. J.F Fiorina nous explique dans son article²⁷ les influences que les pays riches ont eues dans le monde sur le domaine alimentaire. La structure classique « petit-déjeuner, déjeuner, dîner », pouvant être déclinée en entrée-plat-dessert, s'est retrouvée ainsi exportée dans d'autres pays et normalise aujourd'hui la distribution des repas. Cette normalisation se retrouve aujourd'hui dans la restauration aérienne. Les plateaux repas respectent la chronologie occidentale et les manières de manger.

Un mouvement de médiatisation de l'art culinaire existe aujourd'hui dans le monde avec les reportages sur la gastronomie ou les jeux télévisés tel que Top Chef. Le développement de la photographie dans le domaine culinaire a connu un accroissement considérable notamment avec les blogs, les articles et les expositions. Ce phénomène se retrouve peu à peu dans la restauration aérienne. De nombreux sites ont vu le jour comme airplanefood.net ou airlinemeals.net. En effet lors du repas, les plateaux servis provoquent chez les passagers une réaction positive ou négative, les incitant à publier, à partager des photos de leurs plateaux repas et à les commenter. Cependant, nous nous sommes rendu que les passagers de classes économiques sont peu présents dans la publication. D'après nos interviews, cette nouveauté apparaît comme un phénomène de « mode ».

Le sociologue de l'alimentation que nous avons interrogé nous a indiqué « qu'on a à faire à une culture mondialisée, l'alimentation reste identitaire ». En plus de cette mondialisation, nous nous sommes rendu compte qu'un effort de personnalisation de l'offre est possible et mis en avant par certaines compagnies aériennes.

2.1.2 *La personnalisation*

En réponse à cette forte mondialisation, un phénomène inverse se crée. Aujourd'hui, nous pouvons observer une volonté de personnalisation des prestations de services par les consommateurs (Tableau 5, p. 76).

²⁷ CLES : Comprendre les enjeux stratégiques. *Cultures alimentaires et mondialisation* par J.F Fiorina. Note hebdomadaire n°97 - 21 février 2013 [en ligne]. Disponible sur <http://notes-geopolitiques.com/wp-content/uploads/2013/02/CLES97.pdf>

De plus en plus de régimes comme le sans gluten s'ajoutent à ceux déjà existants, le végétarien ou le végétalien. L'industrialisation, les enjeux environnementaux font émerger de nouvelles pratiques alimentaires et de nouveaux régimes. Lors de la réservation d'un vol, il est aujourd'hui possible de choisir une multitude de repas spéciaux, permettant de répondre aux besoins médicaux, religieux ou idéologiques. La compagnie Emirates par exemple, propose pas moins de cinq repas religieux, onze menus médicaux et sept plateaux repas pour diverses raisons.²⁸

Certaines compagnies font le choix de réduire la quantité de certains éléments du repas afin de mettre en évidence leurs préférences culturelles. Par exemple, la compagnie All Nippon Airways met rarement des desserts à la carte. Elle donne une plus grande importance aux entrées, aux plats et préfère proposer une salade de fruits comme dessert. Dans le choix de la composition du plateau repas, la compagnie véhicule clairement les codes alimentaires japonais²⁹.

Le repas au sens large du terme est le résultat du système alimentaire de chacun. En raison du nombre différent de cultures alimentaires représentées à bord, les compagnies aériennes doivent avoir une capacité d'adaptation supérieure à la restauration commerciale.

2.2 La stratégie des compagnies aériennes

D'après un sociologue de l'alimentation, « tous les avions se ressemblent, le seul point marquant est l'alimentation ». Les avions volant dans les zones internationales ont une appartenance marquée, comme en témoigne le nom de chaque compagnie aérienne : Air France, Air Canada, British Airways etc. En ce sens, les repas servis à bord véhiculent ou non leur culture selon le choix stratégique des compagnies.

2.2.1 L'élaboration de l'offre alimentaire

²⁸ Site internet de la compagnie Emirates. [en ligne]. Disponible sur http://www.emirates.com/fr/french/plan_book/essential_information/dietary_requirements.aspx

²⁹ Site internet de la compagnie Ana. [en ligne]. Disponible sur http://www.ana.co.jp/wvs/fr/f/asw_common/serviceinfo/inflight/guide/c/meal/

Pour faciliter le trafic aérien, les avions ont pour habitude de respecter les règles et coutumes du pays de départ ou d'arrivée. À titre d'exemple, la compagnie Emirates propose uniquement des viandes halal dans la composition de ses plateaux repas. Concernant les plateaux repas spéciaux, les caterers doivent proposer un cycle de changement toutes les trois à quatre semaines (Annexe S : Entretien directeur de production Newrest, p. 233), pour permettre aux clients de ne pas toujours manger la même chose.

Dans la mesure où les compagnies aériennes décident d'adapter le repas en fonction des voyageurs les plus représentés, elles réalisent des études. Ces dernières servent à déterminer la nationalité de la clientèle la plus présente sur chaque destination. En fonction du résultat, les professionnels choisissent l'offre alimentaire la plus adaptée. Le but de ces observations est de limiter le gaspillage. Un professionnel interviewé explique qu'il est lié aux habitudes alimentaires des voyageurs bien souvent différentes de celles des personnes locales. Sur les vols de Malaysia Airlines par exemple, les petits déjeuners salés sont remplacés par des petits déjeuners sucrés.

Le chef de production de Newrest que nous avons interrogé nous explique utiliser des cuisiniers « thaï » pour la fabrication des plateaux repas à destination de l'Asie. Grâce à ses cuisiniers, des recettes sont créées, avec par exemple les « nems à la française », cité lors de l'entretien avec le directeur marketing de Servair. L'utilisation d'un savoir-faire spécifique permet de créer de la valeur ajoutée et un côté authentique au produit. Pour la commande des menus spéciaux, les passagers doivent obligatoirement précommander, pour faciliter la logistique entre les différents acteurs.

Nous avons remarqué que certaines compagnies asiatiques adoptent des manières de table, telles que des baguettes chinoises, présentes dans leur culture alimentaire quotidienne. Les compagnies européennes mettent en place des attentions coutumières japonaises, comme les serviettes chauffées à la vapeur, pour améliorer le confort des passagers.

Les boissons sont un excellent moyen pour les compagnies de promouvoir le savoir-faire d'un pays et de faire valoir leur patrimoine gastronomique. Air France par exemple accompagne toujours son plateau repas pour adulte d'eau et de vin. À destination des DOM-TOM, ils ajoutent une petite bouteille de planteur ou de rhum. Malaysia Airlines propose des jus de goyave en classe business afin de mettre en valeur la destination exotique du pays.

Pour essayer de satisfaire le maximum de clients, les compagnies proposent souvent deux types de prestations alimentaires, l'une d'inspiration locale et la seconde internationale, étant donné que certains clients sont insensibles à la typicité des spécialités nationales. Le schéma ci-dessous représente l'élaboration de l'offre alimentaire.

Figure 8 : Elaboration de l'offre alimentaire



Nous nous apercevons que les compagnies aériennes prennent en compte les différentes cultures potentiellement présentes sur les vols lors de l'élaboration de l'offre alimentaire. Mais est-elle perçue comme un vecteur de culture par les passagers ?

2.2.2 La différenciation par l'offre alimentaire

Certaines compagnies semblent vouloir se démarquer par rapport aux autres à l'aide de leur offre alimentaire.

Pour cela, les compagnies utilisent la notoriété de grands chefs tels que Jacob Jan Boerma³⁰ en 2015, trois étoiles au Guide Michelin, sur les vols KLM Royal Dutch Airlines ou encore Joël Robuchon et Guy Martin³¹ en première classe pour Air France en 2013. Elles

³⁰ Article de journal sur Air-journal. [en ligne]. Disponible sur <http://www.air-journal.fr/2015-10-23-klm-nouveau-chef-etoile-en-cuisine-5152371.html>

³¹ Article internet [en ligne] Disponible sur : <http://www.pourcel-chefs-blog.com/blog1/2013/07/24/plats-de-chefs-sur-les-compagnies-aeriennes/>

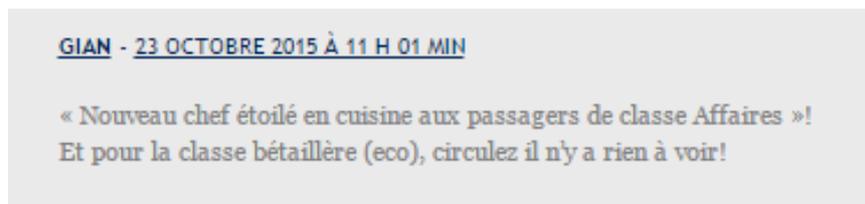
veulent permuter la vision négative du repas en véritable source de choix des compagnies pour les voyageurs. Des campagnes de publicité sont alors réalisées. Elles annoncent sur leurs sites internet et dans les médias la mise à disposition du savoir-faire des plus grands au profit des compagnies aériennes.

Les chefs véhiculent une image remarquable de la gastronomie française et internationale dans la vie de tous les jours. Les chefs Ramzi Choueiri d'origine libanaise, et Vineet Bathia d'origine indienne, signent chacun des plats inspirés de la culture de leur pays. Ils diffusent des repas ayant des influences alimentaires des quatre coins de la planète.

Nos recherches ont montré que les repas proposés par les compagnies aériennes parviennent à mettre en avant la culture alimentaire de plusieurs pays comme par exemple sur le site de Air France³² proposant les offres « Tradition », « Italia », « Une Sélection LENÔTRE » ou encore « Océan ».

Mais de façon récurrente, la majorité des voyageurs disent que seules les classes de voyage luxueuses sont bénéficiaires. Le commentaire issu d'un forum ci-dessous en apporte la preuve.

Figure 9 : Commentaire d'un site d'avis



La culture alimentaire peut être transmise par le repas dans une certaine limite, c'est-à-dire uniquement par le choix des produits, les supports utilisés et le service. Elle peut également être limitée par les moyens de production, de distribution, de prix et de contraintes liées au vol.

³² Site internet de la compagnie Air France. [en ligne]. Disponible sur http://www.airfrance.fr/FR/fr/common/resainfovol/achat/menu_a_la_carte.htm

2.3 Les limites de l'utilisation du repas comme vecteur

Dans le cas des vols low-cost ou court-courriers, où les passagers souhaitent uniquement être transportés, la culture alimentaire n'a tout simplement pas sa place. Les clients n'expriment pas la volonté de découvrir de nouvelles saveurs en vol. Les compagnies aériennes l'ont bien compris et ont donc mis en place le système de ventes à bord. Le buy on board³³ a l'avantage de proposer des produits qui conviennent au plus grand nombre. Il s'agit de marques internationalisées et sans identité locale forte et ne diffusent pas de cultures particulières.

De plus, l'augmentation du choix des plats spéciaux a pour but de satisfaire la clientèle en s'adaptant à leurs nouvelles attentes mais aussi aux normes alimentaires de certaines régions exigeantes. Le développement des allergies alimentaires est un problème sérieux et les compagnies se doivent d'apporter une solution. Le but ici n'est pas de transmettre une culture mais simplement d'éviter une mauvaise publicité, due à une mauvaise prise en considération des passagers, qui pourrait nuire à l'image de l'entreprise.

Dans le cadre des court et moyen-courriers de type low-cost, les entreprises pratiquent le « back-catering ». Cette méthode ne permet pas l'utilisation de produits frais et locaux. En effet, les plateaux embarqués sont les mêmes aussi bien à l'aller qu'au retour, et n'ont pas pour rôle de révéler la culture alimentaire du pays de départ mais simplement de réaliser de la vente additionnelle.

³³ Achat à bord

2.4 La réponse à l'hypothèse

Selon les classes de voyage, les clients entrevoient ou non le repas comme vecteur de culture alimentaire. Cela peut être perçu par la clientèle affaires comme un outil de diffusion de culture alimentaire à travers l'utilisation de produits nobles, la présentation et le service dignes de restaurants haut de gamme. Le nombre restreint de passagers et le budget alloué à cette prestation certifient la qualité.

Cependant, les efforts mis en place ne concernent pas la classe économique. L'effet de l'hyper segmentation influe sur la qualité du service proposé, ce sont des classes comportant de nombreux voyageurs. La clientèle n'est pas disposée à goûter des spécialités locales, elle préfère manger de la nourriture internationale et courante.

Les repas ne sont pas des vecteurs de cultures pour les compagnies, mais plutôt des stratégies commerciales.

Chapitre 3 - La démocratisation de l'avion a changé le service du repas

Grâce à nos entretiens, nous avons remarqué un changement du repas dans l'avion à travers les années. Suite à cela, nous avons fait des recherches afin de compléter nos connaissances et de comprendre l'origine de ce changement.

3.1 Le constat

Le secteur aérien a subi un phénomène de massification durant les années 1980. En effet, d'après le graphique de l'ICAO³⁴ (Figure 1, p. 15), nous observons une augmentation rapide et constante du trafic aérien avec une multiplication par deux du nombre de passagers. Un second épisode d'augmentation se perçoit depuis 1995 et continue encore aujourd'hui avec pas moins de trois milliards de passagers par an. Cette évolution montre que le transport à bord de l'avion s'est ouvert à tous.

3.1.1 Les causes

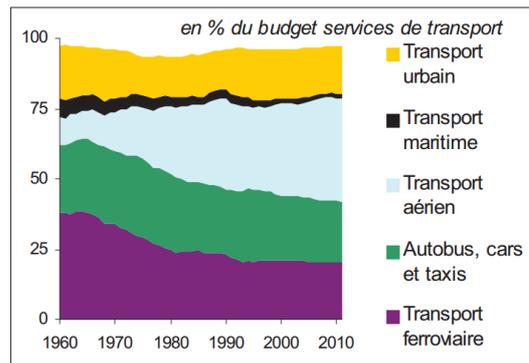
- × L'évolution économique de la société

La période de l'après-guerre a entraîné un grand changement de société d'un point de vue économique. C'est ce qu'on appelle la période des Trente Glorieuses. Ce phénomène est la base de la société de consommation d'aujourd'hui et il a amélioré les conditions de vie de la population. Cette hausse de revenus a modifié la part du budget accordée dans les transports aériens (Figure 10, p. 64) passant du dernier transport au premier budget des services de transports collectifs. Cette révolution a également été encouragée grâce à une diminution progressive du temps de travail et à l'augmentation des congés payés passant à cinq semaines en 1982. Ce temps libre laissé aux travailleurs a joué un rôle dans la croissance des loisirs, et donc du voyage.

³⁴ ICAO : International civil aviation organization

De plus, l'aviation reste le moyen de transport le plus rapide connu à ce jour comme vu dans nos entretiens clients. En effet, ceux-ci privilégient l'avion pour les destinations à plus de 1000 km.

Figure 10 : Évolution de la part des principaux postes de la consommation des ménages en services de transport



Source : Insee - Comptes nationaux, base 2005, juin 2012

× L'évolution de l'aviation commerciale

La convention de Chicago signée en 1944, a permis un développement ordonné du transport aérien et a régulé le trafic aérien civil et militaire à la suite de la Seconde Guerre mondiale (Biplan Pierre, 2004, p. 220). Cependant, seules les compagnies nationales avaient l'autorisation de voler, entravant ainsi la concurrence. En 1988, ce système a été remis en cause puisqu'il empêchait le développement du transport.

Le marché s'est ouvert à la concurrence par la privatisation des compagnies et par l'aide des subventions des États accordées aux compagnies pour promouvoir leur territoire national. La multiplication des offres a conduit à une baisse des prix des billets d'avion pour les passagers. Selon un ancien steward d'Air France, les compagnies aériennes ont dû repenser leurs prestations dans l'avion pour conserver cette diminution des prix à cause de l'apparition des taxes d'aéroports. C'est le début du yield management. Cet outil de gestion des prix consiste à moduler les tarifs en fonction des segments, du temps et du remplissage des avions.

Le modèle économique et l'évolution de l'aviation commerciale sont à l'origine de la démocratisation de l'avion. À présent, nous allons analyser les conséquences de ce phénomène sur les avions et sur les prestations à bord.

3.1.2 Les conséquences

✕ L'industrialisation

Pour faire face à cette massification de voyageurs, les compagnies font appel à des sous-traitants de catering (1.1.3 L'ouverture d'un marché oligopolistique). Face aux contraintes hygiéniques et au nombre important de repas à servir, ces sociétés s'inspirent des procédés de l'agroalimentaire, utilisant des techniques de fabrication en grande quantité, comme nous avons pu le voir lors de notre visite de la production de Newrest Toulouse. Pour un acteur du catering, la démocratisation s'explique par deux modifications majeures. Premièrement par le prix mais aussi par la sûreté exigée pendant le vol qui ont profondément modifiés les procédures de l'entreprise et donc les prestations proposées en vol.

✕ Le low-cost

Le low-cost a débuté aux États-Unis avec la création de la première compagnie à bas prix, appelée South West en 1971³⁵. Ce modèle a été développé en Europe dans les années 1990 avec Easy Jet et Ryanair (BIPLAN, 2004, p. 56-72). D'après les entretiens avec les professionnels du secteur, le low-cost concernait premièrement les vols court-courriers, mais s'étend aujourd'hui aux long-courriers.

³⁵ Site internet Déplacementpros.com. « La réponse des compagnies aériennes... » [en ligne]. Disponible sur http://www.deplacementspros.com/Etude-la-reponse-des-compagnies-aeriennes-historiques-europeennes-a-l-offensive-du-low-cost_a33135.html

Le principe de ce nouveau service est de simplifier au maximum le transport et de limiter les prestations offertes telles que le plateau repas où les prestations sont à la carte et payantes. Le choix du siège est possible avec le paiement d'un supplément. Les compagnies mettent ainsi des billets d'avion moins cher, permettant aux personnes avec des revenus modestes de voyager plus facilement. Actuellement, le low-cost se développe pour la classe business comme par exemple « La Compagnie » qui propose des vols Paris-New-York dégriffés pour ce segment (Annexe R : Entretien anonyme (non publié en ligne), p. 232). Cette personnalisation des prestations à tout type de passagers a pour conséquence l'hyper segmentation. Cette différenciation se remarque aujourd'hui par la profondeur de l'offre alimentaire à bord.

Ces différents aspects témoignent de la démocratisation de l'avion depuis une vingtaine d'année. A présent, nous allons observer les impacts de ce phénomène sur les clients et le repas à bord.

3.2 L'impact sur les clients

À travers ces éléments, nous avons souhaité connaître le ressenti des clients et des professionnels sur le repas vis-à-vis de la banalisation de l'avion. Nous avons opté pour une analyse avec deux types de clients, les économiques et les affaires, car ils n'ont pas les mêmes attentes et les mêmes perceptions du repas, comme vu dans la première hypothèse (Le contexte et la prestation alimentaire influent sur la perception du repas dans l'avion).

3.2.1 *La classe économique*

Pour certains clients ayant connu l'avant et l'après démocratisation, la prestation repas a totalement été bouleversée comme nous l'indique un professionnel du catering, « on est juste passé du caviar à l'entrée toute faite, pas cher. ». Cette disparition de ces produits nobles nous ramène à l'idée d'industrialisation. Le repas en classe économique se constituait de la même façon que la classe business actuelle³⁶.

³⁶ Site internet Airlinemeals, rubrique photo. [en ligne]. Disponible sur <http://www.airlinemeals.net/>

La clientèle économique interrogée lors du focus group qualifie la prestation repas comme « industrielle » voire « hospitalière ». En effet, celle-ci est semblable au niveau des contenants et des contenus qui sont élaborés pour un grand nombre de personnes et sont très normalisés.

D'après un ancien steward d'Air France, au cours des années 1970-1980, la classe économique n'était pas constituée des mêmes individus qu'aujourd'hui au niveau de la catégorie socio-professionnelle. L'origine de ce changement de voyageurs et de ces attentes est due à l'ouverture du transport aérien pour tous. Par exemple, la classe économique considère maintenant le repas comme « une obligation » voire même « une contrainte » principalement ceux souhaitant utiliser l'avion comme simple moyen de transport et pour un prix peu élevé.

Cependant, l'hyper-segmentation a lancé la production de menus spécifiques comme le casher, le végétarien, le halal³⁷ pouvant satisfaire le plus de clients possible. Selon un sociologue de l'alimentation, la stratégie des compagnies de plaire au plus grand nombre se fait par la proposition de repas western à chaque vol tout en conservant un aspect local avec un menu eastern.

Avec l'arrivée des compagnies low-cost, le marché a assisté à un développement du duty-free et à la disparition de repas offerts sur les court et moyen-courriers. Ceci pourrait satisfaire les clients qui souhaitent en majorité payer un billet moins cher et ne pas avoir la prestation repas. Cet accroissement de ce service semble être un nouveau moyen de répondre aux attentes des clients.

Par tous ces constats et ces analyses, nous pouvons indiquer que la banalisation de l'avion a totalement modifié le repas mais aussi les attentes de cette clientèle.

³⁷ Compagnie aérienne Turkish Airlines [en ligne]. Disponible sur <http://www.turkishairlines.com/en-int/travel-information/on-board-inflight-communication-entertainment-audio-video/special-meal-service>

3.2.2 La classe affaires

Cependant, nous nous apercevons que cela n'a pas le même impact sur d'autres types de clients tels que les business ou les firsts.

La comparaison d'images de repas à bord, les entretiens de certains clients et les sites internet des compagnies prouvent que la prestation repas n'a pas changé depuis les années 1980 même avec le phénomène de démocratisation. Cependant, une notion de coût est tout de même entrée en jeu. Pour ne pas diminuer la diversité et la qualité organoleptique des produits, les compagnies ont dû repenser leurs services. Le repas est passé du buffet, au découpage comme nous le voyons sur la photo en Annexe C, p. 82, à un service sur plateau plus classique aujourd'hui. Il reste tout de même certaines compagnies qui proposent des suites aux clients les plus aisés souhaitant un confort maximal comme la compagnie Singapore Airlines avec la suite privée, photo disponible en Annexe D, p. 83.

Contrairement à la classe économique, la clientèle affaires se regroupe et échange des avis entre eux afin de choisir la meilleure compagnie et les meilleurs services. Ce segment voyage beaucoup pour le travail. Ainsi, selon les clients interviewés, le voyage en avion est un moment « de repos », « de détente » et donc ils ont besoin de se sentir dans un environnement confortable comme « à la maison ». C'est pourquoi, de nombreux clients déposent des photos sur Airmeals, site d'avis des plateaux repas dans l'avion. Pour comprendre l'importance de cet échange, le tableau ci-dessous indique la répartition des avis de la prestation repas selon la classe de vol.

Tableau 3 : Répartition du nombre d'avis des repas par classe

| Type de classe | Nombre d'avis | Pourcentage |
|----------------|---------------|-------------|
| Economique | 17 562 | 45 % |
| Affaire | 21 443 | 55 % |
| Total | 39 005 | 100 % |

Source : Site airmeals

Ces chiffres nous indiquent l'importance du repas pour les classes affaires. L'analyse de ce tableau nous amène à penser que ce segment est une communauté exigeante puisqu'ils comparent leurs repas selon les compagnies. De plus, les aéroports créent des lounges et des salons pour cette clientèle attentive. Ces lieux servent à faire attendre les clients de cette classe dans un espace confortable avec des prestations de haut standing. Tous ces points confirment notre idée que la clientèle affaire forme un groupe.

L'hyper segmentation se retrouve également en classe supérieure avec des prestations allant du service comme il y a 20 ans jusqu'à l'inconcevable. Les différents segments, affaires, premium affaire et first ne disposent pas du même confort et des mêmes services comme en témoigne l'article de journal de la Dépêche³⁸. Les compagnies apportent une très grande importance à ces segments. En effet, les professionnels du secteur nous ont expliqué que leur rentabilité se joue en partie avec cette clientèle. C'est pourquoi, de nombreuses compagnies du Golfe et maintenant européennes forment leur personnel navigant à des prestations gastronomiques. Le plaisir du service est un point clé pour les compagnies du Moyen-Orient.

³⁸ Article du journal la Dépêche. *La première classe, vitrine très rentable des compagnies aérienne*. [en ligne]. Disponible sur <http://www.ladepeche.fr/article/2014/05/07/1876758-la-premiere-classe-vitrine-tres-rentable-des-compagnies-aeriennes.html>

3.3 La réponse à l'hypothèse

À partir de tous ces éléments, nous déduisons que la démocratisation de l'avion a fortement impacté le repas à bord principalement pour les classes économiques. Nous assistons à de nouvelles attentes du consommateur mais aussi à une révision des coûts de la part des compagnies pour les satisfaire. Ce changement de stratégie répond à la société de consommation qui est en recherche constante de produits au prix le plus abordable et le moins cher possible.

Cette démocratisation a affecté dans une moindre mesure la clientèle affaires. Si nous pouvons dire que les produits n'ont pas été impactés, il n'en est pas de même pour le service. Les compagnies souhaitent conserver une attention particulière à cette clientèle, celle-ci étant leur cible prioritaire.

Pour conclure, la massification des voyageurs a tout de même entraîné l'intégration d'un modèle industriel pour la production et la commercialisation de l'offre alimentaire. Ce nouveau système a eu pour conséquence un changement général du repas à bord.

Conclusion générale

Le tourisme tel qu'on le connaît aujourd'hui reste un loisir très récent. Si nous le comparons à celui pratiqué il y a à peine 50 ans, tout a changé. Il est devenu commun et tendance de partir un week-end dans une capitale européenne, de traverser l'océan pour les vacances et d'être en déplacement dans le cadre professionnel. Cette évolution est due au développement des transports, mais aussi à la modernisation des hébergements et aux restaurants proposant de la cuisine régionale. Il existe une vraie corrélation entre tous ces éléments, chacun étant dépendant de l'autre. Les nouvelles offres émergentes quotidiennement permettent de toucher tous les segments, ce qui les rend accessibles à tous, même aux foyers les plus modestes. En effet, le low-cost, l'économie collaborative et la médiatisation du voyage créent le besoin d'ailleurs.



Avant ce projet, nous percevions uniquement le point de vue du voyageur. Combien d'articles titrent : « Pourquoi le repas dans l'avion est si mauvais ? ». La majorité des passagers n'ont pas idée des contraintes qui pèsent sur l'aviation. À présent, nous avons un nouveau regard sur la restauration aérienne grâce à nos recherches, nos entretiens auprès des clients et surtout auprès des professionnels.

Nous avons mis l'accent sur trois éventualités en rapport avec notre problématique. Au fil du dossier, nous avons constaté que pour les clients d'autres critères entrent en compte dans la place de l'alimentation à bord. Ces nouvelles idées pourront être étudiées à l'avenir. Ainsi, ces recherches ont été très enrichissantes pour nos connaissances personnelles sur le marché aérien et principalement l'alimentation embarquée.

Suite aux éléments apportés précédemment à nos hypothèses, nous pouvons répondre à notre problématique par deux explications différentes. La divergence se fait par la classe de voyage. En général, la classe économique ne prend pas en considération l'offre alimentaire. À l'opposé, la clientèle affaires accorde de l'importance au repas à bord même si elle ne choisit pas le billet en fonction de cette prestation.

De plus, tous ces échanges nous ont apporté davantage de confiance et d'aisance dans notre attitude vis-à-vis des professionnels. Individuellement comme collectivement, le travail de groupe a mis en évidence nos caractères et nous a confronté aux rapports humains qui sont très importants dans la vie de tous les jours.



Lors de ce projet, nous avons rencontré des difficultés pour obtenir des informations et des éléments de réponse à nos hypothèses.

Tout d'abord, nous avons dû faire face à un manque d'informations techniques dans les ouvrages et sur internet. Il existe une très forte concurrence dans le domaine de la restauration aérienne et les acteurs du secteur se font donc très discrets. De plus, si les compagnies communiquent les processus de production, les coûts de revient et de ventes des plateaux repas et leurs stratégies, cela créerait une vraie polémique au sein des usagers au niveau du prix d'achat des billets d'avion. C'est pourquoi, les contrats établis entre les sociétés de restauration et les compagnies aériennes sont strictement confidentiels.

Le deuxième point nous ayant posé problème est la difficulté d'entrer en contact avec le segment de la première classe. Les mesures de sécurité dans les aéroports sont draconiennes et ne nous autorisent pas à être en relation avec ces clients. Nous avons tout de même pu avoir des informations, par le biais de nos études terrain.

Les professionnels pertinents à interroger se situent principalement en région parisienne, ce qui a compliqué nos recherches. Cependant, après de multiples prises de contacts, nous avons réussi à nous entretenir avec un collaborateur du groupe Servair ainsi que des managers de La Compagnie, qui nous ont transmis de précieuses informations. L'ensemble de ces limites a été contourné et n'a pas impacté la réalisation de ce projet tuteuré.



Le projet et les recherches effectuées nous amènent à constater que différents points peuvent être abordés dans d'autres études sur la restauration aérienne.

Le buy on board est une offre alimentaire proposée dans les avions par les compagnies low-cost majoritairement sur les court-courriers. Les acteurs du catering rencontrés lors de notre projet nous ont indiqué que ces compagnies élaborent les contrats à partir de ce type d'offre et avec de moins en moins de plateaux repas. En effet, le repas est un des seuls critères où les compagnies peuvent diminuer leurs coûts. Ce phénomène a pour simple objectif de supprimer les prestations à bord comprises dans le billet et donc de baisser le prix final. Le buy on board commence à se développer dans les vols long-courrier low-cost. En effet, les compagnies n'ont aucune obligation de nourrir les voyageurs quelle que soit la distance à parcourir. Ainsi, le plateau repas va devenir payant dans l'avion, et le client aura donc le choix entre le buy on board ou le plateau.

Pour les caterers, cette tendance engendre des modifications sur la production. Le nombre de plateaux repas à produire est fait sur mesure. Les acteurs vont devenir des professionnels de la logistique et non plus des fabricants de repas. Cependant, les classes business mais aussi les compagnies de haut standing conservent le plateau repas.

Tableau 4 : Grille d'analyse Focus Group clients

| | Client 1 | Client 2 | Client 3 | Client 4 | Client 5 | Synthèse |
|-------------------------------|---|---|---|---|--|---|
| Typologie | Vols courts, classe économique | Un vol long-courrier, vols courts, classe économique | Long courrier (Chili), classe économique, une fois 1 ^{ère} classe | Vols courts, classe économique, quelques longs courriers | Plusieurs vols longs courrier, vols courts, classe économique | |
| Etat esprit/perception | -Pas de stress -Discuter | -Problème de confort -Pas de stress -Ennui (dort) -Accompagné à un impact sur la perception du repas | -Aucune pensée négative -Lassitude sur les gros vols -Mauvais confort en classe éco (mal aux jambes) -Pas forcément envie de manger (dort) mais a faim -Possibilité de modification de la perception du repas | -Détendu au début mais devient de plus en plus stressée -Détente, discute, moments sympas -Rarement faim dans l'avion mais mange quand même | -Existé de voyager -Anxieuse du futur voisin -Mange sans faim -Aucune modification de la perception du repas même si accompagné | <ul style="list-style-type: none"> • Pas de stress, moment de détente • A partir d'un certain nombre d'heure de vol = lassitude, ennui • Avion devient banal • Les gens ont peu faim = repas nutritif • Perception change si accompagné ou non |
| Plateau repas | -Pas de consommation de plateau repas -Pense que les attentes des clients sont sans surprise | -Impose le repas (pas le choix produits et temps) -Repas et distribution « hospitalière » -Qualité correcte -Pas de mise en valeur vise en valeur du plateau ; | -Différenciation selon les compagnies -Aucune importance pour le visuel ; -Utilisation termes péjoratifs : bouffe et gueule de plateau ; | -Qualité correcte (ça sent bon, à l'air bon) -Présentation négative -Terme « hospitalier » | -Pas le choix -Complet -Mauvais visuel | <ul style="list-style-type: none"> • Qualité correcte par rapport aux contraintes • Synonyme de repas hospitalier • Peu mis en valeur : visuel et commercialisation • Repas imposé = impression, contrainte |
| Snacking | -Snacking souvent payant -Offre pas toujours disponible en lowcost -Cher | -Pas mise en valeur pendant le service -Support de vente efficace -si voyage loisir, | -Consomme peu de snack en avion -Préférence pour les aéroports -Consomme car | -Consomme selon la durée du voyage | -Manque d'originalité -Cher | <ul style="list-style-type: none"> • Produits de distributeurs automatiques • Prix élevé • Assimilé au plaisir, à la gourmandise |

La restauration aérienne

| | | | | | | |
|------------------|---|---|---|--|--|---|
| Service | -Snack classique (manque d'originalité) | consomme pour le plaisir (budget) | compris dans son billet (long courrier) | | | |
| | | -Voudrait service comme au restaurant -Formé et compétent -Personnel plus commercial | -Stewart n'a pas un rôle de serveur -Pas plus influencé par le commercial de l'hôtesse | -Normalisé, aseptisé -Manque de personnalisation | -Apprécie service type restaurant -Souhaiterai mise en valeur du repas | <ul style="list-style-type: none"> • Nécessite plus de personnalisation • Peu d'influence sur moment et achat du repas |
| Média/chef | | -Améliore image de CETTE restauration -Influence classe affaires et pas économique | -Site avis doit avoir intérêt -Aucune influence par la présence de grands chefs | | | <ul style="list-style-type: none"> • Aucune influence • Reconnaissance plus importante pour petite cible (affaire...) |
| Exotisme/culture | -Plat typique mauvaise qualité (représente la réalité) | -Compagnies ne recherchent pas ça -Plat européen pour satisfaire majorité -avion pas contexte de découverte | -N'adhère pas, pas authentique -Semblable aux restaurants « attrape touristes » | -Pas d'intérêt, peu découverte -Si fatigué, veut repas connu et valeur sûre | -Industrialisation et exotisme pas compatible -Risque de mauvaise qualité | <ul style="list-style-type: none"> • Peu d'intérêt car les repas sont industriels et donc peu représentatif d'une culture et des plats typiques • Contexte de l'avion non propice à la découverte |
| Segment | -Consomme plus par envie en classe affaires -Classe affaires plus exigeante car plus habitué à prendre avion (se sentir à la maison) | -Priorité des compagnies pour le repas pour la classe affaires | -Hyper-segmentation -Prix du billet impact perception/attente repas | | -Segment client influence attentes repas | <ul style="list-style-type: none"> • Reconnaissance de l'hyper segmentation • Sensibilité du repas augmente selon la classe et le prix du billet |
| Synthèse | | | | | | |

Tableau 5 : Grille d'analyse des entretiens clients

| | Client 1 | Client 2 | Client 3 | Client 4 | Client 5 | Client 6 | Synthèse |
|---------------------|---|--|--|--|---|---|--|
| Typologie du client | <u>Type</u> : Court et moyen-courriers | <u>Type</u> : Long-courriers | <u>Type</u> : long courrier | <u>Type</u> : long-courriers | <u>Type</u> : long-courriers | | ✗ Clientèle voyage sur long courrier |
| | Voyage d'affaire (travail) et loisir | Voyage professionnel et loisir | Voyage loisir, vacances | Voyage loisir | Voyage loisir et parfois professionnel | <u>Type</u> : long courrier | ✗ Voyage en classe économique |
| | <u>Classe</u> : économique | <u>Classe</u> : économique | <u>Classe</u> : économique parfois business | <u>Classe</u> : économique | <u>Classe</u> : économique | Voyage professionnel | ✗ Voyage en classe affaires pour le travail |
| | <u>Destinations</u> : Espagne, Italie, Antilles | <u>Destinations</u> : Australie, Nouvelle-Zélande, Québec | <u>Destinations</u> : Inde, Argentine, Brésil, etc. | <u>Destinations</u> : Mexique, République Dominicaine, Madagascar, etc. | <u>Destinations</u> : Amérique latine, Australie, N-Z, Afrique du Nord | <u>Classe</u> : économique voir éco confort | ✗ Destinations internationales |
| Etat d'esprit | Quitter les soucis du quotidien | Dépassement total | Content de partir | Plaisir, détente | Découverte différentes cultures | Décontracté | ✗ Aucune peur de l'avion |
| | Appréhension, un peu stressé | Découvrir cultures | Aucune peur de l'avion | Découverte | Excité, curieux « comme un bébé ou un enfant devant un cadeau » | Reste dans le contexte du travail | ✗ content, sortir de la routine, des problèmes |
| | Vacances, évasion | Stressé avant voyage | Moment de plaisir, rencontre | Content de partir | | | |
| Repas au quotidien | Besoin de se nourrir Manger moins mais meilleur Manger sain | Bien manger, confort Manger à la maison | Moment plaisir, partage de bonnes choses Privilège qualité à quantité | Alimentes sains, frais, pas industriel sauf pour dépanner Aucune influence sur marque et prix Visuel important | Alimentation déstructurée Produits bons, de saison Préfère mettre le prix dans achat Industriel = mauvaise qualité | Aime manger Cuisiner = espace de décompression Produits frais et semi-élaborés Certification Repas varie selon temporalité (temps, espace...) | ✗ repas important ✗ manger bon et sain ✗ produits frais, de saison, locaux ✗ Origine, transparence des produits ✗ Peu utilisation de produits industriels ✗ Convivial, à plusieurs ✗ Partage |
| | Produits frais, de saisons Visuel et prix important Traçabilité, transparence | Produits locaux mais pas de saison Premier prix sauf produits sensibles Origine, traçabilité | Produits bons et sains, simple, aucune conserve Prix pas une priorité | | | | |
| | | | Prend temps pour manger Etre à plusieurs : familial | A plusieurs : partage | Etre en communauté, convivial Faire plaisir aux autres | | |
| | Manger à plusieurs : convivial, partage | | | | | | |

La restauration aérienne

| | | | | | | | | |
|------------------------|--|---|--|---|--|---|--|---------------------------------------|
| Plateau-repas | Quantité minimaliste | | « pas une grande cuisine mais reste mangeable » | Pensée négative sur plateau | | Compare repas avion à l'hôpital | × | Mauvais visuel plats, industriel |
| | Amélioration de la qualité (reste industriel) | Pas souvent de bonne qualité | Produits pas frais | Industriel, pas frais | « ça ne va pas être un moment gastro ou un moment de plaisir » | Qualité moyenne | × | Qualité organoleptique moyenne |
| | Qualité organoleptique désaltérée (peu de place, altitude) | Choix et quantité suffisant | « Quand vous regardez votre plat, on dirait que vous donnez la gamelle à votre chien » | Repas rapide | Quantité rationalisée | Quantité et hygiène satisfaisant | Condition et contexte jouent sur perception repas (qualités organoleptiques) | × |
| Fonction plateau-repas | | | Visuel très important | Marques rassurent | | | × | Hygiène satisfaisante |
| | Repas est secondaire (ne choisit pas compagnie selon repas) | Repas est secondaire | Aucune importance repas en éco | Repas est secondaire | « Purement physique » (aspect nutritif) | Repas est secondaire | × | Repas est secondaire |
| | Occupation, moment de plaisir, animation | Moment divertissement | Moment détente en classe affaires | « Obligé de manger sur les longs vols » (aspect nutritif) | « Minimise cette prestation » (secondaire) | Trajet long = nécessité de manger | × | Moment de détente, occupation |
| | Simple nécessité (nutritif) | S'occuper, petite activité | « Ce sont des ventres à remplir » | Permet de passer le temps | « Repas totalement différent entre chez soi et aérien » | Comportement différent si seul ou à plusieurs | × | Nécessité de se nourrir |
| Service | Manque d'infos sur le repas | Prend pas en compte prestation repas dans choix du billet | « On achète ce service (avion) et on a cette prestation (repas) » | | | Pas repas qui détermine le choix dans le billet | × | |
| | Oblige tout le monde à manger en même temps | Temps de repas insuffisant | Effort des compagnies sur les hôtesses | | Compagnie asiatique font des efforts sur le service | Mange tard | × | Manque d'infos sur le repas |
| Médiatisation | | | | | | Modification de l'offre alimentaire (PDJ) | × | Inconfort : « bétailière, caravane » |
| | Aucune influence « Donne une certaine image à la compagnie » | Pas de confort « c'est comme une caravane » | Pas de confort en éco : « c'est la bétailière » | | | Utilise le terme « bétailière » | × | Service variable selon les compagnies |
| | | | | | | Partenariat avec les compagnies | × | Aucun impact |
| | | | | | | Effet marketing | × | Effet de mode et marketing |
| | | | | | | Chef définit recettes mais ne cuisine pas | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|---|--|--|---|--|--|--|--|---|--|---|--|
| Exotisme des repas | Repas typique destination = se sentir déjà dans le pays | Plats locaux permettent découverte | Représente mal la gastronomie française (économique) | Plats internationaux et touche locale | Introduction d'aliments de pays de destinations | Modèle international représenté (occidental) | × | Idée de multiculturalisme de plateaux intéressante | | | | |
| | Manque de produits locaux | | Idee intéressante « donne un avant-goût » | | | | × | | Découverte, début du voyage vers le pays de destination | | | |
| Segments | | | N'apprécie pas que compagnie propose plats typiques « ni goût, ni saveur » | | | | × | Mauvaise qualité, pas les techniques des pays | | | | |
| | | | Air France privilégie les business (choix heure du repas, etc.) | | | | × | | Business plus mis en avant | | | |
| Repas idéal (attentes) | S'inspirer des tendances restaurations | Caler repas en fonction du décalage horaire | Simple et efficace | Meilleure qualité du repas | Proposer une structure de repas selon la destination | Différence entre éco et business (confort, visuel repas, etc.) | Masse et qualité vont difficilement ensemble | Professionnel tirent sur les prix et existe de plus en plus segments Business = repas personnalisé, attentif aux besoins clients | | | | |
| | Sélectionner son plateau | | Faire choisir la structure du repas au client | | | | | | Sélectionner sur internet le repas | × | Laisser le choix au client avant le départ | |
| Synthèse | Améliorer design, visuel des plats | Choisir plateau avant le départ | buy on board | | Chaque compagnie devrait faire plats typiques | | | × | Diversité de l'offre | | | |
| | × | Opposition entre prise repas quotidien et dans avion (qualité, quantité, fonction) | × | Alimentation produits qualité et frais au quotidien | × | Opposition entre repas à domicile et dans avion (fraîcheur, qualité, visuel) | × | Aliments sains et frais, rarement industriel | | × | Quantité aliments incompatible entre quotidien et avion | × |
| | × | Fonction repas différente entre quotidien et avion | × | Contradiction avec l'avion où qualité moyenne | × | Fonction repas différente entre quotidien et avion | × | Par opposition, repas industriel et pas frais dans avion | × | Problème de qualité organoleptique | × | Repas avion secondaire et différent du quotidien |
| | × | Aucune influence médiatisation repas | × | Repas avion secondaire, divertissement | × | Différences prestations entre éco et affaire | × | Repas source de partage au quotidien, secondaire et passe le temps dans l'avion | × | Repas avion secondaire et différent du quotidien | × | Exotisme plateau introduit l'arrivée dans pays destination |
| | × | Aspect exotisme intéressant mais à adapter | × | Aucune influence médiatisation et effet de mode et | × | Médiatisation est un effet de mode | × | Confiance aux produits consommés au quotidien et dans l'avion | × | Exotisme plateau introduit l'arrivée dans pays destination | × | Différence entre éco et affaire |
| | | | × | Exotisme permet découvrir pays destination | × | Exotisme intéressant si bien fait | | | | | | |

Tableau 6 : Grille analyse collage clients

| | Vision du repas à la maison | Synthèse de la vision du repas à la maison | Vision du repas dans l'avion | Synthèse de la vision du repas dans l'avion | Synthèse générale par client |
|----------|--|--|--|--|--|
| Client 1 | partage (7) amis (3) petit-déjeuner (3) maison (2) découverte (2) frais (3) régional (2) qualité (2) | - manger à plusieurs - préparer les repas - connaître l'origine des produits | « pas » (6) grignotage (5) prix (3) sucré (3) salé (3) transformé (3) prêt à l'emploi (3) rapide (1) | - sensible aux prix - produit industriel - fonction de divertissement - occurrence « pas » | Le budget alimentaire à la maison est important contrairement à l'avion, où les produits sont industriels. A l'inverse de la maison, le repas dans l'avion n'est pas source de partage. |
| Client 2 | plaisir (4) à domicile (3) émotionnel (3) origine (2) « label, qualité, certification (1) confort (2) large choix (2) frais (2) loisir (2) partage (2) santé (2) | - environnement favorable - aspect sentimental - connaître l'origine des produits - aspect nutritionnel | « pas » (10) temps (6) budget (5) impersonnel (5) contenant (4) surgelé (3) les cinq sens (3) imposé (3) « assimile à la restauration traditionnelle » (1) | - sensible aux prix - pas de mise en valeur des produits - contrainte de temps et de choix - occurrence « pas » - repas industriel | Les contraintes liées à l'avion ne permettent pas de répondre aux attentes de l'humain. Il réserve son budget pour les choses qui lui font plaisir. |
| Client 3 | « aimer » (6) viande (4) gras (2) bière (2) vin (1) apéritif | - aspect sentimental - pas de prise en compte de l'environnement et de l'origine - consommation de produits basiques | bouffe (4) adorer (2) festif (2) excès (1) gras (1) | - aspect sentimental - intérêt pour les produits festifs | Il a une alimentation émotionnelle, liée aux produits plutôt qu'à l'environnement. |
| Client 4 | partage (2) produit frais (2) improvisé (1) | - cuisine spontanée/instinctive - environnement variable - consommation de tous types de | pas mauvais (3) surgelé (3) oppression (2) | - repas correct - perception de la standardisation | Le repas dans l'avion est monotone contrairement à ses repas à la maison. |

La restauration aérienne

| | | | | | |
|--------------------------|--|---|--|--|--|
| Client 5 | dépannage (1) « déteste manger deux fois la même chose » : variété (1) « fais beaucoup de chose en même temps » (1) | produits, préférence pour les produits frais | portionné (2) détente (2) | - moment de divertissement - sentiment d'oppression | |
| | luxueux (3) simple (3) pas d'influence (3) visuel (3) plaisir (3) confort (2) | - qualité organoleptique des produits - recherche de simplicité - insensible au marketing alimentaire | excitée (4) hygiène (3) dégueulasse (3) bruit (2) cocon (2) « température, bruit, visuel, deviner les goûts » : les sens (1) « pas » (.) | - confiance en la qualité microbiologique - repas pas appétissants - moment de réconfort | Il accorde de l'importance à la qualité en général des produits. Dans l'avion la qualité organoleptique ne répond pas à ses attentes. |
| Synthèse générale | L'environnement, la qualité organoleptique, ont de l'importance dans la perception du repas. Le repas est un moment de partage. | | Les repas sont perçus comme industriels et standardisés. Le repas joue un rôle de détente et d'occupation dans l'avion. | | |

Annexes

Annexe A : Cabine intérieure de l'avion pour la ligne Paris - Londres (1929) exploitée par Air-Union et baptisée « The Golden Ray ». (Cliché Air France).



Annexe B : Schéma du système de production des plateaux repas

Annexe C : Service sous formes de buffet en classe affaires (source : Dossier de presse 80 ans Air France)



Annexe D : Suite privée de la compagnie Singapore Airlines (source le figaro)



Annexe E : Guide d'entretien client

Présentation

- Cadre projet étudiant, thème
- Présentation interviewé (nom, âge, travail...)

Le voyage

- Qu'est-ce que voyager pour vous ?
- Quel type de transport(s) utilisez-vous pour voyager (train, avion, croisière) ? Pourquoi ? (type de voyage...)
- Quelle est la fréquence et le but du voyage ?
- Quel est votre état d'esprit ?
- Beaucoup personnes me disent qu'elles ont peur ou stress quand elles voyagent, qu'en pensez-vous ?
- Quelles sont les distances que vous effectuez ? Quels types de trajets ?
- Importance du repas
- En France, le bien manger c'est important, que représente pour vous l'alimentation ? (seul, à plusieurs, partage...)
- Quelle est la place de l'alimentation dans votre quotidien ? (durée, lieu, confort...)
- Quelles sont vos habitudes alimentaires ? Pourquoi ?
- Quelle est le repas le plus important dans la journée ? Combien de repas... ?
- Quels types de produits consommez-vous ? (gamme)
- Quelles sont vos critères d'influence sur le choix des produits ? (prix, labels, image, marques, bio)

L'alimentation dans la restauration embarquée

- Que vous vient-il à l'esprit avec les mots « voyages » et « alimentation » ?
- Quelle importance accordez-vous au repas dans les transports ? Pourquoi ?
- Que pensez-vous d'apporter votre propre repas dans l'avion ?
- Que pensez-vous de la qualité des repas en restauration embarquée ? Des prix ?
- Quels sont les critères qui vous influencent dans le choix du menu/repas ? (quantités, qualités, prix...)
- Quel point de vue auriez-vous si on vous propose un menu thématique en fonction de la destination ? (exotisme des plateaux repas)
- Que pensez-vous des services dans l'avion ?

L'avenir de l'alimentation dans la restauration embarquée

- Quel est le repas idéal pour vous selon le type de transport ? (quantité, qualité, prix)
- Comment améliorer le moment du repas ? (espace, matériel, service...)

Conclusion

- Remerciement, explication de l'objectif de cet entretien

Annexe F : Guide d'entretien professionnel

Introduction

- Présentation des étudiants : formation, explications du projet
- Présentation du professionnel : poste, fonction, etc.

Newrest

- En France, on est sur un marché oligopolistique (Servair et Newrest) mais un accord³⁹ a été conclu entre ces deux sociétés dans certains pays, que pouvez-vous nous dire à ce propos ?
- Avez-vous un pôle innovation ?
 - o Si oui : en quoi consiste-t-il ? (Recette, créativité, processus production, etc.)
 - o L'importance du pôle dans la stratégie de l'entreprise ?
 - o Recherches communes entre SRC et compagnies ?
- Quels sont les rapports entre les constructeurs (Airbus, Boeing) et vous ?
- Comment gérez-vous les normes (hygiène, sécurité, culturelles) des pays de départ et d'arrivée ? (influence sur l'armement, armement pour l'aller-retour)

Rapports avec les clients (compagnies)

- Quels sont les rapports entre Newrest et les compagnies ? (commandes des repas, pouvoir de décision, élaborations des menus, etc.)
- Qui gère le retour client final et comment est-il géré ?
- Quel est l'objectif des certifications, du développement durable ?
- Quels sont leurs offres au niveau du facilities management ?
- L'adaptation du système buy on board est courant pour la restauration ferroviaire, est-il adaptable dans le domaine aérien ? Comment est-il géré avec les compagnies ?

Marché de la restauration aérienne

- Évolution des repas à bord (produit, quantité, service, attentes du client final, etc.)
- En France le repas n'est pas un élément prioritaire dans le choix et l'achat du billet, qu'en pensez-vous ? (5^e critère)
- L'évolution des services à bord a-t-il impacté les prix de revient et de vente ? En fonction des classes ? (business, premium, économique)
- Selon vous, en quoi la démocratisation de l'avion a modifié les services à bord ?
- Les tendances de restauration inspirent-elles les compagnies dans le cahier des charges des plateaux repas ?
- Que pensez-vous de la médiatisation des repas en avion ? (blogs d'avis, chefs, etc.)

Conclusion/ouverture

- Le filtrage des informations ? Volonté des compagnies ? Enjeux stratégiques vis à vis de la concurrence ?

³⁹ Royaume Uni (5), Espagne (2), Canada (2), Chili (1).

Annexe G : Focus Group

ETUDIANT : Bonjour à tous, aujourd'hui nous nous retrouvons pour faire un focus groupe avec comme thème principal l'alimentation dans la restauration aérienne. Donc en premier, on va faire une première partie, on va vous laisser un peu échanger on va vous donner un thème ou deux vous allez échanger sur la restauration aérienne et après on passera à un collage avec une analyse rapide derrière. Donc on va commencer, d'abord juste un par un, pour vous présenter vaguement pour savoir comment vous voyagez. Vous allez décrire chacun votre voyage, type de classe, vol utilisés, lieux visités, quelques exemples.

CLIENT 4 : De mémoire euh... des vols où j'ai mangé ?

ETUDIANT : Vol où t'as mangé, long courrier, la classe...

CLIENT 4 : Euh alors la classe, éco, un des plus long que je me souviens c'est pour aller au Canada il y avait bien 8/9 heures de vol. Après j'ai fait pas mal de petits vols, tout le nord de l'Europe, l'Afrique, du coup j'en ai fait pas mal.

ETUDIANT : D'accord

CLIENT 3 : Alors moi, mon plus long voyage ça a été au Chili, ça fait deux fois. Ensuite de Santiago la capitale du Chili jusqu'à la terre du feu, donc là t'as bien 8 heures de voyage. Ensuite j'ai fait l'Espagne, l'Italie, le Maroc, c'est plus petit du coup. La première fois j'ai voyagé en première classe sinon le reste en éco.

CLIENT 2 : Alors pour ma part en vol long-courrier j'en ai fait une fois pour aller à Chypre là où il y a eu un service restauration intégré, ça faisait partie du prix du billet. Après j'ai pris pas mal d'avions, ça fait quelques années que je fais des allers-retours Toulouse-Genève, pour aller aussi en Angleterre, Europe de l'Est aussi après c'est plus des vols assez courts qui durent 2 heures et demie 3h je pense. Voilà.

ETUDIANT : Et quelle classe du coup ?

CLIENT 2 : Bah euh... c'était classe éco je pense.

CLIENT 1 : Et euh que des... pas des longs courriers que des petits courriers. Soit c'était Angleterre, Belgique ou Paris donc je n'ai jamais eu d'offre de restauration c'était que du snacking.

ETUDIANT : En éco aussi pareil ?

CLIENT 1 : Oui c'est des compagnies type Easy Jet, Ryanair.

ETUDIANT : Euh au niveau de l'état d'esprit lorsque vous voyagez, est-ce que pour vous c'est synonyme de stress ou comment vous sentez vous pendant le vol ?

CLIENT 4 : Alors au départ très détendu, au contraire c'est l'occasion de discuter sur un long courrier, l'ambiance est assez détendue. Plus il est long en général plus il y a

d'équipements donc télé, etc. Donc c'est plutôt cool. Après plus j'ai pris l'avion, plus c'est devenu stressant pour je sais pas... de plus en plus stressé pour le prendre. Mais sinon c'est toujours un moment sympa peu importe le nombre d'heures.

CLIENT 3 : Moi ça va je le vis bien, j'aime bien, ça fait longtemps que je voyage, depuis petite. Surtout les longs courriers, je suis chilienne si X vous l'a dit, quand tu fais 15h de vol ou un peu moins Bah tu as mal aux jambes et ça je trouve que c'est super compliqué à gérer. Surtout quand tu voyages en classe éco tu n'as pas forcément les mêmes options, enfin oui tu peux marcher mais tu peux même pas te coucher c'est un peu compliqué quand tu fais 13h de vol. Après au niveau de l'état d'esprit ça va.

CLIENT 2 : Moi je suis assez grand donc dans l'avion au niveau de la place j'ai souvent mal aux jambes. Après pour le stress non, je dors, je dors dans tous les transports donc non ça ne génère pas de stress.

CLIENT 1 : Moi non plus vu que ce n'étaient pas des vols longs, donc non pas du tout stressant.

CLIENT 5 : Moi ça va je suis plutôt excitée, trop contente dans le vol en général. Après mon stress est de savoir qui il y aura assis à côté, c'est stressant jusqu'à voir la personne qu'il y a à côté.

CLIENT 3 : Quand il y a des bébés

CLIENT 4 : Oui c'est ce que j'allais dire, l'angoisse toujours d'avoir...

CLIENT 3 : Les enfants c'est un peu compliqué.

ETUDIANT : Ok alors on va vous laisser échanger sur un thème, on va vous relancer si cela est nécessaire. Vous allez nous parler un peu du repas dans l'avion même si c'est du snacking. Ceux qui ont pris les plateaux repas ce sera plus intéressant, même le snacking pour pouvoir un peu comparer, ce que vous en avez pensé en termes de qualité, quantité, on va vous laisser débattre.

CLIENT 3 : Moi ça dépend de la compagnie. Un long trajet j'ai pris une fois Air France une fois Ibérica. C'est compliqué, franchement...

CLIENT 5 : T'as vu la différence ?

CLIENT 3 : Oh oui, oui, enfin après moi j'ai été surclassée parce qu'il n'y avait plus de place en éco et j'étais mineur mais j'ai quand même mangé le repas de place éco. Mais ça va, Air France ça va à l'époque ça fait 7 ans, j'étais gamine aussi je trouvais ça bien par contre Ibérica c'était une catastrophe. Enfin la compagnie espagnole ça fait plusieurs fois que je la prends, j'aime pas trop.

CLIENT 4 : Moi c'était Air France aussi je crois comme j'étais jeune j'en garde un mauvais souvenir, cela fait 7 ans que je suis allé au Canada mais je pense que des vrais efforts de fait au niveau de la quantité c'était pile bien, les plats étaient chauds de mémoire et la présentation était peut-être pas idéale.

CLIENT 3 : Moi je m'en fous de la présentation du moment que tu manges.

CLIENT 4 : Ah oui le service était super rapide !

CLIENT 3 : J'avais eu des glaces gratuites ! Et le snacking ... ?

C1 : En fait je suis en train de me faire la réflexion si j'avais eu une proposition sur tous les vols que j'ai pris, c'est ce que je suis en train de me demander. Quand j'avais pris pour la Belgique je ne sais pas si j'avais eu une... C'est automatique les offres de snacking ?

CLIENT 5 : Avec Easy Jet c'est payant

ETUDIANT : Tout dépend. Il y a des vols pour lesquels c'est pas compris, t'as juste le billet et tu fais tout en complément, ça dépend des compagnies que t'as pris.

CLIENT 1 : Parce que après je me rappelle quand ils sont passés avec le petit chariot pour faire des propositions. Mais pas tout le temps. Et je me souviens plus de quel vol s'était. Après c'est du snacking classique que tu retrouves dans les distributeurs.

CLIENT 5 : Et t'as trouvé ça bon ?

CLIENT 1 : J'en avais pris une fois ça m'avait plus. C'était un peu cher pour ce que s'était mais non ça ne m'a pas dérangé.

CLIENT 2 : Alors l'offre restauration proprement dite je m'en rappelle plus au niveau qualitatif, si j'avais trouvé ça bon. Après quand c'était au plateau c'était bien sur la présentation mais il restait du travail à faire. C'était très plateau repas euh...

CLIENT 3 : Hospitalier

CLIENT 2 : Oui c'est ça, c'est vraiment le rapprochement que je peux faire. Après au niveau de la température c'était bien, goût, gustativement rien à dire. Au niveau du service assez rapide, on a largement le temps de manger. Et après ce qui est snacking, ça va dépendre du voyage, si c'est pour les vacances. Je me rappelle quand je suis allé à Manchester pour le week-end ou à Barcelone pour le nouvel an, dans ce cas-là, oui, je vais me faire plaisir car je suis en esprit vacances, j'ai un budget alloué pour ça donc là, oui, je vais me faire plaisir dans l'avion je vais me prendre une boisson. Après si c'est juste un voyage aller-retour le weekend comme Paris-Genève, pour passer un entretien ou quelque chose de ce style-là, je vais pas forcément consommer car ce sont souvent des vols d'une heure.

CLIENT 3 : Moi j'ai jamais payé, je ne sais pas si ça fait partie...

CLIENT 5 : Les longs courriers, c'est pas payant en général

CLIENT 3 : Non mais même, j'ai fait souvent... aller à Piz car mon père habite là-bas, ils te donnent comme un goûter, des bretzels, une boisson quoi.

CLIENT 5 : Ca dépend de la compagnie.

CLIENT 3 : Oui ça dépend de la compagnie, après j'avoue que quand on te donne le choix entre des bretzels, un paquet de chips et un morceau de pain, j'avoue que l'offre elle est pas... après je suis un peu « chiante » mais...

CLIENT 1 : Après moi j'ai le souvenir que c'était payant.

CLIENT 2 : Moi je pense... j'ai un souvenir que ce n'était pas toujours payant.

ETUDIANT : Vous vous souvenez des noms de compagnies qui étaient payantes ?

CLIENT 3 : Moi s'était Air Italia, c'est sûre c'est pas payant. (Hésitations) Peut être que je me trompe mais les compagnies du pays ne sont pas forcément payantes.

CLIENT 2 : Oui British Airways je m'en rappelle pas avoir payé...

CLIENT 3 : Peut-être que le low-cost est payant...

CLIENT 2 : Après Easy Jet j'ai l'impression de toujours avoir payé.

CLIENT 4 : Non seulement ça, mais je suis même pas sûre que sur Easy Jet, de mémoire, ils sont même pas passés.

CLIENT 1 : Je sais pas si c'est Ryanair ou Easy Jet, il y en a une qui passe pas.

CLIENT 5 : Y'a le chariot pour vendre les cigarettes sinon mais ... vendre des cigarettes quoi.

CLIENT 1 : Ah ça je m'en rappelle même pas...

CLIENT 4 : Ça ne m'a pas marqué.

CLIENT 3 : Je savais pas.

ETUDIANT : Une petite question... Est-ce que lorsque vous voyez le plateau repas ou le sandwich est ce que cela vous procure une envie ? Ou vous mangez car vous avez faim ?

CLIENT 2 : Euh... au niveau de tout ce qui est snacking je n'ai pas l'impression que c'est mis en valeur quand ils passent devant nous. On le voit par rapport au magazine ça donne envie car ils ne vont pas aller mettre une photo qui donne envie de vomir, mais après quand ils font le passage je n'ai pas l'impression qu'ils mettent forcément en avant ces produits là, mais oui au visuel ça donne envie.

CLIENT 4 : Je parle pour les plateaux repas euh... c'est plus manger car ça à l'air bon en fait, c'est chaud, mais de mémoire je n'ai pas vraiment faim dans un avion.

CLIENT 3 : Oui, limite j'ai plus envie de manger dans l'aéroport en fait !

CLIENT 4 : Oui voilà

CLIENT 3 : Soit quand j'arrive soit quand je pars, du coup pour les longs courriers parfois je fais des escales franchement ... Oui je préfère manger un morceau de pizza, ou oui, pas un repas complet mais du snack dans l'aéroport que dans le vol.

CLIENT 5 : Parce que t'as pas faim dans l'avion ou... t'as pas envie ?

ETUDIANT : C'est parce que t'as peur ?

CLIENT 3 : Non je fais comme lui en fait ... je dors. Après j'ai faim aussi, je mange.

CLIENT 2 : J'ai l'impression aussi qu'on nous impose le repas. Ils le posent devant nous !

CLIENT 3 : Oui c'est ça en fait ! Allez tu as payé, allez tu peux manger !

CLIENT 2 : Oui il y a pas vraiment cette décision d'achat en fait, ça fait parti du prix, on nous le propose si t'as envie d'en manger un bout, tu en manges un bout, ou non... Il y a pas cette décision !

CLIENT 5 : Et si tu ne manges pas tant pis.

ETUDIANT : Vous aimeriez qu'il y ait cette décision ?

CLIENT 2 : Ça pourrait être pas mal pour le gaspillage ou quelque chose comme ça.

CLIENT 4 : Oui c'est ça !

CLIENT 2 : Après dans tous les cas toute la production a été faite et ne sera pas ré-utilisée !

CLIENT 5 : Oui

ETUDIANT : Donc pour vous en fait, quand on arrive au service du repas ce n'est pas l'attraction ?

CLIENT 4 : Non, moi je trouve que ça coupe le voyage, ça fait une petite activité !

CLIENT 2 : Ça fait passer le temps !

CLIENT 3 : En gros tu t'es fait chier et au moment où ils disent on va manger, il y a le chariot, ils galèrent un peu enfin voilà !

CLIENT 4 : En général les critiques y vont bon train sur le repas et tout, c'est l'occasion de parler.

CLIENT 3 : Oui c'est ça ! Si ça fait quand même.

CLIENT 4 : Ça fait un peu passer le temps.

CLIENT 3 : Après il suffit que t'aies un peu faim, même si il est dégueulasse tu vas le manger, parce que tu sais qu'il te reste encore 10 heures.

CLIENT 4 : Oui c'est ça !

ETUDIANT : D'accord... Et si on vous dit que le plateau repas peut être un vecteur de culture alimentaire ? Est-ce que vous êtes d'accord ou pas d'accord ?

CLIENT 3 : Franchement moi je n'adhère pas à cette idée-là.

ETUDIANT : Vous qui avez fait des longs courriers Chili-Paris, est-ce-que ça change ou la nourriture reste européenne ou...

CLIENT 3 : Si tu prends Air France, euh c'est plutôt une bouffe européenne, même pas française. Si tu prends « Lantilex » une compagnie chilienne, ils essayent de mettre un peu des spécialités.

ETUDIANT : Même si tu pars avec Air France de là-bas ?

CLIENT 3 : Oui il y a quand même quelques trucs mais de là à dire que c'est un vecteur culturel, non. Maintenant que je connais les deux pays, enfin, je suis née là-bas, mais je connais bien la France, et qu'en plus j'ai fait des études dans l'alimentation... Personnellement je ne miserai pas là-dessus. Je pense pas que les gens se disent « tient parce que je vais manger un chili con carne dans l'avion pour aller au Texas, je vais mieux apprécier le pays ». Enfin je ne pense pas.

CLIENT 2 : Est-ce que c'est le but recherché aussi, des compagnies en fait, de euh... C'est ça la question en fait, c'est est-ce-que quand on est dans l'avion, on n'est pas encore dans le pays et que ça soit déjà une certaine mise en bouche en fait, pour entrer directement dans la culture. Est-ce qu'ils recherchent ça, ça je ne sais pas ?

CLIENT 4 : Puis on sait qu'en tant que consommateur ça sera pas un plat typique du pays enfin, c'est de la nourriture d'avion donc on sait que ...

CLIENT 3 : C'est ça en fait. C'est comme quand tu vas dans les quartiers touristiques où tu te dis euh, c'est pas là que tu vas trouver vraiment euh...

CLIENT 4 : Mais moi en fait c'est cette idée-là quoi

CLIENT 5 : Tu es limite déçue d'avoir eu ça euh...

CLIENT 2 : Oui mais même on est dans un environnement qui est assez particulier, on est dans un avion. Le contexte ...

CLIENT 3 : C'est pas forcément propice à la découverte

CLIENT 4 : Oui le contexte en fait, tu apportes pas un intérêt particulier à ton plateau alors euh

CLIENT 5 : Tu es là juste pour arriver d'un point A à un point B et puis euh...

CLIENT 2 : Et puis aussi la question c'est, quand on est dans des avions, on est quand même sur une population qui est assez euh, assez hétérogène, est-ce que pour les compagnies aériennes, est-ce qu'elles recherchent vraiment ça, de cibler sur une spécialité, ou plutôt préfèrent une cuisine dite européenne par exemple si c'est plutôt un segment européen pour que ça plaise à tout le monde. Voilà.

CLIENT 5 : En fait ils donnent à manger parce qu'ils doivent mais si ils pouvaient ne pas le faire ils ne le feraient pas quoi.

CLIENT 2 : Voilà parce que au final c'est pas le client qui va choisir, se dire « bah tiens j'ai envie de prendre ça comme spécialité ou j'ai envie de manger quelque chose de typiquement français », ça on leur impose donc ça pèse à une majorité de personne.

ETUDIANT : Et vous aimeriez pouvoir choisir ce que... enfin choisir du coup entre un repas européen ou un repas que vous êtes susceptible de manger sur place ?

CLIENT 4 : Ah moi oui !

CLIENT 2 : Oui !

CLIENT 4 : Déjà selon le pays où je vais parce que euh, je serais plus ou moins dépaylée, ou que j'ai pas forcément envie, ou parce que ça fait 10 heures que je vole et que non là je sais pas, j'ai pas envie de manger un truc que je ne connais pas. Après oui, selon la destination, oui. Par contre choisir ça peut être sympas oui je pense. Il y a des gens qui sont vraiment curieux et d'autres euh, voilà, comme les personnes âgées qui n'ont absolument pas envie de goûter. Je pense que ça peut être plus sympa ça.

CLIENT 3 : Après pour que ce soit crédible peut être pas une espèce de carte énorme avec 150 plats. Enfin je ne sais pas. Un truc typique, du pays, plus ou moins typique quoi.

CLIENT 4 : Oui c'est ça ! Un truc avec deux choix quoi, un de là d'où tu viens, et un là où tu vas quoi.

CLIENT 2 : Et même quoi, étant du métier c'est pas réalisable.

CLIENT 3 : C'est ça en fait.

CLIENT 2 : Parce qu'il y a cet aspect-là, il y a quand même des contraintes.

ETUDIANT : Et d'après ce que vous connaissez vous pensez que ce qui voyagent en classe affaires pensent pareil ou ... ?

CLIENT 4 : Bah c'est ce que j'étais en train de penser. Je ne pense pas moi.

CLIENT 1 : Je pense qu'ils ne voient pas du tout...

CLIENT 3 : Enfin moi je l'ai vu mais je ne l'ai pas mangé. Bah déjà ils ont plus le choix hein déjà. C'est net, euh, la gueule des plateaux c'est pas la même, le service c'est pas le même.

CLIENT 2 : Le matériel non plus

CLIENT 3 : Je ne sais pas par contre parce que du coup je ne suis pas allée voir, mais tu vois passer c'est déjà pas la même chose, ça sent pas pareil et je pense qu'ils ont le choix, mais euh...

ETUDIANT : Tu penses qu'il y a un effort vraiment qui est fait pour l'alimentation pour les classes affaires ?

CLIENT 3 : Je pense oui. Honnêtement oui.

CLIENT 4 : Et qu'ils consomment plus par envie que finalement par nécessité, ou parce qu'on te propose euh...

CLIENT 3 : Et je pense que les compagnies quand même euh, parce que si tu veux la classe affaire, bon après je ne sais pas si c'est toujours pareil, donc ça fait 7 ans, donc en gros tu as même la classe affaires, tu as affaires, affaires et puis affaires.

ETUDIANT : Oui donc c'est encore segmenté quoi.

CLIENT 3 : Oui c'est ça. Et à mon avis ceux qui mettent le prix si tu leur donnes un peu de pâtes euh...

CLIENT 4 : C'est ce que j'allais dire, en même temps ça dépend du prix du billet aussi.

CLIENT 3 : C'est ça !

ETUDIANT : Et est-ce que si on vous proposez, même pour un voyage en classe éco, un billet un peu plus cher mais avec une meilleure offre alimentaire, est ce que vous seriez preneurs ?

CLIENT 3 : Non pas forcément.

CLIENT 4 : Non parce qu'on en revient aux mêmes choses, enfin je pense au but du voyage. Le but de l'avion c'est de voyager.

CLIENT 2 : C'est ça, c'est de voyager pas de manger.

CLIENT 3 : Parce que moi je ne prends pas l'avion pour aller manger quoi.

CLIENT 1 : Alors que ceux qui sont dans des classes affaires ou qui sont là pour le travail, comme je pense qu'ils font plus de trajets que nous, finalement eux, peut-être qu'ils ont cette attente-là, de manger comme à la maison et vraiment d'avoir une nourriture de qualité.

CLIENT 4 : Ca et puis qui c'est qui paye le billet quoi.

CLIENT 1 : Mais peut être que même, ils seraient capable de mettre plus, mais après le service n'est pas le même quoi. Je pense que eux ils sont à la recherche de qualité quand même.

CLIENT 3 : Bah du coup c'est vraiment, une petite cible quoi. Enfin je dis ça comme ça quoi.

ETUDIANT : Ceux qui voyagent souvent ils commencent à avoir des préférences du coup ?

CLIENT 1 : Oui c'est ça, oui parce que c'est un peu leur deuxième maison quoi.

ETUDIANT : Et vous avez déjà entendu parler des sites d'avis de repas ?

CLIENT 3 : Je ne savais même pas que ça existait.

ETUDIANT : Il y a un site où c'est un peu comme TripAdvisor, sauf que c'est un blog donc les personnes qui voyagent mettent leur avis.

ETUDIANT : Ils prennent en photo les plateaux repas, et puis, ils les mettent en ligne, ils les commentent.

ETUDIANT : Ils mettent à chaque fois la compagnie, sur quel vol... Vous pensez que ça peut apporter quelque chose ça, vous ?

CLIENT 3 : Bah si ça se fait, oui quand même.

C4 : Pour les classes affaires, s'ils ont les moyens, ça permet de choisir entre deux compagnies du même prix.

CLIENT 3 : Mais est-ce que tu choisis toi ? Enfin en voyant un plateau repas tu vas te dire : « Ah tiens je vais prendre celui-là plutôt. »

CLIENT 2 : Parce que est-ce qu'on choisit vraiment la compagnie aérienne pour prendre l'avion par rapport au repas ?

ETUDIANT : Est-ce que vous êtes sensibles à la médiatisation des chefs par rapport à la cuisine dans l'avion ?

CLIENT 3 : Ah moi non personnellement, non.

ETUDIANT : Parce que vous connaissez un peu l'alimentation aussi donc...

CLIENT 3 : Oui. Il faudrait demander à d'autres gens. Moi j'ai l'impression que c'est pire.

CLIENT 4 : C'est du gâchis.

CLIENT 3 : J'ai envie de dire : « Arrête mec », enfin après chacun son opinion hein.

CLIENT 1 : C'est surtout qu'après, on cherche à vendre le billet, enfin moi pour ma part, le moins cher possible. Après peu importe les prestations qu'il y a dedans, tant que je peux aller d'un point A à un point B, c'est tout ce que je recherche.

CLIENT 2 : Le partenariat avec des chefs étoilés c'est plus réservé encore une fois à une certaine clientèle. C'est comme pour la restauration collective, ça permet d'améliorer l'image de cette restauration mais, pour qui bah, pour la personne enfin les personnes qui sont concernées par ça, qui sont attentives à la prestation restauration dans les avions.

CLIENT 4 : Et financièrement qui peuvent se le permettre quoi. Parce qu'il faut déjà la compagnie qui sert, et après une fois qu'elle sert il faut choisir quoi.

CLIENT 2 : Et je me pose la question : Est-ce qu'ils mettent vraiment leur partenariat et tout ?

ETUDIANT : Quand tu vas sur les sites tu vois que les compagnies ont travaillé avec tel ou tel chef. Mais c'est toujours pareil, les grosses compagnies qui ont les moyens...

CLIENT 3 : Je crois que c'est Air France qui faisait ça ?

ETUDIANT : Ils ont fait un repas gastronomique avec Alain Ducasse. Après il y a Newrest qui travaille aussi avec mais c'est toujours pour les mêmes clientèles.

ETUDIANT : Certains d'entre vous ont dit qu'ils préféreraient manger lors des escales ou en duty free, est-ce que le fait qu'il y ait des nouvelles marques qui s'intègrent à bord, pour acheter des parts de pizzas par exemple, ou, si ils mettaient en place des distributions de produits que l'on retrouve dans le commerce, est-ce que vous préférez ne pas acheter un plat repas et manger des sandwiches, du snacking ?

CLIENT 3 : Ca dépend.

CLIENT 4 : Qui dit snacking dit vol plus court. Et vol plus court ça veut dire pas obligé de manger quoi.

CLIENT 3 : Après ça serait bien d'avoir le choix dans un long trajet.

CLIENT 4 : Oui entre snack et plateau quoi.

CLIENT 3 : Enfin tu vois si tu veux manger un morceau de pizza tu manges un morceau de pizza.

ETUDIANT : Est-ce que vous seriez pour une prestation payante du repas, c'est-à-dire que vous achetez votre billet sans prestation alimentaire et vous choisissez soit la case plateau repas ou soit la case j'achèterai dans l'avion ? Donc un billet moins cher sans plateau repas et si vous avez envie vous payez dans l'avion ou un billet avec le plateau repas ?

CLIENT 3 : Oui, oui. Moi je trouve que c'est une bonne idée oui.

ETUDIANT : Vous seriez preneurs ?

CLIENT 3 : Oui parce que ça te laisse le choix en fait. Ça veut dire que là sur le coup j'ai pas envie de manger et j'ai envie de payer moins cher mon billet. Et le jour J si, tiens, finalement je vais manger un bout. Et ça peut être une façon de vendre plus parce que si ce jour-là, j'ai beaucoup faim, je vais manger plus.

CLIENT 4 : Oui mais du coup est-ce que c'est pas plus cher ? Du coup au niveau stock et tout ça c'est compliqué à gérer.

CLIENT 3 : Ça c'est sûr !

CLIENT 2 : Mais après il y a une autre question, est-ce qu'au niveau des hôtesse de l'air qui s'occupent vraiment de la vente, est-ce qu'ils sont assez formés au niveau de la vente ? Moi je sais que même au restaurant je consommerais plus avec un bon serveur. Avec quelqu'un qui va bien me vendre un menu, qui va savoir me conseiller, et bien je vais consommer mais sans soucis. Parce que aussi après je connais le métier donc ça me plaît de consommer quand c'est bien argumenté quand c'est bien vendu quoi. Après j'ai pas l'impression qui mettent tout le temps bien en valeur leurs produits. Déjà ils passent avec leur chariot on ne voit que la moitié des produits qu'ils vendent, ou que sur un fascicule, et ils n'argumentent pas plus, ils te posent juste la question de savoir si tu veux consommer mais ça ne va pas plus loin la plupart du temps.

CLIENT 3 : Après moi je trouve que chacun à son métier. Après, parce que moi je le vis comme ça, mais l'avion je le prends pour voyager et si j'ai un peu à manger c'est bien. Mais perso le mec il peut me vendre des trucs de ouf, c'est pas pour autant que je vais consommer plus. Ça c'est moi hein, parce que c'est l'avion. Après dans un resto c'est pas pareil.

ETUDIANT : Comment vous percevez le service ?

CLIENT 4 : Ça paraît très aseptisé.

CLIENT 5 : Normalisé.

CLIENT 4 : Oui c'est super carré, c'est droit, c'est merci, bonjour, au revoir.

CLIENT 2 : Après c'est normal parce qu'il y a quand même pas mal de contraintes et pas mal de danger. Mais moi j'associe vraiment le steward ou l'hôtesse de l'air, au moment du service des repas, comme des serveurs comme on pourrait trouver en restauration. Ils ont le même travail à faire. Par contre je ne trouve pas qu'ils remplissent totalement les objectifs.

CLIENT 3 : Après comme tu dis tu es du métier donc forcément ça...

CLIENT 2 : Moi j'attends ça de leur part.

ETUDIANT : Et par rapport à ce que tu disais, si maintenant on te proposait un super repas avec des hôtesse qui te vendaient, peut-être que ça pourrait créer le besoin de manger et de voyager en même temps ? Ou bien tu resteras toujours dans l'optique que l'avion c'est pour voyager ?

CLIENT 3 : Je pense oui.

ETUDIANT : Est-ce que c'est par rapport aux conditions même d'être dans l'avion ? Parce que tu es serrée ou que tu n'as pas faim ?

CLIENT 3 : C'est toujours un plaisir de voyager mais je n'ai pas forcément peur de prendre l'avion. Mais ça me fait chier un peu. Après c'est particulier parce que souvent je vais voir ma famille donc j'ai juste envie d'arriver. Même quand tu vas en vacances. Je suis déjà partie en vacances, ok, tu n'as pas ta famille à voir mais tu as juste envie de mettre les deux pieds sur terre et puis essayer de profiter de tes vacances.

ETUDIANT : Est-ce que tu voyages seule ou accompagnée ?

CLIENT 3 : Seule le plus souvent.

ETUDIANT : Est-ce que ce n'est pas la fonction sociale du repas que tu ne perçois pas ?

CLIENT 3 : Ah ça c'est possible oui.

ETUDIANT : Tu apprécies peut-être moins un repas lorsque tu es seule ?

CLIENT 3 : Absolument !

ETUDIANT : Tu penses que si tu voyageais accompagnée tu aurais une autre perception du repas ?

CLIENT 2 : Je suis tout à fait d'accord avec toi. Je sais que si je suis accompagnée je vais avoir plus facilement tendance à consommer, c'est sûr !

ETUDIANT : Certains d'entre vous ont dit que le moment du repas permet de parler avec le voisin et de communiquer.

CLIENT 4 : C'est ce que je disais tout à l'heure. Moi dans ma famille on est très critique et à chaque fois c'est l'occasion, enfin c'est vraiment source de discussion le repas. C'est sympa, on va dire ce que j'aime, ce que je n'aime pas, pourquoi, etc. Ca relance un peu la conversation sur des gros vols, c'est sympa, c'est un peu plus conviviale. Toute seule je pense que je n'aurais pas la même vision.

ETUDIANT : Très bien. Nous allons passer au collage maintenant.

Annexe H : Collages des clients

Client 1 :



ETUDIANT : Pourquoi as-tu choisi ce collage pour l'alimentation à la maison ?

CLIENT : Alors l'alimentation à la maison déjà c'est tout ce qui est partage, partage du petit-déj, pour moi le petit-déj c'est le repas le plus important, enfin celui que j'adore dans la journée. Donc le petit-déj surtout en général quand on a une semaine de travail, le weekend quand on le partage, c'est le symbole du partage

le petit-déj, avec la famille. Tout ce qui est électroménager de cuisine, de partage, les trucs à crêpes, le grill qu'on utilise avec les amis l'été. Pareil le vin, le champagne avec les potes. Tout ce qui est légumes frais. Ici c'est une assiette, je trouve qu'elle fait fraîche, on a l'impression qu'elle vient d'être préparée. Euh, la cuisine maison. Ici c'est pareil, découverte des saveurs avec les amis, les soirées à thèmes qu'on peut faire à la maison. Euh, ça c'est pareil, c'est le partage, parce que j'allie pas mal le fait d'inviter des amis ou faire des euh, manger à la maison associé avec des jeux, et pareil faire attention à ce qu'on achète donc ici de consommer régional, consommer local, produit frais de qualité.

ETUDIANT : D'accord, et du coup au niveau de ta vision de la restauration dans l'avion ? Pourquoi ces choix de photos ?

CLIENT : Alors pour moi ça a une connotation, après c'est parce que j'ai pas fait de longs courriers, mais du coup ça a une connotation très sucrée.

ETUDIANT : D'accord.

CLIENT : C'est pour ça que j'ai mis pas mal de tout ce qui est Twix, M&M's, euh, tout ce qui est pâtes de fruits. Mais après je sais aussi qu'il y a tout ce qui est salé, mais c'est pour ça que j'ai mis « transformé » parce que c'est tout du transformé, tout du préparé, prêt à l'emploi, du genre des Knacki. On sait très bien que du point de vu qualité c'est pas top, tout ce qui est apéro parce qu'ils servent pas mal de chips, de bretzel comme on en parlait tout à l'heure. Par rapport au prix, parce que du coup quand on mange dans l'avion, je trouve qu'on fait toujours connotation au prix, que ce soit trop cher.

ETUDIANT : D'accord.

CLIENT : Euh, on ne sait pas l'origine, c'est pour ça que j'ai mis Espagne, France, Hollande. Et chewing-gum parce que on a toujours des chewing-gums. Euh, rapide parce que ce n'est pas comme à la maison où on a le temps de se poser, de faire des assiettes, des repas. C'est l'alimentation rapide. Et pareil, toujours des offres, des offres pour essayer de nous faire consommer plus. Mais par contre il y a les vacances au bout quoi.

ETUDIANT : Donc si je reprends un peu, ce que tu as voulu dire c'est que la restauration, pour toi qui a fait des petits trajets, c'est du snacking et du sucre ?

CLIENT : Oui, c'est du grignotage.

ETUDIANT : Du grignotage.

CLIENT : Oui du grignotage avec des sodas, etc. Ou du grignotage salé pour ceux qui aiment manger salé mais enfin dans ma tête ça a une connotation plus sucrée.

ETUDIANT : Donc la perception que tu as de l'alimentation dans l'avion c'est du grignotage.

CLIENT : Oui c'est ça, pour les courts trajets

ETUDIANT : Et si je te demande de comparer les deux collages entre ce que tu manges au quotidien à la maison et ce que tu manges en vol. Comment tu mettrais en confrontation ces deux alimentations ?

CLIENT : Euh, bah c'est vraiment différent mais après on le sait que, enfin au niveau de tout ce qui est de ce que je vais manger dans l'avion, je sais très bien que c'est ponctuel, que c'est sur le moment.

ETUDIANT : D'accord.

CLIENT : Donc, après on part avec beaucoup d'a priori, donc je sais que ce ne sera pas forcément terrible etc, que je le mange soit parce que j'ai envie sur le moment de manger un truc donc je me fais plaisir, mais je ne peux même pas le comparer avec ce qui sera fait à la maison. C'est euh, on se pose, on fait à manger, c'est le partage on découvre de nouvelles saveurs, on sait les produits d'où ils viennent, on sait la qualité. Là je sais très bien que tout ce qui m'importe c'est d'arriver, donc au final, limite je ne consomme même pas quoi. Enfin, voilà, c'est juste de l'alimentation plaisir, grignotage. Après si on me donne le repas je vais le manger mais juste par principe.

ETUDIANT : Très bien. Est-ce qu'il y a d'autres facteurs pour toi qui entrent en jeu. Tout à l'heure on a dit que dans la vie de tous les jours le partage donne envie de consommer tel ou tel aliment. Est-ce que dans l'avion ça changerait ta perception du repas si tu étais accompagnée ou si étais seule ?

CLIENT : Je ne sais pas parce que, euh, je pense que oui parce que forcément j'ai voyagé seule, et je crois que la seule fois où j'ai voyagé accompagnée justement c'est là où j'ai pris un truc à manger donc ça peut y jouer. Mais après je considère que si je veux me faire plaisir au niveau alimentaire ce n'est pas dans l'avion que ça va se passer. Parce que si j'ai envie de me faire plaisir et de partager un repas avec des gens qui voyagent avec moi ce sera plutôt à l'arrivée. Donc au contraire, l'attente de se dire que quand on va arriver on va trop bien manger, à la fin c'est ça que je préfère.

ETUDIANT : C'est la motivation pour ce retenir tu veux dire ?

CLIENT : Oui c'est ça, c'est ça, et l'avion je le prends comme quand je prends le train, c'est juste pour voyager. Après je ne vais pas chercher à attendre une proposition alimentaire qui soit correcte.

ETUDIANT : Et imaginons que tu aies l'occasion de faire un long courrier, est-ce que tu as une attente particulière au niveau de l'offre alimentaire ? Est-ce que tu as toujours la même vision ? La consommation de produits sucrés ?

CLIENT : Non pas du tout.

ETUDIANT : Pas du tout. Et qu'est-ce qui te conviendrait ?

CLIENT : Ah, là j'attends d'avoir un plateau-repas. Un plateau-repas équilibré comme on peut avoir quand on va au restaurant universitaire ou comme dans des cantines scolaires ou hôpitaux.

ETUDIANT : C'est-à-dire ? Entrées ? Plats ? Desserts ?

CLIENT : Oui c'est ça.

ETUDIANT : Peut-être avec des préférences ?

CLIENT : Ce serait bien qu'il y ait une proposition, de plats végétariens, de plats avec poisson, ou même comme on disait tout à l'heure, une proposition de plat européen classique ou plat typique du pays dans lequel on va. Même si je sais que le plat que je vais manger ce ne sera pas du tout la spécialité du pays, qui sera incomparable avec le plat servi dans l'avion. Mais c'est la démarche déjà pour commencer à nous faire baigner dans la destination dans laquelle on va. Mais je ne vois pas du tout ça comme du sucré ou du snacking. J'attends plutôt quelque chose d'équilibré et de chaud.

ETUDIANT : Comme à la maison ?

CLIENT : Comme à la maison oui, c'est ça. Comme au RU quoi.

ETUDIANT : Et au quotidien, je ne sais pas si tu habites seule ou si tu habites chez tes parents ?

CLIENT : J'ai un colocataire.

ETUDIANT : Est-ce que vous arrivez à garder ce schéma là avec entrée/plat/dessert tous les jours ? Est-ce que vous prenez le temps de manger ?

CLIENT : Après entrée/plat/dessert euh... On essaie de garder la structure. Après il n'y a pas forcément d'entrée, euh, en général c'est plutôt plat/dessert oui. De temps en temps il y a une entrée mais ce n'est pas souvent. Mais après par contre on cuisine. On cuisine beaucoup mais ça je pense que c'est une déformation entre lui qui est du secteur et moi qui suis diététicienne, on prend que des produits frais, on ne prend jamais de plats préparés, euh... Du coup ça prend beaucoup de temps par contre. Quand on rentre des cours, pour faire les plats pour le soir plus pour le lendemain midi, on sait que c'est chronophage mais on le fait parce qu'on préfère manger comme ça. C'est nettement meilleur et d'un point de vue gustatif euh...

ETUDIANT : Donc c'est un choix lié à votre cursus scolaire un peu ?

CLIENT : Oui, voilà. Parce que l'alimentation c'est euh, c'est très, très important, enfin c'est vraiment euh, on ne pourrait pas manger des boîtes ou manger des plats préparés ou s'acheter des Mc Do tous les jours. Non, on ne peut pas.

ETUDIANT : Donc la place de l'alimentation dans la vie de tous les jours ? Elle est ...?

CLIENT : Elle est centrale.

ETUDIANT : Donc pour toi ce n'est pas juste manger pour manger ?

CLIENT : Ah non pas du tout !

ETUDIANT : Manger par plaisir, manger euh...

CLIENT : Manger par plaisir, manger en connaissant les produits, découvrir de nouvelles saveurs. Ah non, c'est très, très important.

ETUDIANT : Donc l'avion il faudrait que ça puisse garder ce schéma là pour toi ?

CLIENT : Oui. En fait le truc c'est que moi j'ai cette image dans la tête. Mais je pense qu'il faudrait la faire changer justement. Parce que je pense qu'il y en a beaucoup qui ont cette image de, comme elle disait X, qu'elle, c'est pareil l'avion c'est juste pour voyager d'un point A à un point B. Mais il faudrait changer ces mentalités et faire concevoir que un repas dans l'avion ça peut être un repas tout aussi bon que ce qui peut être présenté à la maison.

ETUDIANT : D'accord. Est-ce que tu as éventuellement quelque chose à ajouter ?

CLIENT : Non, je pense que j'ai tout dit.

ETUDIANT : Dans ce cas merci beaucoup.

Client 2 :



ETUDIANT : Alors, on va commencer par celui de tous les jours. Alors dis-moi comment tu as représenté tout cela.

CLIENT : Pour moi le repas de tous les jours, à la maison, il y a plusieurs éléments à prendre en compte. C'est quelque chose de journalier, c'est pour ça que j'ai mis « tous les jours » à domicile, le plus souvent à domicile.

ETUDIANT : Oui.

CLIENT : C'est quelque chose d'occasionnel que je mange hors... en dehors, avec un large choix de produits en fait. Pour finir tu as le choix de ce que tu veux manger, on ne t'impose rien donc c'est vraiment ça. Après, 2e pôle c'est vraiment plus la constitution du repas. Donc avec la cuisine qui représente beaucoup le fait maison, quelque chose que je vais faire moi-même.

ETUDIANT : Du coup tu aimes bien cuisiner je suppose...

CLIENT : Bah oui, après j'ai fait une école hôtelière à l'étranger donc ça joue aussi. Après, structure du repas importante, le pain, le fromage, le vin... ou la boisson du moins.

ETUDIANT : Oui, oui.

C : Après, que des produits frais, de préférence, le café aussi à ne pas oublier, et avec là, le rappel aux origines et labels, certifications de qualité. Après, plus sur le pôle plus niveau du repas en lui-même

ETUDIANT : Oui

C: Après avoir produit, manger c'est plus le partage, du coup la famille,... le confort, un certain confort quand je mange, je ne vais pas aller manger debout ou à l'arrache.

ETUDIANT : D'accord, oui tu aimes bien te poser quoi.

CLIENT : Et capter mes émotions c'est plus le côté émotionnel du repas.

ETUDIANT : Oui.

CLIENT : Le plaisir, la notion de plaisir.

ETUDIANT : D'accord ouais, ouais.

CLIENT : Et après dernier, quatrième pôle c'est plus le côté santé. Dire quand même, quand je mange, je me préoccupe quand même de ce que je mange, de comment je le mange, des activités que je fais à côté. L'aspect un peu plus exceptionnel.

ETUDIANT : D'accord, oui tu fais vraiment attention à ce que tu manges.

CLIENT : Oui voilà... Oui je fais attention vraiment.

ETUDIANT : Ok, donc sur ce que je vois tu n'as pas vraiment d'utilisation de produits industrialisés, un peu, tu évites.

CLIENT : Bah...hum au maximum.

ETUDIANT : Tu évites au maximum, pour quelles raisons du coup, parce que t'as pas forcément confiance ?

CLIENT : C'est plus par rapport à... c'est pas que ça soit une mauvaise qualité, mais je fais un rattachement à ça, à ces produits-là, à savoir d'où ils viennent...

ETUDIANT : Oui.

CLIENT : Les produits de saisons aussi, utiliser les produits de saisons, et aussi le fait de travailler. C'est quelque chose aussi, j'ai pas trouvé de collage signifiant sur ça, c'est aussi un moyen de s'évader un peu.

ETUDIANT : Oui.

CLIENT : Par exemple quand j'ai fini les cours, bah ça me fait plaisir de cuisiner parce qu'au contraire, ça me fait penser à autre chose...

ETUDIANT : Oui.

CLIENT : Comme le sport voilà, c'est deux éléments, loisirs qui me permettent d'évacuer.

ETUDIANT : Oui d'accord.

ETUDIANT : Donc là tu vois je vais te laisser un peu faire... plus en restauration aérienne et après on démarrera les deux pour voir les nuances.

CLIENT : Alors déjà dans la...je suis sur 2 pôles parce que y'a vraiment deux aspects dans la restauration aérienne c'est vraiment sur l'objectif du voyage. Donc, soit un voyage pour vraiment se faire plaisir, faut que ça soit des événements, voyager ou pour des vacances. Et autrement, vraiment pour le travail. C'est vraiment ces deux aspects là. Entre les deux, bah il y

a le budget, parce qu'on soit au travail qu'on soit en voyage il y aura toujours une notion de budget.

ETUDIANT : Oui, oui.

CLIENT : Soit au travail parce qu'on t'a loué un budget de tant que tu ne peux pas dépasser ou t'as un budget illimité. Ça peut être dans les deux sens. Avec les modes de paiements, c'est à dire si t'es au travail, c'est tes factures, tu auras des comptes à rendre.

ETUDIANT : Oui, oui.

CLIENT : Quand tu es en vacances, bah tu te définis un budget, ou tu n'as pas de budget défini tu as assez d'argent. C'est ce qui va déjà imputer au départ sur la décision à consommer ou pas et ce que je vais consommer.

ETUDIANT : Ok

CLIENT : Après il y a une notion de temps, que ce soit à deux mesures, c'est à dire le temps du voyage mais aussi le temps du repas que l'on nous sert, combien de temps on nous laisse pour manger.

ETUDIANT : Et tu trouves à partir de ça, comment tu représentes ça, t'en as assez ou pas assez ?

CLIENT : Euh j'ai l'impression qu'on en a assez parfois, ça dépend sur des vols long-courrier on en a assez, après pour boire une boisson ou autre, j'ai l'impression quand même qu'on nous presse un peu, après c'est dû souvent au temps de vol. Sur un vol de 1 heure comme pour aller à Manchester t'as pas forcément le temps, tu vas boire une boisson, mais tu sens que dès que tu auras fini ta boisson ils seront déjà là pour la ramasser.

ETUDIANT : En long-courrier ce n'est pas du tout ça ?

CLIENT : Voilà, on a carrément cet aspect-là. Après c'est sur l'aspect qualitatif, enfin trop souvent, après c'est dû aux conditions, bah on représente ça avec... on n'a pas l'origine en fait. On sait, il a vraiment une distanciation au niveau du produit de base et y'a l'avion parce qu'au final on ne voit même pas les cuisiniers, on ne voit rien. Il n'y a pas de relations entre les deux. Donc le souci, on est dans l'avion et on ne sait pas d'où vient le repas, quelqu'un qui ne connaît pas le système, il ne sait pas d'où ça vient, derrière une porte, il voit son plateau arriver, mais il ne sait pas comment il est réchauffé !

ETUDIANT : Peut-être qu'il ne s'y intéresse même pas ?

CLIENT : Oui voilà, après moi je suis intéressé, alors que quand tu vas au restaurant, pour finir, souvent il y a des cuisines ouvertes ou vitrées pour avoir cette proximité et là tu ne l'as pas. C'est pour cela que je parle d'origine, on ne sait pas l'origine du produit, cela n'est pas mis en avant. Après surgelé, congélateur, la tendance c'est ça, enfin même la perception des gens, on n'a pas, on ne va pas forcément faire le rapprochement produit brut avec restauration aérienne. Cela n'a rien à voir avec la qualité, il peut y avoir des produits surgelés de très bonne

qualité. C'est vraiment plus sur l'aspect pour produire autant qu'avec des produits brut comment faire ? Je ne pense pas.

ETUDIANT : Donc pour toi quand on va dire restauration aérienne tu vas te dire congélation, surgelé ?

CLIENT : Il y a une source de produits qui vient de là, après je ne dis pas que c'est difficile avec les produits bruts, après ça va dépendre des gammes. Après le micro-ondes je le mets pour l'aspect réchauffé.

ETUDIANT : Oui, oui.

CLIENT : Tu vas réchauffer donc tu vas maintenir au chaud. Ça ne sera pas seulement en flux tendu. Le menu s'est souvent un menu imposé, ou avec un choix mais il y a vraiment cet aspect de menu, ce n'est pas à la carte, où tu vas prendre juste une entrée ou juste un...

ETUDIANT : Et du coup t'aimerais bien quand tu mets ça, c'est que ça te gêne, ça te gêne pas toi heu...ou le contraire ?

CLIENT : Bah euh... après je pense quand même que l'aspect carte permet d'avoir cette décision ce choix tandis que là on nous impose, donc alors tu ne consommes pas de la même manière. Cela a donc un rapport avec le budget. Après au niveau de... je ne sais pas si je peux...

ETUDIANT : Ah tu peux si tu veux tu peux le faire ensemble ou après comme tu veux.

CLIENT : Là on a du choix, là j'ai l'impression qu'on en a pas ; là on a l'aspect cuisinier, l'aspect origine, structure du repas, là on ne l'a pas forcément, si on a le pain, le fromage, mais tout est amené en même temps déjà il n'y a pas la structure du repas, c'est structure plateau, la boîte, le contenant, le plateau.

ETUDIANT : Pour revenir à ça, ça te gêne ou pas du tout, tu trouves ça normal ?

CLIENT : Euh je trouve ça normal car c'est compliqué de faire autrement dans des situations pareilles, mais en soit, cela ne me dérange pas, ça dépend du contenant, cela joue beaucoup. Si tu joues sur un contenant plus moderne type Bento, en bois, en carton recyclable ou selon la qualité du plastique cela peut donner plus envie que dans un contenant...

ETUDIANT : Donc le visuel, à première vue, le visuel est important pour toi ?

CLIENT : Oui quand même, très important, il y a aussi un autre aspect, les récepteurs olfactifs, ils sont différents, fossés. Déjà qu'on a une mauvaise perception, après sur l'aspect de la luminosité, l'éclairage, pour le service de nuit le plateau n'est pas forcément mis en valeur. Il y a une petite lampe ou autre, donc oui, au niveau des sens c'est important d'avoir au moins un visuel bien. Sur tous les vols, les suppléments, ce qu'ils vendent à côté, alcool et produits de luxe.

ETUDIANT : Justement ces annexes tu les utiliserais plus sur un voyage affaires ou loisir ?

CLIENT : Plus sur le voyage, c'est pour me faire plaisir, récemment je suis allé à Manchester avec mon parrain, Bah on s'est pris un gin tonic, dans l'esprit on était là pour profiter, s'amuser on avait prévu un budget assez large pour tout le voyage. Mais par contre j'ai quand même cette sensation au niveau de la montre qu'on n'aurait pas pu s'en prendre un deuxième si on avait voulu. On nous presse, à cause des contraintes du voyage.

ETUDIANT : Pour finir est-ce que tu aurais aimé retrouver là les produits frais et le confort mais dans l'avion ?

CLIENT : Avoir une vraie structure de repas, avec le café, un service pas au plateau mais éléments par éléments mais pour éviter qu'ils refroidissent c'est compliqué. Il y a un autre aspect au niveau du service, plus des produits mais aussi des personnes qui vont servir, de l'encadrement, j'ai un budget qui est alloué mais au final je ne vais pas utiliser car ça ne me donne pas envie de consommer. C'est comme au restaurant, la même démarche, la même vision, je suis vraiment sensible à la personne qui va vendre qui va argumenter.

ETUDIANT : Au niveau des labels aimerais-tu les retrouver dans la restauration aérienne ?

CLIENT : Oui ... et après parfois le souci, comme il n'y a pas de système de carte avec les indications des produits, on ne sait pas, du moins peut être qu'il y en a mais on ne le sait pas.

ETUDIANT : Souhaiterais-tu rajouter quelque chose ?

CLIENT : Non c'était tout

ETUDIANT : Bah moi c'était très bien, merci.

Client 3 :



ETUDIANT : Je vais te demander de m'expliquer pourquoi tu as choisi de faire ce collage.

CLIENT : Alors à la maison, ce n'est pas tous les jours comme ça hein, à midi je mange au restaurant universitaire.

ETUDIANT : D'accord.

CLIENT : Mais moi je mange beaucoup de viande parce que j'aime ça. Euh pas forcément la viande rouge mais euh, souvent je mange de la volaille ou viande rouge quelque chose comme ça. Souvent avec de la salade. Je n'aime pas trop les féculents. J'en mange des féculents mais je n'aime pas trop. Hors mis les pâtes mais moi j'aime les pâtes plutôt en sauce. Jamais je vais faire du poulet avec des pâtes blanches en gros c'est ça. J'aime beaucoup la bière. Beaucoup le chocolat. Souvent je prends un apéritif pas toujours alcoolisé mais avec des olives parce que j'aime bien ça. Et oui ça fait partie de mon quotidien, de ce que j'aime. Euh, les mandarines c'est ma vie. Et puis le café et du fromage, en principe euh oui c'est quand même les aliments que je mange le plus quoi.

ETUDIANT : Dans la vie de tous les jours c'est ce qui revient le plus ?

CLIENT : Oui, oui.

ETUDIANT : D'accord.

CLIENT : Donc ça c'est pour la maison. Et puis alors dans le voyage ce que j'aimerais c'est ce style de bouffe. C'est plutôt festif. C'est-à-dire que ce sont des choses que je ne vais pas forcément manger chez moi, enfin j'en mange parfois, mais enfin, c'est vraiment euh. Un bon bourbon, je ne vais pas en boire tous les jours quoi. Euh, le vin j'adore ça. Mais je ne vais pas non plus le boire tous les jours parce que un verre de vin ce n'est pas assez mais deux c'est trop. Alors après la charcuterie, enfin des choses un peu plus euh ... Alors moi ne fait j'ai aussi un rapport avec l'alimentation qui est particulier c'est-à-dire que quand je suis contente et heureuse, j'ai tendance à manger gras en fait.

ETUDIANT : Manger gras ?

CLIENT : Oui, genre euh, je ne sais pas, j'ai réussi un examen, je vais aller au Mc Do, c'est complètement débile. J'ai tendance à manger gras, je dis Mc Do mais euh j'adore la charcut' et tout. Et du coup moi je pars du principe où quand je voyage je suis contente.

ETUDIANT : Donc il faut adapter l'offre alimentaire ?

CLIENT : Oui c'est ça. Et puis là j'ai collé des aliments que j'adore quoi.

ETUDIANT : Donc là c'est la perception pendant le vol ? Ou sur place aussi ?

CLIENT : Non pendant le vol. Non parce que sur place euh, par contre sur place je laisse de côté toutes mes habitudes alimentaires et j'essaie de changer un peu. J'aime bien enfin, je suis quelqu'un qui découvre.

ETUDIANT : Pour s'intégrer ?

CLIENT : J'aurais tendance à manger des plats de là-bas quoi.

ETUDIANT : Et donc s'il fallait comparer le repas à la maison et le repas en vol ? Comment tu pourrais décrire l'écart ?

CLIENT : Pour moi ce serait carrément plus festif en vol. Si je devais comparer.

ETUDIANT : Dans la vie de tous les jours ce serait donc un repas nutritif ? Comment le qualifier ?

CLIENT : Euh oui euh, je suis tentée de dire fonctionnel mais cela irait à l'encontre de ma formation. Euh non, si un peu fonctionnel on va dire même si je sais me faire plaisir. Enfin pour moi la notion de plaisir elle y est même à la maison. Je veux dire c'est pour ça que j'ai mis du chocolat quand même, la bière, voilà. Ce n'est pas que fonctionnel ni nutritif, surtout pas.

ETUDIANT : D'accord.

CLIENT : Je ne suis pas celle qui fait le plus attention. Et je n'en ai pas forcément envie. Parce que au niveau de la santé, sans aller dans le gras et le festif, je pars du principe qu'on peut quand même se faire plaisir quotidiennement avec la bouffe et j'aurais d'autres moyens de me dépenser et d'être en meilleure santé quoi.

ETUDIANT : Donc c'est privilégier une alimentation plaisir, quitte à faire du sport à côté pour ne pas se priver en fait ?

CLIENT : Voilà c'est ça, moi je suis dans cette optique-là. Bon après ce n'est pas pour ça que je vais aller euh, bon là je vais à l'extrême hein, mais ce n'est pas pour ça que je vais aller tous les jours au Mc Do ou que je vais manger des produits non équilibrés, on va dire ça comme ça, tous les jours quoi. J'ai quand même un équilibre alimentaire mais il est basé sur le plaisir quand même hein même au quotidien ça c'est sûr.

ETUDIANT : Et donc en voyage on se permet les excès c'est cela ?

CLIENT : Oui, plus.

ETUDIANT : Pour marquer le coup ? Pour euh ... ?

CLIENT : Oui voilà, c'est ça. Mais ça va avec mon état d'esprit je pense.

ETUDIANT : Pour se mettre dans l'ambiance alors ?

CLIENT : C'est ça oui.

ETUDIANT : Quelle place occupe la nourriture alors dans la vie de tous les jours ? Est-ce qu'elle permet d'avoir un certain équilibre ou ?

CLIENT : Oui, moi j'aime ça. C'est-à-dire que je ne fais pas du tout partie des personnes qui trouvent la nourriture juste fonctionnelle, qu'il faut manger parce qu'il faut manger, pas du tout. D'ailleurs quand je suis malade, hors mis le fait que je suis malade et que je n'ai pas forcément beaucoup envie de manger, je déteste cette période-là parce que je mange des produits genre des pâtes blanches ou des choses comme ça et même quand je suis vraiment malade et ben j'ai quand même envie au fond de moi de manger des choses bien enfin comme d'habitude quoi je veux dire mais je me prive parce que je suis malade. Mais pour moi l'alimentation oui, j'adore ça oui. J'aime bien. Et je voulais dire accompagnée. Parce que moi je ne l'ai pas dit tout à l'heure mais ton interrogation tout à l'heure a été bien parce que oui moi toute seule, je ne bouffe pas. Et à la maison c'est pareil, je ne mange pas, enfin je grignote des choses. Dans les deux cas, enfin on va dire à la maison, seule, je ne mange pas beaucoup. Par contre ça ne me dérangerait pas de manger seule dans l'avion mais ces choses-là.

ETUDIANT : Donc on peut dire que l'offre alimentaire va ...

CLIENT : Oui mais alors il faut vraiment que, comme je le disais tout à l'heure, euh, ce n'est même pas contradictoire mais la bouffe normale on va dire dans l'avion, elle ne m'attire pas forcément plus que ça. Par contre oui si on me met du vin, des choux, de la charcuterie oui bah oui.

ETUDIANT : Ce sera un plaisir de manger ?

CLIENT : Oui voilà. Et si on m'amène admettons un plat aussi bon que ce que je mange à la maison dans l'avion, je m'en fous un peu. Après c'est sûr que si ils arrivent avec glace, choux, vin euh ...

ETUDIANT : Donc si je comprends bien pour apprécier le repas il faut soit être accompagné soit ...

CLIENT : Soit que ce soit festif voilà. En gros c'est ça.

ETUDIANT : Très bien. Je te remercie pour ton intervention.

Client 4 :



ETUDIANT : Alors, tout s'est bien passé, par quel collage voulez-vous commencer ? Par votre repas quotidien ou dans l'avion ?

CLIENT : Euh...peu importe

ETUDIANT : Comme vous voulez, par le quotidien ?

CLIENT : A la limite le quotidien

ETUDIANT : Le quotidien... d'accord, (Hum) je regarde rapidement ... du coup on va commencer par le petit-déjeuner. Le café pour vous résume votre petit déjeuner ?

CLIENT : Non du tout, je ne prends pas de café au petit déjeuner.

ETUDIANT : Ok.

CLIENT : Je n'en prends plus en tout cas

ETUDIANT : D'accord.

CLIENT : Plutôt thé le matin, mais je n'ai pas trouvé de voilà (image correspondantes), mais café pour le passe-temps en fait, quand j'ai un petit peu de temps j'aime bien un petit café voilà.

ETUDIANT : Ok d'accord, sinon vous êtes en petit déjeuner plus...

CLIENT : Si, si je déjeune, thé, jus d'orange, tartines.

ETUDIANT : Ok d'accord, c'est une table basse ou une table en général ?

CLIENT : C'est une table en bois très grande.

ETUDIANT : Table en bois très grande, vous aimez avoir de l'espace pour manger ?

CLIENT : Pas spécialement, je n'ai pas le choix mais.

ETUDIANT : Pour vous qu'est-ce-que signifie Jeune, Ensemble ?

CLIENT : Je suis en collocation, et du coup euh... voilà on a tous les deux entre 22, 23.

ETUDIANT : Est-ce que vous mangez ensemble ou séparément ? Il y en a une qui prépare pour...

CLIENT : Oui, on fait quasiment tous ensemble, on est tout le temps à l'appart tous les deux.

ETUDIANT : Les bases d'alimentation vous êtes plus sur les produits frais ou...

CLIENT : Oui, c'est ce que je voulais représenter.

ETUDIANT : Et au niveau des...

CLIENT : Et des boîtes pour compléter, le thon, particulièrement, voilà et puis pour compléter ma liste, mais surtout produits frais, marché.

ETUDIANT : Qu'avez-vous voulu représenter par les Tripes ?

CLIENT : Oui voilà.

ETUDIANT : D'accord. Vous êtes plus dessert ?

CLIENT : Fruits et yaourt.

ETUDIANT : Vous êtes plus salé, sucré ?

CLIENT : Salé.

ETUDIANT : D'accord. Au niveau des instruments pour cuisiner vous utilisez plus le four en général ?

CLIENT : Oui voilà, c'était pour montrer que s'était un peu fait main. Si tu veux pour faire une soupe, un petit mixage, four, poêle, beaucoup, beaucoup voilà.

ETUDIANT : D'accord, vous vous considérez comme... vous savez cuisiner ? Ou comment vous...

CLIENT : Oui, oui, oui, je pense, faut pas se sous-estimer non plus, je cuisine un peu mais c'est surtout improviser avec le frigo et ce qu'il y a dans le frigo.

ETUDIANT : Ok, hum au niveau de l'étendoir dites-moi.

CLIENT : Bah c'est tout bête au fait, déjà il prend énormément de place, il est dedans, donc déjà ça se voit tout de suite quand on rentre et en fait j'ai tendance à faire beaucoup de choses en même temps et je vais poser mon plat, je vais étendre mes fringues.

ETUDIANT : Pour être à l'aise, tu aimes bien...

CLIENT : Oui tranquille, à la colloque avec mon colloque.

ETUDIANT : Avec votre colloque, est-ce que vous voulez rajouter quelque chose.

CLIENT : Non je crois que tout est dit.

ETUDIANT : Lorsque vous faites à manger est-ce que c'est pour un soir comme vous avez mis les Tupperwares est-ce que c'est pour la semaine ou?

CLIENT : Ca m'arrive de faire deux repas mais jamais plus en général car je déteste manger tout le temps la même chose, donc dépasser deux repas je n'aime pas. Mais oui, vu que je suis obligée de faire, je fais quasiment que du marché, je suis obligée de faire à manger donc du coup je n'ai pas forcément le temps, des fois, ça m'arrive de faire plus de deux repas. Je crois que j'ai tout dit.

ETUDIANT : Ok, pas de soucis. Alors au niveau de l'avion, donc juste pour la fréquence, avez-vous mangé beaucoup de plateau repas dans l'avion ?

CLIENT : Euh oui je me rappelle d'un bien, mais j'ai dû au moins manger 3-4 fois dans des avions.

ETUDIANT : Hum, donc la dinde ? Parce que c'est généralement ce que l'on vous serre ?

CLIENT : Oui, plutôt viande blanche avec du riz typiquement.

ETUDIANT : Pomme dauphine ?

CLIENT : Oui surgelé, c'était volontaire aussi.

ETUDIANT : Ok.

CLIENT : Après le gâteau, s'était typiquement pour montrer que s'est « portionné », c'est un gâteau, décongelé, une part, c'est sans connotation négative.

ETUDIANT : D'accord et donc est-ce que pour toi tous ces aliments donc le mode de conservation, congelé, en boîte, qu'elle image cela vous donne ? Est-ce que en général vous n'y portez pas attention ou est-ce que cela influe sur votre jugement ?

CLIENT : Euh... ça influe un peu, alors le surgelé cela ne me dérange... parce que en plus je suis quelqu'un qui achète assez frais, donc du coup ça me marque un peu. Le surgelé ça me dérange pas du tout, je comprends tout à fait, il y a des produits qui sont très bons en surgelé. La boîte j'ai un peu plus de mal et notamment j'ai mis la salade de fruits parce que je pense que c'est le truc typiquement qui peut être fait. J'avais trouvé des haricots verts mais que j'ai pas mis car en général c'est pas mauvais, mais salade de fruits oui par exemple, des trucs oui.

ETUDIANT : Le micro-onde c'est pour revenir sur le fait de la fabrication, le réchauffage, la qualité des produits?

CLIENT : C'est pas forcément négatif, mais manque de moyens dans les avions.

ETUDIANT : Quand vous voyez le plateau repas pour vous, cela n'a pas de connotations négatives ? Ou est-ce que...

CLIENT : Non ce n'est pas négatif, c'est portionné, c'est ça qui est négatif.

ETUDIANT : Ok d'accord.

CLIENT : Parce que ça se voit que c'est le petit plat, le petit truc, on voit que c'est pas une part de gratin.

ETUDIANT : D'accord, et...

CLIENT : Après le réchauffage, non je n'ai rien contre ça, je comprends. (Pause) Et là, c'était pour le côté un peu à la fois détente, on regarde par la fenêtre il fait souvent très beau au-dessus des nuages. C'est agréable, c'est reposant et en même temps il y a cette oppression un peu, de la forêt. J'ai pas mis la photo en grand mais il y a des arbres très serrés, et cette oppression de l'altitude un peu, plus serré, du bon... ce qu'il y a typiquement qui est dans la photo et dans l'avion c'est l'air, l'air pur qu'il n'y a pas du tout mais je trouvais que c'était une équivalence.

ETUDIANT : Et du coup au niveau de...pour comparer les deux collages est-ce que l'on peut dire que tu es une personne qui, je te tutoie excuse-moi...

CLIENT : Oui non il n'y a pas de soucis

ETUDIANT : Une personne qui cuisine des produits frais, qui a une alimentation dynamique, est-ce que du coup, ces deux collages qui sont totalement différents au niveau des aspects ou de ce qu'il en ressort, ça ne te dérange pas. C'est à dire ce n'est pas parce que tu as une alimentation qui est saine avec des produits frais etc, que tu vas pour autant dénigrer ou négliger le plateau repas.

CLIENT : Euh oui donc c'est exactement ça, pas du tout, je ne dénigre pas du tout, d'ailleurs je comprends c'est ce que je disais de l'avion, ensuite ça c'est typiquement l'alimentation que j'avais avant.

ETUDIANT : D'accord.

CLIENT : Enfin pas trop le sucre, juste ce qui est salé c'est typiquement l'alimentation que j'avais avant. Et j'ai vite compris notamment sur la viande puisque y'a pas de viande, c'est volontaire car j'ai arrêté d'en manger et j'ai vite compris que ça c'était valable que chez moi, toute seule quand moi je faisais les courses et que j'avais besoin de ce type d'alimentation là pour garder.

ETUDIANT : Ok d'accord pour équilibre même ce que tu penses.

CLIENT : Notamment j'ai rien contre mais ce n'est pas le même vecteur, et ça les gens le comprennent, donc oui, non je l'exclus pas du tout c'est très bon et je ne suis pas difficile.

ETUDIANT : Est-ce que tu souhaites rajouter quelque chose ?

CLIENT : Euh non, c'était sympa, c'était original.

ETUDIANT : Bah je vous remercie d'avoir participé à notre projet, à notre focus groupe.

CLIENT : De rien, au plaisir.

important par la France déjà et c'est un produit, enfin quand on prend un fromage en général, ça veut dire pour moi qu'on prend du temps pour manger.

ETUDIANT : Mais ça veut dire que tu aimes bien tout ce qui est français un peu aussi parce que tu parles de fromage, etc. ?

CLIENT : Oui, tout ce qui est... je suis quand même rattachée à la nourriture française voire italienne mais euh, j'aime bien quand même avoir, enfin il y a des aliments que je mange souvent, c'est souvent français.

ETUDIANT : Et tu as mis, tu as collé le slogan « pour votre santé, éviter de manger trop gras, trop sucré et trop salé »

CLIENT : Ouais

ETUDIANT : Pourquoi sachant que tu as mis avant...

CLIENT : Oui, bah en fait j'ai mis ça parce que justement pour montrer que je ne suis pas influencée du tout, je suis pas influencée quand quelqu'un me dit qu'il faut que je mange ça ou ça. Je mange vraiment en fonction de mon avis. Ce que j'ai envie, je vais pas me dire « ouais c'est gras, faut pas que je le mange » ou/et tout ce qui est pub, ça va pas m'influencer sur ce que je vais manger.

ETUDIANT : Donc en fait le slogan, tu l'as mis mais tu le respectes pas forcément ?

CLIENT : Oui c'est ça. C'était pour bien insister que moi c'est l'opposé. Justement, plus on va me dire de ne pas le manger, plus je vais avoir tendance à le manger quoi.

ETUDIANT : D'accord. Et le barbecue pourquoi ?

CLIENT : Euh... le barbecue c'était pour rappeler, l'été, les saveurs, non, mais les choses simples toujours, rien qu'un bon produit juste snacké, pour moi c'est meilleur qu'une viande qui a cuit dans cinq sauces différentes, qui a eu cinq cuissons différentes. Et j'ai mis une tasse aussi pour rappeler que j'aime bien manger avec de belles assiettes, des beaux couverts, c'est important pour moi. Propres, qui donnent envie quoi, pas des couverts en plastique, ou boire dans des verres en plastique.

ETUDIANT : Il n'y a pas que les aliments qui rentrent en compte ?

CLIENT : Ouais, c'est l'ensemble, c'est... faut que ce soit visuel, bien présenté, ouais.

ETUDIANT : Et donc on va parler maintenant un peu de l'avion, pour voir un peu ce qu'il y a de différent et pour comparer avec les deux. Je vois beaucoup de choses un peu plus industrielles, pourquoi avoir représenté tous ces ingrédients ?

CLIENT : Euh, déjà j'ai mis le pain surprise parce que le pain surprise pour moi, ce n'est pas vraiment une surprise. Ça représente vraiment le biscuit apéritif dégueulasse et ça m'a fait penser à l'avion parce qu'en général, quand ils te donnent l'apéritif dans les long-courriers, c'est quelque chose, c'est comme les chips que j'ai mis, c'est des choses, enfin ça donne

même pas envie de prendre l'apéritif en fait. Ça n'a pas de goût des fois. Ça serait mieux encore qu'ils mettent une olive ou tomate cerise.

ETUDIANT : D'accord et après qu'est-ce qu'on peut... ?

CLIENT : J'ai mis l'aspirateur car ça représente le bruit dans l'avion.

ETUDIANT : Ah oui et ça te perturbe ?

CLIENT : Bah oui en mangeant, parce que c'est stressant d'avoir du bruit pendant que je mange oui. Oui parce que quand on mange, on mange des choses croquantes, bah ça fait partie du plaisir d'entendre l'aliment croquer et avec le bruit de l'avion, on n'entend rien en plus, on a les écouteurs parce qu'on est en train de regarder un film.

ETUDIANT : Et le Cif, pourquoi ? C'est en lien avec le nettoyage c'est quoi ?

CLIENT : Non, le Cif je l'ai mis pour montrer que l'hygiène dans les avions j'avais confiance. Pour moi, j'ai pas peur, je ne trouve pas ça sale.

ETUDIANT : L'aliment t'as pas peur ?

CLIENT : Non, ça ne me fait pas peur.

ETUDIANT : Même si c'est un peu à l'opposé de mettre des produits industriels enfin tu mets de l'industriel ça te fait pas peur ?

CLIENT : Bah après l'industriel c'est pas forcément bon mais j'ai plus confiance en ça que le petit maraîcher du coin qui vend son pain. C'est juste une histoire de confiance, ça ne joue pas sur le long du repas.

ETUDIANT : Et donc après t'as mis des pâtes, du jus d'orange, des fagots de haricots et des bonnes maman pourquoi ?

CLIENT : Le jus d'orange je l'ai mis parce que les jus que l'on nous sert dans l'avion sont des jus industriels, je ne trouve ça pas bon et dommage d'avoir des jus comme ça.

ETUDIANT : Tu préférerais avoir du jus frais ?

CLIENT : Si possible oui, ou alors à la limite du jus d'orange mais frais.

ETUDIANT : Et tu crois que ça sera pas plus cher ?

CLIENT : Si forcément, mais moi je dis comme je le perçois. Après j'ai mis l'étoile parce que ça représente Noël, et Noël c'est le moment où l'on est excité et le repas dans l'avion est le moment où l'on est le plus excité car il se passe quelque chose. Moi je suis trop contente quand il y a le manger qui arrive même si j'ai pas faim. Quand c'est le moment du petit déjeuner dans l'avion, je sais que je regarde toutes les 10 minutes la montre pour savoir quand ils vont le servir même si je n'ai pas faim ! Juste parce que je suis pressée de voir ce que l'on va manger. Et... heu... J'ai mis le micro-ondes par rapport au fait que vu que c'est réchauffé

dans des fours, quand on l'ouvre le papier on se prend toute la buée dans la tête, c'est trop chauffé en fait et du coup je ne sais pas si ça influence sur la qualité du repas ou pas mais je trouve que c'est trop chauffé et souvent quand l'on chauffe quelque chose au micro-ondes c'est ce qui arrive..

ETUDIANT : Après tu as mis les crevettes ou...

CLIENT : J'ai mis les coquilles st-jacques pour dire que.. Je trouve que l'image représente bien le visuel du repas quand on l'ouvre. Parce que c'est une espèce de bouillie où tout est mélangé et on doit deviner les goûts d'après la carte que l'on a eu, et c'est vraiment visuel quand on l'ouvre sans la feuille d'aneth. Euh c'est une bouillie vraiment.

ETUDIANT : Et ça te gêne cette bouillie comme tu dis ?

CLIENT : Oui ça ne donne pas envie quoi. Comme c'est par exemple le pudding le matin et que c'est comme ça mélangé avec des bouts de saucisses et des champignons tout mous en dessous. Ça donne pas envie, après ça n'influence pas forcément sur la perception du goût que je vais avoir mais ça donne pas envie quoi.

ETUDIANT : Donc tu aurais préféré avoir un meilleur visuel ?

CLIENT : Oui, au moins qu'ils séparent les aliments, pour ceux au moins qui ne veulent pas mélanger dans leur assiette parce qu'il y a des gens qui mange séparé. J'ai mis parce que ça ressemble aux trolleys, et qu'on dirait quelque chose de mécanique, les trolleys ne sont pas du tout présentables, c'est en inox, des bouts de métal et on ne voit pas les plats qui sortent, ils ne mettent pas des plats, des mots sur le trolley. L'hôtesse vient elle nous dit poisson ou viande mais on ne sait pas quelle « gueule » ça a.

ETUDIANT : Vous préférerez que ça soit mis en avant ?

CLIENT : Oui au moins une démo ou une assiette pour qu'elle puisse montrer et nous on dit ça ou ça. J'ai mis paquet Bonne Maman parce que le monde du repas même si c'est pas toujours très bon c'est quand même un moment de réconfort dans l'avion, parce que ça nous réchauffe quand on vient de dormir ou quoi, ou justement ça nous aide à dormir avec le ventre plein.

ETUDIANT : Bonne Maman ça fait comme un cocon, famille, t'essayes de retrouver les moments de chez toi ?

CLIENT : Oui voilà, là j'ai mis les parfums c'est ce qui propose en duty free, les hôtesse proposent de la même façon les plateaux repas, donc on dirait que c'est un objet, en fait elle nous donne le plateau. Là j'ai mis le pack familial de Panzani parce que j'ai l'impression que dans l'avion c'est pareil, il faut tous leur donner à manger.

ETUDIANT : Le moins cher au plus vite.

CLIENT : Oui c'est ça, ça les fagots de haricots avec le jambon car c'est le plat typique que je trouve sans originalité, genre dans la restauration française et du coup cela représente les repas sans originalité.

ETUDIANT : Et donc quand on compare un peu les deux, ça te gêne pas qu'il y ait une aussi grande différence ?

CLIENT : Si après ce n'est pas les mêmes contraintes, parce que dans l'avion je ne choisis pas les produits alors que chez moi je les choisis, après ce n'est pas le même confort, après ce n'est pas... Et puis le temps il est dirigé par l'hôtesse c'est elle qui fixe le rythme alors que chez moi c'est moi qui fixe le rythme.

ETUDIANT : Tu aimerais avoir bien plus le temps de manger dans l'avion ?

CLIENT : Oui avoir plus de temps et manger peut être plus au moment où j'ai faim que manger parce que c'est l'heure où il faut manger.

ETUDIANT : Tu aimerais être beaucoup plus libre, même dans le choix de tes produits avoir une explication ?

CLIENT : Oui, Bah au moins voir... Au lieu de voir écrit sur une carte, qu'elle puisse nous montrer à quoi ça ressemble.

ETUDIANT : Et le choix ça te gêne pas qu'il y ait qu'un choix ou deux, ou que tu puisses voir une diversification comme chez toi ?

CLIENT : Non ça ne me dérange pas à la limite qu'ils proposent un supplément pour ceux qui veulent manger mieux. Moi ça m'intéresserait quoi, après il y en a qui s'en foutent de ce qu'ils mangent mais il y en a d'autres qui trouvent ça important.

ETUDIANT : Et toi c'est important le repas dans l'avion ?

CLIENT : Oui, oui quand même, pour moi quand je sais que j'ai un long vol je sais que je vais manger dans l'avion ça compte quoi. Après je n'irai pas choisir une compagnie pour le repas mais ça compte.

ETUDIANT : Ce n'est quand même pas la priorité quoi ?

CLIENT : Oui voilà. Après maintenant je sais qu'il y a des compagnies je les préfère car je sais qu'elles sont réputées pour avoir des meilleurs plats quoi.

ETUDIANT : Et même si le billet est un peu plus cher tu mettrais ou...

CLIENT : Euh... Ça dépend combien plus cher... si c'est 200euros plus cher je ne mettrais pas pour mieux manger.

ETUDIANT : Oui non mais pour 20euros tu le ferais ?

CLIENT : Oui pour 20 euros je le ferais.

ETUDIANT : Merci.

CLIENT : Merci.

Annexe I : Entretien client 1

ETUDIANT : Bonjour Monsieur X

CLIENT : Bonjour

ETUDIANT : Donc, on se retrouve aujourd'hui pour un... pour un entretien sur un mémoire, parce que j'établis un projet tuteuré pour ma licence professionnelle. Il faut savoir que ça restera anonyme, on retranscrira tout sur notre mémoire, tout restera anonyme. Le thème de cet entretien abordera plus le voyage, l'alimentation, ainsi que la restauration embarquée, donc ça peut être l'avion, le train, ou même les paquebots ou les ferries si vous en avez pris. Tout d'abord, je vais vous laissez vous présenter, donc votre prénom, votre âge, votre catégorie socio-professionnelle.

CLIENT : Ok. Bon bah monsieur X, moi je suis enseignant à ... au lycée hôtelier de Blois depuis 20 ans maintenant, j'enseigne en ingénierie et... cuisine, génie culinaire et donc, moi j'ai fait un BEP, Bac technologique, BTS, une licence Hôtellerie donc à Toulouse au CETIA et donc j'enseigne depuis à Blois et à l'IUT de Tours aussi en ingénierie, en licence de management en restauration à thème.

ETUDIANT : D'accord, très bien. Donc tout d'abord on va commencer, on va aborder d'abord le voyage, un peu dans le thème du voyage, pour voir un peu comment vous voyagez. Donc pour vous, qu'est-ce que voyagez pour vous ?

CLIENT : Voyager ? Alors, déjà il y a un besoin d'évasion on va dire, s'évader, évasion, euh... voir d'autres cultures, ça dépend si on va à l'étranger ou pas, mais voir d'autres cultures, d'autres façons de manger, de vivre, tester de nouveaux climats éventuellement, euh... besoin de détente, de loisir, voilà.

ETUDIANT : Très bien.

CLIENT : Détente, loisir ouais.

ETUDIANT : Donc quel type de transport pour voyager vous utilisez le plus souvent ? Les avions, le train ?

CLIENT : Alors le train, euh... pas souvent, l'avion.

ETUDIANT : L'avion...

CLIENT : L'avion, la voiture.

ETUDIANT : Jamais les paquebots, les croisières ou autres ?

CLIENT : Euh croisière non. Je réfléchis non, pas de croisière mais beaucoup d'avions, un petit peu de trains.

ETUDIANT : Oui, donc la plupart de vos voyages, c'était pour quel type de séjour ?

CLIENT : Bah vacances d'été principalement, vacances d'été euh oui.

ETUDIANT : D'accord, donc la fréquence vous y allez assez régulièrement voyager ou quelques fois ou... ?

CLIENT : Tous les ans, au moins tous les étés.

ETUDIANT : Au moins tous les étés ?

CLIENT : Ouais

ETUDIANT : Donc, on peut pas vraiment dire que c'est régulier ?

CLIENT : Ah c'est pas tous les mois non.

ETUDIANT : D'accord. Et donc l'état d'esprit que vous avez un peu dans le transport, c'est-à-dire que l'on peut avoir un état d'esprit un peu différent dans le transport que l'on utilise donc euh quel état d'esprit vous avez un peu quand vous voyagez ?

CLIENT : Un état d'esprit ? Euh... Bah euh client lambda, euh état d'esprit on va dire vacances, évasion, penser à autre chose.

ETUDIANT : Donc jamais de stress ?

CLIENT : Quitter les soucis du quotidien, on va dire.

ETUDIANT : Quitter les soucis du quotidien ?

CLIENT : Voilà, c'est-à-dire changer d'univers, penser à autre chose, de cadre.

ETUDIANT : Et on nous dit que beaucoup de personnes donc quand ils voyagent sont un peu stressés ou ils ont une peur, ils appréhendent un peu dans l'avion, vous en pensez quoi vous de ça ?

CLIENT : Je fais partie des gens un peu stressés, des gens un peu stressés dans l'avion, un peu d'appréhension mais pas plus que ça, je veux dire je ne prends pas de cachés ou de... d'anti je ne sais comment la, euh oui j'appréhende un petit peu surtout quand il y a eu un crash quelques semaines avant ou quelques mois avant sinon.

ETUDIANT : C'est plus le fait de voler ou aussi les services proposés qui vous font peur aussi ?

CLIENT : Ah les services non, c'est le fait de ne pas toucher terre on va dire. (Rire)

ETUDIANT : D'accord. Et donc les distances que vous effectuez c'est plutôt des courts, des longs trajets souvent ?

CLIENT : Euh... Pff on va dire court, moyen-courrier. Court, moyen-courrier, en long courrier, j'ai déjà fait mais il y a longtemps, pour aller au Canada par exemple, après les destinations les plus fréquentes moi ça reste l'Europe.

ETUDIANT : L'Europe ?

CLIENT : L'Europe, euh... L'Italie, Espagne principalement et après j'ai fait les, les Antilles, les Antilles, les Canaries ou je vais régulièrement quand même.
(Réflexion) Les Antilles, les Canaries et après je vais surtout en Italie, en Espagne voilà.

ETUDIANT : Oui donc c'est l'Europe principalement. La plupart de vos voyages c'est en loisir, ce n'est jamais d'affaire ?

CLIENT : On va dire affaire si on peut parler d'affaire, via le lycée hôtelier quand j'ai fait des repérages pour des jumelages avec des écoles hôtelières en Italie notamment, où je suis allé en Italie trois, quatre fois par l'intermédiaire du boulot, enfin du travail. Voilà, ça c'était pour un partenariat via une école hôtelière.

ETUDIANT : Sinon la plupart du temps ça reste du loisir.

CLIENT : Loisir oui.

ETUDIANT : Donc là, on va parler un peu plus du repas, en général, dans un aspect général donc votre quotidien. Tout d'abord, en France, on nous dit que le bien manger c'est important, qu'est-ce que ça représente pour vous l'alimentation ?

CLIENT : L'alimentation bah c'est quelque chose d'important comme on peut le penser, important car c'est un besoin de se nourrir déjà, la nutrition à la base et puis moi qui suis comme toi dans le milieu, c'est quand même vraiment important de manger sain, assez équilibré, et euh... mieux vaut manger moins je pense et manger de meilleur qualité. Ça c'est important pour moi.

ETUDIANT : Oui, oui bien sûr, justement c'est votre avis que je veux savoir.

CLIENT : Voilà, la qualité des produits, la provenance, ce que je vais appeler la traçabilité, c'est-à-dire on veut savoir d'où viennent les produits, où est ce qu'ils ont été cultivé, ou élevé, ou abattu, etc. Transparence, traçabilité.

ETUDIANT : D'accord, donc quelle est la place pour vous de l'alimentation pour vous dans votre quotidien ? En durée, en lieu, en confort, dans quel espace vous aimez bien manger. A quelle fréquence ?

CLIENT : Alors déjà euh, moi je mange on va dire avec des repas réguliers matin, midi, soir, ce qui n'est pas le cas de tout le monde je pense, pas forcément une entrée, un plat et un dessert mais euh j'aime bien quand même au moins une fois par jour manger une entrée, un plat et un dessert.

ETUDIANT : Une bonne structure ?

CLIENT : Quand j'ai le temps en tout cas. Bonne structure et puis bah pour moi c'est un besoin important de manger, de plaisir et puis un moment une fois de plus et on pense à autre chose, on savoure l'instant présent et si on peut partager le repas avec quelqu'un je trouve ça encore mieux que de manger seul.

ETUDIANT : Donc vous préférez être plus en collectivité qu'être seul ?

CLIENT : Alors, collectivité...

ETUDIANT : Collectif, être à plusieurs je veux dire.

CLIENT : Voilà, il vaut mieux manger à plusieurs que seul, quand je mange seul, je mange très vite.

ETUDIANT : Vous prenez moins de plaisir ?

CLIENT : Voilà, quand on mange à plusieurs, je trouve ça plus convivial, manger seul je trouve pas que ce soit vraiment un moment très agréable.

ETUDIANT : Donc, pour vous c'est un moment de partage, de découverte, de santé, un ensemble.

CLIENT : Voilà c'est un moment de convivialité, on peut à la fois manger et partager des choses avec la famille, les amis, euh... voilà.

ETUDIANT : D'accord, et donc quelles sont vos habitudes alimentaires ? Quels types d'aliments vous consommez et pourquoi ?

CLIENT : Alors beaucoup de produits frais déjà, notamment tout ce qui est fruits et légumes. J'achète très rarement un légume surgelé ou une boîte de conserve sauf pour dépannage. Après pour les... mêmes choses pour les viandes et les poissons, j'essaye d'acheter frais, j'achète jamais de plats cuisinés. Ou alors c'est pour dépannage hein. Mais ça, ça n'est pas une habitude que d'acheter des plats cuisinés en tout cas et puis voilà. Ça peut être des choses très simples mais très bonnes.

ETUDIANT : Oui, d'accord. Et vous, votre repas le plus important dans la journée c'est lequel ?

CLIENT : Bah tout dépend du contexte dans lequel je suis mais sinon ça va être sans doute le soir.

ETUDIANT : Le soir ?

CLIENT : Oui.

ETUDIANT : Dans le contexte travail par exemple, si vous travaillez plus dans la journée, ça sera le soir ?

CLIENT : Oui, parce que le midi quand je travaille au lycée, je n'ai pas forcément le temps de manger ou alors on mange en cinq ou dix minutes et pour moi, ce n'est pas un repas.

ETUDIANT : C'est plus une nécessité ?

CLIENT : Voilà.

ETUDIANT : Si vous êtes en période hors travail, pour vous ça sera toujours le soir ?

CLIENT : Le midi oui, oui parce que le soir (grattement de gorge), le soir quand je ne travaille pas, j'essaye de manger un peu plus léger du coup. Faire un vrai repas le midi et manger sainement et plus léger le soir. Alors, je fais partie des gens qui font de la soupe hein. (Rire)

ETUDIANT : C'est très bon la soupe. Les produits que vous consommez, c'est plus des produits frais donc rarement du surgelé.

CLIENT : Ça peut arriver mais c'est très rare.

ETUDIANT : C'est plus par... Comment dire, parce que vous préférez cuisiner ou vous pensez que ces plats ne vous apportent pas... ou c'est autre chose peut être.

CLIENT : Euh non parce que le produit frais, je trouve qu'en prenant des produits frais, on essaye de manger au fil des saisons, des produits de saison, c'est-à-dire qu'en surgelés, on trouve de tout, toute l'année c'est sûr mais je trouve que c'est pas très... je préfère manger les légumes ou les fruits en fonction de la saisonnalité, je sais pas des radis au printemps, des asperges au printemps.

ETUDIANT : Oui, oui bien sur

CLIENT : Les fruits rouges l'été, les agrumes l'hiver, les endives l'hiver par exemple. Ca je trouve ça bien.

ETUDIANT : D'accord et donc quels sont vos critères d'influence pour choisir un produit ? Est-ce que ce sont des critères de prix, de labels, d'images, de marques ?

CLIENT : Bah le produit de qualité déjà, comme on le disait tout à l'heure. Bon, pas forcément un produit labellisé ou autres mais au moins le prix est très important, ce n'est pas forcément le produit le plus cher que je vais acheter ou le produit le moins cher, ça va être au feeling, en fonction du produit en lui-même enfaite.

ETUDIANT : Du visuel un peu ?

CLIENT : Du visuel beaucoup, le visuel est important oui. Le prix aussi hein. Alors j'achète pas de bio par contre.

ETUDIANT : Jamais de bio ?

CLIENT : Non, je suis anti-bio. Je suis anti-bio parce que je pense que c'est, pour moi, ça n'engage que moi, une grosse arnaque et je pense que c'est une opération marketing et je ne suis pas vraiment convaincu par la qualité des produits bios. Et beaucoup plus chers et pas forcément meilleurs.

ETUDIANT : Est-ce que vous avez des allergies au niveau alimentaire ?

CLIENT : Alors au niveau allergies, allergènes, intolérances, euh moi j'ai un petit souci avec la moutarde c'est rare mais euh voilà mais j'ai rien d'extraordinaire, j'en mange quand même, la moutarde et un peu les produits laitiers enfin le lait.

ETUDIANT : Le lait, vous avez des problèmes d'allergies ?

CLIENT : Ouais, mais bon ça me rend pas malade, j'en bois du lait, beaucoup moins qu'avant mais non je n'ai pas de grosses allergies en tout cas.

ETUDIANT : Vous n'avez pas de grosses allergies au point qu'on établisse des repas adaptés à cette allergie ?

CLIENT : Non, non, heureusement, heureusement.

ETUDIANT : Donc là, on va aborder plus maintenant l'alimentation vraiment dans la restauration embarquée donc vous ça sera plus dans la restauration aérienne puisque que vous avez voyagé plus en avion.

Donc qu'est-ce qui vous viens à l'esprit quand on vous parle de « voyage » et « d'alimentation », juste ces deux mots.

CLIENT : Alors voyage et alimentation euh, bah déjà plateau, plateau repas, bah on n'a pas le choix de toute façon dans l'avion c'est du repas livré à la place donc c'est forcément un plateau après moi je ne prends pas la première classe donc forcément j'ai le droit au repas lambda on va dire. Plateau... j'allais dire quantité minimaliste pour moi. Pour moi ce n'est pas forcément un, alors c'est un moment de plaisir parce que dans l'avion ça occupe c'est sûr mais ce n'est pas forcément un repas très élaboré, très haut de gamme, bien que ce soit meilleur qu'il y a 10 ans au niveau du visuel et du goût mais euh voilà, ça reste le petit repas.

ETUDIANT : Le petit repas qui pourrait être amélioré peut être ?

CLIENT : Sans doute, mais bon c'est mieux que ça ne l'a été.

ETUDIANT : Et donc quand on vous parle de voyage et d'alimentation, on parle de plateau repas mais en termes d'environnement, il y a des choses qui vous viennent à l'esprit ? Au niveau du bruit, des services...

CLIENT : Au niveau du bruit non... mis à part le bruit de l'avion, ça me gêne pas plus que ça après le fait que les stewards et les hôtesses de l'air passent, ça crée une animation, une relation.

ETUDIANT : Pour vous cette relation est assez établit entre l'hôtesse et vous ?

CLIENT : Bah moi, j'ai eu en tout cas cette chance avec les compagnies que j'ai pris de... d'avoir une relation assez privilégiée on va dire.

ETUDIANT : On pourrait presque dire que ça arrive en lien avec les restaurants ?

CLIENT : On ira peut être pas jusque-là, on ira peut être pas jusque-là mais je veux dire y'a quand même toujours un sourire, une formule de politesse, les gens sont aux petits soins après dire que ça ressemble à de la restauration c'est autre chose car ils ne sont pas forcément formés pour faire de la restauration. A la base, c'est des hôtesse de l'air qui ont une partie de restauration mais euh... c'est aussi bien que certains petits restaurants merdiques en tout cas.

ETUDIANT : Il faut savoir qu'il y a des compagnies qui sont en train une école pour ça justement, pour les hôtesse.

CLIENT : Hmm, Hmm, ça se développe.

ETUDIANT : Et donc pour vous, est-ce que c'est quelque chose de bien, ça permette d'améliorer le service ?

CLIENT : Je trouve ça bien, je trouve ça une bonne idée parce que y'en a dans ce que j'ai pu voir en tout cas, des compagnies où les... on voit que le personnel n'est pas du tout à l'aise avec le service ou renseigner le client sur un plateau ou la composition d'un plat ou autre. Pourquoi pas, ça ne peut être que bien en tout cas.

ETUDIANT : Et donc vous l'importance que vous accordez pour le repas, qu'est-ce que c'est pour vous ? Dans les transports.

CLIENT : L'importance, bah c'est une nécessité que de manger quand on a un long trajet par exemple, ça euh de toute façon on n'a pas le choix parce qu'on ne peut pas sortir de l'avion après euh comme je disais tout à l'heure, je trouve que ça permet aux gens de s'occuper, de ne pas penser à autre chose. De ne pas penser à autre chose parce que selon les types de vol, ça peut être des vols de huit, neuf ou douze heures donc c'est très long. Un film ça va, deux films c'est bien. Mais les fameux en-cas, petit déjeuner, déjeuner ou dîner sont important dans l'avion en tout cas.

ETUDIANT : Pour vous c'est important.

CLIENT : Ça créé une animation, y'a du monde qui passe et puis bah ça permet de se restaurer quand même.

ETUDIANT : Vous pensez quoi d'apporter votre propre repas dans l'avion si c'était possible ?

CLIENT : Alors moi euh, je ne le ferai pas. De toute façon moi en voyage, j'emmène très rarement sauf sur autoroute et encore, j'amène rarement mon petit pique-nique.

ETUDIANT : Mais pour quelle raison, la raison pour laquelle vous n'apportez pas votre repas dans l'avion ?

CLIENT : Dans l'avion, je doute que ce soit possible un jour, parce que de toute façon, on a déjà pas le droit d'emmener une petite bouteille d'eau, faute de bombe, etc. enfin de produits dangereux donc je doute que ça soit un jour possible. Je doute, je doute, vu le contexte actuel mondial, je pense que ce n'est pas demain la veille.

ETUDIANT : Et donc à partir de là, que pensez-vous de la qualité des repas en restauration embarquée ?

CLIENT : Bah, quand on est en avion, ça fait partie du prix du billet, donc je dirai que ça ne me gêne pas trop après quand c'est dans un train, etc. quand vous allez euh... au comment on appelle ça, la voiture...

ETUDIANT : Wagon-bar ?

CLIENT : Voiture bar, je trouve que c'est très cher pour ce que c'est, en tout cas dans les trains, après dans l'avion ça fait partie du prix billet de la compagnie.

ETUDIANT : Et vous avez une idée un peu vous, en tant que client lambda de savoir le prix d'un plateau dans le billet, vous avez une estimation ?

CLIENT : Alors l'estimation, j'en ai pas mais euh...

ETUDIANT : Quand vous êtes en classe économique comme vous êtes, pour vous ça serait quel prix ?

CLIENT : En prix ou en pourcentage ? Moi je dirai que je suis sur moins de 10% du prix du billet, je pense.

ETUDIANT : Et selon vous, est ce qu'on pourrait augmenter un peu plus les prix pour avoir de meilleurs plateaux repas, pour vous est-ce intéressant ? Ou au contraire, vous préféreriez baisser les prix des billets et n'avoir pas repas, qu'est-ce qui vous avantagerait plus vous ?

CLIENT : Alors après je dirai ça dépend du quel type de vol.

ETUDIANT : En partant sur un moyen-courrier par exemple ou court courrier.

CLIENT : Un moyen-courrier, ça me gênerait pas d'avoir un repas comme il l'est actuellement parce que le trajet une fois de plus est court et que même si on mange peu, on mangera en arrivant alors que sur un vol long-courrier par exemple, j'attacherai plus d'importance à un repas un peu plus cher mais de meilleure qualité.

ETUDIANT : D'accord, sur un long courrier.

CLIENT : Sur un long courrier.

ETUDIANT : C'est-à-dire qu'en classe éco pour vous, les repas ne sont pas assez de bonne qualité sur les longs courriers ?

CLIENT : Alors, comme je disais tout à l'heure, les repas sont de meilleures qualités qu'ils ne l'ont été après ça reste des... des plats très classiques au niveau du choix en tout cas. Y'a peut-être pas assez de choix.

ETUDIANT : Oui c'est sûr.

CLIENT : C'est-à-dire qu'on vous propose un poisson ou une viande...

ETUDIANT : Et vous préféreriez avoir plusieurs choix différents ?

CLIENT : Si possible, c'est-à-dire qu'avant de prendre l'avion, ce qui serait bien c'est qu'on puisse commander sur internet et choisir à l'avance son plateau par exemple.

ETUDIANT : Chose qui n'est pas possible en ce moment sauf pour les menus adaptés, que l'on peut anticiper à l'avance maintenant.

CLIENT : Mais je trouve que ça serait bien, mais ça serait sans doute lourd à gérer, que tous les voyageurs puissent choisir leur plateau, ça serait très lourd à gérer.

ETUDIANT : C'est une logistique importante.

CLIENT : Enorme, déjà ça l'est actuellement sans le choix mais avec, ça serait quasi ingérable.

ETUDIANT : Et, est-ce que vous utilisez, vous choisissez votre compagnie selon les prestations qu'ils proposent ?

CLIENT : Non, je ne choisis jamais en fonction de la prestation.

ETUDIANT : Donc c'est secondaire l'alimentation dans la restauration embarquée ?

CLIENT : Secondaire, oui et non, le but premier pour moi c'est le transport après c'est sûr que le repas n'est pas l'objectif principal, pour moi hein. L'objectif c'est de se déplacer d'un pays ou un continent à un autre, forcément je le fais pas, je ne prends pas ce vol pour le plateau repas c'est sûr.

ETUDIANT : Et humm... Ça ne vous intéressez pas justement, parce que selon les compagnies des fois, on propose des menus selon où l'on va, ça ne vous intéressez pas que ça soit plus développé pour inciter à consommer ?

CLIENT : Bah là oui, il reste beaucoup de choses à faire, de ce côté-là justement au niveau de l'offre, au niveau de la communication, au niveau du design du produit, du plateau, je ne sais pas...

ETUDIANT : Mais par exemple, si on vous proposez d'aller en Italie, pour vous est-ce que ça serait bien justement qu'il y ait des spécialités pour pouvoir en même temps que le voyage...

CLIENT : Très bien.

ETUDIANT : Vous seriez satisfait d'avoir ça ?

CLIENT : Ça c'est intéressant du coup parce que je parlais tout à l'heure justement des typicités des produits ou des pays, etc. et c'est vrai que je trouve qu'on ne met pas assez en avant les produits locaux, les produits des pays, etc. en fonction des vols en tout cas.

ETUDIANT : Pour vous, ça serait quelque chose d'intéressant ?

CLIENT : Oui. Ah oui, oui.

ETUDIANT : Surtout quand vous me parlez d'évasion, ça permettrait encore plus de se libérer, de penser moins au vol par exemple, détresser.

CLIENT : Voilà, du coup, dans l'avion, on se sentirait déjà presque dans le pays, en mangeant, si on va en Italie, des produits locaux.

ETUDIANT : Après le fait de cette idée, augmenterait peut être le prix du billet ?

CLIENT : Pas forcément, on peut manger des produits, en tout cas s'inspirer de recettes locales sans que ce soit forcément plus cher. Moi je serai prêt à mettre un peu plus cher, pour manger des produits un petit peu... d'inspiration de différents pays.

ETUDIANT : Et quand vous voyagez, vous allez en France ou dans un tel pays, au retour, est-ce que la qualité est meilleure ou moindre quand vous partez du pays étranger, est-ce que vous avez vu une différence vous ?

CLIENT : Alors de mémoire, euh... je vais dire non mais, de mémoire non, j'ai pas l'impression que ce soit meilleur au retour.

ETUDIANT : Il faut savoir que la logistique des repas ne sont pas fait du même endroit, c'est fait à l'étranger quand le départ se fait à l'étranger.

CLIENT :..... Oui, mais non, je n'ai pas de souvenirs particuliers. Bon l'année dernière, je n'ai pas, enfin cette année je n'ai pas pris l'avion, ça fait au moins deux ans, je vais le reprendre l'été prochain mais non je n'ai pas cette image-là.

ETUDIANT : Et donc, si je vous proposez, je reviens un peu à ce que j'ai abordé tout à l'heure, que pensez-vous de payer un billet moins cher sans plateau repas et acheter pendant le voyage, en duty-free car c'est possible.

CLIENT : Ça c'est faisable.

ETUDIANT : Vous pensez que ça pourrait-être intéressant pour vous ? Selon un court vol.

CLIENT : Alors intéressant, du coup le prix du billet serait moins cher forcément. Après acheter dans l'aéroport en duty-free par exemple, je pense que l'on pourrait avoir des choses, plus de choix. Plus de choix après le prix je ne sais pas mais à mon avis, il y a déjà plus de choix. On pourrait contenter beaucoup plus de personnes. Je pense, ça serait personnalisé du coup. C'est-à-dire, si on veut manger deux desserts, on peut manger deux desserts, si on veut pas de plat chaud, on ne prend pas de plat chaud.

ETUDIANT : Et donc le prix du billet justement serait peut-être moindre et ça inciterai peut être plus les gens à consommer.

CLIENT : Voilà un peu plus comme un restaurant enfaite, on peut manger une entrée, un plat ou un plat et un dessert, là oui, que dans l'avion, vous avez votre plateau repas et même si vous n'aimez pas la moitié de ce qui est dessus, bah vous mangez enfin oui ou non.

ETUDIANT : Vous m'avez parlé de quantité minimaliste au début, pour vous la quantité, quand vous parlez de ce terme, qu'est ce qui plait ou vous plait pas ? Ça sera certainement plus en négatif.

CLIENT : Bah ça me fait penser à un plateau de self de collectivité, de mauvaise collectivité dans le grammage en tout cas. Après selon les compagnies, c'est sûr que la platerie ou la vaisselle est plus ou moins belle ou plus ou moins moche, mais euh après ça parait le stricte minimum au niveau quantitatif en tout cas. Après, ça suffit sans doute pour nourrir quelqu'un hein. Mais celui qui a un gros appétit par exemple, je pense qu'il aura encore faim après son plateau repas.

ETUDIANT : Après, il y a beaucoup de contraintes dans l'avion, surtout au niveau matériel, sur le plateau on ne peut pas utiliser tout ce que l'on veut.

CLIENT : Non mais je sais.

ETUDIANT : Après les quantités c'est souvent...

CLIENT : C'est pas énorme mais bon ça suffit.

ETUDIANT : Il faut savoir que dans nos recherches, nous avons étudié qu'on calibre tout au gramme près.

CLIENT : Ah oui, oui, tout est grammé, tout est calculé à l'avance forcément.

ETUDIANT : Après le poids de l'avion a une importance.

CLIENT : Tout à fait.

ETUDIANT : C'est pour ça qu'il y a aussi, c'est l'avantage d'être en classe affaire aussi.

CLIENT : C'est sûr.

ETUDIANT : On va aborder un peu plus l'avenir dans la restauration pour vous, qu'est-ce que vous allez en penser. Pour vous, quel est le repas idéal dans la restauration aérienne ? Le type de repas qui serait idéal pour vous, en termes de quantité, de qualité, de services.

CLIENT : Le repas idéal, ça serait justement un repas où l'on peut choisir son... sa prestation, après le repas idéal c'est une fois de plus des produits de qualité. Alors choix du repas à l'avance si c'est possible parce que dans l'avion, on ne pourra pas choisir, ils ne pourront pas avoir un panel énorme. Le choix à l'avance, des produits de qualité, des décors d'assiettes plus sophistiqués, je dirai un peu plus moderne et avec des

recettes un peu plus originales ou d'association de saveurs, et pourquoi pas, s'inspirer des concepts de restauration actuels tel que tout ce qui existe actuellement. Euh... le street food, toutes ces formes de restaurations, c'est pas forcément un repas en tant que tel, ça peut être des petites choses à grignoter, ça peut être euh...

ETUDIANT : Avoir plus une forme de duty-free dans l'avion et adapté en street food ?

CLIENT : Dans ce style-là, oui par exemple. Alors pas forcément que street food, il y a d'autres concepts actuels où on mange euh... avec des doigts, pas forcément des couverts mais ce n'est pas forcément que ça mais euh c'est une idée.

ETUDIANT : Et au niveau du service, vous le voyez comment, dans l'ensemble l'environnement, le service, est ce qu'il y aurait des choses à améliorer ou vous attendez encore plus ?

CLIENT : Le problème de l'avion c'est la place, donc forcément, je les vois mal servir à l'assiette, etc. Après en classe affaire ça se fait. Après, c'est sûr, il passe avec leurs petits trolleys, c'est sur ça reste euh... il y aura toujours un plateau repas je pense hein. De toute façon, ça facilite le transport, ça facilite le repas du client après je n'attends pas un service cloché forcément mais un service je disais, au niveau du visuel, des recettes ou des... de la composition, plus sophistiqué, plus original, plus ethnique. Associer des saveurs de différents pays par exemple. Pourquoi pas.

ETUDIANT : Mais, le fait d'améliorer le visuel, la qualité des produits...

CLIENT : Ça se paye.

ETUDIANT : Exactement, donc là, on se rapprocherait plus de la classe affaire à ce moment-là.

CLIENT : Oui mais pourquoi pas mais bon moi comme je le disais tout à l'heure, ça ne me gêne pas de payer un peu plus si je suis sûr qu'à l'arrivée j'ai un produit ou un...

ETUDIANT : Donc pour vous la classe affaire est trop cher ?

CLIENT : Au jour d'aujourd'hui oui.

ETUDIANT : C'est vrai que la prestation alimentaire est meilleure mais pour vous... Y'a trop de différences ?

CLIENT : Y'a beaucoup de différences oui. Après je ne dis pas que je ne serai en première classe un jour mais pour le moment, ce n'est pas l'objectif en tout cas. Je préfère mettre l'argent dans les vacances ou dans voilà que juste dans un repas d'un voyage.

ETUDIANT : Mais donc, tout à l'heure vous me parliez de choisir la prestation à l'avance, si vous prenez la réservation par internet, vous attendriez ça comment, dans quel principe voudriez avoir ce service ?

CLIENT : Bah, il faudrait qu'il y ai un logiciel spécifique où l'on puisse choisir, je sais pas, même entre deux ou trois entrées, deux ou trois plats chauds, deux ou trois desserts, minimum hein. Ou l'on puisse choisir ce qu'il nous plait en fonction des saveurs.

ETUDIANT : D'accord mais ça serait adapté aussi selon le type de voyage ? Il faudrait l'adapter aussi ?

CLIENT : Aussi, oui, oui, ça va ensemble.

ETUDIANT : Donc sur un long courrier, vous attendriez qu'à chaque repas, il y ait quelque chose de spécial, un peu différent tout le temps ?

CLIENT : Oui, qu'il y ait plus, comment on va dire, de renouvellement dans les offres en tout cas.

ETUDIANT : Même si c'est un long courrier ou il y a repas à définir ?

CLIENT : Oui, pourquoi pas, pourquoi pas hein c'est peut-être l'idéal. Après c'est sûr que si j'avais les moyens de voyager en première et de me payer le champagne, la cloche en argent, je suis pour hein, je suis pour. Je pourrai mais ce n'est pas l'objectif que de voilà.

ETUDIANT : D'accord et pour vous, tout à l'heure, vous parliez de la qualité des produits qui était assez...

CLIENT : Importante oui.

ETUDIANT : Mais que c'était un peu un bémol dans la restauration aérienne, parce que vous avez parlé que la qualité... la qualité est moyenne ?

CLIENT : Bah la qualité est moyenne, je trouve que ça reste de la fabrication à la chaîne, forcément c'est des milliers de repas, qui dit fabrication à la chaîne, dit que ça reste semi-industriel hein, on ne va pas...

ETUDIANT : Pour vous, il y a aucun produit qui est frais ?

CLIENT : Ah, il peut y avoir des produits frais mais euh... mais y'a pas que ça non plus. Y'en a beaucoup, plus qu'avant, y'en a beaucoup plus qu'avant mais ça reste, même si on utilise des produits frais, ça reste de la fabrication en grande quantité, style collectivité hein. Euh, voilà.

ETUDIANT : Mais de toute façon, la restauration embarquée est « semi » collectivité, vu la quantité de plats élaborés.

CLIENT : Bien sûr, on n'a pas le choix parce que ça représente des milliers de repas par jour, et des centaines de milliers de repas par mois ou par an, donc forcément, on ne peut pas cuisiner comme dans un petit restaurant classique. On n'a pas le choix. Ce qu'il n'empêche pas que l'on peut faire de la qualité quand même puisque des grands chefs participent de plus en plus, enfin depuis quelques années justement au renouvellement de plateaux repas des compagnies aériennes.

ETUDIANT : Les groupes Newrest et Servair par exemple.

CLIENT : Voilà.

ETUDIANT : Ils travaillent avec les chefs pour inciter les gens à consommer des plateaux repas.

CLIENT : Voilà parce que le chef donne une certaine image, on sait très bien que ce n'est pas lui qu'il l'a fabriqué dans ces cuisines mais c'est comme les plats qu'on achète en grande surface, on a un chef en photo sur l'emballage.

ETUDIANT : Justement vous, est-ce que ça vous incite ce marketing-là, est-ce que vous incite à consommer ?

CLIENT : Bah en grande surface non, parce que je n'achète pas de plats cuisinés, maintenant si...

ETUDIANT : Si on l'utilise dans le train, dans l'avion ou le bateau, est ce que ça vous incitez à consommer ?

CLIENT : Peut-être, moi qui suis dans la restauration sans doute, mais ça se paye ça.

ETUDIANT : Est-ce que vous pensez que la qualité serait meilleure ?

CLIENT : Bah je l'espère mais après dire qu'elle le sera c'est autre chose Maxime mais le chef, je rappelle, il participe juste à l'élaboration de la recette mais qu'après on transforme ça en semi-industriel. C'est-à-dire, il participe à l'élaboration de la recette mais tout en utilisant par la suite des sauces en poudre, des produits déshydratés, des produits frais, des produits surgelés, voilà.

ETUDIANT : Et on va revenir par rapport à tout à l'heure ce que vous disiez, vous prenez l'avion quelques fois pour la classe affaire, enfin en voyage d'affaire. En partant en voyage d'affaire vous choisissez le billet sans tenir compte du prix comme ce n'est pas vous qui, vous choisissez le billet d'une différente manière comme c'est le travail qui va vous payez le billet ou vous faites quand même attention ?

CLIENT : Ah bah de toute façon, si je pars à l'étranger pour le lycée en voyage, j'ai forcément un prix à ne pas dépasser donc forcément je ne peux pas choisir vraiment la compagnie en tout cas, ça va être forcément sans doute du low-cost en tout cas et puis après quand c'est un voyage perso, j'ai plus de choix mais c'est sûr que je vais regarder, comparer au moins deux ou trois compagnies aériennes avant de choisir le prix du billet forcément.

ETUDIANT : D'accord et donc tout à l'heure je demandais comment le repas on pouvait l'améliorer, comment le moment du repas, qu'est ce qui pourrait être amélioré dans le moment du repas justement, vraiment tout ce qui est autour du repas.

CLIENT : C'est à dire chaque client pourrait choisir sur heure du repas ?

ETUDIANT : Voilà par exemple... l'environnement, de l'avion en soi, des choses qui pourraient être améliorées en termes de confort, des hôtesses comme on en parlait tout à l'heure, est-ce qu'il y a des choses que vous attendez, qui peuvent être améliorées ?

CLIENT : Bah ça, ça serait bien oui. Déjà, il est évident si chacun pouvait manger à l'heure qu'il le souhaite, ça serait bien, parce que là, on oblige tout le monde à manger au même moment mais on n'a pas forcément envie de manger tous au même moment. Après, ce qui serait bien aussi, c'est de pouvoir demander à une hôtesse ou un steward une collation à n'importe quelle heure, je ne sais pas... une tasse de thé ou de café ou on veut un biscuit sec pour un enfant, etc. je trouve que ça serait bien ça. De pouvoir choisir quand est-ce qu'on veut une collation, un repas, une offre. Après au niveau du décorum, bah un avion, y'a pas grand-chose à faire niveau décor hein.

ETUDIANT : Vous le bruit, ça ne vous dérange pas quand vous consommez un repas ?

CLIENT : Non parce que l'on sait que dans l'avion, tout le long il y aura du bruit, après tout dépend où l'on est assis dans l'avion et on arrivera jamais à enlever tout ce bruit de toute façon.

ETUDIANT : Savez-vous que justement dans l'avion, le bruit influence la qualité du repas ?

CLIENT : Sans doute.

ETUDIANT : Il y a une étude qui a été faite.

CLIENT : Alors ça, je ne sais pas si une étude a été faite mais c'est forcément une source de pollution sonore. Ça ne m'étonne pas que ça joue sur la perception des saveurs, sur le... ça stresse sans doute les gens le bruit.

ETUDIANT : C'est pour ça que l'on pense que la qualité vient des produits mais avec l'altération des produits en altitude, c'est possible que ça soit...

CLIENT : Et comme tu dis l'altitude effectivement, quand on mange en vol, la perception des saveurs n'est pas du tout la même qu'au sol, ça c'est vrai mais c'est vrai, c'est un tout hein. C'est les gens autour de nous qui vont nous stresser, c'est le bruit de l'avion, c'est les gens qui se relèvent sans arrêt pour aller aux toilettes, tout ça mélangé, c'est sûr qu'on ne mange pas forcément dans les meilleures conditions possibles.

ETUDIANT : Et justement, tout à l'heure vous disiez qu'on pourrait essayer de faire manger quand on veut les clients mais à ce moment-là, quand les personnes ne mangent pas à ce moment-là, ça les perturberai aussi ?

CLIENT : Sans doute parce que ça pourrait perturber les voisins de gauche ou de droite parce qu'ils n'ont pas forcément envie de sentir un plat chaud sous leurs narines juste au moment où ils n'ont pas envie de manger c'est sûr.

Ah, il y a avantages et inconvénients de toute façon dans toutes les solutions qu'on pourrait trouver. Dans un avion, on est confiné, la place est limitée alors forcément oui c'est délicat. Après j'allais parler de la restauration automatique mais euh dans un avion, ça va être difficile.

ETUDIANT : Mais est-ce que vous avez déjà rencontré cette contrainte d'être trop serré dans l'avion quand vous consommez votre repas ?

CLIENT : Oui, désagréable.

ETUDIANT : C'est quoi qui vous gênez le plus ?

CLIENT : Bah manque de place, manque de place, manque de confort et pour peu que vous ne connaissiez pas votre voisin de gauche ou de droite c'est vraiment... surtout si la personne n'a pas envie de parler c'est un peu chiant. Le mot est pas beau (rire) mais euh voilà, du coup comme je le disais tout à l'heure, c'est loin d'être ce que j'attends c'est-à-dire, un moment de convivialité et de confort, où on prend son temps et ce que je reproche dans l'avion c'est aussi le manque de temps pour manger c'est-à-dire qu'on vous a peine distribuer le plateau que si vous êtes en milieu d'avion euh... ils débarrassent déjà les premiers rangs et je trouve que ça va très vite mais quand on boit juste un café ou une boisson, je trouve que l'on a à peine le temps de consommer.

ETUDIANT : D'accord, dans toutes les compagnies ?

CLIENT : Non mais dans certaines compagnies oui.

ETUDIANT : Et euh on vous oblige à...

CLIENT : Bah ils ne vous obligent pas à rendre mais on voit qu'ils passent déjà pour débarrasser les plateaux, les gobelets.

ETUDIANT : Et ça, c'est sur des courts ou long-courriers que vous avez connu ça ?

CLIENT : Moyen-courrier, court et moyen-courrier. Pas forcément sur les longs courriers.

ETUDIANT : Les courts courriers, ça pourrait presque se comprendre, comme ça dure qu'une heure et demie.

CLIENT : Bah là du coup c'est souvent qu'une collation, c'est rarement un repas quand on part en Italie, on ne mange pas dans l'avion.

ETUDIANT : Et en moyen-courrier c'est vrai que c'est plus problématique

CLIENT : Voilà, quand je vais, je ne sais pas moi, aux Canaries par exemple, bah je trouve qu'on ramasse beaucoup trop vite, ça dépend s'il y a escale ou pas escale aussi, mais bon.

ETUDIANT : De toute façon, pour aller aux Canaries, il faut combien de temps au minimum ?

CLIENT : Les Canaries il faut 4 à 6 heures.

ETUDIANT : Vous consommez le repas à quel moment ? Au milieu ?

CLIENT : Alors tu me poses une colle Maxime, avant j'avais une escale à Madrid, maintenant... il y a deux ans, j'ai fait un vol direct alors après à quel moment, tout dépend à l'heure où l'on embarque mais euh... on embarque en fin de matinée donc c'est pas à mi-chemin, ça dépend ouais à quelle heure on part mais c'est pas à mi-parcours en tout cas.

ETUDIANT : Peu importe si c'est au début ou à la fin, ils enlèvent rapidement ? C'est pas le fait qu'ils soient proches de l'arrivée qu'ils enlèvent ?

CLIENT : Oui, après ils ont d'autres contraintes, par exemple passer pour vendre leurs parfums, leurs je ne sais quoi, leurs duty-free là et donc c'est pas forcément lié au temps de trajet et ça je trouve que ce n'est pas bien. Parce qu'une fois de plus, le repas c'est un moment de confort et du coup, on a l'impression que ça ne dure pas longtemps. Pour moi hein. Alors peut-être pas sur les longs vols, aux Etats-Unis ou au Canada ce n'est peut-être pas le cas.

ETUDIANT : Certainement, comme le trajet est plus long, on leur laisse plus de temps.

CLIENT : Oui, je pense.

ETUDIANT : Et le confort n'est pas le même non plus, si on est en classe éco.

CLIENT : Oui, oui même quand j'ai pris des petits déj' pour aller en Italie pour le lycée par exemple, bah on a à peine le plateau que c'est déjà débarrassé quoi. Alors c'était la compagnie Alitalia mais je pense que c'est valable dans d'autres compagnies, je pense.

ETUDIANT : D'accord, bon bah je vais vous remercier pour cette interview.

CLIENT : C'est avec plaisir Maxime

ETUDIANT : L'objectif final est de connaître, savoir ce que vous pensez de la restauration embarquée et de connaître un peu vos attentes au niveau du voyage, de l'alimentation. Nous allons nous en servir après pour comparer avec les différents entretiens que nous allons avoir, voir les choses qui ressortent le plus et justement essayer pourquoi pas de mettre en place des choses qui ne vont pas, essayer de démarcher, par exemple, les gros groupes, tel que Newrest ou Servair pour essayer pourquoi pas d'améliorer, peut-être qu'ils ont déjà essayé. C'est l'objectif de notre projet tuteuré, d'essayer de comprendre la démarche en restauration embarquée et améliorer pourquoi pas certaines choses.

CLIENT : Oui, oui bien sûr, intéressant.

ETUDIANT : Je vous remercie.

CLIENT : Tout le travail reste à faire Maxime.

Annexe J : Entretien client 2

ETUDIANT : Bonjour Monsieur X.

CLIENT : Bonjour.

ETUDIANT : On se retrouve aujourd'hui pour un entretien concernant mon projet tuteuré de licence professionnelle. Cet entretien restera anonyme et il sera ensuite retranscrit par écrit. Le thème de cet entretien porte sur la restauration embarquée, aussi bien dans l'avion, le train, les paquebots ou les ferries si vous en avez pris. Tout d'abord, je vais vous laissez vous présenter, nom, âge, et votre catégorie socio-professionnelle.

CLIENT : D'accord. Donc je m'appelle X, j'ai 27 ans, j'ai fait des études en hôtellerie restauration. Le bac techno et le BTS. J'ai fait ces études là parce que... la restauration ça me passionne beaucoup. Avant tout, c'est vraiment pour pouvoir voyager à travers le monde et c'est une profession qui permet vraiment de bouger et de découvrir plein de pays et d'autres milieux.

ETUDIANT : D'accord. Donc dans un premier temps on va parler de la notion de voyage tout simplement. Donc pour vous qu'est-ce que c'est voyager ?

CLIENT : Voyager c'est... découvrir des cultures qu'on ne connaît pas, des pays...euh...où on a un dépaysement total, vraiment sortir des lieux qu'on connaît et partir un peu à l'aventure...sans...sans repère quoi.

ETUDIANT : D'accord. Donc euh dépayser vraiment.

CLIENT : Oui le voyage pour être dépayçant. Vraiment ne rien reconnaître et être un peu perdu presque mais ça fait partie...ça fait partie du voyage.

ETUDIANT : Dans le cadre des loisirs du coup ? Mais si vous voyagez pour des raisons professionnelles ça vous arrive ?

CLIENT : Oui tout à fait. Là, c'est pour apprendre d'autres façons de travailler, d'autres plannings, d'autres mentalités... Quand on voyage dans le domaine professionnel, il faut savoir s'adapter à tout ça.

ETUDIANT : D'accord. Et qu'est-ce que vous utilisez comme type de transport en général ? Plutôt le train, plutôt l'avion, vous faites des croisières, vous prenez le ferry ?

CLIENT : Euh ça dépend d'où il faut aller. Souvent sur les longs voyages ça va être plutôt l'avion comme l'Australie ou la Nouvelle-Zélande ou le Québec. Sinon le train ça peut permettre d'aller dans des pays pas trop loin, le ferry d'aller dans des îles un peu isolées.

ETUDIANT : D'accord. Est-ce que vous avez une préférence pour un moyen de transport ?

CLIENT : Euh le train ça permet quand même d'être plus à l'aise. L'avion c'est vachement contraignant, on a jamais de place. Le train reste un peu plus facile et confortable.

ETUDIANT : Et les croisières vous en avez déjà fait ?

CLIENT : Non, pas de croisières.

ETUDIANT : Euh...quelle est la fréquence de vos voyages ?

CLIENT : Euh...environ deux par an. Cela dépend du budget et la destination. Si c'est un gros voyage, ça sera un seul par an. Là, cette année par exemple en 2015, c'était deux voyages dans l'année.

ETUDIANT : D'accord et le but c'était pour les loisirs ou affaires ou c'est un peu les deux ?

CLIENT : Oui, les deux, complètement !

ETUDIANT : D'accord. Quand vous voyagez quel est votre état d'esprit ? Est-ce que vous êtes plutôt stressé, plutôt content ?

CLIENT : Bah stressé ça dépend comment le voyage est préparé. La veille du départ est toujours un peu stressante, la peur d'oublier des choses et tout. C'est stressant mais une fois sur place, je profite un maximum en ne pensant pas aux contraintes de monnaies, de passeport ou de douane, et en profiter pour oublier un max pendant le reste du voyage.

ETUDIANT : Donc vous n'êtes pas dans les mêmes conditions pour...par exemple euh... analyser ton voyage quand t'es dans le monde du travail ou dans ton quotidien ?

CLIENT : Non pas du tout. Là, c'est pas professionnel, ça doit vraiment rester sans stress et sans angoisse.

ETUDIANT : D'accord. Il y a beaucoup de personnes qui disent que pendant le voyage elles sont stressées, elles ont peur, qu'est-ce que vous en pensez ?

CLIENT : (silence) Ça dépend de chaque personne, je ne vois pas pourquoi on aurait à avoir peur, c'est vrai qu'un voyage qu'il soit professionnel ou touriste on ne sait pas où on va aller, après si on prépare bien son voyage, les réservations d'hôtels, ses passeports, ses plans de route, tout se passera bien.

ETUDIANT : Et par rapport aux conditions du voyages, est-ce que vous pouvez être stressé par rapport au service, peut être peur d'être déçu du service ou par rapport aux conditions du voyage ?

CLIENT : Non, j'ai plus peur d'attentats dans les pays à risque, j'évite ce type de destination avec des conditions politiques tendues.

ETUDIANT : Et par rapport aux distances que vous avez déjà effectuées, est-ce que tu as déjà effectué des longs voyages ?

CLIENT : Oui jusqu'en Australie en avion, cela fait quand même 24 heures de voyage donc c'est très contraignant et puis on arrive, on a le décalage horaire et tout. Donc ça c'est plutôt angoissant.

ETUDIANT : Avec la fatigue qui se rajoute encore en plus, peut être au stress si vous avez mal organisé votre voyage.

CLIENT : Le stress c'est de se dire que je vais passer 24 heures de mon temps dans une caravane (silence).

ETUDIANT : Donc maintenant on va passer à un point qui concerne plutôt le repas de manière générale. Donc en France on dit que le bien manger c'est important. Qu'est-ce que ça représente pour vous l'alimentation ?

CLIENT : Une grande partie ! Tous mes voyages sont portés vers la gastronomie et le vin. A chaque fois que je prépare des vacances, c'est forcément et à 100 % d'abord la gastronomie du pays et les vins de pays donc euh il y a le bien manger français mais dans tous les pays on peut bien manger, il suffit de savoir où aller. C'est une grosse partie du budget surtout.

ETUDIANT : D'accord, donc le bien manger est quelque chose d'important pour vous ?

CLIENT : Oui, complètement.

ETUDIANT : Dans votre quotidien, quelle est la place de l'alimentation, par exemple, dans quel lieu vous aimez bien manger, combien de temps vous consacrez au repas ?

CLIENT : Alors dans les restaurants souvent, dans les bars à vin. Une grosse partie à la maison. A la maison je consacre à peu près $\frac{3}{4}$ d'heures on va dire à manger. Et pour la préparation, je prends vraiment mon temps quand je peux et sinon à l'extérieur au restaurant je reste pendant 2 ou 3 heures voir plus.

ETUDIANT : Est-ce que pour vous bien manger ça rime avec confort ?

CLIENT : (Silence). Oui, oui bien manger c'est du confort puisque quand je mange mal après je me sens mal.

ETUDIANT : Par rapport à vos habitudes alimentaires ou par rapport au nombre de prises alimentaires dans une journée, quelles sont les vôtres ?

CLIENT : Les prises alimentaires en repas ?

ETUDIANT : Si vous prenez 3 repas par jour, si vous avez un rythme ou si vous mangez vraiment selon la journée ?

CLIENT : Non j'ai un rythme assez régulier, 3 repas par jour, petit déj, le midi et puis le soir.

ETUDIANT : D'accord. Pourquoi, parce que vous avez été élevé avec cette habitude ou parce que vous vous sentez mieux comme ça ?

CLIENT : J'ai été habitué comme cela. Ce sont les heures où j'ai faim.

ETUDIANT : Est-ce que vous avez déjà essayé de changer de rythme ?

CLIENT : Non.

ETUDIANT : Pour vous, sur ces 3 repas que vous prenez dans la journée, lequel est le plus important ?

CLIENT : Le petit déjeuner.

ETUDIANT : Donc le petit déjeuner en période de travail, au sein du quotidien.

CLIENT : Oui et même en vacances.

ETUDIANT : En vacances aussi d'accord. Et quels types de produits vous consommez en général ?

CLIENT : Plutôt des choses salées comme du fromage, de la charcuterie, des œufs.

ETUDIANT : Plutôt la gamme qualité ou les produits premier prix ?

CLIENT : Oui les premiers prix quand même.

ETUDIANT : D'accord. Par exemple quand vous choisissez vos produits au magasin, quels sont vos critères d'influence ? Est-ce que vous choisissez en fonction du prix, de la marque, si le produit est labélisé ou non, selon l'image ?

CLIENT : Euh... Je regarde beaucoup pour la viande par exemple si ça été élevé en France et abattu en France.

ETUDIANT : Donc surtout par rapport à la viande ?

CLIENT : Oui surtout la viande. Après les légumes, je privilégie les produits locaux donc là en l'occurrence les produits alsacien.

ETUDIANT : Est-ce que vous êtes sensibles à la saisonnalité ?

CLIENT : Non pas vraiment. Si je souhaite manger des fraises en décembre...je sais qu'elles viendront sûrement d'Espagne et qu'elles ne seront pas les meilleurs mais j'en veux quoi.

ETUDIANT : En ce moment, il existe aussi des chefs qui font le marketing d'un produit préparé ou non. Est-ce que vous êtes sensibles à ça ? Si par exemple Cyril Lignac vend des macarons à son nom, est ce que vous seriez plus sensible à les acheter ?

CLIENT : Non pas du tout non.

ETUDIANT : Et par rapport au prix, est ce que vous choisissez vos produits par rapport au prix aussi ?

CLIENT : Non pas forcément, il y a certaines gammes de produits que j'achète en premier prix si je considère que c'est de bonne qualité et après pour des produits un peu plus luxueux type foie gras ou saumon je sais qu'il y a déjà de base un prix un peu plus élevé.

ETUDIANT : Et par rapport au bio ? Avez-vous une idée sur le bio ou des principes ?

CLIENT : Pour la nourriture je ne regarde pas vraiment. Je regarde seulement s'il y a de l'huile de palme par exemple.

ETUDIANT : D'accord donc il y a certains composants que vous évitez ?

CLIENT : Oui j'évite quand même l'huile de palme principalement.

ETUDIANT : Donc maintenant on va essayer de lier l'alimentation avec la restauration embarquée. Si maintenant je vous dis les mots voyages et alimentation tout simplement, à quoi cela vous fait penser, qu'est-ce qui vous vient à l'esprit ? Voyage et alimentation.

CLIENT : (Silence). Euh découverte des plats locaux, des plats que je ne connais pas...

ETUDIANT : Par exemple l'alimentation dans les transports, à quoi cela vous fait penser ?

CLIENT : Plateaux repas... pas souvent de bonne qualité.

ETUDIANT : Par rapport peut-être à la quantité ?

CLIENT : Non la quantité ne m'a jamais choqué.

ETUDIANT : Et par rapport au prix en prenant l'exemple des trains ?

CLIENT : Oui dans les trains c'est quand même assez cher, tandis que dans les avions c'est souvent compris mais s'il faut rajouter des surplus cela coûte très, très cher et la qualité n'est pas très bonne.

ETUDIANT : Lorsque vous voyagez ou que vous prenez un transport pour une destination un peu plus lointaine, forcément cela inclut un repas. Quelle importance vous accordez à ce repas ?

CLIENT : L'importance ?

ETUDIANT : Par exemple dans l'avion, le moment où il y a la distribution du repas ou le service, est-ce que c'est un moment que vous appréciez ou que vous jugez important dans le voyage ?

CLIENT : Je vois ça plus comme un moment de divertissement, pour les voyages il faut s'occuper. Le moment où on mange dans l'avion c'est une petite activité qui est importante car il arrive le moment où on a faim mais ce n'est pas ce que j'attends le plus.

ETUDIANT : Donc cela reste secondaire pour vous ?

CLIENT : Oui complètement.

ETUDIANT : Que pensez-vous d'apporter vos propres repas dans les transports au lieu de manger ce qui est proposé ? Est-ce que vous préféreriez ou ça vous est égal ?

CLIENT : Non ça serait pour moi plus compliqué, il faut prévoir ça en plus. Non ça m'est égal.

ETUDIANT : D'accord, donc on va revenir sur la qualité dans la restauration embarquée. Donc la qualité vous la jugez moyenne.

CLIENT : Oui plutôt, à part dans certaines compagnies mais euh... en moyenne c'est plutôt bas oui.

ETUDIANT : Est-ce que vous avez des exemples de compagnies pour laquelle vous avez une bonne image ou au contraire d'autres ou vous avez une mauvaise image ?

CLIENT : Une bonne image ça serait Emirates.

ETUDIANT : Avez-vous une idée du prix d'un repas dans l'avion ? Un prix de revient.

CLIENT : Euh... non pas vraiment, je dirais euh...entre 10 et 11.

ETUDIANT : Vos voyages sont principalement en classe économique ?

CLIENT : Oui.

ETUDIANT : Quand vous choisissez une compagnie, est-ce que vous la choisissez par rapport aux produits qu'elle propose où ça vous est égal et vous choisissez vraiment en fonction du prix et des heures de vols ?

CLIENT : Oui je regarde généralement en fonction des prix et des heures de vols mais je ne tiens pas compte des services proposés pour le choix.

ETUDIANT : Qu'est-ce que vous penseriez de payer un billet d'avion moins chère mais en achetant son propre repas, directement dans l'avion ou en duty free ?

CLIENT : Oui pourquoi pas, après je ne pense pas que cela changerait quelque chose au prix. Par exemple je n'imagine pas une différence de prix de 50 €.

ETUDIANT : Est-ce que vous souhaiteriez que les plats soient personnalisés ? Avec la possibilité de choisir avant le vol par exemple où que l'on vous propose plusieurs plats et que vous puissiez choisir ?

CLIENT : Non ça m'est égal que l'on me propose plusieurs choix. Le choix minimum qu'il y a déjà dans l'avion me suffit.

ETUDIANT : Nous allons parler maintenant de l'avenir dans la restauration embarquée. Pour vous, pouvez-vous me dire quel est le repas idéal ? Vous pouvez choisir dans le repas dans le transport que vous préférez. Et à quel rythme vous souhaitez qu'il vous soit servi ?

CLIENT : Dans le train par exemple, mon repas idéal serait plutôt le sandwich et les salades en barquette. Pour l'avion, mon repas idéal serait avec du fromage car il en manque dans les compagnies aériennes. Du fromage et puis une entrée un petit peu plus grande.

ETUDIANT : D'accord. Auriez-vous une idée à apporter sur le repas, comment l'améliorer ? Ça peut concerner aussi bien l'espace, le matériel, du service, du produit utilisé...

CLIENT : Pour les longs trajets et dans les pays avec des heures de décalages, il faudrait essayer de caler les heures de repas en fonction de l'heure du pays d'arrivée. Pour pouvoir commencer à manger au même rythme que dans le pays dans lequel on va. Le décalage horaire est souvent compliqué à gérer à cause des repas qui sont tout décalés. Dans l'avion si on commence à manger comme dans le pays où on va ce serait bien. Après, sur la méthode de service... (Silence) ... je n'ai pas trop d'idée.

ETUDIANT : Par rapport au fait que tout le monde mange à la même heure cela vous convient ?

CLIENT : Non pas tellement. Parfois on n'a pas forcément envie de manger mais on n'est pas obligé de le prendre tout de suite. Mais ce serait bien de pouvoir prévenir à l'avance qu'on a envie de manger à cette heure-là et pas à l'heure de groupe.

ETUDIANT : Et par rapport au temps que l'on vous accorde dans l'avion pour manger, entre le moment de la distribution et du débarrassage, ce temps vous paraît-il suffisant ?

CLIENT : Oui ce temps est suffisant.

ETUDIANT : D'accord. Je ne sais pas si vous avez déjà vu sur internet des sites où les clients prennent en photo leurs plateaux repas ?

CLIENT : Non je n'en ai pas entendu parler.

ETUDIANT : C'est un site où chacun peut publier les photos de ses plateaux repas et cela devient vraiment un site d'avis comme Tripadvisor, qu'en pensez-vous ?

CLIENT : Oui je vois. Personnellement quand je mange au restaurant je prends souvent ce que je mange en photo.

ETUDIANT : D'accord et est-ce que vous avez pour habitude de les publier sur des sites publics ?

CLIENT : Non je ne les mets pas sur les réseaux sociaux. Concernant les avions, je ne vois pas trop l'intérêt de cette démarche. Il s'agit d'un effet de mode de tout prendre en photo. Aucun intérêt.

ETUDIANT : Pensez-vous que les tendances de restauration, type restauration à thème ou fingers food puisse être adaptées à la restauration embarquée ?

CLIENT : Oui cela pourrait être appliqué dans les trains ou l'avion mais je ne vois pas comment. Mais je pense qu'il y aurait une clientèle pour cela. Proposer plus de diversité dans les transports, ça pourrait être bien.

ETUDIANT : Très bien donc l'entretien se termine. Je vous remercie d'avoir pris le temps de répondre à mes questions.

Annexe K : Entretien client 3

ETUDIANT : Donc bonjour Madame X

CLIENT : Bonjour

ETUDIANT : Aujourd'hui on se retrouve pour un entretien pour notre projet tuteuré qui sera pour notre Licence Professionnelle, donc on abordera... notre thème pour le projet tuteuré est la restauration embarquée, plus précisément la restauration aérienne.

CLIENT : D'accord

ETUDIANT : Donc, tout d'abord on va vous laisser vous présenter, ce que vous faites dans votre travail, si vous voyagez un peu et il faut savoir que ça restera anonyme, l'entretien restera anonyme.

CLIENT : D'accord, bon je suis X, je suis enseignante en gestion, management à X et puis bon dans, depuis un peu plus que... disons 30 ans, je voyage voilà et puis j'ai une petite connaissance des compagnies aériennes pour avoir pris quand même pas mal de compagnies, voilà.

ETUDIANT : Très bien. On va aborder un premier thème qui concerne tout simplement le thème du voyage. Si je vous dis, qu'est-ce que voyager pour vous ? A quoi ça vous fait penser ce mot ?

CLIENT : Voyager pour moi c'est des rencontres, de la culture et surtout des rencontres, de la culture et la nature, trois piliers.

ETUDIANT : Et donc quand vous voyagez, vous utilisez quels transports principalement ?

CLIENT : L'avion

ETUDIANT : L'avion. Quelques fois le train ? Ça vous arrive ou pas ?

CLIENT : Euh oui, ça dépend des pays. Il y a des pays pour lesquels les distances sont très importantes comme le Brésil ou bien le, le, l'Argentine ou l'Inde ou autre, il faut vraiment prendre des vols intérieurs.

ETUDIANT : Et vous avez pris quelques fois des croisières ? Vous connaissez un peu ?

CLIENT : Oui, j'ai déjà fait une croisière en voilier dans les îles Grenadines.

ETUDIANT : Est-ce que vous avez une préférence pour un type de transport ?

CLIENT : L'avion, ça va plus vite.

ETUDIANT : Pourquoi ?

CLIENT : Parce que ça va plus vite, tout simplement.

ETUDIANT : Juste pour ça ?

CLIENT : Juste pour ça, non. C'est pas pour le confort. Ça va plus vite. Ça permet de voir plus de choses.

ETUDIANT : Est-ce que, si ce n'est pas indiscret, dans quel type de classe vous voyagez ?

CLIENT : Ca dépend.

ETUDIANT : Ca dépend.

CLIENT : Cela dépend, ce n'est pas quelque chose... Parfois business, parfois premium, ça dépend l'occasion fait le larron.

ETUDIANT : Donc c'est quoi les critères, c'est l'occasion, c'est loisirs ou affaires ?

CLIENT : Voilà, ça dépend du tarif, ça dépend du tarif et si j'ai beaucoup de Miles. Je voyage beaucoup avec Air-France, si j'ai beaucoup de Miles, je peux les convertir en classe affaire. (Rire)

ETUDIANT : D'accord.

CLIENT : Je préfère payer mon billet et convertir mes Miles pour être surclassée.

ETUDIANT : Oui c'est sûr. Quelle est la fréquence de vos voyages ?

CLIENT : Dans l'année euh... Ça dépend pour la France, oui je prends Toulouse-Paris mais pour l'international, je fais dans les trois à quatre voyages par an.

ETUDIANT : D'accord. Et le but du voyage, c'est affaire, loisir ?

CLIENT : Vacances, non, non, je vais pas pour affaire. Non, non, c'est pour les vacances, c'est pour les loisirs. Essentiellement.

ETUDIANT : D'accord, quand vous voyagez, vous êtes dans quel état d'esprit ? Est-ce que vous êtes stressée ?

CLIENT : Non, je suis très contente de partir et je suis très contente de rentrer.

ETUDIANT : Vous n'avez aucune peur dans l'avion ?

CLIENT : Non pas du tout.

ETUDIANT : Donc c'est un moment de plaisir ?

CLIENT : Absolument, quand je pars, c'est que vraiment j'ai, c'est quelque chose de...

ETUDIANT : Et le moment de transport, c'est aussi un moment de plaisir, pas angoissé ?

CLIENT : Non pas du tout, pas du tout, j'ai aucune peur de l'avion. J'ai jamais eu peur et j'espère que ça continuera.

ETUDIANT : Vous avez confiance ?

Interruption (20 secondes, entrée d'un enseignant)

ETUDIANT : Et donc les distances que vous effectuez, c'est quel types de distances ? C'est souvent des longs trajets, des courts, ça dépend ?

CLIENT : Oui, des longs courriers.

ETUDIANT : Des longs courriers ?

CLIENT : Oui, la plupart du temps, c'est du long courrier, voilà. Par exemple, l'Inde, ce que je viens de faire là, c'est Paris-Bangkok, c'est 12 heures et quelques.

ETUDIANT : D'accord, donc c'est beaucoup hors Europe ou ça dépend ?

CLIENT : Hors Europe la plupart du temps, je ne suis pas très attirée par les pays du Nord. J'adore l'Italie, je vais en Italie au moins une fois par an.

ETUDIANT : Il y a beaucoup de personnes qui se disent stressées ou apeurées par...

CLIENT : Oui mon mari. (Rire)

ETUDIANT : Qu'est-ce que vous en pensez ?

CLIENT : Bah c'est raisonné, ce n'est pas rationnel. C'est juste euh... et j'ai une amie qui n'arrive même pas à rentrer dans un aéroport. Tellement elle a peur.

ETUDIANT : La crainte que l'avion qui s'écrase ?

CLIENT : Oui, qui s'écrase tout simplement. Et quand je voyage, dès que j'arrive je trouve un sms ou un texto pour savoir « es-tu vivante ? »

(Rires)

ETUDIANT : Là on va aborder plus une deuxième partie sur l'importance du repas et de l'alimentation en général, globalement, pour voir un peu ce que vous pensez vous de ça. En France, on parle du bien manger, que c'est important, qu'est-ce que ça représente pour vous l'alimentation ?

CLIENT : L'alimentation, c'est un moment de plaisir, de partage.

ETUDIANT : C'est-à-dire ?

CLIENT : C'est-à-dire, c'est prendre du plaisir en mangeant. Ça c'est quelque chose et puis partagé de bonnes choses.

ETUDIANT : Donc être à plusieurs ?

CLIENT : Oui à plusieurs ou à deux.

ETUDIANT : Pour vous un repas seul...

CLIENT : C'est plutôt un repas ennuyant quand même un repas seul. Mais les exigences par exemple du travail, font que parfois on mange tout seul.

ETUDIANT : Les horaires décalés ?

CLIENT : Les horaires décalés, on mange tout seul mais sinon le week-end et le soir c'est ritualisé chez moi.

ETUDIANT : Et quand on vous dit bien manger, pour vous ça évoque quelle image ?

CLIENT : Des produits bons et sains, j'aime pas les sauces.

ETUDIANT : Simple alors.

CLIENT : Voilà, simplement. Les produits les plus simples sont les plus efficaces.

ETUDIANT : D'accord. Dans votre quotidien, quelle est la place de l'alimentation ? Quel est le lieu où vous mangez le plus souvent ? Est-ce que vous aimez être confortablement assise ?

CLIENT : Ah oui.

ETUDIANT : La durée aussi, pour vous c'est des repas plus rapide, plutôt long ?

CLIENT : Quand je suis au travail, je ramène une gamelle. Je ne mange jamais au restaurant ni au RU parce que les sandwichs je n'en mange jamais. Je préfère ne pas manger que de manger un sandwich.

ETUDIANT : Pour quelles raisons, sans être indiscret ?

CLIENT : Parce que c'est, c'est dégueulasse.

ETUDIANT : (Rire)

CLIENT : Tout simplement. C'est pas bon, c'est pas de bons produits. C'est du jambon qui... on sent que le sel dans le jambon, alors que le jambon, ça ne devrait pas sentir le sel. Une bonne tranche de jambon, il faut qu'elle soit ferme, qu'elle ne se délite pas et qu'elle ne soit pas trempée dans la saumure comme ça.

ETUDIANT : Donc vous aimez bien vous installer, prendre le temps de manger ?

CLIENT : Oui, oui, je prends le temps de manger.

ETUDIANT : Et vous mettez combien de temps en moyenne pour un repas, pour le déjeuner par exemple ?

CLIENT : Pour le déjeuner, je prends une demi-heure.

ETUDIANT : Et si vous avez le temps, quand vous êtes chez vous par exemple, vous prenez plus le temps ?

CLIENT : Ah oui, quand je suis chez moi oui.

ETUDIANT : Quelle durée à peu près ?

CLIENT : Oh, une heure, une heure et quart. On s'installe avec mon mari et on mange tranquillement.

ETUDIANT : Et en vacances aussi alors ?

CLIENT : En vacances, alors là, je prends tout mon temps

ETUDIANT : Et donc, quelles sont vos habitudes alimentaires ? Qu'est-ce que vous consommez le plus comme produit ? Les types de...

CLIENT : Poisson.

ETUDIANT : Du poisson.

CLIENT : Beaucoup de poissons et de la volaille j'aime beaucoup mais poisson j'en mange au moins trois, quatre fois par semaine.

ETUDIANT : Pourquoi ?

CLIENT : Parce que j'aime ça. Parce que j'aime ça et par habitude alimentaire, je suis d'origine Tunisienne et en Tunisie, on mange beaucoup de poissons.

ETUDIANT : Vous consommez beaucoup plus d'aliments frais ou des fois ça vous arrive de prendre des plats semi-élaborés ?

CLIENT : Ah non jamais, je n'ai pas une seule boîte de conserve chez moi.

ETUDIANT : Même en cas de dépannage ?

CLIENT : Non, je préfère manger des pâtes, que de manger une boîte de conserve. Je n'ai pas, je n'achète pas. Ce ne sont pas des réflexes d'achats chez moi.

ETUDIANT : C'est comme vous l'avez dit tout à l'heure, c'est par rapport à la qualité des produits ?

CLIENT : Non, par rapport au goût et par rapport aux habitudes. Chez moi, j'ai jamais mangé à la cantine. Je suis toujours rentrée, ma mère n'a jamais travaillé, je suis toujours rentrée chez moi entre midi et deux manger.

ETUDIANT : Et, est-ce que vous consommez un repas sans dessert ? Ou c'est...

CLIENT : Je mange, je prends rarement des desserts, j'aime pas trop ça.

ETUDIANT : Pour vous, quel est le repas le plus important dans la journée ?

CLIENT : Midi.

ETUDIANT : Le midi ?

CLIENT : Oui.

ETUDIANT : Au quotidien et en vacances également ?

CLIENT : Euh oui les deux. Le soir, j'aime pas trop, trop manger, je suis pas bien. Je préfère manger des choses un peu plus légères le soir.

ETUDIANT : Votre repas le plus équilibré, ça serait plus tendance à être le midi ?

CLIENT : Oui, le midi voilà. C'est genre salade, plat de résistance et du fromage. J'aime bien le fromage.

ETUDIANT : Et le petit déjeuner ?

CLIENT : Le petit déjeuner, je suis pas... le matin je me réveille, j'ai pas très faim. Alors je prends du jus d'orange frais, du café et puis quand j'ai un peu faim, je prends une petite tranche de pain. J'aime pas la confiture mais le sel je mange, tout ce qui est salé je mange.

ETUDIANT : Donc vous avez principalement un gros repas dans la journée, au déjeuner.

CLIENT : Voilà.

ETUDIANT : Le matin...

CLIENT : Le matin, ça dépend. Et en vacances oui, je mange. En vacances, quand je suis à l'hôtel, il y a des petits déjeuners comme ça été le cas pour ces vacances là que je viens de passer, je mange de tout, surtout des fruits tropicaux, qu'on n'a pas l'habitude de manger chez nous. Alors là, c'est... je me déchaîne.

ETUDIANT : Mais en France, vous ne le faites pas, parce qu'il n'y en a pas ou c'est parce que vous pensez que ce sont des produits importés sont... ?

CLIENT : Non parce que déjà, c'est importé, déjà ça... Le goût quand on a déjà mangé des vrais fruits sur place et quand on les mange importés, ça n'a pas le même goût. Et puis,

c'est un peu aussi militant aussi, je n'achète pas les choses qui font dix milles kilomètres, un truc comme ça.

ETUDIANT : Pour des raisons de développement durable ?

CLIENT : Oui, oui. Je mange des choses de saisons, je mange pas des prunes d'Afrique du Sud ou du raisin qui ne vient de je ne sais pas où. C'est par principe.

ETUDIANT : Oui, oui

CLIENT : Sauf les oranges, et les mandarines j'adorent ça alors c'est Espagne, ou Maroc, ou Tunisie, bon c'est pas non plus... Ou Corse, c'est pas non plus quelque chose de très lointain.

ETUDIANT : Quand vous choisissez vos produits en magasin, quels sont les critères pour choisir vos produits ? Est-ce que vous êtes sensibles aux labels, si c'est un produit bio ou non ?

CLIENT : Oui je regarde mais je suis pas forcément bio hein, je regarde la composition, je regarde beaucoup les compositions. Je passe beaucoup de temps quand je fais mes courses. Le problème, les courses, comme je n'achète pas de produits transformés quand j'achète un produit transformé, je regarde.

ETUDIANT : Oui

CLIENT : Beaucoup les étiquettes, pas forcément bio. C'est surtout, est-ce que c'est un produit avec le moins possible d'additif. Voilà.

ETUDIANT : Est-ce qu'il y a des composants qui sont rédhibitoires ?

CLIENT : Euh... l'huile de palme par soucis, c'est pas parce que c'est nocif, c'est parce que j'ai visité l'île de Bornéo et il y a des indiens qui ont été dépossédés de leurs terres pour pouvoir planter des palmiers et là je trouve que c'est inadmissible qu'on puisse chasser des gens pour pouvoir planter... Alors qu'il y a de l'huile de palme partout.

ETUDIANT : Et vous portez un intérêt aux labels sur les produits ?

CLIENT : Oui, ça m'arrive, je regarde quand même.

ETUDIANT : Plus pour la viande ou les légumes ou autre chose ?

CLIENT : La viande, je vais chez le boucher. Chez le boucher, et puis j'ai un bon boucher qui a toujours de bons produits.

ETUDIANT : Et est-ce que l'image, la marque peut vous influencer si vous prenez des produits semi-élaborés comme vous le disiez tout à l'heure, est-ce que l'image de marque, que ce soit un chef ou quelque chose comme ça, ça peut vous influencer ?

CLIENT : Non, non, pas du tout. Je prends pas de produits transformés simplement par exemple, qu'est-ce que j'achète au supermarché, j'achète euh... pas grand-chose, j'achète de la lessive, des choses comme ça. J'achète pas de la nourriture. Je vais au marché, je vais chez le poissonnier et je vais chez le boucher.

C'est vrai que je réalise que de toute façon, tout le monde ne peut pas le faire, nous on est que deux et on a de bons revenus alors c'est.

ETUDIANT : Mais vous prenez vraiment le temps de choisir vos produits ?

CLIENT : Oui absolument, j'ai mon poissonnier à Victor Hugo que chez qui je vais tout le temps. C'est un jeune comme vous, il a... il est un peu plus âgé que vous, il doit avoir quatre à cinq ans de plus que vous. Il vient de se lancer et il y a de bons produits et euh, parce qu'il y a des mastodontes à Victor Hugo de poissonniers. Voilà et puis je vais chez un petit boucher dans mon quartier, qui propose. Sinon oui, je peux manger aussi du saucisson mais je sais d'où il vient.

ETUDIANT : Donc, il y a vraiment une notion de plaisir derrière vos achats ?

CLIENT : Voilà, j'accorde beaucoup d'importance à la nourriture et mon mari aussi. J'ai un mari qui adore manger.

ETUDIANT : Et depuis que vous êtes petite ou ça plus évolué.

CLIENT : Oui, j'ai un palais qui est assez, parce que chez mes parents, le repas c'est sacré.

ETUDIANT : Donc c'est une habitude familiale ?

CLIENT : Oui, c'est une habitude familiale que je reproduis. Mes sœurs aussi reproduisent la même chose.

ETUDIANT : Donc le prix pour vous, vous n'en avez pas la priorité ?

CLIENT : Non, j'achète pas non plus des choses hors de prix.

ETUDIANT : Oui, mais vous prenez la qualité en premier ?

CLIENT : Oui, je prends la qualité mais comme je privilégie la qualité à la quantité. Voilà, je préfère manger peu et bien. C'est tout. Euh c'est pas, un poisson de qualité par exemple, moi je mange, je mange, j'adore la sardine. C'est pas un poisson qui coûte le plus cher mais c'est bon. Quand il y a une sardine et qu'à côté il y a autre chose, par exemple les lieux, les machins, j'aime pas ça. Je trouve que c'est pâteux.

ETUDIANT : Et pour les restaurants, vous allez fréquemment au restaurant ou vous préférez manger chez vous ?

CLIENT : Je mange chez moi la plupart du temps, le restaurant pour les anniversaires, pour des choses comme ça et là, je vais chez les macarons. Je vais pas...

ETUDIANT : Vous ne faites pas un restaurant juste pour faire un restaurant ?

CLIENT : Non, je vais au restaurant quand on a des anniversaires de mariage, ou des anniversaires tout court, ou un évènement, une réussite ou quelque chose comme ça.

ETUDIANT : Et quand vous êtes en vacances, si vous n'avez pas la possibilité de cuisiner à l'intérieur quand vous êtes à l'hôtel, est-ce que vous allez au restaurant plus souvent alors ?

CLIENT : Oui, oui, tous les jours-là. C'est les vacances.

ETUDIANT : Vous choisissez à l'avance les restaurants où vous allez ?

CLIENT : Oui, oui, par rapport aux guides. Le routard est très bon pour ça, il a de bonnes adresses toujours pour la nourriture. Pas toujours pour les hôtels. Pour la nourriture, c'est très bon.

ETUDIANT : On va aborder un troisième point maintenant, donc l'alimentation directement dans la restauration. Dans la restauration embarquée et plus précisément aérienne. Quand on vous dit les mots voyager et alimentation, à quoi ça vous fait penser ?

CLIENT : Voyage et alimentation ? Euh...La seule compagnie vraiment où c'est à peu près correct, ça reste Air France quand même.

ETUDIANT : Air France, qui se démarque ?

CLIENT : Qui se démarque oui, reste sur les longs courriers par exemple, l'apéritif Champagne c'est pas des torts boyaux, c'est un vrai Champagne, Duchesne. Bon ce n'est pas le plus grand mais ça reste quand même un Champagne de bonne qualité, de bonne tenue, euh... même et puis bon c'est pas non plus la grande cuisine mais ça reste mangeable et c'est pas, on se moque pas des gens.

ETUDIANT : Et le service dans... pour Air France par exemple, comme vous jugez que...

CLIENT : Il est bon, le service il est bon.

ETUDIANT : Et dans l'ensemble des compagnies, il est bon aussi ou... ?

CLIENT : Ça dépend lesquelles. Par exemple, je ne sais pas moi, euh j'ai pris les compagnies du Golfe quand j'étais plus jeune, je supportais les voyages, s'arrêter à Abu Dhabi, machin. Euh j'avais pris ça deux ou trois fois et là, ça m'a suffi.

ETUDIANT : Pour quelles raisons ?

CLIENT : Parce que c'est la bêtaillère. Et c'est pas bon, et puis c'est... vous attendez cinquante plombs, c'est pas terrible hein. Et changez d'un appareil à l'autre, parfois la correspondance elle est, je préfère payer un peu plus et, et... Ça veut pas dire qu'Air France c'est les meilleurs mais ça reste la compagnie qui a le plus de qualités de service je pense.

ETUDIANT : Et en termes de confort, vous voyez la différence un peu entre les compagnies ?

CLIENT : Ca dépend, ça dépend où vous êtes. Si vous êtes en économique, il n'y a pas de confort. Il y a juste du transport d'un point A à un point B, quel que soit la compagnie. Ça c'est clair.

ETUDIANT : Quand vous voyagez, quand vous prenez maintenant un avion pour un long courrier, le moment du repas, vous vous estimez que c'est quelle importance pour vous ?

CLIENT : Aucune.

ETUDIANT : Aucune ?

CLIENT : Aucune, je ne m'attends à rien. Je ne m'attends à rien, je sais ce qui y'a dans les assiettes, bon parfois c'est vraiment dégueulasse. La dernière fois, c'était je sais pas quelle compagnie, je ne m'en rappelle plus, et les pommes de terre n'étaient pas cuites. Et c'était dégueulasse de A à Z.

ETUDIANT : Vous vous en souvenez encore comme...

CLIENT : Oui, voilà, je ne me rappelle pas de la compagnie, je crois que c'est... je m'en rappelle plus, quand j'étais parti à Oman. Voilà, Oman Air.

ETUDIANT : Mais même en classe affaire c'est...

CLIENT : En classe affaire, ça dépend. En classe affaire, je prends toujours quand je suis en classe affaire ou autre, c'est avec Air France parce que j'ai des Miles, j'ai une carte.

ETUDIANT : Oui, donc là les repas sont...

CLIENT : Oui, oui quand même. C'est différent et puis parfois je me prends aussi un menu spécial. Je paye douze euros ou quatorze euros je ne sais plus.

ETUDIANT : C'est-à-dire ?

CLIENT : Vous payez un peu plus, c'est quatorze euros ou douze euros, je ne me rappelle plus combien, et vous avez un menu spécial.

ETUDIANT : Mais c'est plus en quantité ou en qualité ?

CLIENT : En qualité.

ETUDIANT : En qualité ?

CLIENT : En qualité de produits oui, parce que douze ou quatorze heures de vol, c'est long. Il faut les passer, c'est une demi-journée quand même.

ETUDIANT : Pour vous le repas en avion, quand c'est en classe affaire, c'est un moment de détente ?

CLIENT : Oui, oui, plutôt sympa, oui, oui. Ça c'est clair.

ETUDIANT : Et en classe éco ?

CLIENT : Non, la classe éco c'est vraiment n'importe quoi. Ça veut pas dire que je voyage en classe affaire tout le temps, mais c'est, quand c'est possible, comme je vous disais tout à l'heure, l'occasion fait le larron.

Par exemple, l'été dernier, j'ai fait en classe affaire, Paris New-York en Airbus A380, c'est... Avec des Miles (rire). J'ai payé un prix dérisoire le billet en classe économique et après je me suis surclassée. J'ai payé aller-retour 435 euros. Toulouse-Paris, Paris-New-York en A380. Après j'avais des Miles, je me suis pris un sur classement, voilà. Faut se débrouiller dans la vie.

ETUDIANT : Donc, plus vous êtes fidèle à une compagnie, plus vous avez des avantages ?

CLIENT : Oui. Oui, oui. Simplement bon, c'est vrai que moi je n'ai pas la possibilité de partir en dehors des vacances scolaires, et pendant les vacances scolaires, c'est très cher les billets d'avions. Ce qui fait que, même si le reste du temps, j'arrive toujours à trouver, par exemple en été, il suffit de regarder sur un site tout le temps et... L'année dernière, j'avais fait aussi une super affaire en partant en Afrique du Sud.

ETUDIANT : Mais euh, si vous continuez les Miles avec Air-France, c'est que vous êtes satisfait d'Air-France ?

CLIENT : Oui, oui, je préfère parce que quand vous habitez en province, quel que soit le prix qu'on vous propose dans d'autres compagnies, vous êtes perdant. Parce que vous payez le billet Toulouse-Paris car tous les vols partent de Paris. Si vous êtes à Nice, c'est plus, c'est un peu plus parce que Emirates ou autres ont des vols directement de Nice. Mais à Toulouse, vous êtes obligé de partir par Paris. Alors si vous prenez Air France, le prix d'acheminement est compris. Ce qui fait que c'est... et puis vous n'attendez pas cinquante heures. C'est juste par commodité, c'est tout.

ETUDIANT : D'accord. Et que pensez-vous d'apporter votre propre repas dans l'avion si c'était possible ?

CLIENT : Je le faisais avant

ETUDIANT : C'était autorisé ?

CLIENT : C'était autorisé, et avec le vin et le champagne.

ETUDIANT : D'accord et vous préféreriez ça que maintenant d'être obligé de prendre le plateau ?

CLIENT : Ah oui, c'était sympa. Avant, quand on pouvait prendre le vin et tout, on prenait toujours une bouteille de vin et une bouteille de champagne.

ETUDIANT : Et comme c'était quelque chose que vous prépariez vous-même, vous aviez remarqué une différence de goût quand vous mangiez ?

CLIENT : Non du tout. Et puis parfois vous tombez sur des hôtesse très sympa qui vous le mettent au chaud.

ETUDIANT : Et le fait que ce soit en altitude, vous n'avez pas vu de différences ?

CLIENT : Non, non. Moi j'aime bien l'avion, ça ne me pose aucun problème. Je me sens pas stressé dans un avion. Et juste quand je suis dans une classe économique, c'est un petit peu ennuyeux quand vous êtes grande taille, c'est...

ETUDIANT : Plus embêtant.

CLIENT : Plus embêtant pour les jambes.

ETUDIANT : Ce n'est pas confortable.

CLIENT : Voilà, c'est pas confortable du tout.

ETUDIANT : Puis on dérange les autres personnes.

CLIENT : Voilà, c'est pas confortable du tout. Mais sinon à part ça, je n'attends rien d'un repas en classe économique. Rien.

ETUDIANT : Et au moment où vous faisiez, vous ameniez votre repas avant, pour vous à ce moment-là c'était plus intéressant de voyager, c'était plus confortable, quelque chose d'agréable le repas ?

CLIENT : Oui quand on est en classe affaire et on a une bonne bouffe, on oublie. On oublie que l'on est dans de l'inconfort.

ETUDIANT : Puis vous pouvez choisir l'heure où vous voulez le manger aussi.

CLIENT : Absolument, on choisit et puis on fait ce qu'on veut quoi. Et le temps paraît moins long parce qu'on fractionne les repas, ça fait un peu une occupation entre deux films, on grignote un peu.

ETUDIANT : Du coup, il y avait pas un problème d'odeur dans l'avion si tout le monde amenait... ?

CLIENT : Non, la plupart du temps, les gens ne ramènent pas et c'est dans les Tupperware. La plupart du temps c'est... Je ne le faisais pas exprès, euh le repas de la veille. Généralement, je me fais un très bon repas et je me dis bon je mangeais des tacos, des fajitas ou des trucs comme ça pendant deux mois donc je me fais un bon repas. Et j'ai pas envie ni de le congeler, ni de le jeter alors je ramasse le tout et je le met dans un Tupperware.

ETUDIANT : Donc ça restait quand même quelques personnes, c'était pas l'ensemble ?

CLIENT : Non, non, c'était pas l'ensemble des gens.

ETUDIANT : Mais à ce moment-là, vous faisiez ça, est-ce que le repas était compris dans le billet d'avion tout de même ?

CLIENT : Oui, sauf qu'on le mangeait pas. Mais ça ne se fait plus maintenant.

ETUDIANT : On a même plus le droit.

CLIENT : Oui on a plus le droit, mais avant...

ETUDIANT : Aucune compagnie, c'est avec la sécurité alimentaire.

CLIENT : La sécurité alimentaire, ils ne veulent pas que vous sortiez des... quoique, moi je prends toujours des mandarines, des choses comme ça, personne m'embête. C'est pas un repas.

ETUDIANT : C'est qu'un fruit.

CLIENT : Oui c'est qu'un fruit.

ETUDIANT : Et le bruit dans l'avion, ça vous dérange pas ?

CLIENT : Non, je mets des boules Quies oui. Je suis équipée, quand je vais prendre un avion, je suis équipée. Les bas de contentions, les boules Quies (rire), le repose tête, tout. J'ai ma petite valise, elle est bien rangée.

ETUDIANT : D'accord, et tous les repas que vous avez eu, vous trouvez que c'était servis à la bonne température ou non ?

CLIENT : Oui généralement, sauf parfois les gâteaux qui sont immangeable.

ETUDIANT : Trop froid ?

CLIENT : Vous essayez de couper pour voir un peu, pour changer le goût. Moi j'aime pas ça alors, parfois je les goûte, c'est infecte et c'est froid.

ETUDIANT : Et que pensez-vous de, on en a déjà un peu parlé, de la qualité des repas en restauration aérienne et des prix, est-ce que vous avez une idée du prix que ça peut coûter un plateau-repas ?

CLIENT : Ah mais je regarde-moi comme je suis prof de gestion, alors je regarde, je connais le coût matière.

ETUDIANT : Oui donc vous, vous connaissez un peu.

CLIENT : Oui je connais un peu, alors je sais que ça ne leur coûte rien du tout. C'est, c'est pour des petits pois ou bien du maïs, même pas le quart d'un œuf dur, des choses comme ça. Ou bien le poisson est tellement cuit, recuit, recuit qui devient savonneux. C'est atroce.

ETUDIANT : Mais vous pensez que la qualité des repas a quand même évolué depuis... ?

CLIENT : Non, non.

ETUDIANT : Vous n'avez pas vu de différence ?

CLIENT : Non, non. J'en ai pas vu une seule fois, à part, à moins que vous preniez une classe affaire ou le business ou le premium mais sinon pour le reste c'est...

ETUDIANT : Vous n'avez jamais vu d'évolution ?

CLIENT : Non sauf chez Air France, ça reste quand même correct sans plus. C'est pas savonneux, c'est pas, c'est pas la grande cuisine mais ça reste mangeable. Si vous n'avez rien à manger, ça reste mangeable, voilà.

Parce que, cette nouvelle manie des compagnies aériennes à servir les plats du pays de destination qui n'ont ni goût, ni saveur, ni quoique ce soit. Et c'est noyé dans le curry, dans la poudre de curry, c'est atroce.

ETUDIANT : Mais cette idée justement des menus spéciaux selon le vol, vous trouvez que c'est quelque chose de bien, si c'était fait correctement ?

CLIENT : Ah oui, c'est pas mal, ça donne un avant-goût. Par exemple si vous prenez, moi je m'en rappelle, j'étais parti avec euh... en Inde avec la British. British Airways il y a très longtemps, vous n'étiez même pas nés. Je me souviens encore, c'était dégueulasse mais quand je dis dégueulasse c'était dégueulasse. C'était un curry de je ne sais pas quoi, quelque chose qui ressemble, ils disent que c'est du poulet mais c'était pas du poulet. Parce que moi, j'ai la mémoire de la nourriture, j'aime tellement manger que je suis capable de me rappeler d'un truc bon et d'un truc mauvais que j'ai mangé. Pendant des années. Ça, j'ai la mémoire de la nourriture, j'ai une grosse mémoire de la nourriture.

ETUDIANT : Et concernant l'aspect visuel du plateau, enfin d'un plateau repas, qu'est-ce que vous en pensez ?

CLIENT : Ça a rien de... ça a rien de spécifique.

ETUDIANT : Ça vous gêne ?

CLIENT : En classe affaire oui, c'est quand même euh... on a les fleurs, on a les machins, le petit truc, le soliflore, le foie gras. Bon parfois, c'est pas vraiment du foie gras, c'est du bloc de foie gras mais on sait nous du sud-ouest, on sait ce que c'est. Et y'a toujours le fait d'être accueillis avec des rafraîchissements, des serviettes fraîches, des choses comme ça, oui ça change quand même.

ETUDIANT : Donc là on voit quand même que c'est pas seulement le plateau, c'est l'ensemble.

CLIENT : C'est l'ensemble, c'est une atmosphère. Mais sinon c'est vrai que c'est...

ETUDIANT : Mais par rapport aux boissons qu'on vous propose, vous avez toujours été satisfaite du choix ?

CLIENT : Oui la plupart du temps, je reviens toujours pareil, on va pas non plus boire du grand cru hein mais ça reste toujours un vin, toujours ce qui a de plus. Bon y'a que China Airways vraiment là c'est, je sais pas, c'est du vinaigre, c'est pas du vin. Ça c'est exactement le souvenir, je me rappelle en plus, il vous donne ça, dans des petits verres comme ça.

ETUDIANT : Mais c'est compris dans le plateau repas ?

CLIENT : Oui, alors euh, comme ça elle vous verse et c'est les bouteilles de derrière le zinc quoi. Vous avez compris.

ETUDIANT : Oui, mais c'est le service qui n'est pas bien ou c'est que vous pensez qu'ils n'ont pas le choix de faire ça ?

CLIENT : Non, ils font des économies c'est tout.

ETUDIANT : Oui, c'est pas les serveurs, c'est pas la faute des hôtesse ?

CLIENT : Non, non, ça leur coûtera pas plus cher. Les hôtesse bon, qu'est-ce qu'elles ont, elles servent les plateaux, y'a rien à faire d'autre. Il y a des hôtesse plus fainéantes que d'autres sur, de par exemple, si vous voulez mourir de faim, vous prenez Liberia.

(Rires)

CLIENT : Les nanas, elles sont assises et elles vous regardent. Vous dites « mais il y a quelque chose à manger », elles vous montrent du pain de mie avec du jambon comme je disais, frelaté.

ETUDIANT : Vous avez déjà essayé de savoir si elles en savaient un peu plus que juste l'intitulé du menu ou si elles savaient un petit peu de ce qu'elles vendaient ?

CLIENT : Si à Air France vous donne, classe affaire ou classe économique, vous avez le menu, le menu sur tout le long du voyage.

ETUDIANT : Mais euh par exemple, tout à l'heure vous disiez que vous faisiez vraiment attention à qu'est-ce qu'il y a dans les produits...

CLIENT : Oui

ETUDIANT : Et quand vous êtes dans l'avion, est-ce que vous y tenez aussi ?

CLIENT : Ah oui, oh je mange pas de toute façon. Je mange pas, je mange très peu dans l'avion.

ETUDIANT : Et donc, si les plateaux-repas, vous êtes en classe affaire...

CLIENT : En classe affaire je mange.

ETUDIANT : Vous allez vous renseigner quand même auparavant ?

CLIENT : Oui mais généralement quand l'odeur du plat, ça vous renseigne sur ce qu'il y a dedans ou cuisiné. Vous savez ce que c'est.

ETUDIANT : Oui.

CLIENT : Déjà, quand vous ouvrez le couvercle, l'odeur ça vous donne l'idée de ce qu'il y a. Si c'est vraiment, a été conditionné dans quel type. C'est, ça c'est le genre de chose où on le sent. On sait comme c'est.

ETUDIANT : Et au niveau des couverts et des verres, ça vous dérange de manger avec ceux qui sont en plastiques, même si c'était un plateau repas qui était très bon ?

CLIENT : Non ça me dérange pas.

ETUDIANT : Ça vous est égal ?

CLIENT : Non ça ne me dérange pas, ça m'est égal car je suis dans un avion. Je vais pas chercher non plus midi à quatorze heures.

ETUDIANT : D'accord.

CLIENT : Chez moi oui, je fais attention. Chez moi, j'aime bien la belle vaisselle. Et puis, si je l'utilise pas, je vais pas la laisser aux autres.

ETUDIANT : Et par rapport au faîte que, est-ce que vous avez déjà entendu parler des sites, où les personnes peuvent prendre en photo leur plateau repas et les mettre sur le site.

CLIENT : Non, je n'ai pas vu ça.

ETUDIANT : C'est un petit peu comme Tripadvisor. Tripadvisor ou même la fourchette, les gens peuvent mettre leur commentaire après.

CLIENT : Ah d'accord. Non, non.

ETUDIANT : Vous n'en avez pas entendu parler ?

CLIENT : Non, ça je n'ai pas vu.

ETUDIANT : Qu'est-ce que vous en pensez ?

CLIENT : Pouf, ça doit être un phénomène de mode, parce que de toute façon ça ne changera pas et on va pas au restaurant. On achète un service et dans le service il y a cette prestation-là. C'est un packaging, je pense pas que ce soit, parce qu'Air France par exemple, dans leur stratégie aujourd'hui c'est privilégier la première classe, les classes affaires. D'ailleurs, ils ont créé la classe premium, le machin, le business... C'est super fractionné pour pouvoir attirer le plus possible les gens qui ont un peu plus de capacité à payer.

ETUDIANT : Parce que l'économique, ça leur rapporte pas suffisamment ?

CLIENT : Bah l'économique c'est ce qui fait vivre les... Moi je fais du yield management, l'économique, c'est ce qui les fait vivre parce que les classes affaires ne sont pas toujours remplies hein.

ETUDIANT : Même les grosses compagnies ?

CLIENT : Même les grosses compagnies. D'autant plus que par exemple Air France, je prends l'exemple d'Air France parce que je connais le mieux, c'est par exemple sur l'Asie, Air France a été cannibalisé par les pays du Golfe. Les compagnies du Golfe, Emirates, Tiad, Qatar Airways, GolfAir, TurkishAirlines, Oman Air. Tout le monde dessert et d'ailleurs je crois que c'est l'un des derniers vols là que j'ai pris pour Bangkok récemment. Air France va arrêter sa ligne sur euh... Bangkok, c'est pas rentable.

ETUDIANT : D'accord. Et vous nous parliez tout à l'heure de packaging c'est un ensemble. Justement vous, qu'est-ce que vous penseriez de payer un billet moins cher et de ne pas avoir le repas ?

CLIENT : Oh oui !

ETUDIANT : Vous seriez pour ?

CLIENT : Oui, oui. Je ne prends pas, alors je m'en fou. J'aime pas ça.

ETUDIANT : Donc si on vous proposez un billet d'avion comme dans les hôtels où on vous fait la formule avec ou sans petit déjeuner, dans l'avion...

CLIENT : Voilà, voilà.

ETUDIANT : Si on faisait ça, vous seriez...

CLIENT : Ah oui, oui. Il y a aucun problème. C'est pas une nourriture qui m'attire. Il y a des gens qui adorent les nourritures. Moi j'ai vu des gens qui mangeaient jusqu'à la dernière miette. Il y a des gens qui adorent ça.

ETUDIANT : Parce que vous pensez que c'est par souci qu'ils ont besoin de manger ou c'est qu'ils aiment ?

CLIENT : Je sais pas. Ah oui, je crois qu'ils aiment.

ETUDIANT : Ils ne voient pas la différence.

CLIENT : Je crois qu'ils aiment. Moi j'ai vu des gens prendre des plateaux. Moi j'ai déjà eu l'occasion de donner mon plateau. A mon voisin oui. Faut avoir envie.

ETUDIANT : Par rapport à l'hygiène dans les avions, vous avez confiance ?

CLIENT : Je pense que c'est quand même... ils ont intérêt parce que si les gens se chopent quelque chose. Après la chaîne du froid, est-ce qu'elle a été rompue ou non, j'en sais

strictement rien. Mais il vaut mieux avoir quand même un peu, il vaut mieux n'être pas trop méfiant disons parce que sinon, on ne mangera pas. Je pense.

ETUDIANT : Donc vous, vous avez à peu près confiance en la sécurité ?

CLIENT : A peu près oui, à peu près oui mais de toute façon pour ce que j'en mange. Les seules fois où je mange en avion, c'est lorsque je prends une classe affaire ou un truc comme ça mais sinon je...

ETUDIANT : Et pour les horaires, le fait que tout le monde mange à la même heure, ça vous dérange ?

CLIENT : Non pas du tout. Pas du tout. Ça fait un peu cantine aérienne.

ETUDIANT : Est-ce qu'en business, ils font une différence entre les heures de repas ?

CLIENT : Oui, vous pouvez demander quand vous voulez. Vous pouvez demander trois repas, ils vous donneront trois repas.

ETUDIANT : D'accord.

CLIENT : Pas de problème.

ETUDIANT : Donc c'est un confort, c'est un avantage ?

CLIENT : Oui, il faut dire que le prix quand même, c'est... Vous voulez cinq bouteilles de vins ou cinq bouteilles de Champagne, vous les aurez quand même. Et ça, j'ai fait une fois, Paris-New-York, je suis arrivée tard. C'est le soir du 31, j'étais surclassée, j'étais en... Ça c'est un bol. J'étais surclassée, caviar, foie gras. Il y a 25 ans de cela.

Maintenant, il n'y en a plus, même du caviar. On avait les petits de chez Petrossian, les petites boîtes de caviar là. Blinis et tout ça, donc j'avais payé économique. Ça c'est un grand moment et des demi-bouteilles de Champagne individuelle, bien frappées.

ETUDIANT : Mais c'est peut-être parce que vous avez pu voir ce qui se passait en business que du coup en éco, vous gardez une mauvaise image.

CLIENT : Non pas vraiment. Non, non.

ETUDIANT : Et vous pensez que justement, qu'ils ne proposent plus ce service, c'est un effet de masse, qu'il y a trop de monde qui prend l'avion ?

CLIENT : Oui, ça s'est démocratisé. L'avion s'est beaucoup démocratisé. Moi je me souviens quand avant la concurrence pour aller à Paris, c'est le prix de Paris-New-York, aujourd'hui. Avant pour prendre AirInter, c'était l'équivalent de quatre cents euros aujourd'hui. Aller-retour Toulouse-Paris. Alors les gens prenaient le train et passaient tout la nuit dans le train.

ETUDIANT : C'est pour ça qu'ils y avaient tous les services auparavant.

CLIENT : Bah oui, voilà. C'était cher, et ça fait la différence hein.

ETUDIANT : Il y a beaucoup de concurrence aussi maintenant avec les compagnies.

CLIENT : Absolument, beaucoup, beaucoup de concurrence mais cela dépend et c'est parfois et puis il y a eu beaucoup de changement aussi au niveau du personnel parce qu'Air France avant, il y avait des hôtesses en classe économique qui étaient odieuses. Et là maintenant, je pense qu'il y a eu beaucoup, beaucoup de, depuis une dizaine d'années, il y a un gros changement de comportement du personnel navigant.

ETUDIANT : Et vous trouvez ça bien vous justement ?

CLIENT : Oui, ça change. A un moment donné avant, on prenait un long courrier avec Air France, c'est à peine si elle vous répond. Si vous êtes en classe économique, du genre des pouilleux... mais là, ça va mieux.

ETUDIANT : Mais vous pensez que c'est dû à quoi ? Ils ont refait, mis en place des choses ?

CLIENT : Oui, oui ou certainement ils ont... et puis il y a beaucoup d'enquêtes de satisfaction. Les gens sont, se prononcent. Par exemple AirKLM, c'est... KLM en revanche, c'est une compagnie sale. Ils nettoient par leurs avions et puis le, la nourriture ça laisse à désirer aussi. Heureusement qu'il y a le petit sandwich au fromage.

ETUDIANT : Mais je sais pas si vous saviez, mais Turkish Airlines ont développé une école pour ça.

CLIENT : Je ne connais pas, je n'ai jamais pris la Turkish

ETUDIANT : Ils développent des écoles pour justement faire des services avec des hôtesses.

CLIENT : Ici en France, il y a une école pour ça.

ETUDIANT : Pour justement améliorer...

CLIENT : Et ça coûte très cher cette école pour pouvoir devenir hôtesse.

ETUDIANT : Améliorer le confort du client.

CLIENT : Oui sauf que c'est... je sais pas, y'a le comportement a beaucoup changé. Moi je le vois, c'est la compagnie par exemple chez Alitalia ou autre, j'avais pris à peu près tout. La pire de pire, c'est Delta.

J'ai pris des vols intérieurs aux Etats-Unis, c'est affreux. On dirait des tacos, même si vous n'avez pas peur en avion, vous commencez quand même à avoir un peu le flip. Vous sentez que tout bouge. C'est terrible, maintenant quand on me dit Delta, je « Ouh ».

Il y a une compagnie qui, qui est très bien, c'est AéroMexico. C'est pas mal, elle est dans Skyteam, c'est bien. Et l'AlChile.

ETUDIANT : Et, est-ce que les compagnies que vous préférez, vous en parlez autour de vous ?

CLIENT : Oui

ETUDIANT : Donc, il y a quand même du bouche à oreille au niveau des compagnies.

CLIENT : Oui, Qantas par exemple, c'est une bonne compagnie. C'est une bonne compagnie et puis, bon c'est pas non plus la grande gastronomie mais ça reste quand même une compagnie, tout ce qu'il y a de plus correct, de plus aimable.

ETUDIANT : Mais dans un plateau repas, pour vous, vous pensez que les produits sont frais ou pas ?

CLIENT : Non, pas du tout.

ETUDIANT : Non pas du tout ?

CLIENT : A moins que le petit carré avec bout de salade, le reste c'est des boîtes. Les petits pois, généralement c'est maïs et petit pois ou bien, pour faire vert, une rondelle de concombre.

ETUDIANT : Si vous mangiez les plateaux repas, en terme de quantité ça vous... ?

CLIENT : Je pense que ça va là, y'a quand même ce qui faut.

ETUDIANT : Oui

CLIENT : Y'a du beurre toujours. Ce qui est bien dans le plateau français, c'est qu'il y a toujours un plateau de fromage. Parce qu'ailleurs, y'a pas.

ETUDIANT : Et ça, c'est pour la gastronomie française justement

CLIENT : Oui, c'est l'image de la France déjà, c'est l'image de la France, c'est l'image de l'excellence.

ETUDIANT : Et vous pensez justement qu'elle est bien représentée cette image de gastronomie ?

CLIENT : Non, non. En classe économique non. Sincèrement non. Mais ça reste, par rapport, sincèrement, par rapport à tout ce que j'ai vu dans les compagnies, et dieu sait, j'en ai pris des compagnies aériennes. Une fois, je me rappelle un été, on est parti deux mois et on a pris vingt-cinq fois l'avion. Pour changer, c'était un voyage en Amérique latine, pour aller en terre du feu et tout ça, Ushuaia et compagnie.

ETUDIANT : Les français sont mieux ?

CLIENT : Oui.

ETUDIANT : Même si c'est pas...

CLIENT : Même si c'est pas top, ça reste quand même... parce que c'est vraiment le reste... peut-être parce qu'on a aussi des goûts alimentaires qui sont différents des autres.

Parce que moi, ça me suffit de voir un morceau de camembert, même si c'est du pasteurisé, je m'en fiche. C'est plus simple. Et puis, un vin qui ne vous tord pas les boyaux, c'est bon. Ça reste du Bordeaux correct, en classe économique, après en classe affaire, il y a quand même un peu plus de variétés.

ETUDIANT : Vous préférez les choses simples ?

CLIENT : Oui. Moi dans l'avion quand je prends AirFrance en classe économique, la petite bouteille de vin et le morceau de camembert, un petit peu de beurre et morceau de pain et ça me va très bien.

ETUDIANT : Et part la restauration embarquée en générale, on peut prendre même le train, est-ce vous pensez que la gastronomie française pourrait être représentée d'une meilleure façon et pouvoir être... ?

CLIENT : Oui. Oui, oui. On peut faire vraiment, c'est comme dans la restauration hospitalière hein, on peut faire bon pour pas cher hein. Sauf qu'on s'est embarqué dans des brèches où vraiment on part au plus pressé et on considère qu'au bout de la chaîne c'est des bœufs et ils font pas la différence. Parce que le goût, ça se cultive hein. C'est une culture. Par exemple, quand je vous parle, vous voyez le gras, c'est un exhausteur de goût et les gens quand ils bouffent du gras comme ça, c'est pas terrible.

ETUDIANT : On va aborder un dernier point, donc euh si vous avez un avis sur la restauration et l'alimentation dans la restauration embarquée. Donc on a une question, quel serait le repas idéal pour vous, par exemple dans l'avion, un repas idéal ?

CLIENT : Simple. Simple et efficace. Ce que je reproche à la restauration embarquée, c'est qu'il y a toujours des sauces, on est obligé de, parce qu'on sait très bien que les sauces, ça masque le goût.

ETUDIANT : Et ça évite d'assécher le produit aussi.

CLIENT : Voilà, ça masque aussi le goût des bas morceaux de viandes ou des choses comme ça qui mettent dedans. Et le visuel, alors ça donne la couleur et c'est pas forcément la meilleure façon. Mais c'est comme quand on est malade, c'est un mauvais moment voilà. Faut le prendre comme ça, parce que sinon après on est malheureux. C'est, c'est aussi bête que ça.

ETUDIANT : Et comment vous souhaiteriez que, comment améliorer le moment du repas, en terme d'espace, de matériel, il y aurait des choses qui pourrait être amélioré vous pensez ?

CLIENT : Je pense que c'est le fait que, ne pas donner une entrée, un plat et un dessert, faites choisir les gens. S'ils ont envie de prendre euh... comme vous disiez tout à l'heure ou bien vous payez moins cher l'avion et vous prenez votre repas ou vous avez la possibilité de le choisir.

ETUDIANT : A l'avance ?

CLIENT : A l'avance et le composer. C'est comme au restaurant, on prend entrée/dessert ou bien, moi personnellement les desserts ça ne m'intéresse pas.

ETUDIANT : Vous préféreriez avoir tout le temps du fromage et pas de dessert ?

CLIENT : Voilà, un morceau de fromage. Les entrées, piouf, vu ce qu'ils proposent en entrée bon... c'est pas terrible. On va peut-être proposer du snacking des choses comme ça. Ça peut être plus sympa, plus intéressant ou plus ludique.

ETUDIANT : Et justement, le fait qu'il y ait des tendances de restauration qu'on trouve actuellement en France, est-ce que vous pensez que ça peut être intéressant de les mettre dans la restauration embarquée, de les adapter pour la restauration embarquée ?

CLIENT : Oui, y'a moyen, y'a moyen. Sauf qu'on est resté dans le modèle classique, dans la sauce, le riz par-dessus, les pâtes par-dessus. Parfois visuellement c'est dégoûtant. Quand vous voyez une ratatouille alors que vous savez ce que c'est une ratatouille, une ratatouille mélangée à des penne, on dirait du vomis. C'est horrible, le visuel c'est très important. Quand vous regardez votre plat, on dirait que vous donnez la gamelle à votre chien. C'est, c'est horrible...

ETUDIANT : Pour vous le visuel c'est quelque chose en premier...

CLIENT : Ah oui, oui. Quand même, même si c'est après le goût... Mais au moins, c'est pas un chien quoi. Au moins qu'on partage la barquette, on donne un côté de la ratatouille, de l'autre des pâtes. Si on n'a pas envie de les manger, on prendra deux ou trois pâtes au beurre et puis voilà.

ETUDIANT : Qu'on vous laisse le choix ?

CLIENT : Absolument.

ETUDIANT : Il vous faudrait plus de liberté dans votre plateau repas en général en fait.

CLIENT : Oui mais c'est même pas... au niveau de la présentation, on n'estime pas que les gens sont des... euh... un estomac à remplir. C'est même pas de la grande gastronomie, c'est des choses toutes simples. C'est-à-dire que si vous donnez de la ratatouille avec des pâtes, séparez les bon sens, ça se sépare dans une barquette.

ETUDIANT : Donc changer la vision qu'ils ont...

CLIENT : Voilà, quand vous voyez le truc... On dirait parfois, vous ouvrez, moi je regarde pour regarder pour voir ce qu'il y a dedans, j'en mange pas et c'est du vomis. La gamelle de votre chien, elle est plus sympa. Le chien de ma sœur, elle lui fait à manger à la maison et c'est vraiment plus. Je mangerai la gamelle du chien de ma sœur... Il a du riz, des légumes, un nonosse qui est bien cuit (Rire). Parce qu'il ne mange pas les croquettes.

ETUDIANT : Donc on a terminé.

CLIENT : Oui.

ETUDIANT : On vous remercie beaucoup.

CLIENT : Ah bah avec plaisir et puis j'espère que vous retirerez quelque chose.

ETUDIANT : Normalement oui. Intéressant oui.

CLIENT : Non voilà, c'est, ce qui est important c'est vraiment une autre conception du consommateur.

ETUDIANT : Avoir le regard un peu du consommateur.

CLIENT : Voilà. Et voir le consommateur autre chose qu'un individu lambda, c'est même pas la personnalisation du service, c'est simplement faire en sorte que ce soit présentable, que ce soit mangeable. Que quand, parce que faire comme ça, c'est comme un manque de respect pour la personne qui est au bout de la chaîne. C'est tout.

ETUDIANT : Et la personnalisation pour vous, c'est pas un intérêt ?

CLIENT : Si ça a un intérêt sauf que c'est un peu compliqué parce qu'on essaye de diminuer le coût de la main d'œuvre, on peut pas personnaliser en faisant moins de personnels navigant commerciales embarqué à bord.

ETUDIANT : Pourtant, ils développent quand même les menus...

CLIENT : Oui, et moi j'ai déjà pris et euh le menu machin la...

ETUDIANT : Bah les différents menus selon les, les, la santé...

CLIENT : Non mais c'est le menu chez Air France que j'avais commandé, signé je ne sais pas qui.

ETUDIANT : Vous voyez pas la différence ?

CLIENT : C'est comme les plats cuisinés que vous trouvez au supermarché.

ETUDIANT : Avec les chefs

CLIENT : Avec les signatures des chefs, Fleury Michon ou truc comme ça

ETUDIANT : Peut-être parce qu'ils savent que les gens n'ont pas le choix de prendre le repas pour une destination lointaine.

CLIENT : Voilà, alors moi je n'attends rien, je n'attends rien et je pense pas qu'on ira vers une amélioration. Peut-être que je me trompe. Au niveau déjà du comportement du personnel, je trouve qu'il y a quand même beaucoup de changements. Le personnel est un peu plus avenant et plus coopératif et plus, plus ouvert. Mais sinon pour le reste...

ETUDIANT : D'accord, on vous remercie.

Annexe L : Entretien client 4

ETUDIANT : Nous sommes dans le cadre d'un projet étudiant. L'entretien restera bien sûr anonyme.

CLIENT : D'accord.

ETUDIANT : Il porte sur l'alimentation, le voyage et les repas dans les transports. Est-ce que vous pouvez commencer par vous présenter ?

CLIENT : Je m'appelle X, j'ai 32 ans, je travaille dans la restauration et j'habite à Strasbourg. Que dois-je dire d'autres ?

ETUDIANT : Votre métier ?

CLIENT : Je suis maître d'hôtel dans un restaurant gastronomique.

ETUDIANT : Vos études ?

CLIENT : Au lycée hôtelier en Alsace, où j'ai fait mon BAC et mon BTS.

ETUDIANT : D'accord. Pour aborder le premier thème, autour du voyage. Euh si je vous dis voyager, qu'est-ce que ça représente pour vous ?

CLIENT : Euh... plaisir, détente, (Silence). Ça peut représenter pleins de choses...

ETUDIANT : Est-ce que cela représente une contrainte pour vous ? Ou plutôt loisir ?

CLIENT : Non, pour moi c'est que du loisir.

ETUDIANT : Est-ce que vous avez une notion de découverte ?

CLIENT : Aussi oui.

ETUDIANT : Pour voyager, quel est le type de transport que vous utilisez le plus ?

CLIENT : L'avion.

ETUDIANT : L'avion ?

CLIENT : Oui.

ETUDIANT : Vous avez déjà fait des croisières ?

CLIENT : En bateau ? Non jamais.

ETUDIANT : Le train, vous prenez ?

CLIENT : Rarement.

ETUDIANT : Avez-vous une préférence pour un moyen de transport ?

CLIENT : L'avion oui.

ETUDIANT : Pour quelles raisons ?

CLIENT : Le gain de temps...la sécurité euh...je ne sais pas. Les destinations choisies, sûrement.

ETUDIANT : D'accord. Quelle est la fréquence de vos voyages ?

CLIENT : Pour moi ça serait deux fois par an.

ETUDIANT : Donc uniquement pour le loisir, ce n'est pas professionnel ?

CLIENT : Non pas professionnel.

ETUDIANT : Quand vous voyagez, vous êtes dans quel état d'esprit ? Vous êtes angoissée, contente, pressée ?

CLIENT : Contente !

ETUDIANT : Vous avez pas du tout peur du fait de voyager ou de prendre l'avion ?

CLIENT : Non.

ETUDIANT : Car beaucoup de personnes disent qu'elles ont peur et sont stressées lorsqu'elles voyagent, vous en pensez quoi vous ?

CLIENT : Qui sont stressées ? Euh... Je ne sais pas pourquoi ils ont peur ces gens (rires). Euh... qu'est-ce que j'en pense ? Parce qu'ils sont pressés d'arriver sûrement.

ETUDIANT : Peut-être par rapport à l'altitude ?

CLIENT : Aussi oui. Je pense qu'ils sont pressés d'arriver.

ETUDIANT : D'accord. Quelles sont les distances que vous avez déjà effectuées ? Les plus longues ?

CLIENT : Les plus longues en avion ?

ETUDIANT : Oui.

CLIENT : 12 heures de vol.

ETUDIANT : Pour quelles destinations ?

CLIENT : Il y avait le Mexique, la République Dominicaine et de l'autre côté Madagascar et la Réunion et l'Ile Maurice.

ETUDIANT : Vous en gardez un bon souvenir ?

CLIENT : Oui, très.

ETUDIANT : Nous allons passer maintenant à ce qui concerne l'alimentation de manière générale. En France, on dit que le bien manger c'est quelque chose d'important. Qu'est-ce que ça représente pour vous le bien manger ?

CLIENT : Bien manger euh...des aliments sains, frais. Pas forcément bio, mais...

ETUDIANT : Seul ou avec famille, amis...?

CLIENT : Oui accompagné de manière générale (silence)

ETUDIANT : Quelle est la place de l'alimentation dans votre quotidien ? En termes de durée, de lieu, ou est-ce que vous déjeunez ? De confort aussi...Qu'est-ce que vous attendez des repas ?

CLIENT : Je n'ai pas bien compris.

ETUDIANT : Quelle est la place pour vous de l'alimentation dans votre quotidien ? C'est à dire en terme de durée, combien de temps vous accordez au repas, quel lieu, qu'est-ce que vous aimez ?

CLIENT : Pour le déjeuner c'est souvent au travail donc c'est important car il faut travailler derrière, sinon c'est à la maison.

ETUDIANT : Combien de temps vous prenez pour le repas ?

CLIENT : On va dire bien 20 minutes.

ETUDIANT : Aussi bien chez vous ou au travail 20 minutes ?

CLIENT : Non au travail et à la maison.

ETUDIANT : D'accord. Est-ce que c'est important pour vous de prendre le temps de manger assise ?

CLIENT : Oui très.

ETUDIANT : Et pour le lieu, allez-vous souvent au restaurant ?

CLIENT : De temps en temps oui.

ETUDIANT : Concernant vos habitudes alimentaires, est ce que vous avez deux, trois repas par jour ? Ou plus ?

CLIENT : Oui, trois.

ETUDIANT : Tout le temps, ou bien ça dépend des fois selon le temps que vous avez ?

CLIENT : Non tout le temps.

ETUDIANT : Est-ce que c'est par habitude depuis petite ou c'est venu par la suite ?

CLIENT : Non depuis toujours.

ETUDIANT : Pour vous, quel est le repas le plus important ?

CLIENT : Le déjeuner, aussi bien en vacances que pendant le travail.

ETUDIANT : D'accord. Quel type de produit vous consommez ? Plutôt frais ?

CLIENT : Oui frais.

ETUDIANT : Vous ne consommez pas de produits industriels ?

CLIENT : Non jamais, sauf pour dépanner mais ça reste très rare.

ETUDIANT : C'est parce que vous aimez bien cuisiner ou c'est par goût, par opinion ?

CLIENT : Euh... un peu de tout, parce que j'aime bien cuisiner, parce que... (Réfléchi) aussi par choix.

ETUDIANT : Pour vous la qualité des produits est importante, comme précisé tout à l'heure ?

CLIENT : Oui.

ETUDIANT : Et le goût aussi ?

CLIENT : Oui.

ETUDIANT : Quand vous choisissez vos produits au magasin, quel est votre critère de choix ? Est-ce que vous êtes sensible au prix du produit ?

CLIENT : Au prix ? Non pas forcément, plutôt la qualité.

ETUDIANT : Quels sont vos critères d'influence dans le choix des produits ? Au niveau des labels, des images, des marques ? Est-ce que vous accordez une importance à ça ? Par exemple que les chefs de cuisine soit représentant d'une marque ?

CLIENT : Non pas forcément.

ETUDIANT : Par rapport au bio, vous disiez tout à l'heure que vous n'achetiez pas forcément bio, c'est par principe ?

CLIENT : Non pas forcément bio, mais il faut que ça soit frais oui et comment expliquer... (Silence). Pas forcément bio ni de la marque mais frais, beau et euh... attractif.

ETUDIANT : De qualité. Donc le visuel pour vous est important ?

CLIENT : Oui tout à fait.

ETUDIANT : D'accord. Nous allons aborder maintenant l'alimentation dans les transports directement. Quand on vous dit voyage et alimentation, c'est à dire les repas pris pendant les transports, à quoi vous pensez ?

CLIENT : (Rires) J'ai une pensée négative sur les repas dans les transports.

ETUDIANT : C'est à dire ?

CLIENT : C'est à dire, industriel, pas frais. Repas rapide...

ETUDIANT : Et en terme de quantité d'aliments dans les transports ? Vous trouvez que c'est suffisant ?

CLIENT : Alors dans les avions oui.

ETUDIANT : Et l'hygiène ? Vous avez confiance ?

CLIENT : Par rapport aux aliments ?

ETUDIANT : Par rapport aux plateaux repas que l'on vous propose dans l'avion ?

CLIENT : Euh...oui à mon avis au niveau des normes d'hygiène ils sont corrects.

ETUDIANT : D'accord. Quelle est l'importance que vous accordez au repas dans les transports ?

CLIENT : Euh...ce n'est pas important, c'est secondaire.

ETUDIANT : Mais pour quelles raisons ?

CLIENT : Car je sais que je ne vais pas le manger forcément.

ETUDIANT : Si on vous proposait d'apporter votre propre repas, qu'est-ce que vous en pensez ?

CLIENT : Ça serait une contrainte.

ETUDIANT : Car il faut le préparer avant de prendre l'avion ?

CLIENT : Oui, il faut l'emmener, ça serait une contrainte.

ETUDIANT : Et même si vous pensez que la qualité du repas dans les avions n'est pas terrible ?

CLIENT : Oui, ça serait quand même une contrainte de l'emmener.

ETUDIANT : D'accord. De manière générale, vous avez déjà un peu abordé le sujet mais la qualité des repas dans les avions, vous la jugez comment ?

CLIENT : (Silence) Sur une échelle ? On va dire 5/10.

ETUDIANT : C'est juste en termes de qualité de produit ou c'est un ensemble assez général ? Est-ce que ça concerne aussi le service, le confort ?

CLIENT : Non ça concerne seulement la qualité des produits.

ETUDIANT : Et pour le service vous mettriez combien ?

CLIENT : Pour le service ? Non pour le service je mettrais 8/10.

ETUDIANT : Et par rapport en termes de confort et matériel, c'est à dire le support ou on vous sert le plateau repas ?

CLIENT : Non je trouve ça correct.

ETUDIANT : Ça ne vous dérange pas que ce soit sur un plateau repas en plastique avec des couverts en plastiques ?

CLIENT : Non.

ETUDIANT : Par rapport au prix ? Pouvez-vous estimer le prix ? Par exemple le prix d'un billet d'avion, vous avez une idée un peu du prix de revient du plateau repas que l'on vous fournit ?

CLIENT : Non, non je n'ai vraiment aucune idée.

ETUDIANT : Que penseriez-vous de payer un billet d'avion moins cher mais sans le repas, en ayant la possibilité d'acheter sur place directement ?

CLIENT : Payer moins cher et ne pas prendre de repas ? Oui je préfère.

ETUDIANT : C'est un peu le même principe que dans les hôtels, qui propose par exemple la chambre avec petit déjeuner ou non.

CLIENT : Oui c'est ça, je préférerais. Je sais de toute manière que je ne vais pas manger donc je préfère payer moins cher et ne pas manger.

ETUDIANT : Mais quand vous dites que vous ne mangez pas, mais si vous êtes sur un vol de 12 heures, vous faites comment ?

CLIENT : Oui du coup je suis obligée mais je me contente de ce qu'il y a.

ETUDIANT : D'accord. Vous voyagez en classe économique ou en classe affaires sans être indiscret ?

CLIENT : Economique. Jamais de classes affaire. C'est sûr que c'est plus cher mais ça doit être de meilleure qualité, mais ça ne m'intéresse pas.

ETUDIANT : Vous n'êtes pas prête à mettre le prix juste pour pouvoir manger mieux pendant le vol ?

CLIENT : Non du tout.

ETUDIANT : Et par rapport aux boissons que l'on vous propose dans l'avion, vous êtes satisfaite de l'offre que l'on vous propose ?

CLIENT : De manière générale, oui.

ETUDIANT : Est-ce que vous trouvez une différence dans les repas que vous consommez au niveau du goût, avec l'altitude ? Vous pensez qu'il peut y avoir une différence ?

CLIENT : Non je ne crois pas.

ETUDIANT : Concernant la température de service des produits ?

CLIENT : Non ça a toujours été servi à la bonne température.

ETUDIANT : Par rapport au fait que vous ayez été hôtesse à l'époque, avez-vous remarqué des choses ? Pour vous les clients attendaient le repas que vous serviez ? Etaient-ils pressés ?

CLIENT : Oui ils étaient pressés.

ETUDIANT : Pour quelles raisons d'après vous ? C'était pour s'occuper ou autre chose ?

CLIENT : Pourquoi ils étaient pressés de manger ?

ETUDIANT : Oui.

CLIENT : Je pense que ça permet de faire passer du temps et qu'ils ont faim quand même, ça dépend aussi des temps d'attente qu'il y avait avant.

ETUDIANT : Est-ce qu'il y avait des plaintes qui revenaient souvent ou des demandes ?

CLIENT : Non, mais moi quand je faisais ça, les clients avaient le choix dans les plats, entre poissons et viandes. Mais à la fin il y avait souvent des manques, il n'y avait plus tel ou tel plat.

ETUDIANT : D'accord. Et par rapport au manque qu'il peut y avoir, vous pensez que ça peut être intéressant que le client puisse choisir pendant la réservation de son billet ou juste avant de partir quel plat il va consommer pour être sûr de l'avoir ?

CLIENT : Oui sur des longs vols oui. Après je sais qu'il pouvait déjà préciser s'ils étaient végétariens ou casher ou un repas spécial, ils pouvaient déjà préciser mais entre poisson et viande ils ne pouvaient pas choisir.

ETUDIANT : Vous pensez que ça peut être bien si c'est mis en place ?

CLIENT : Oui tout à fait.

ETUDIANT : Et pour vous par exemple, quand vous êtes dans l'avion pour un long vol, est-ce que vous trouvez que le nombre de repas est suffisant ? Et le temps accordé au repas entre le moment où ils distribuent et ils débarrassent ?

CLIENT : Oui je trouve que c'est suffisant.

ETUDIANT : On va aborder maintenant l'avenir de manière générale, pour savoir ce que vous en pensez. Quel serait le repas idéal pour vous dans l'avion ?

CLIENT : Le repas idéal dans l'avion ?

ETUDIANT : Oui, vos attentes.

CLIENT : Repas idéal ? Euh... (Silence) Comme c'est déjà mais de meilleur qualité peut être. Parce qu'il y a déjà sur les plateaux toujours une entrée, un plat et un dessert mais peut être juste euh...

ETUDIANT : Donc pour l'organisation vous ne changeriez pas, ce serait plutôt les produits ?

CLIENT : C'est ça.

ETUDIANT : Pour vous en classe économique, aucun produit n'est frais ?

CLIENT : Non aucun produit n'est frais.

ETUDIANT : Et par rapport au moment du repas de manière générale, aussi bien le service que le matériel utilisé, auriez-vous une idée d'amélioration ?

CLIENT : (Silence). Non je ne vois pas.

ETUDIANT : Avant vous étiez hôtesse de l'air, au niveau du stockage des plateaux repas c'était fait comment ? Vous pensez que la chaîne du froid était respectée ?

CLIENT : Oui c'était respectée. En fait l'avion était chargée juste avant que les passagers arrivent. Et après les plats chauds étaient stockés directement dans les fours, on avait plus qu'à réchauffer. Et les plateaux étaient stockés dans les trolleys là.

ETUDIANT : Et comment vous faisiez pour remettre en température ? Parce que des fois sur les plateaux les entrées sont froides et le plat est chaud.

CLIENT : Justement les plats chauds étaient dans les fours donc on les chauffait et après on les mettait dans les plateaux, puis on les distribuait.

ETUDIANT : D'accord. Et ça vous arrivait souvent d'avoir des manques à la fin du service ?

CLIENT : Non, on avait toujours le nombre de plateaux exact mais après on avait plus de choix. Les derniers prenaient ce qu'il restait. Le nombre de plateau, nous on les comptait et il y en avait toujours pour le nombre de passager.

ETUDIANT : Et vous pour vos repas ?

CLIENT : Nous nous avons des repas, des plateaux spécifiques faits par une nutritionniste.

ETUDIANT : Et c'était meilleur que ce qui était proposé aux clients ?

CLIENT : Ca n'avait rien à voir avec les plateaux des clients, c'était vraiment des repas...comme nous mangions à des horaires décalés, c'était des repas adaptés enfaite.

ETUDIANT : C'était mieux ?

CLIENT : Oui c'était mieux. Et fait avec des produits frais.

ETUDIANT : Et le pilote avait un plateau différent également ?

CLIENT : Oui aussi. Et un différent du copilote, en cas d'intoxication dans l'un des plateaux pour que l'un des deux reste opérationnel.

ETUDIANT : Et vous vous n'aviez pas le droit de vous ramener à manger ?

CLIENT : Non.

ETUDIANT : Avez-vous déjà eu des soucis d'intoxication ou des problèmes ?

CLIENT : Non...

ETUDIANT : Très bien, nous vous avons posé toutes nos questions. Nous vous remercions de nous avoir accordé du temps.

Annexe M : Entretien client 5

ETUDIANT : Bonjour monsieur

CLIENT : Bonjour

ETUDIANT : Alors nous allons procéder à un entretien euh, client avec vous. Donc cet entretien sera anonyme. Nous allons commencer d'abord par vous laissez vous présenter. Donc euh votre nom, situation professionnelle.

CLIENT : Je m'appelle euh bip (Rire), je suis donc euh enseignant chercheur à l'université X, euh que vous dire... je suis sociologue euh je voyage puisque c'est votre thématique euh pour des raisons touristiques ou professionnelles. Je m'intéresse à l'alimentation, aux aspects, euh comment vous dire ça, aux aspects normatifs de l'alimentation. Qu'est-ce qu'il fait qu'on choisit de valoriser tel aliment ou qu'on refuse tel aliment. Ce qui m'intéresse c'est donc les normes et donc les normes culturelles sachant qu'elles sont propres à une culture. Ce qui m'intéresse c'est de faire les comparaisons culturelles aussi. Et euh voilà.

ETUDIANT : On va aborder le premier point donc euh le thème du voyage de manière générale. Une première question, qu'est-ce que le voyage pour vous ?

CLIENT : Euh c'est une vaste question, c'est une belle question. Qu'est-ce que voyager ? C'est à la fois rencontrer d'autres gens, donc je le mettrai en premier. Rencontrer des personnes qui ont une vision du monde différente de la mienne. Voilà, le voyage c'est ça pour moi. C'est surtout pas me retrouver dans un hôtel international semblable à tous les points de la terre, pour moi il n'y a aucun intérêt. Pour moi, il faut aller à la rencontre de cultures différentes. Et en profiter esthétiquement pour voir des paysages différents.

ETUDIANT : Donc de la découverte c'est ça ?

CLIENT : Donc voilà, le voyage c'est voilà la découverte d'autres cultures, d'autres façons de penser et vivre. Comment vivent les autres ? Et ça me permet de, sans doute c'est le côté sociologue. Ça me permet sans doute, de faire une sorte d'effet miroir par rapport à moi-même. Je regarde comment vivent les autres et du coup par les différences et les similitudes ça me fait me poser des questions sur moi et sur mes proches. Sur la façon dont euh... les gens qui partagent mon intimité vivent.

ETUDIANT : Lors de ces voyages, quel est le type de transport que vous utilisez le plus ? Le train l'avion...

CLIENT : Alors là aussi ça dépend un petit peu du but, du motif de mon voyage euh donc euh voilà j'ai, en général quand c'est un pays éloigné bah je, je mes motivations sont purement utilitaire. Je prends l'avion pour aller vite etc. Sinon quand je veux mettre en avant ce côté découverte des gens et des paysages j'aime bien le train. Donc j'aime bien aussi prendre des grands trains, vous voyez, qui font euh l'Amérique euh. Ça permet à la fois on rencontre des gens et on a à la fois les territoires si vous voulez, les terroirs des fois il y a des liens entre la personnalité des gens ce que mange les gens, c'est évident et leur territoire et

leur terroir. Ça permet de mieux saisir finalement la façon de vivre des gens. Alors que l'avion bah il y a toute une partie qui fait le voyage bah euh le temps le fait de découvrir d'arriver de qui qui est coupé finalement c'est un petit peu dommage.

ETUDIANT : C'est vraiment pour l'utilité en fait.

CLIENT : C'est vraiment utilitaire, on va d'un aéroport à un autre et ce qui fait à mon sens vraiment le voyage, c'est à dire le cheminement la découverte donc euh hein peu à peu on le rate finalement. Et on va au plus vite, d'un aéroport à un autre, d'un hôtel à un autre. Voilà donc pour moi ce n'est pas du voyage tel que je l'entends. C'est du loisir, c'est du ... Voilà. Mais bon à chacun sa définition.

ETUDIANT : Et euh, quelle est la fréquence de vos voyages ? Dans le cours d'une année par exemple ?

CLIENT : Alors voyage à l'étranger, voyage...

ETUDIANT : Voyage en général, l'avion le train... donnez-nous une estimation.

CLIENT : Alors euh quand je prends des trains c'est vraiment des voyages particuliers comme je vous l'ai expliqué parce que je prends tel train et pour telle durée. Mais sinon je voyage à l'étranger disons, je ne sais pas, cinq, six, sept fois peut être dont euh trois, quatre fois pour des raisons professionnelles. Il y a des colloques on en parlait tout à l'heure. Euh voilà des congrès ou créer un master au Mexique ou je ne sais pas où. Et au moins minimum deux fois, ouais deux, trois fois par an pour des raisons personnelles. A l'étranger ! Pour moi, voilà, aller autour de mon lieu de résidence, c'est pas un voyage c'est un séjour. Voilà, c'est pas vraiment une découverte d'une nouvelle culture.

ETUDIANT : Quand vous voyagez vous êtes dans quel état d'esprit ? Est-ce que vous êtes angoissé ? Content...

CLIENT : Ah oui content ! Comment dire euh ... comme une je ne sais pas je suis peut être comme un bébé ou un enfant devant un cadeau, qu'est-ce que je vais découvrir ? Vous voyez ? Voilà, qu'est-ce qui va me surprendre ? Je suis excité je pense ouais, je suis excité. Dans l'avion du départ je suis toujours excité. Euh voilà qu'est-ce que je vais découvrir sur les autres ? Qu'est ce qui va me surprendre ? Et donc du coup je sais qu'inévitablement qu'il y a des choses qui vont modifier ma façon de voir les choses, de comprendre euh de comprendre le monde.

ETUDIANT : Vous êtes impatient ?

CLIENT : Je suis impatient, je suis excité et je suis curieux, je suis euh... voilà je suis excité par la nouveauté ou la découverte.

ETUDIANT : Et donc, vous faites attention aux moindres petites choses ?

CLIENT : Ah oui, à tout ! À tout, à tout, à tout ! Alors c'est pas des moments où je réfléchis à mon travail comme je le ferai dans le métro. Dans le métro, je réfléchis à ce qu'il s'est passé avec mes collègues, avec mes étudiants. Mais là non, je suis euh tous sens dehors.

Dès qu'il y a une odeur un peu bizarre faut que j'aille voir, dès qu'on me présente un plat que je ne connais pas il faut que je le goûte. Et puis je cherche ce qui est étranger, ce qui est différent pour moi. En général quand on me dit il ne faut surtout pas aller dans tel quartier, je veux aller voir. « C'est dangereux ! » Mais qu'est ce qui fait que c'est dangereux et pourquoi ?

ETUDIANT : Donc c'est toujours quelque chose de positif ?

CLIENT : Oui c'est positif car il y a une découverte. Pour moi la découverte de l'autre c'est forcément positif. Même si ça mets en danger ou en péril mes croyances. Je sais que des fois je vais être perturbé dans ce que je crois être vrai, dans ce qui fait ma certitude. On a tous besoin de certitudes dans la vie. Voilà, les choses sont comme ça parce qu'elles sont comme ça. J'ai aussi besoin d'être bouleversé dans mes certitudes ça fait partie de ma vie. C'est pour ça que je suis enseignant chercheur. Surtout pas pour l'argent (Rire).

ETUDIANT : Et euh... du coup il y a une certaine euh ... on parle beaucoup du stress en voyage, des personnes qui ont peur ou qui stress pendant le voyage. Qu'est-ce que vous en pensez ?

CLIENT : Alors il peut y avoir plusieurs raisons, je reviens à mon expérience personnelle en tant que client. Euh bah le stress du voyage peut être dû à plusieurs choses. Le stress de ce que je vais découvrir, le stress de l'inconnue, de ce que je connais pas : « où là ça va aggraver mes a priori mes certitudes ». Je sais pas quoi, un homme il doit faire comme ça, je suis allé dans un endroit ou euh... vous voyez l'homme n'a plus le même statut, il risque d'être déstabilisé. Ou au contraire je suis allé dans un pays Magrébin avec mon épouse et on a l'habitude d'être à égalité ensemble et là je sens bien bizarrement quand on est ensemble qu'il faut que je sois devant elle et elle derrière moi, mais elle, elle ne le supporte pas vous voyez. C'est cette petite angoisse comment je vais m'adapter aux pays et aux habitudes des autres. Et après s'il peut y avoir quelque chose de plus technique comme le voyage en avion. Vous voyez le moyen d'y aller comme le train. Moi j'ai pris des trains des fois qui traversaient des zones de guerre donc il y a l'excitation de qu'est-ce que je vais découvrir et aussi le train s'arrête en plaine et on nous dit qu'il ne repartira pas avant le petit matin, on sort on fait des feux de camps dehors et on se dit que tout peut arriver mais c'est aussi lié à l'excitation. Donc même le stress, sauf le stress de la peur de l'avion, c'est animal, mais je pense qu'il y a des gens qui sont stressés par l'inconnu. Ils veulent aller d'un hôtel à un hôtel dans les lieux connus et parfaitement normalisés où ils ont leurs petites habitudes. J'ai payé donc je suis chez moi, c'est ma propriété, je suis chez moi et les autres ne viennent pas chez moi. En plus les autres, ils n'ont pas la même couleur de peau, est-ce qu'ils ne veulent pas me voler ? Vous voyez ? Moi je suis pas là-dedans, c'est pas mon truc mais je comprends que la figure de l'inconnu soit comparé au danger.

ETUDIANT : Vous pensez que c'est à cause du caractère de personne ?

CLIENT : Ce serait une explication psychologisante sans doute. Il y en a qui sont plus ou moins ouverts aux autres. Il y a des gens qui sont plus ou moins timides. Je vais vous donner une explication sociologisante comme je suis sociologue. Moi je pense que c'est plutôt l'éducation, la socialisation, l'habitude du contact avec les autres, le fait de relativiser nos propres normes et propres valeurs. C'est à dire que le sauvage, le barbare qu'il y a en face de moi est juste un autre moi, mon alter ego qui a connu d'autres normes, des valeurs différentes.

Il m'est étranger mais je suis son étranger aussi pour lui mais ça ne veut pas dire pour autant que c'est mon ennemi.

ETUDIANT : C'est un peu la catégorie sociale qui peut influencer ?

CLIENT : Alors la catégorie sociale là aussi influe fortement j'en suis conscient. Par exemple je n'aurai pas les mêmes préoccupations que des petits paysans péruviens. Et donc je sais que j'aurai beaucoup de mal à engager la discussion avec des petits paysans péruviens. J'ai beau être ouvert, disponible et à l'écoute des autres, on est loin socialement et eux, ils vont me juger comme l'occidental les poches pleines de billets qui vient comme s'il était dans un musée humain pour observer ces pauvres, lancer trois sous et repartir dans son pays riche. Vous voyez ? Et c'est vrai que ça peut être une source de stress, ressentir la différence qui peut empêcher la communication.

ETUDIANT : On sait que vous avez effectué des longs voyages notamment en Polynésie, vous avez fait l'Amérique aussi ...

CLIENT : Oui, je suis allé un peu partout sauf en Afrique. Bah voilà la peur, euh c'est pas une peur hein mais je me dis ce continent, je ne le connais pas intellectuellement et il me semble tellement éloigné de moi que euh je euh sentirai plus de stress que de plaisir à aller la bas. Je connais l'histoire coloniale de l'Afrique donc en allant là-bas mais si je les verrai comme mes alter égo, je me dis qu'eux ils me verront comme le blanc colonisateur qui a pompé leurs richesses qui les a mis en esclavage et tout ça, vous voyez ? Et je sais qu'automatiquement ils auront une vision de moi dû à la communication difficile. Je serai forcément le blanc européen post colonial, le descendant de leurs maîtres. Donc ça me fait peur, l'Afrique me fait peur pour ça. Enfin me fait peur, j'exagère j'y suis déjà allé un petit peu. L'Asie même chose, c'est une culture que je ne connais absolument pas. Je sais qu'elle est très riche mais voilà je me dis que la communication va être difficile parce que je ne saurai pas saisir la façon dont ils me voient, parce que je ne connais pas leur culture et donc il y aura des malentendus. Je risque de faire des erreurs et eux aussi. On risque de ne pas se comprendre et donc je préfère ne pas aller en Asie pour le moment vous voyez ? Par contre je suis d'origine et de culture hispanique donc je suis intéressé par l'Amérique latine, je suis allé en Polynésie par hasard donc tout le Pacifique et les îles m'intéressent vous voyez ? Parce que je connais un peu maintenant.

ETUDIANT : Donc les cultures sont encore très différenciées en fonction des destinations ?

CLIENT : Je pense encore. Je pense encore. Alors, on a beau faire de l'universalisme, vous me connaissez un petit peu, je suis peut-être plus universaliste que raciste mais je pense quand même qu'il y a encore effectivement qu'euh comment dire... L'évolution des moyens de transport s'est fait rapidement même si on est être humain depuis trois millions d'années mais ça fait à peine huit siècles que l'Europe connaît un peu l'Asie, trois, quatre siècles que l'Europe connaît un peu l'Afrique à peine deux siècles qu'on connaît un peu la Polynésie. Il fallut que j'y passe 15 ans là-bas pour changer quelques idées toutes faites que j'avais. Je sais que j'ai encore des idées toutes faites mais comme je sais que je suis sociologue je sais que ces idées vont influencer sur la façon de regarder les autres vous voyez ? Donc, je préfère ne pas y aller tant que je ne suis pas à l'aise avec ça.

ETUDIANT : Donc vous avez une certaine connaissance des longs trajets en avion ?

CLIENT : Oui, oui je suis allé beaucoup en Amérique du Sud en Amérique du Nord, j'ai fait tout Pacifique, Hawaï, Australie, Nouvelle Zélande, Afrique du Sud Est, Malaisie, Maroc, Turquie, Égypte, Zanzibar mais surtout sur les îles pas dans le cœur de l'Afrique ou l'Afrique du Nord qui est proche de nous vous voyez je connais. C'est l'Afrique noire que je ne connais pas.

ETUDIANT : Donc maintenant on va aborder une nouvelle partie qui est l'importance du repas. En France on dit que le bien mangé c'est important, qu'est-ce que ça représente pour vous l'alimentation ?

CLIENT : Les gars vous avez de ces questions ! Enfin les gars et les filles. C'est vachement large !

ETUDIANT : Mais vous, plus personnellement, est-ce que c'est plus un moment de partage ? Vous en tant que client.

CLIENT : En tant que sociologue aussi j'aurai du mal à... Pour moi vraiment ou en général ?

ETUDIANT : Pour vous.

CLIENT : Qu'est-ce que c'est que l'alimentation pour moi ? Je vais vous choquer ! Alors je ne me sens absolument pas du tout dans le modèle alimentaire français. Voilà. Je dois faire partie des 5% de la population que Poulain traiterait de déstructuré. Vous ne le dites pas hein ! Je ne suis pas du tout là-dedans. Je pense que ce n'est pas un hasard si je m'intéresse aux normes, aux valeurs. Je pense que je me suis posé cette question car depuis très tôt, tout gamin j'avais l'impression de ne pas coller au modèle alimentaire.

ETUDIANT : Donc c'est un ressenti ou l'éducation que vous ont donné vos parents ?

CLIENT : Alors c'est peut-être les deux. Ce rejet que j'ai eu du modèle alimentaire, si Poulain m'entendait..., ce rejet du modèle alimentaire français que j'ai depuis tout gamin a peut-être été lié à mon éducation. C'est peut-être ça. Ils s'y sont peut-être mal prit. Ils m'ont peut-être forcé pour certaines choses alors que j'avais peut-être des dégouts. Peut-être pas des dégouts mais des aversions, je ne suis pas très viande vous voyez ? Je ne suis pas un gros mangeur de viande mais à mon époque, peut-être moins maintenant la viande c'était symboliquement super important. « Mange ta viande !! » c'était terrible, je la mangeais mais c'était terrible. Donc des j'ai quitté le cadre familial, il m'arrivait de manger à 3 heures du matin. Donc voilà, je n'étais absolument pas dans un modèle petit déjeuner, déjeuner, dîner. Et maintenant ayant pas d'enfants pour aller dans le truc personnel aussi, je ne suis pas forcé aussi d'offrir un cadre un modèle vous voyez ? Et ma femme à accepter tel que je suis on est vraiment un couple bizarre là-dessus au niveau alimentaire jeudi en est d'accord ?

ETUDIANT : Mais vous préférez quand même manger seul ou à plusieurs ? Vous avez des préférences ?

CLIENT : Bah c'est vraiment très différent vous voyez, c'est très différent. Alors comment vous dire, l'alimentation pour moi c'est purement utilitaire. Je mange parce qu'il le faut mais si je pouvais prendre des pilules, prendre des pilules au quotidien je le ferai je

mange et je passe à autre chose. Donc ça, c'est le quotidien, c'est ce qui fait que je mange n'importe quoi n'importe quand je mange quand j'ai faim. Je ne respecte aucun cadre normatif machin. Quand j'ai faim c'est purement utilitaire je me dépêche, je mange quelque chose en 10 minutes ça ne me dérange pas de manger un McDo rapidement en faisant de choses pour me dire que je perds pas mon temps à manger comme un animal par exemple, je lis. Vous voyez je suis un petit peu là-dedans mais il y a des moments festifs ou l'aliment super important. C'est un peu le prétexte, on se réunit autour d'un repas nous voyez là on donne mais ce n'est pas l'aliment c'est pas je vais vous faire de bons petits plats c'est vraiment j'ai envie de vous faire plaisir. Vous serez bien reçu, on boira des coups, on mangera des choses qui plairont à tout le monde on va se marrer en gros c'est un cadre général. Ça fait partie du nom de ton général ambiance amicale ou familiale.

ETUDIANT : Est-ce que vous aimez cuisiner ?

CLIENT : Pour mes amis oui, pour moi non pour ma femme non plus sauf le dimanche. Le weekend en général c'est plutôt ma femme qui fait à manger. Au final, je suis très classique euh macho finalement. Le quotidien c'est elle qui prépare à manger dans des cadres stricts, on bouffe à 7h30 on ne lit pas en même temps alors que quand c'est moi qui prépare à manger en semaine c'est déstructuré. Aller on se fait un truc devant la télé ou alors on se fait un pot à l'extérieur et après je fais un truc pour compléter, vous voyez c'est déstructurer ? Et le weekend là non on s'est fait un petit rite, le fait d'être en couple, on s'est recréée une socialisation, différente de sa socialisation familiale et de la mienne : une socialisation de couple. Et le weekend généralement je fais le repas du dimanche. Et souvent comme je n'aime pas la viande ça sera à partir de fruits de mer ou de recettes exotiques. Vous voyez, ce n'est pas un truc le poulet frites de mes parents.

ETUDIANT : Donc, on ne peut pas vraiment dire que vous avez des habitudes alimentaires, c'est plutôt quand vous avez faim...

CLIENT : Alors si j'ai des habitudes alimentaires, elles sont, je vais dire, typiquement masculines. Je vais manger des trucs, quand je mange, qui vont me remplir le bide quoi. Un bon plat de pâtes ou des pommes de terre, vous voyez un bon plat qui va me remplir le bide pendant trois heures et je peux faire autre chose. Vous voyez, je suis très féculent. Je suis pas gros pourtant mais je mange beaucoup de féculents, beaucoup de pâtes, euh... beaucoup de riz, je suis pas très viande donc pour la viande il faut qu'il y ai des sauces. Euh je mange ma viande que quand il y a ma femme. Moi je ne suis pas viande donc ça ne va pas me déranger donc je vais manger euh je sais pas ce que je vais manger, euh ouais beaucoup de féculents mais après je me fais plaisir avec des choses identitaires. Des produits de la mer qui me rappellent mon enfance en Espagne. Par ce que mes grands-parents habitent près de la mer donc on allait pêcher les euh je ne sais pas les poissons, les poulpes. Donc pour moi, ça a un aspect affectif, ça me rappelle un souvenir. La viande euh ça ne me renvoi à rien si ce n'est mes parents : « vas y mange ta viande ! » donc je n'éprouve pas de plaisir à manger de la viande. Euh voilà donc c'est à la fois utilitaire, affectif ou amical comme prétexte. Pour créer ou partager une convivialité.

ETUDIANT : D'accord donc nous avons vu que votre semaine est assez déstructurée au niveau de l'alimentation mais est-ce que euh le matin euh vous avez un ordre par exemple vous déjeunez ou euh ...

CLIENT : Ah non ! Non ! Non ! Alors j'ai un ordre, je me lève, je prends ma douche je bois mon café et je fume ma cigarette. C'est ma structure du matin.

ETUDIANT : Après le repas le plus important dans la journée même si c'est assez déstructuré est-ce que vous avez un repas préféré ?

CLIENT : Le soir. Le soir c'est quand je me retrouve avec ma proche, mes proches, ma proche. Le matin euh, je ne suis pas du matin. Je suis plutôt de la nuit. Donc le matin quand j'ai cours à 8 heures avec vous c'est très difficile, donc c'est vraiment le café, la cigarette et j'arrive ici. Euh le midi dans mon quotidien du travail, j'ai une heure pour manger donc je vais au plus vite. Il y a des gens qui passent euh qui se préparent à manger pour manger complet, ce n'est pas mon problème donc si j'ai cinq ou dix minutes je mange un sandwich ou si j'ai vingt minutes je vais au R.U. Mais utile quoi, je sais que ça va être équilibré. Le soir c'est le moment où je suis avec ma femme, elle m'impose ces rythmes-là. On sait qu'à telle heure on va manger après l'émission qu'elle veut regarder sur Canal + ou je ne sais pas quoi. Donc là, on va faire entrée, plat, dessert et on discute. Vous voyez, ce n'est pas le côté normatif qui m'intéresse, c'est pas retrouver entrée, plat et dessert. C'est être en communauté ou en convivialité avec la personne proche.

ETUDIANT : Du coup, lors de ces repas vous faites un effort plus euh ...

CLIENT : Normatif...

ETUDIANT : Voilà donc euh est-ce que vous utilisez plus de produits frais ?

CLIENT : Alors euh non ça, c'est ma femme c'est là où je suis très masculin. Ma femme introduit les légumes euh les salades et les trucs comme ça et euh c'est le moment où on mange des trucs délicieux hein des brocolis, des salades et tout. Et euh pour le reste et euh non pour les produits frais et le reste c'est rapide. Ça va être en général des protéines avec euh... des tranches de saumon. Plutôt que de manger un steak finalement et pour le même prix, on préfère manger deux, trois tranches de saumon, il y en a moins et ça suffit au niveau protéines et on n'est pas des gros mangeurs elle et moi. Et le dimanche, produit frais, uniquement produit frais. On va au marché samedi et dimanche. Samedi et dimanche matin c'est la sortie rituelle, on va acheter nos produit frais mais tout : légumes euh et on prépare tout du début à la fin frais ouais.

ETUDIANT : Comment vous choisissez vos produits ?

CLIENT : Alors comment je les choisi ?

ETUDIANT : Avec le prix, les images de marque ? Qu'est ce qui rentre en compte lors de vos achats ?

CLIENT : Oui bien sûr. Alors euh je suis parti de chez mes parents à 15 ans pour devenir étudiant, donc à ce moment, ce critère économique était hyper important pour moi. Jusqu'à 25 ans quoi je mangeais deux œufs par jour et un avocat c'était assez dur. Et donc maintenant, maintenant j'ai plus envie de faire dans l'économique j'ai pas d'enfant et j'ai un salaire de prof c'est déjà ça, on est deux donc c'est pas budget énorme donc on se fait plaisir. Maintenant c'est limite le contraire quand j'achète du saumon voyez, je veux pas du saumon

d'élevage je préfère mettre le prix et avoir un bon produit. Vous voyez le marché Victor Hugo c'est un des plus chers de Toulouse mais bon c'est le week-end quand j'y vais je veux des produits frais. Le reste de la semaine c'est le goût, c'est le goût. Je sais que je vais manger que quand j'ai faim donc il faut que je mange ce que j'ai envie de manger donc je vais avoir des trucs genre snack très facile à manger et très masculin. Il me faut de la charcuterie, donc la charcuterie ça sera label de proximité, je veux pas les grosses saucisses avec 50% de graisses industrielles dedans, vous voyez c'est fini. Je veux manger du bon saucisson de pays. Pour les fruits maintenant, je veux des fruits bios parce que j'aime bien manger la peau. Je ne suis pas un fan du bio mais je me dis tant qu'à faire en ce moment autant manger du bio. Pour l'avion, je suis pas très viande donc je m'en fou et je sais que ça ne sera pas bio. Et pour le poisson, poisson frais au moins, au marché j'ai quelques petites techniques qu'on apprend et je vais choisir un poisson de qualité, je ne dis pas qu'il est bio mais quand même. Et après les critères dont je me suis aperçu en terme de poisson c'est que je favorise la France. Je m'achète des oursins de temps en temps, je préfère qu'ils soient français plutôt que néerlandais c'est comme ça. Pareil pour les crevettes sauf si je veux des crevettes bien spéciales.

ETUDIANT : Est-ce que vous faites ça par ce que maintenant c'est un peu plus médiatisé qu'il faut manger local ou le faisait depuis le début ?

CLIENT : Non. Alors quand j'étais sous contrainte économique sincèrement non jusqu'à 25 ans. Et même quand j'ai commencé à travailler un petit peu avec un statut fixe, je ne faisais pas attention à ça. Et après je me suis aperçu que l'alimentation n'était pas importante pour moi mais je suis prêt à me faire de bonnes bouffe de temps en temps, je ne vais pas mettre de l'argent pour mettre de l'argent, par exemple acheter du caviar pour acheter du caviar, mais je veux me faire plaisir. Et je sais que la qualité, elle se paye que ce soit la qualité organoleptique ou de production, je suis prêt à payer là-dessus. Et depuis que je me suis rendu compte que pour moi, c'est peut-être depuis que je suis sociologue de l'alimentation, je me suis dit pourquoi je m'intéresse à l'alimentation alors que je suis maigre comme un clou ? Bah je me suis dit, pour moi, c'est le truc affectif, j'ai toujours eu des problèmes avec mes parents et quand j'allais chez ma grande mère c'était un peu le refuge quand je m'éloignais de ces problèmes là et ce que me donnais ma grande mère était d'origine espagnole. Donc maintenant quand je mange des plats typés espagnol, ça me ramène à quelque chose de doux et affectueux. Donc, les produits espagnols me renvoient à mon enfance chez ma grand-mère. Et donc maintenant je me dis que je suis français et pas espagnol donc j'ai envie de privilégier ça. Je crois que c'est la Polynésie qui m'a fait penser ça aussi le fait de partir, exemple les plats français que je ne supporte absolument pas, comment on appelle ça ? Euh les tripes, l'odeur me dégoutais, les andouilles, les andouillettes, tout ce qui est fait à base de tripes me dégoutaient avant de partir en Polynésie. Et en Polynésie à force de manger toujours les mêmes trucs du poisson rouge, j'ai eu envie de plat typiquement français. Et je me disais quand je vais arriver je vais faire un gros plat de tripes vous savez ça pus, ça pus la France.

ETUDIANT : Et grâce à vos voyages, est-ce que vous avez intégré dans vos habitudes des recettes ? Est-ce que vous cuisinez de manières différentes ?

CLIENT : Oui depuis que je suis adolescent. Quand j'étais adolescent, je suis allé en Amérique de Sud et maintenant je fais mes recettes de chili ou chili con carne tout seul. Ce qui est crêpes mexicaines guacamole je l'achète jamais je le fais moi-même. Pareil, on a vécu 15 ans en Polynésie donc ma femme, elle est blanche, mais elle est d'origine de l'Île Maurice.

Donc elle, sa spécialité, c'est des plats à base de curry. On avait vu en Polynésie donc on a aussi ramené des recettes de poisson cru. Donc oui c'est évident.

ETUDIANT : Mais vous prenez en compte la saisonnalité vous ?

CLIENT : Pour les produits ? Bah pour les produits frais oui quand je vais au marché bah forcément au marché Victor Hugo se sont des produits de saison. Et aussi, je pense que ça vient de ma formation parce que je me suis informé et pas de moi personnellement, mais dans mon grignotage, il y a de la charcuterie et fruits rouges il y a quelques années ça ne m'aurait pas dérangé d'avoir une barquette de fraise dans mon frigo et de la manger à trois heures du matin. Aujourd'hui je ne le fais plus. Je me dis que c'est idiot et que ce n'est pas logique. Ça cultive ce que je fais par ailleurs en rapport avec les inégalités sociales. Là, c'est purement philosophique et ce sont les informations autour de moi qui m'ont fait agir comme ça.

ETUDIANT : Donc en semaine, vous avez une certaine alimentation déstructurée mais vous avez quand même une connaissance et un certain plaisir gustatif ?

CLIENT : Voilà, pour moi, c'est le plaisir gustatif c'est pas du tout la nutrition. Je suis conscient en tant que sociologue que c'est important mais c'est vraiment pas mon truc. Alors mon objectif, le plaisir est d'avoir une variété d'aliments différents qui vont guider mon alimentation au moment où j'ai faim. Ces produits doivent être de qualité. Pourquoi ? Parce que je me suis suffisamment abîmé le corps et je n'ai plus envie de le faire. Et puis au niveau éthique philosophique, je n'ai plus envie de manger du poulet en batterie pas cher, parce que c'est pas bon et parce que ça met en péril des élevages.

ETUDIANT : Qu'est-ce que vous pensez des modes sans gluten, sans lactose, sans sucre ? Est-ce que vous y êtes sensibles ?

CLIENT : Personnellement, non du tout, du tout. Moi mon fromage il est 100 % matière grasse, mon beurre pareil et le lait j'en bois pas. Je n'y fais vraiment pas gaffe, peut-être parce que je n'ai aucun problème de santé là-dessus, je n'ai pas de cholestérol, je ne fais pas d'hypertension. Je ne fais pas de diabète, je ne suis pas en surpoids donc j'ai des facilités à ce niveau-là. Mais sinon, vous voyez pour moi ce sont des modes, ce sont des nouveaux mouvements ou des faits sociaux qui apparaissent aujourd'hui et qui ont toujours existé. Il y a toujours eu des gens qui ont été intolérants au gluten, il y a toujours eu des gens qui avait de l'aérophagie, il y a toujours eu des gens qui pétaient, simplement on disait qu'on avait mal digéré aujourd'hui, alors que maintenant on a médicalisé ça. On médicalise des choses maintenant qui étaient simplement des petites intolérances avant. Et quand on a besoin de sens pour se raccrocher aux choses, comment vous dire, quand j'étais gamin les normes étaient beaucoup plus strictes qu'aujourd'hui. On parle d'individualisation des comportements alimentaires. Ça veut dire que les normes générales françaises semblent s'appliquer de moins en moins, le fait de manger tous à la même heure, manger entrée, plat et dessert. Donc ça, c'était beaucoup plus vrai dans mon enfance. Donc ça, ça n'existait pas, quand j'étais gamin je n'aimais pas la viande, peut être que je suis un végétarien qui s'ignore en fait, mes parents me disaient : « tu manges ta viande ! » ça me faisait des réactions physiques et ça m'arrive encore quelques fois. Des fois, je suis en réunion et repas d'affaires pour le travail et je mange ma viande et si je tombe sur un morceau dur, j'ai envie de vomir. Je dois l'avalé avec mon verre de vin. J'ai pas passé ce truc là encore. Donc je comprends qu'aujourd'hui, à l'époque c'était tellement normatif, il fallait quand même manger on ne se posait pas la question.

Aujourd'hui je pense que ce sont des modes avec le reflet de l'individualisation croissante. C'est-à-dire qu'on a de plus en plus de liberté donc c'est vachement bien et à la fois puisqu'on peut tout choisir on se pose la question de ce qui est bien et de ce qui est mal et c'est là où on va se raccrocher à la médecine. « C'est quoi le bien manger ? » mais le bien manger ça ne veut rien dire il y a mille façons de bien manger. Avant bien manger, c'était manger selon les règles françaises, on ne se posait pas de questions. C'était une entrée, un plat avec de la viande, pour le verre de vin on ne se posait pas de question non plus. Fromage et dessert, on est en France donc ils font un dessert. Pourquoi faut-il terminer par du sucré ? On ne se posait pas la question mais aujourd'hui comme ces règles sont moins contraignantes, elles existent encore, ce modèle existe encore. Elles sont un peu moins présentes donc moi je pense qu'on se cherche du sens. Je n'apprécie plus tel truc donc je vais donner des raisons éthiques. C'était mon cas avec la viande j'avais l'impression de manger un petit animal mort, un cadavre. Ça me donnait l'impression de manger mes cousins, mais encore aujourd'hui. Aujourd'hui, si tu as un problème de reins, si ce n'est pas un homme qui t'en donne, ça sera un porc, ils sont vachement proche de nous. Ils sont super proches de nous et on les bouffe c'est terrible.

ETUDIANT : Et pour le poisson alors ?

CLIENT : Non les poissons, ce ne sont pas des mammifères, il n'y a pas de sang sauf pour les gros poissons. Il ne parle pas, quand tu pêches un poisson, il ne fera pas de bruit, il bougera seulement. Tandis qu'un porc, j'ai participé à un abattage, on sent que le porc il sait qu'il va mourir, j'avais les poils hérissés. Le porc, c'est qu'il va crever et il résiste ça me déchirait le cœur. Après, le préparer une fois qu'il est mort, il est mort.

ETUDIANT : Et du coup comment vous percevez l'industrialisation des animaux ?

CLIENT : Ce n'est pas un hasard si c'est là. Il y a deux siècles en 1850, les gens crevaient de faim car il y avait eu des bactéries dans les pommes de terre et qu'ils mangeaient beaucoup de pommes de terre. Avant la famine était liée aux végétaux quand les familles modestes mangeaient 50 grammes de viande par jour, c'était exceptionnel. Pendant longtemps, on a été en sous-alimentation et donc après la seconde guerre mondiale, les états modernes ont dit tous les Français doivent manger de la viande. C'est un objectif du gouvernement, tout le monde aura le droit à la viande. Avec cet objectif, on a fait de la viande industrialisée. Le bon côté c'est que tout le monde mange de la viande mais le mauvais côté c'est que tout le monde mange de la viande industrialisée pour ne pas dire mauvaise. Et pour atteindre cet objectif qui était largement dépassé, maintenant on est en surconsommation, on bouffe beaucoup trop de protéines. C'est un cercle vicieux, on n'en bouffe de plus en plus parce qu'on n'en a été privée pendant 10 000 ans, parce que la viande est un système danger, il fallait aller la chercher c'était pas le petit truc dans le supermarché. Donc, c'est quelque chose qui est super valorisé symboliquement. Donc maintenant, on mange trop et pour assurer la production on est obligé de faire ça.

ETUDIANT : Du coup est-ce que quand on vous sert un plat qui vient d'une gamme industrielle vous pensez à ça ?

CLIENT : Ah oui c'est certain, je pense que j'ai gardé mes vieilles habitudes de crève la faim étudiant. Ma femme n'a pas connu ce truc là mais moi de temps en temps j'ai besoin d'aller au McDo. Un moment, j'avais pas de moyens donc j'ai travaillé là-dedans c'est un

moyen pour moi de manger facilement. Et donc maintenant tous les mois, il faut que j'aille au McDo, ma femme me dit : « ah, t'es allé au McDo aujourd'hui ». Donc là je sais que je mange de la viande industrielle mais je me dis que je suis déjà assez pollué de l'intérieur, cette viande badiane me renvoie une partie de mon histoire. Si je peux l'éviter et l'éviter à ma femme, je le fais mais ça me renvoie ce que je suis finalement.

ETUDIANT : On va aborder un troisième thème donc c'est la restauration embarquée et plus particulièrement dans le domaine aérien. Quand vous voyagez dans les transports, quelle est l'importance que vous accordez au repas ?

CLIENT : Dans l'avion plus car je fais des distances plus longues, je voyage pendant longtemps donc il y a forcément un repas inclus. Et comme je vous ai dit comme je ne mange pas très régulièrement, toutes les trois ou quatre heures j'ai faim, il faut que je mange quelque chose. Donc dès que le voyage dure plus de trois ou quatre heures il me faut mon repas. Après, je sais comment ça va être, on est serré donc ça ne va pas être le moment gastronomique ou le moment de plaisir. C'est purement physique. Voilà, je serai tranquille pendant trois heures. La question se pose dans les vols un peu plus longs : 20 heures. Je m'aperçois que la plupart des gens prennent le repas quand on leur sert, moi je suis toujours fourré derrière là où il y a les sandwiches, toutes les deux, trois ou six heures, il faut que je grignote.

ETUDIANT : Comment vous considérez au niveau quantitatif le repas qui vous est servi ?

CLIENT : Alors pour moi, ce n'est pas du tout suffisant. Je ne sais pas comment font les personnes qui ont beaucoup l'habitude de bouffer. Pour moi, il me faut les petits compléments pourtant je ne suis pas gros. Il faut que j'ai le sentiment d'avoir mangé et que je me dise que je suis tranquille pour les trois ou quatre heures qui viennent.

ETUDIANT : Alors que pensez-vous d'apporter votre propre repas dans l'avion si c'était possible ?

CLIENT : Moi ça ne me dérangerait pas mais si j'étais le seul à le faire. Ce qui me dérangerait c'est si on était tous à manger en même temps. Moi par exemple, si je suis en train de manger mon club avec des concombres et que mon voisin est en train de bouffer du roquefort à côté. Ouais non pas terrible en fait, à cause de ça, à cause des odeurs. Ce qui me dérange, c'est quand je suis dans le train, et que quelqu'un sort son sandwich. Je n'ai pas forcément faim à ce moment-là, et c'est surtout l'odeur de l'œuf qui me dérange. L'odeur de l'œuf chaud quand j'ai pas faim ça me dégoute. C'est comme les gens qui s'embrassent, il y a des endroits pour ça, eh bien pour manger c'est pareil il y a des endroits pour ça.

ETUDIANT : Est-ce que vous achetez votre repas dans le train ou vous le préparez ?

CLIENT : Ma femme amène, donc quand je suis avec elle... elles le fait pour des raisons économiques, parce qu'elle sait ce qu'on mange quand elle prépare un pique-nique traditionnel. Elle ne fait pas quelque chose de compliqué mais quelque chose de simple. Et quand je suis seul, ça ne me dérange pas.

ETUDIANT : Et c'est dû à un manque de confiance au repas proposé ?

CLIENT : Oui, oui, un peu. Parce qu'on sait que le pain ne va pas toujours être très frais, la sauce pour peu que ça ait été conservé s'il y a de la mayonnaise, vous voyez on en est pas sûr. C'est un peu hygiénique aussi, ce que j'ai préparé moi, je suis sûr que ça va être bon.

ETUDIANT : Lorsque vous êtes dans l'avion, votre plateau repas vous le percevez comment au niveau qualitatif ?

CLIENT : Non ça ne me donne pas envie. C'est toujours pareil, du riz mal cuit, des sauces liées où on voit bien qu'ils ont rajouté un produit pour ça. C'est pas suffisant je suis obligé de racler le fond avec le pain, c'est très rationnalisé vous voyez ?

ETUDIANT : Et ça peu importe la compagnie ?

CLIENT : Non, il y a des différences entre les compagnies. Déjà première chose en termes de différences : les classes. Habituellement quand je voyage pour des raisons personnelles, je voyage en classe tourisme habituelle. Et il m'est arrivé quelques fois quand je travaillais pour le gouvernement de la Polynésie, on voyageait en première, et là ça n'a vraiment rien à voir. Je vais vous dire, tout est plus plaisant, vous avez un choix de plats beaucoup plus intéressent. Vous sentez que la qualité des plats n'est pas la même, ça reste industrielle quand même mais la qualité n'est pas la même et les produits utilisés ne sont pas les mêmes. Il n'y a pas que le repas, tout est important, c'est le service en lui-même, les couverts sont un peu plus lourd, c'est pas des trucs en plastoc avec le couteau qui ne coupe pas la viande. Après pareil, c'est du détail mais les verres sont en verre et on vous sert de l'eau ou du vin de meilleure qualité. On a de la place pour manger, rien à voir, première chose. Après, il y a des différences par compagnie quand même, Il y a 20 ans pour moi, Air France c'était le top dans le monde, mais je ne suis pas un spécialiste, alors que maintenant quand je voyage en classe touriste je trouve ça moins bien. J'ai découvert les compagnies asiatiques et elles sont top, on sent qu'elles font des efforts. J'ai l'impression que dans ces compagnies même en second classe, qu'est-ce que j'ai pris comme compagnie asiatique ? Cathay Pacific ils sont top. Après il y a aussi les compagnies du Golfe. Emirates en seconde. J'avais l'impression de manger comme en première sur Air France vous voyez ? Et après pour le reste c'est toujours pareil, c'est même des fois un mauvais moment, vous prenez des compagnies low-cost, vous avez un mauvais repas avec un sandwich sous plastique, on le mange parce qu'on a faim. Quand je voyage, j'ai toujours un paquet de cacahuètes avec moi, vous voyez pas des choses qui sentent pour me pas un incommoder les autres passagers.

ETUDIANT : Bah vous disiez qu'en Asie, la gastronomie se développe, mais en France la gastronomie c'est vraiment très important niveau culturel, qu'est-ce que vous pensez de la différence qu'il y a avec les plateaux-repas ?

CLIENT : C'est un petit peu décevant, il faut aller en Asie, ils ont une bonne culture, mais en France on ne la voit plus dans les repas cette culture gastronomique. La SNCF, je trouve ça honteux, même s'ils ont fait quelques petites améliorations ces derniers temps, depuis mon retour de Polynésie. Avant, c'était catastrophique, c'était presque une boutade le sandwich de la SNCF, c'était impossible à bouffer mais on le savait c'était comme ça. Et depuis, ils se sont un petit peu amélioré, mais ça ne représente vraiment pas la gastronomie française. La SNCF encore, ils font voyager les Français et il y a tellement de voyage que ça coûterait cher, mais les avions bon sang ! Vu le prix qu'on met dans un billet d'avion, je trouve que la part du repas n'est pas assez importante surtout en France, pays de la gastronomie. C'est presque

ridicule, on met du vin de Bordeaux, c'est de la saloperie, c'est presque honteux, anti commercial.

ETUDIANT : Du coup, si on vous proposait de payer un supplément pour avoir un meilleur repas qu'est-ce que vous en pensez ?

CLIENT : Ça dépend pour quel type de voyage. Pour les long-courriers, les voyages de plus de huit heures oui c'est super important. Je suis coincé dans l'avion et même avec mes cacahuètes, ça ne remplacera pas un vrai repas. Je suis prêt à payer vraiment, je suis prêt à payer le prix d'un repas. Pour les moyen-courriers, euh, peut-être un peu moins, pourquoi pas un super bon sandwich ? Par contre sur les courtes distances de moins de trois ou quatre heures, c'est pas grave. Là, au-contre je vais au moins cher.

ETUDIANT : Et au contraire, que pensez-vous de payer votre billet moins cher et de ne pas avoir de plateau repas, et d'acheter avant votre propre nourriture.

CLIENT : Bah oui, vu la saloperie qu'on me donne, oui. C'est pas moi qui donnerait l'idée, parce que ce que je craindrai, c'est les odeurs de bouffe pendant tout le voyage. Alors que le contraire, un sandwich, il n'y a pas d'odeur. C'est aseptisé et quand sur un moyen-courrier vous avez un repas ça sent mais c'est un moment donné et pas pendant tout le voyage.

ETUDIANT : L'aspect visuel du plateau repas est-il important pour vous ?

CLIENT : Ça compte, mais je ne suis pas satisfait.

ETUDIANT : Un bon visuel vous influencerait ?

CLIENT : En première ils font un bon visuel. Ils vous servent votre repas dans une vraie assiette et non pas dans une assiette en plastique sinon vous avez la même impression d'être à la place des poulets de batterie. Il y a une différence, et bien sûr qu'il important cet aspect visuel. Et justement, il pourrait jouer là-dessus car dans un voyage, il y a dû y avoir des études là-dessus, on a moins faim. La quantité à gérer est moins grande. Il devrait alors faire l'effort sur la présentation.

ETUDIANT : Et si on vous proposait un menu thématique en fonction de la destination ?

CLIENT : J'allais dire que je l'ai presque déjà parce que chaque compagnie aérienne met un peu de sa propre culture. Quand je voyage avec des compagnies asiatiques, je sais que les plats sont adaptés à l'international car ils ont des clients internationaux, mais il y a quand même une petite touche locale. Il va y avoir un peu de curry sur telle destination, un peu de lait de coco sur telle destination.

ETUDIANT : Et que pensez-vous de ça ?

CLIENT : Je trouve ça bien, c'est presque l'introduction alimentaire au pays, je commence à rentrer dans les clous. Et c'est ce que je dis de la France aussi, on devrait montrer la gastronomie française. C'est l'introduction au tourisme français.

ETUDIANT : Est-ce que vous pensez que quand on a une destination touristique, on devrait plus privilégier la gastronomie française ?

CLIENT : Vous me faites penser à un truc, au fur et à mesure que vous en parlez je me dis que vous êtes sur un sujet génial. Je pense même qu'il doit y avoir là-dessus une stratégie basée sur l'alimentaire en fonction destination. Mettons-nous à la place d'Air France, compagnie française. Elle devrait avoir une stratégie alimentaire différente en fonction de la destination, en fonction des DOM-TOM, il devrait y avoir des spécialités régionales. Si je vais à Tahiti c'est quand même en France même si c'est à 20 heures de vol mais je devrais déjà commencer à manger tahitien dans l'avion mais au retour non. Pour Air France, c'est différent. On a une image internationale à défendre donc ça devrait être à l'aller comme au retour la gastronomie française. En se disant en fait, on vise les touristes internationaux. Le touriste qui arrive, il découvre la gastronomie française, et celui qui part c'est pour lui une sorte de dernier clin d'œil. Ce qui est intéressant c'est fatigué des DOM-TOM, c'est la France mais c'était région à part entière.

ETUDIANT : Qu'est-ce que vous pensez des gens qui prennent en photo leur plateau repas qui le publie sur, sur Internet et qui mettent des avis ?

CLIENT : Écoutez, moi ça me fait penser au début de Facebook, je suis un vieux par rapport à vous, je l'ai vu arriver quand j'étais prof en communication à Tahiti. Ce sont les étudiants qui me forçaient à m'inscrire sur Facebook. Ce qui m'a surpris quand j'ai découvert Facebook il y a 15 ans, c'était le côté nombrilisme, les gens ne parlaient que d'eux et j'avais l'impression que c'était le gros musée du narcissisme.

ETUDIANT : Donc pour vous ces infos ont un intérêt en fait ?

CLIENT : Après je peux comprendre, c'est peut-être le souvenir. Comme tous les avions se ressemblent, le seul souvenir, le seul point marquant que l'on peut ramener c'est l'alimentation. Certains sociologues disent que l'alimentation est le trait culturel le plus marquant. Quand tout change, avec une influence américaine, on porte des jeans américains, des T-shirts américains mais pourtant la résistance est dans l'alimentation. Pourtant, c'est pour toute la culture que ce soit la cinématographie, si je vous demande le dernier film que vous avez vu vous allez me répondre Star Wars, quel genre de musique écoutez-vous ? On a affaire à une culture mondialisée mais l'alimentation reste identitaire.

ETUDIANT : Vous pensez que c'est qu'en France ou dans d'autres pays ils sont aussi ouverts comme nous ou ils sont plus refermés sur leur culture...

CLIENT : Vous trouvez qu'on est ouvert nous ?

ETUDIANT : Non je vous demande...

CLIENT : S'ils sont aussi ouverts que nous ou non ? Ayant été dans des pays qui ont été colonisés, qui ont été influencés par euh... une métropole, la Polynésie française, j'ai l'impression que nous aujourd'hui la question actuelle de la globalisation, de l'influence culturelle américaine de la normalisation alimentaire, cette question elle se pose dans les pays colonisés depuis un siècle et demi, deux siècles. Simplement, il y a deux siècles ou depuis un

siècle et demi à deux siècles, on s'en foutait puisque c'était nous qui colonisions. Donc hein, on apportait notre modèle, on vendait nos produits, c'était très bien.

Maintenant, quand le truc se retourne contre nous, quand c'est plus nous qui diffusons la grande gastronomie française, le repas c'est comme ça, hein... c'est plus nous qui donnons les normes mondiales, qu'on les reçoit là tout d'un coup : « oh les mecs, attention au patrimoine » on se rend compte maintenant que ce qu'on a fait aux autres, on le subit. On se rend pas compte de ce qu'on a fait aux autres. On se rend compte de ce qu'on subit aujourd'hui. Et moi ce que je dis dans mes articles, c'est ça, ce qu'on subit aujourd'hui les gars, ça fait deux siècle que l'on le fait aux autres du monde.

Voyez, donc voilà, plus ouvert moins ouvert, est-ce qu'on est ouvert ? Non, on était dominant finalement, on a imposé notre modèle partout. Et au contraire, moi je pense que l'on n'est pas ouvert, je pense que les français ne sont pas ouverts parce que je dis ça entre français, s'il y avait des américains avec nous, je ne tiendrais pas le même discours.

Entre français, je ne nous trouve pas ouvert parce qu'on est tellement persuadé de notre domination culturelle, normative, qu'on n'est pas ouvert aux autres, au contraire, c'est nous qui avons raisons. Le cru, il a fallu attendre l'arrivée des restaurants japonais pour accepter le cru dans les années 70/80. Avant, c'était dégueulasse. J'ai vu encore une fois l'arrivée du steak tartare. Mes grands-parents, c'était dégoûtant de manger de la viande cru, c'est dégueulasse. Et même moi qui n'aime pas la viande, imaginez de la viande crue.

Vous voyez, on a eu du mal à accepter les choses de l'extérieur.

ETUDIANT : C'est une crainte, une crainte d'être mangé par les autres cultures ?

CLIENT : Oui sans doute mais ça veut dire qu'on ne craint pas manger les autres cultures mais on craint d'être mangé.

ETUDIANT : C'est ça. En soit, les japonais, on craint un peu qu'ils nous piquent un peu notre gastronomie. Ils nous copient pas mais ils viennent en France récupérer et au final, peut être finir mieux que nous.

ETUDIANT : La meilleure restauration qui avait été élue, c'était la coréenne il y a un an ou deux ans, c'était pas la française.

CLIENT : C'est ça qui est intéressant moi je trouve. Alors c'est-à-dire quand on regarde, on juge l'alimentation des autres avec notre propre regard Michelin, c'est toujours les français les meilleurs. Maintenant, quand il y a d'autres regards qui jugent, avec d'autres critères, et bien on s'aperçoit qu'on n'est pas forcément dans les premiers et du coup... Mais bien sûr qu'il y a des formes de classement qui sont... on peut se demander comment sont véritablement fait les classements, ce n'est pas objectif, il y a des restaurateurs derrière ou je ne sais pas quoi. Ou il y a des intérêts éditoriaux ou je sais pas quoi derrière si vous voulez hein.

Mais moi, je trouve que c'est bien qu'il y ait quand même des critères qui viennent d'autres pays et qui nous disent « attendez, il n'y a pas que la gastronomie française au monde, il existe une vraie gastronomie japonaise » une vraie, c'est pas simplement les sushis, les machins, non il existe une vraie gastronomie. Des gastronomies chinoises hein et c'est pas simplement des bols de riz ruaco ou nems. Il y a une vraie gastronomie chinoise et ça nous permet de découvrir les autres. Et je pense qu'en ayant cet esprit d'ouverture, moi je pense qu'on ne peut pas, pas se faire bouffer, enfin, on peut toujours se faire bouffer, je sais pas trop ce que ça veut dire mais non mais je rigole.

ETUDIANT : Je vois ce que vous voulez dire.

CLIENT : Mais je pense que c'est une richesse finalement et on devrait réalimenter la gastronomie française avec ce qu'il y a, on l'a toujours fais finalement. La tomate, ça vient de l'extérieur, euh je sais pas quoi. Il y a la moitié des aliments qu'on utilise aujourd'hui qui viennent de l'extérieur et ils n'ont pas mis en péril nos propres aliments finalement. Il y a des cultures autres, on a dû être influencé par des cultures autres. La culture russe qui a influencé le service à table, on s'est pas fait bouffé, on l'a... c'est presque devenu le service à la française maintenant alors qu'on a piqué ça aux russes. Vous voyez ? C'était... on se réapproprie les choses, je trouve ça hyper riche.
Oui vas-y.

ETUDIANT : Non allez-y, finissez, finissez.

CLIENT : Juste pour finir encore, je pense au hamburger. Je trouve que ça, c'est pas la richesse. La richesse, c'est pas de se réapproprier le bas de gamme américain. Je trouve pas ça noble pour un trois étoiles de faire un Macdo trois étoiles. C'est se rabaisser à la mondialisation vous voyez. Ah bah comme le Macdo est partout, moi grand trois étoiles, je fais du Macdo.

Punaise non, t'es un artiste, développe, innove. Et puis piquer le Macdo et remplacer par de la viande, du foie gras, bah elle est où l'innovation ? Faire payer trois fois plus cher parce qu'on a ... C'est pas de l'innovation ça. Développer des plats, développer des plats où vous allez rajouter des goûts inconnus mais ça va être de la gastronomie française qui va utiliser des épices qui viennent d'ailleurs. La culture c'est du mélange, maintenant j'en suis, j'ai voyagé, j'en suis persuadé. La culture c'est du mélange. A un moment, elle devient spécifiquement française si vous voulez mais c'est une construction mélangée déjà et un à moment donné on prend la photo et on dit : « Ah ça c'est bien français » et enfaite ce bien français, il a été construit de mélange vous voyez. Il faut qu'on continue à le faire. Si on s'isole, on meurt. On se dessèche.

ETUDIANT : Donc pour vous, avec ce qu'on vient de dire, le transport, l'avion, le train, ça pourrait être un vecteur de culture mondiale, enfin pas forcément que mondiale ?

CLIENT : Ça peut être un vecteur de culture trans... comment dire multinational. Ça veut dire que chaque pays devrait faire ça. Et ils le font, quand j'ai pris ces trains, c'est des trains de luxe enfin le transsibérien maintenant, c'est un peu un train de luxe maintenant, il faut payez le voyage et tout ça. Le... celui qui va à Venise...

ETUDIANT : Le Paris-Istanbul ?

CLIENT : Paris-Istanbul comment il s'appelle ?

ETUDIANT : Le Forest... Le boréal express

CLIENT : Oui voilà, aujourd'hui, c'est que des trains de luxes donc bon, ils font attention aussi à l'alimentation, etc. Mais même dans les trains régionaux, on devrait présenter des produits régionaux. Sans que ça coûte très cher mais je suis persuadé que l'on peut faire de la bonne cuisine, de la bonne alimentation pas très cher et que ça soit quand même local vous voyez. Ça devrait être un principe oui.

ETUDIANT : Et du coup dans l'avion, est-ce que vous avez vu une différence au niveau du service, est-ce qu'il privilégie maintenant le service par rapport à la nourriture ou est-ce que le service ça vous convient ?

CLIENT : Ah non, non, moi je pense qu'ils ne privilégient pas du tout ça. Ils le font, ils ont minimisé, ils minimisent de plus en plus cette prestation j'ai l'impression.

ETUDIANT : C'est du secondaire ?

CLIENT : Absolument, c'est du secondaire. Et, et quand on voit l'histoire de l'aviation, en fait au début de l'aviation c'était... les voyages coûtaient très cher, c'était mais des vrais restaurants de luxe volants quoi, si vous voulez. Les gens avaient leur table, ils n'étaient même pas assis hein. Il y avait des tables, des tables en bois marquetées et les hôtesse... voilà il y avait l'argenterie, les hôtesse étaient des vraies serveuses. Aujourd'hui c'est Tchou, Tchou, Tchou... (Bruitage très ordonné) Bon euh...

ETUDIANT : Et est-ce que ce n'est pas dû à la démocratisation de l'avion ?

CLIENT : Mais si ! Mais c'est ce qu'on disait pour la viande aussi. Vous avez tout à fait raison. La viande est devenue de mauvaise qualité quand on a prétendu en faire à tout le monde mais c'est pas, c'est pas un hasard. L'industrialisation de masse, pour faire de la masse, à mon sens, masse et qualité vont difficilement ensemble ou alors les industriels euh... se foutent de notre gueule quoi. Si on veut un produit de masse pas cher, il va pas être très bon. Ou alors on se fout de notre gueule. Donc tu as raison, plus le tourisme se développe et on a vu le changement dans les années 60 avec l'arrivée des avions à réaction qui ont ouvert le tourisme et à ce moment-là, les plateaux repas sont arrivés. Donc tu as tout à fait raison, on a vu disparaître. Dès que le tourisme s'est démocratisé, qu'on a voyagé de plus en plus, bah il y a eu des trains de première, deuxième, troisième, quatrième classe et euh voilà, nourriture de masse, adaptée à cette massification, à cette démocratisation, tout à fait.

ETUDIANT : Pouvez-vous nous parler de l'évolution alimentaire en Europe, plus en général, la manière de manger ?

CLIENT : En Europe, façon de manger en générale ?

ETUDIANT : Mais globalement.

CLIENT : Vraiment les points...

ETUDIANT : Les points clés, les modifications qu'il y a pu avoir.

CLIENT : En Europe vous dites ? D'accord. Bah écoutez, ça dépend jusqu'où on remonte.

ETUDIANT : On reste sur le 20ème, plus là. Dans le 19ème aux 21èmes siècles. Depuis le développement des transports.

CLIENT : Depuis 1960.

ETUDIANT : Voilà, à peu près voilà.

CLIENT : Ecoutez, le développement du transport, du tourisme a ouvert les pays sur les autres, ont favorisé les échanges culturels, y compris alimentaires. Et donc, des pays qui pouvaient être un petit peu renfermés sur eux-mêmes avec peu de relations avec les autres, y compris le pays où je suis originaire, l'Espagne qui a entre 1936 et 1960, début des années 60, étaient très fermés parce qu'il y avait une dictature et donc une volonté d'être fermés, de ne pas avoir de contact avec le reste. Du coup, ça créé, pourtant ma famille en a subi les conséquences, mais du coup ça a créé comment dire, ça a créé un vrai modèle alimentaire propre. Ils étaient pas mélangés avec les autres si vous voulez. Très spécifique et cette ouverture et je pense que ça devait être un peu la même chose dans les autres pays, on devait être enfermé sur nous même, il y avait vraiment des modèles alimentaires plus que nationaux, moi je pense régionaux, hein il y avait vraiment une façon de bouffer bretonne, auvergnate, dans le sud, etc. et cette ouverture, ces changements, ces migrations professionnelles, etc. qui se sont facilités, ont mélangé un peu tout ça et donc à mon sens, il y a de moins en moins de spécificités régionales, quand on voit l'alimentation des jeunes par exemple, quand... vous, vous êtes plus à la pointe de l'innovation, etc. bah je pense qu'il y a moins de différences entre l'alimentation d'un jeune français et d'un jeune allemand qu'entre une alimentation entre un jeune français et un vieux français. Vous voyez, donc ça se normalise un petit peu partout et du coup, bah cette normalisation un petit peu général, qui vient toujours des plus jeunes il me semble, maintenant c'est vous, hier c'était moi, euh... bah cette normalisation comment dire, provoque la réaction dont vous citez tout à l'heure, on va se faire bouffer et se, se réflexe, pas se repli mais se réflexe, identitaire, qu'on va appeler patrimoine, goût du terroir, revenir à la cuisine régionale et tous ses trucs là, c'est presque un réflexe de repli je pense.

ETUDIANT : Par peur ?

CLIENT : Oui c'est ça, c'est ce que disait votre camarade, tout à fait. Par peur, par nostalgie aussi, on perd le goût des grands-parents, on veut retrouver ça. On sent que cette globalisation, cette mondialisation qu'on croyait à un moment pouvoir dominer, pouvoir maîtriser, on sait qu'on la maîtrise pas du tout, que c'est les grandes multinationales, c'est des mouvements qui dépassent les individus c'est sûr et certains. Les Etats, on commence à se rendre compte que même les Etats n'ont aucune prise sur ce qui se passe sur les multinationales. Hein, les multinationales ont tellement fait de pressions qu'elles ont le droit de faire des procès aux Etats, hein sur les lois que les Etats mettent en place qui peuvent gêner leur propre vie, bah c'est comme si, les entreprises commerciales avaient plus de poids et de pouvoirs maintenant que les Etats nationaux. Je n'en ai pas la chair de poule mais presque vous voyez. Donc voyant que cette globalisation est inéluctable, bah on tend à...c'est pas simplement de la peur hein, c'est presque des fois de la fierté nationale, de la défense nationale, de la nostalgie et puis du business des fois hein bon, de différencier de ce qui est commun, de ce qu'on retrouve partout.

ETUDIANT : Et les manières de manger, elles ont évolué d'une certaine manière ? Depuis les années 50, 60, il y a un des changements ?

CLIENT : Bah moi ces changements, je pense qu'ils ont été à peu près pareil en Europe, vous avez raison de parler d'Europe. Ça n'a pas dû être très, très différent entre les pays au moins de l'Europe de l'Ouest qui ont connus une histoire commune hein hors pays qui ont été

sous influence communiste pendant longtemps parce que là aussi, il y a eu des blocus, machin... Donc l'Europe de l'Ouest en général, l'Europe occidentale on pourra dire donc tous les pays ont connu à peu près les mêmes choses. Perte des normes, euh... enfin, déperdition, affaiblissement on va dire, affaiblissement des normes alimentaires. En France, il y en a dans tous les pays hein elles sont différentes mais tout le monde a connu le même phénomène. Individualisation des comportements, c'est lié à la société occidentale, avec notre mode, notre régime économique qui est le même finalement et c'est ça qui est... voilà avec des jeunes qui sont beaucoup plus ouvert, vous êtes beaucoup plus ouvert sur les étrangers que les autres comme on l'était à l'époque. Ouverture de plus en plus grande, individualisation de plus en plus grande et donc, il y aura ces deux mouvements qui vont toujours ensemble, c'est toujours dialectique comme on dit, on ne peut pas séparer les deux choses. Plus il y a un mouvement de globalisation, d'homogénéisation, plus les mouvements de défense et de repli vont être fort oui. Et comme on va à priori vers de plus en plus de mondialisation, bah à mon sens, on va parler de plus en plus de ces replis vous voyez. Enfin repli, c'est pas négatif ce que je veux dire mais euh, réaction de défense, identitaire, locaux quoi. Quitte à les recomposer complètement même si ça ne correspond pas à la réalité, mais symboliquement.

Je vais vous dire quoi par exemple, euh n'importe quoi, peut être que dans 20 ans, le burger au canard on dira que ça, ah oui c'est la tradition toulousaine parce que ça fait 20 ans qu'on aura bouffé du burger, vous aurez amené vos gamins, hein on va plus chez Macdo maintenant, on va chez burger canard et pour vos enfants, le burger canard, ça sera peut-être le truc traditionnel, vous voyez ce que je veux dire. On recompose la tradition quoi. Mais ça ne va pas s'arrêter je pense, ça fait que commencer oui.

ETUDIANT : Est-ce que vous pensez qu'il y a une différence d'appréciation entre un repas quand vous le prenez dans l'avion et quand vous le prenez dans la vie quotidienne ?

CLIENT : Qu'est-ce que vous voulez dire ? Est-ce que j'utilise les mêmes critères ?

ETUDIANT : Oui c'est ça. Et puis la manière de... d'appréhender oui voilà, d'appréhender le repas quand on est chez soi et dans l'avion. Les différences.

CLIENT : Évidemment, qui ne peut pas vous répondre oui ? Ouais, non c'est absolument différent. C'est totalement différent. Comment dire en fait, l'alimentation soit on l'analyse de façon structurelle, quelle est la structure de l'alimentation, comment elle est composée, entrée/plat/dessert, quels sont les repas qui sont utilisés et il y a une autre façon, comment les aliments sont utilisés, leurs évolutions etc. Et il y a une autre façon de voir l'alimentation, c'est de se dire, c'est une interaction hein, c'est quoi bien manger ? Alors, soit on dit que bien manger, c'est manger selon un ordre, selon les règles ou alors bien manger c'est se dire : tout dépend, c'est une situation donnée, dans une situation avec certaines personnes et bien je vais manger certains aliments et bien manger c'est ça pour moi. Bien manger, bien manger une pizza vite fais le soir au repas familial, c'est pas bien manger. En revanche, regarder un match de rugby et bouffer une pizza c'est bien manger.

ETUDIANT : (Rire)

CLIENT : Et oui ! Ça correspond, ça va avec la situation euh voilà... c'est idiot ce que je dis. Pourquoi ? Parce que c'est commensale, c'est sympa et c'est ce qui est important à ce moment-là, dans cette situation-là, c'est ça qui est important.

ETUDIANT : Pour vous, quelles sont les cultures gastronomiques qui sont les plus représentées dans le monde ? J'en ai déjà un petit peu parler mais...

CLIENT : Oui bon là non plus, je ne suis pas un spécialiste de la gastronomie non plus hein mais bon. D'après ce que j'ai vu et ce que j'en connais, bon la gastronomie française c'est quand même... c'est pour moi c'est la principale. Pas parce que je le veux mais parce que les mots qui sont utilisés, les expressions utilisés dans les pays bah souvent viennent de la langue française, je sais pas quoi moi, un pot au feu, il y a pleins de gens qui le disent à l'étranger. Pot au feu, avec un accent plus ou moins comme ça hein. Qu'est-ce qu'ils nous disent... Pour certains, le vin rouge c'est du Bordeaux hein. Ils disent pas vin rouge mais Bordeaux, presque comme si c'était voilà...

Euh même chose, un vin pétillant, ils vont dire c'est du Champagne. Alors, vous imaginez les producteurs de Champagne : « non ne vous avez pas le droit d'utiliser le mot » mais c'est tellement générique quoi, que voilà.

Euh donc, cette culture française est dominante c'est sur et certains. Après, il y a la grande culture asiatique dont on parlait. Aujourd'hui, le cœur de l'économie c'est ce que disent les, les politiques ou je sais pas qui, les économistes hein, le cœur de l'économie mondiale, y'a euh... trois, quatre siècles, c'était la Méditerranée, les échanges... Après au 18ème, 19ème siècle, après la découverte de l'Amérique et quand l'Amérique a commencé à devenir importante, c'était l'Atlantique, les échanges, les esclaves et tous ces trucs-là. Et euh, depuis je sais pas quoi, 50 ans, le cœur c'est l'Asie quoi, c'est le Pacifique. Pas le Pacifique insulaire, pas Tahiti mais euh le Japon, l'Asie, la Corée comme vous le disiez l'Australie, la Nouvelle-Zélande, puissances régionales le truc et la bas et donc on découvre les grandes cultures. Y'a pas une culture asiatique, il y en a pleins. Le chinois, rien à voir avec le Japon, avec la Corée, avec le Vietnam. On confond quand on mange asiatique, ici on mange je sais pas quoi, chinois, des fois on mange Vietnamiens et encore un Vietnamiens, on ne connaîtrait pas ces ... On va manger japonais, ça se trouve le mec, il est d'origine vietnamienne, d'origine chinoise parce qu'il est bridé... (Rire)

ETUDIANT : Et justement, avec ces cultures qui sont plus représentées, est-ce que dans l'avion, pour vous il y a des cultures qui sont plus représentées aussi ?

CLIENT : Bon après je n'ai pas parlé de la culture, pour moi c'est...

ETUDIANT : Culture gastronomique, quand on parle culture, on reste dans la gastronomie, mais au niveau des manières des repas, des aliments, pour vous, est-ce qu'il y a des cultures gastronomiques plus représentées ?

CLIENT : La française oui. Le modèle dominant par défaut, j'allais dire le modèle international comme la langue internationale par défaut c'est l'anglais, le modèle alimentaire par défaut, c'est le français. Alors c'est vachement bien ça, j'en suis fier. Non c'est vrai, entrée/plat/dessert et même les compagnies aériennes euh qui sont des cultures où il n'y a pas entrée/plat/dessert où il y a un plateau combinado, où il y a le plat complet où je ne sais pas quoi, présentent ça parce que c'est le modèle par défaut.

ETUDIANT : Avec des couverts, pas avec les doigts...

CLIENT : Alors, avec des couverts, pas des doigts, le truc français quoi. Le modèle je vous dis, qu'on a diffusé un peu partout.

ETUDIANT : Le vin

CLIENT : Voilà, voilà, sauf dans les pays musulmans voilà. Alors la religion sinon c'est le modèle français qui domine. Oui, oui absolument. Et même les pays asiatiques, c'est terrible pour eux hein. Mais voilà, il y a ce modèle-là. Voilà, si c'était votre question.

ETUDIANT : Et justement, que la culture occidentale qui soit mis avant...

CLIENT : Enfin française

ETUDIANT : Française, est-ce que ça peut entraîner des chocs des cultures par rapport aux asiatiques qui mangent avec les baguettes, aux africains qui mangent avec les doigts ? Et que le fait que d'un coup on soit dans l'avion qu'on mange de manière occidentale avec les couverts, entrée/plat/dessert...

CLIENT : Putain, vous avez des questions intéressantes. Je n'y avait jamais réfléchi à ça. Vous avez raison, vous avez raison.

Alors, j'allais vous dire autre chose avant ouais. Je disais deux grandes cultures, culture française c'est la norme et les cultures asiatiques parce qu'elles sont nombreuses. Autre culture, je sais pas si c'est une culture, culture américanisé. Euh mais c'est pas américanisé si c'est culture rationalisé, instrumentalisé. C'est ça enfaite le burger, un pain coupé en deux, un truc, nin nin nin... un peu de salade, un peu de légumes c'est pratique, c'est rapide. C'est notre sandwich enfaite hein, un morceau de pain coupé en deux voilà. Avant euh oui, quand j'étais gamin, il n'y avait pas de mac do quand vous voulez manger rapide, sandwich quoi. Un sandwich de je sais pas quoi, c'était le même principe. Pas cher, on mange avec les doigts, on est debout, on peut marcher, on peut lire, etc. Donc cette culture utilitaire, est-ce que c'est une culture voilà. C'est aussi quelque chose qu'on rencontre aussi, un sandwich rapide euh, le hamburger non parce que c'est difficile dans les avions, faut tout cuire etc. le truc utilitaire quoi le sandwich. Troisième culture presque, culture utilitaire qui appartient à aucun pays mais qui est transverse quoi.

ETUDIANT : Une base ?

CLIENT : Voilà quoi. Le truc de base. L'alimentation utilitaire rapide voilà, que les américains ont développé parce qu'ils sont dans ce type de culture, rationaliser les trucs, industrialiser hein c'est vraiment leur culture. Ils ont anoblie peut être le sandwich en créant le hamburger bon mais troisième culture.

Après, ce que vous disiez est vachement intéressant. Vous disiez le fait que...

ETUDIANT : Le choc des cultures, la culture française soit plus en avant dans l'avion et bah tous les autres cultures asiatiques avec les baguettes, les africains... le fait qu'ils se conforment, est-ce qu'il y a pas quelque chose qui, les asiatiques qui n'ont pas mangé avec les couverts, est-ce que les asiatiques ça peut leur faire quelque chose ?

CLIENT : Bah oui mais je me demande, je crois que dans les compagnies asiatiques, ils nous offrent à la fois les couverts et les baguettes. C'est-à-dire qu'il y a le côté international, il va y avoir des visiteurs internationaux ok, on met des couverts et quand même peut être question d'image et aussi praticité pour les asiatiques, je crois qu'il y a les baguettes, je suis à peu près sûr.

Et donc vous choisissez à ce moment-là, vous avez le choix entre les baguettes et les couverts. Par contre les doigts, vous avez toujours le choix, si vous avez envie finalement. Mais effectivement, pour finir sur les doigts, en général les cultures en tant qu'anthropologue, les cultures où les individus mangent avec les doigts, ce ne sont pas des cultures moins développées techniquement mais c'était à un moment des choix culturels sur la consistance des aliments hein. On a privilégié en Polynésie les bouillies plus ou moins liquides euh parce que les aliments se prêtaient à ça, y'a pas de solutions. Qu'est-ce qu'on peut faire ? Soit on les coupe en morceaux pour les préparer, soit on les fait en bouillies semi-liquides et donc ces bouillies semi-liquides, les manger à la fourchette ça va pas, les manger à la baguette ça va pas. On peut les manger à la cuillère mais bon euh oui mais on peut les manger avec les doigts. Donc c'est parfaitement adapté, je sais pas quoi, le riz, le riz gluant est parfaitement adapté. C'est même plus chiant avec une fourchette. On fait une petite boule, pop pop pop. Faut pas avoir les doigts sales comme moi aujourd'hui parce que j'ai... Donc l'hygiène est vachement importante mais il y a des consistances qui facilitent avec les doigts. Le riz gluant c'est top avec les doigts. On n'a pas l'habitude donc on a les doigts sales à la fin mais si on se lave les mains et on mange du riz gluant avec les mains, parfait. Nourriture polynésienne traditionnelle, les doigts c'est parfait pour manger avec et moi je suis persuadé que psychologiquement ça doit jouer. On doit se dire le goût est pas le même non plus, enfin vous voyez ce que je veux dire. Ça doit changer en plus l'aliment mangé, le fait d'utiliser ces doigts. Euh... pourquoi je vous dis ça ? Parce que voilà, les doigts on peut toujours manger la viande avec les doigts après il faut effectivement, c'est ce qu'on a eu comme discussion à un moment, c'est que les pays, les pays originaires de certaines compagnies aérienne parfois proposent des produits véritablement typiques qui sont destinés à être mangé avec les doigts. C'est intéressant ça et mettent quand même à côté des fourchettes parce que manger avec les fourchettes voilà, et à la limite que l'hôtesse en parle. Voilà, « vous pouvez manger avec les doigts, façon locale », ça serait sympa ça, ça ferait un côté un peu touristique.

ETUDIANT : Comme on le disait tout à l'heure, ça lancerait un peu le début du voyage avant qu'on arrive.

CLIENT : Exactement, exactement, il y a vraiment un truc à faire la dessus et c'est vous qui m'y faites penser à ça, j'y avais pas pensé avant vous avez raison.

ETUDIANT : Après, c'est votre entretien mais enfaite je... lorsqu'on va au restaurant japonais, il donne parfois des serviettes chaudes, humides, euh... chaude au début du repas.

CLIENT : Oui

ETUDIANT : Et enfaite, en y repensant, cette euh... ça été adapté dans l'avion. Une fois j'ai été surclassé en... pas en première mais entre les deux

CLIENT : Vous avez raison.

ETUDIANT : Et du coup, ils nous ont servi une serviette. Ils nous ont servi une serviette chaude. Même en éco ils le font.

CLIENT : Ah bon ?

ETUDIANT : Oui avec Cantas.

CLIENT : Moi je pense que ça été intégré, moi je trouve que c'est une bonne idée. C'est pas simplement une raison d'hygiène, c'est du confort.

ETUDIANT : Oui voilà, c'est du confort. Une culture asiatique, pour se purifier

CLIENT : Exactement voilà. C'est un service en plus apporté voilà. Tout à fait, vous avez raison. Très bonne idée ça. Et ça c'est de l'intégration sans qu'on se fasse bouffer. On utilise les bons aspects des autres cultures. Ça c'est bien, vous avez raison.

ETUDIANT : On va parler juste quelques instants de l'avenir dans la restauration embarquée, voir qu'est-ce que vous pensez vous. Première question, quel est le repas idéal pour vous, dans les transports, dans l'avion ? Qu'est-ce que serait le repas idéal pour vous ?

CLIENT : En long courrier par exemple ?

ETUDIANT : Voilà

CLIENT : Plus de 8 heures de vols. Et bah 8 heures c'est une journée donc ce qui font aujourd'hui, nous présenter, proposer une journée alimentaire typique. Si je suis sur Air France, petit déjeuner, un petit goûter à 10h voilà, un petit gâteau, un petit café... un déjeuner, un petit goûter à quatre heures et un repas du soir. Qu'on n'est pas de montre, si on est sur une compagnie africaine bah voilà, s'ils ont l'habitude de manger je sais pas quoi le matin, bah ce qu'ils mangent le matin. Après des petits trucs à grignoter spécifique de, vous voyez. Euh voilà, qu'on s'adapte à un rythme adapté, pas forcément petit déjeuner/déjeuner/dîner. Les peuples, les individus, on est tous aussi intelligent dans le monde malgré la variété des modèles alimentaires. On a tous choisi, sinon on aurait disparu, hein ce qui se sont plantés, les peuples ont disparu. Si les peuples restent encore, la façon de s'organiser de chaque peuple est valable. Donc, mangeons comme chaque peuple avec des modèles très différents.

ETUDIANT : Et du coup, est-ce que si vous avez quelques idées de l'amélioration du moment du repas, est-ce que vous souhaitez un service plus accueillant, une concentration au niveau de la qualité ou du matériel, du confort, qu'est-ce que vous aimeriez améliorer ?
Le repas en général quoi.

CLIENT : Ma foi, tout est important, c'est ça le problème donc on est bien conscient que les compagnies aériennes sont sous contraintes budgétaires donc ils ne peuvent pas tout améliorer. Tout le monde ne voyageant pas en première ou classe affaire non plus, donc si on se dirige vers les classes touristes, essayer d'identifier tous les critères qui font l'alimentation, c'est quoi ? Commensalité, là je suis avec des gens que je ne connais pas. On ne peut pas jouer sur la commensalité. Ça va être quoi, l'apparence visuelle, bah voilà, travaillons sur l'apparence visuelle. Le goût, faisons...

ETUDIANT : Le tout.

CLIENT : Voilà, non mais peut-être s'il y a des contraintes budgétaires, choisissons au moins un ou deux critères quoi. Au moins l'apparence visuelle que ce soit au moins sympa même si c'est pas terrible après. Mais qu'on se dise « Ah ! » quand on découvre le repas. Et puis qu'il est des efforts au moins sûr, mais il faut des efforts c'est terrible, oh c'est terrible

l'alimentation en voyage, en tourisme. Mais voilà, on va finir l'entretien là-dessus, c'est le résultat de la massification.

Donc le bon côté, tout le monde peut voyager mais dans quelles conditions, ça rabaisse le niveau général mais bon...

ETUDIANT : Merci beaucoup Monsieur du temps que vous nous avez consacré.

Annexe N : Entretien client 6

ETUDIANT : Bonjour monsieur, pour commencer nous allons faire une présentation générale. Nous allons procéder un entretien d'un point de vue client, vu que nous savons que voyager assez souvent...

CLIENT : Oulà attendez ! Expliquez-moi.

ETUDIANT : Donc notre thème traite de la restauration aérienne. Notre entretien va se dérouler en plusieurs parties, la première sera une rapide présentation de vous-même, ensuite on va aborder le thème du voyage en général ensuite la notion de repas pour vous et euh...

CLIENT : Je ne m'attendais pas à tout ça...

ETUDIANT : (Rire) Et euh l'alimentation dans la restauration embarquée et nous allons aborder quelques hypothèses projet tuteuré.

CLIENT : D'accord. Après vous allez me guider sur ce que vous voulez savoir ?

ETUDIANT : Oui bien sûr aucun souci.

CLIENT : Parce qu'après je peux vous raconter ma vie mais c'est pas le plus intéressant.

ETUDIANT : Donc euh...

CLIENT : Mais qu'est-ce que vous voulez savoir de perso ? Pourquoi vous voulez des informations perso ?

ETUDIANT : C'est surtout par rapport à vous, le voyage, lorsque vous mangez quand vous prenez l'avion,...

CLIENT : Pour quelles raisons ?

ETUDIANT : En gros comme on fait un projet tuteuré sur la restauration aérienne, je voudrai savoir comment vous vous sentez pendant votre voyage, comment vous percevez votre plateau repas et le service qui l'accompagne. Du coup, le but est de comprendre votre perception de l'alimentation à bord.

CLIENT : Ok, ok, je vois.

ETUDIANT : Donc cet entretien sera anonyme. On va commencer par votre présentation, si vous pouvez nous donner votre profession et si ce n'est pas indiscret votre âge ?

CLIENT : C'est comme si vous ne me connaissez pas ?

ETUDIANT : Voilà c'est ça.

CLIENT : Alors, qu'est-ce que vous voulez que je vous dise. Alors mon âge : je suis né en 1971, j'ai 44 ans. Je suis directeur adjoint de X et je voyage à peu près huit semaines par an, sur du long courrier. Donc ça fait entre 8 et 10 vols long-courriers par an aller, donc aller-retour une vingtaine. Ces vols sont dans le cadre de la coopération qu'on a avec X notamment et la plupart du temps, on part en fin d'après-midi et le soir d'Amsterdam donc le premier plateau repas est avant de s'endormir vers minuit, quelque chose comme ça. Après, ils nous réveillent pour faire un deuxième plateau repas petit déjeuner le matin. Ce qui est relativement nouveau depuis ces dernières années, c'est que lorsqu'on s'enregistre en ligne, qu'on fait son Boarding pass, ils nous demandent si on a des aversions alimentaires. Ce n'était pas le cas avant. Je sais pas, si on veut du sans sel. Il y a quelques options comme ça qu'on peut valider, c'est pas obligatoire, si on y touche pas, ils nous servent le repas lambda, ça veut dire qu'ils peuvent personnaliser un peu l'offre de restauration.

ETUDIANT : Est-ce qu'il y a des suppléments pour ça ?

CLIENT : Je ne crois pas. D'abord, je l'ai jamais fait, j'ai jamais prédéterminé ce que j'allais manger dans l'avion et je l'ai regardé par curiosité. De mémoire, ouais de tête, je dirais qu'il y a six ou sept choix possibles. Mais vous l'avez en ligne ça, vous pouvez le trouver.

ETUDIANT : Donc vous avez déjà vu des propositions de repas sans gluten, poisson viande...

CLIENT : Je ne pourrais pas être précis, mais en destination de la Malaisie, c'est un pays où il y a beaucoup de musulmans donc il y a presque à chaque fois du sans porc. Et dans l'offre du soir, neuf fois sur dix, il y a des nouilles ou des pâtes, c'est une option. Et l'autre plateau, neuf fois sur dix, c'est du poulet. Poulet, pâtes ou riz. Ce qui a changé également c'est le petit déjeuner, avant on était beaucoup sur du salé, je viens de m'en rendre compte, il y a un mois ou deux, ils nous servent un petit déjeuner qui ressemble à café, croissant, confiture, tartine. Il faut savoir que je pense qu'ils jetaient la moitié des plats cuisinés. Déjà, il faut se réveiller, je ne sais pas si vous aimez être réveillé, comme vous être en pleine nuit comme ça avec le décalage horaire, ils vous réveillent comme ça avec une omelette aux champignons sous les yeux, je sais pas, il y a des gens qui aiment ça, moi pas particulièrement. Maintenant, ça a changé. Il n'y a plus le plat cuisiné ou alors ils le proposent. La nature de l'offre a changé, la nature du plateau petit déjeuner a changé.

ETUDIANT : Du coup, vous avez dit que vous faites en moyenne une dizaine d'aller-retour dans l'année. Le voyage alors pour vous c'est quoi, c'est purement touristique ou professionnel ?

CLIENT : Non, non tout est professionnel. Sur le long-courrier, après je peux bouger perso pour aller à Paris mais bon il n'y a pas de plateau repas quand vous allez à Paris.

ETUDIANT : Vous utilisez exclusivement l'avion ou il vous arrive de voyager par le train ?

CLIENT : Je prends l'avion. Le train je viens de le prendre mais j'étais en Inde, donc je sais pas ça va vous intéresser.

ETUDIANT : Est-ce que dans le train en Inde vous avez des services également comme dans la SNCF ?

CLIENT : Je sais pas, je voyageais de nuit donc je n'ai pas vu. Je dirais que oui mais après la première classe en Inde, c'est la deuxième classe en France et l'âge des trains, c'est ceux qu'on avait ici il y a 20 ans. Donc on est dans un environnement qui n'est pas du tout celui dans le TGV en France aujourd'hui.

ETUDIANT : Alors pour vos voyages professionnels, est-ce que vous pouvez nous en parler un petit peu ? À quelle fréquence voyagez-vous ? Avec quelle classe voyagez-vous ?

CLIENT : Je voyage en classe économique. La fréquence est à peu près tous les mois et demi. Alors comme on est des réguliers, quand on s'enregistre, il y a des propositions à tarifs réduits. Alors pas pour être en business, mais il y a une classe intermédiaire chez KLM notamment, ça s'appelle l'économie confort, donc pour 80, 90 € vous avez un siège plus grand. Après vous prenez, vous prenez pas. Mais après l'offre de restauration est la même, vous avez juste un petit peu plus d'espace.

Il m'est déjà été arrivé d'être surclassé sans le demander. Je sais pas, ils veulent regrouper une famille dans l'avion, s'il y a une autre place c'est pas gênant, mais s'il n'y a pas d'autres places vous n'êtes pas content alors ils vous mettent en business.

ETUDIANT : Donc vous êtes surclassé juste au niveau du siège ou vous avez les services qui vont avec ?

CLIENT : En économique, vous gagnez juste un peu de place mais quand vous passez en business le service n'a rien avoir.

ETUDIANT : Même en étant surclassé ?

CLIENT : Bien sur vous êtes un client lambda.

ETUDIANT : Parce que des fois, j'ai déjà entendu le témoignage de clients surclassés mais qui n'ont pas eu tous les services de la première classe.

CLIENT : Je sais pas si j'ai eu tous les services mais j'ai eu le foie gras, le champagne... une hôtesse qui demande souvent si tout va bien ou si vous avez besoin de quelque chose, on est sur une qualité de service autrement supérieure.

ETUDIANT : Du coup, quand vous voyagez dans quel état d'esprit êtes-vous ? Que ce soit pour les voyages personnels ou les voyages d'affaires ?

CLIENT : Euh...

ETUDIANT : Est-ce que vous avez tendance à être stressé ?

CLIENT : Stressé non. Par l'avion ?

ETUDIANT : Par l'avion, par le voyage en général.

CLIENT : Non, non, j'ai pas de phobie de l'avion, heureusement sinon ce serait compliqué. Pour l'état d'esprit, c'est pour le boulot, donc il y a toujours un plaisir qui est différent d'aller à X plutôt qu'au X c'est évident. Mais en même temps, c'est toujours des

missions un peu denses, on a peu de temps pour faire du tourisme. On fait cours le samedi, on fait cours le dimanche. Ça nous est déjà arrivé de partir le jeudi soir d'arriver le vendredi et faire cours le vendredi soir. Ou alors faire cours le dimanche et repartir le dimanche soir. Donc quand c'est comme ça vous êtes à fond dans votre mission. Il y a le côté décontracté parce que c'est un long courrier, donc vous êtes en jogging, tenue décontractée dans l'avion. En même temps vous avez à l'esprit que quand vous atterrissez vous êtes là pour travailler, donc vous n'avez pas le maillot et crème solaire. Un des plaisirs de l'avion pour voyager, enfin un plaisir, c'est un temps calme pour nous. Il n'y a pas de téléphone, il n'y a pas de mail, donc si on a un truc à faire un peu vraiment bosser. Enfin c'est en train de changer car maintenant on peut avoir le Wi-Fi dans les avions et même sur la classe économique dans certains avions, on a accès Wi-Fi. Donc, je pense que demain on aura le net dans les avions et tous ces avantages.

ETUDIANT : Donc, on peut dire que majoritairement vous faites du long-courrier ?

CLIENT : Oui, mais je fais également Toulouse-Amsterdam donc le long-courrier c'est juste après.

ETUDIANT : Est-ce que vous percevez des services, des collations, quelque chose à manger ?

CLIENT : Ça a changé aussi, ça a changé aussi. Ils ont une sorte de sandwich au fromage là. Une espèce de pâte à tartiner là, c'est un drôle de truc. Mais ça, c'est plutôt l'après-midi, ou fin de matinée quand on rentre. Donc, c'est un sandwich avec du Boursin avec un café, donc là on est à 10 ou 11 heures du matin. Et quand on part en milieu d'après-midi, trois fois rien, je sais même pas s'ils nous servent à manger. Un café oui, un coup à boire oui, mais je ne crois pas qu'on mange.

ETUDIANT : Donc les services sont plus sous formes de boissons ?

CLIENT : C'est à peu près comme ça pour toutes les compagnies. Dès que vous êtes sur un trajet court, vous avez des boissons bien sûr et puis après vous êtes sur un encas salé et/ou sucré. Et cet encas-là est prévu dans le prix du billet. Après, c'est pareil pour les long-courriers, vous avez les boissons à volonté, le whisky et tout ça. Après j'ai pas les données mais je pense que dans un avion, il y a peut-être 10% ou 15 % d'individus qui picolent vraiment.

ETUDIANT : Donc du coup pour rester dans l'optique du repas, on va un petit peu élargir. En France on dit que le bien-manger est important, c'est la culture française. Donc pour vous, ça représente quoi la nourriture en général ?

CLIENT : Dans l'avion ?

ETUDIANT : Non dans la vie de tous les jours.

CLIENT : Bah nous, on est dans des métiers où on aime ça, sinon on ne serait pas dans cet environnement-là, surtout moi. Je suis un ancien professeur de cuisine. Donc cuisinier. Donc j'aime manger, j'aime bien manger ça c'est clair. Mais dans l'avion, un des problèmes qu'on a, c'est qu'on mange tard. Vous essayerez de manger à minuit, vous vous êtes jeune ça

ne vous dérange peut-être pas, mais quand vous déjeuner à 1h30 et que vous dînez à l'arrivée à minuit, ça fait long quand même. Évidemment, on a faim avant, donc ils nous servent des cacahuètes, des petits trucs à grignoter et au final ça coupe un peu la faim. Non, je pense qu'on mange beaucoup moins au final. J'observe un peu ça dans l'avion, c'est pas rare de voir des plateaux qui repartent à moitié plein. Donc, je pense qu'on jette la moitié de la nourriture dans l'avion et peut-être plus.

ETUDIANT : C'est un problème gustatif alors ?

CLIENT : Vous voulez qu'on parle de la qualité organoleptique de ce qu'on mange dans l'avion ? Euh moi je ne suis pas un bon profil pour vous, car j'enseigne ça et j'enseigne l'ingénierie de restauration. Je sais comment sont préparés les plateaux dans le catering aérien et je sais à quel point c'est compliqué, donc je sais pourquoi des fois j'ai ça sous les yeux. On va dire que c'est pas d'une très grande qualité organoleptique, mais c'est parce qu'il y a une vraie complexité technique. Mais ça, je pense que les trois quarts des consommateurs ne le savent pas ils n'y font pas attention. Et je pense qu'ils sont dans l'avion pas pour manger. Parce que si vous partez en voyage de noce à Bali, je ne pense pas que le repas soit d'une très grande importance, à l'aller. Il vous tarde d'arriver sur la plage et de prendre l'air. Pour continuer sur cette question-là, je pense que la condition dans laquelle on prend le repas joue sur la perception de la qualité organoleptique. Pourquoi je suis dans l'avion et où est-ce que je vais. Si vous êtes faunique, vous pouvez manger n'importe quoi. C'est s'il y a un événement heureux dans votre vie, s'il y a un événement malheureux je dis pas, vous avez quoi voir une tranche de foie gras, vous ne pas joyeux donc le foie gras n'est pas bon.

ETUDIANT : Vous pensez que si vous prenez l'avion seul ou accompagné ça peut changer votre ...

CLIENT : ...Absolument. C'est ce qu'on appelle les interactions sociales. Elles agissent sur les comportements alimentaires, c'est évident. Même entre vous, vous voyez bien que quand vous êtes entre vous, vous allez goûter quelque chose parce que quelqu'un vous a incité à le goûter. Donc on est bien influencé par les interactions sociales qu'on a avec notre entourage.

ETUDIANT : Au niveau au rapport entre l'alimentation et le rapport sociale il y a, lors du moment du repas dans l'avion vous êtes à côté de quelqu'un que vous ne connaissais pas est ce qu'il y a une interaction ?

CLIENT : Alors pour le repas oui, ne serait-ce que par l'environnement physique de celui qui mange, selon l'endroit où vous êtes assis. Si vous êtes en début de rangée vous allez donner un coup de main pour passer les plateaux et donc évidemment tous les plateaux vont vous passer sous le museau, c'est pareil si quelqu'un demande de l'eau ou à boire. Donc à un moment si vous êtes un peu timide vous allez être obligé de parler un petit peu à la personne à côté de vous. Donc après j'ai envie de dire que ça dépend du contexte certes, mais également de votre personnalité. De plus en plus de gens ont les casques, même en mangeant, donc quand vous est avec le casque c'est difficile de parler. J'ai souvenirs de voyages où j'ai une pipelette à côté et ça peut durer tout le trajet alors que de voyages la personne qui est à côté de vous c'est sa vie, Donc c'est bonjour au revoir.

ETUDIANT : Je reviens à ce que vous avez dit tout à l'heure si c'est un événement heureux ou malheureux vous ne percevez pas le repas de la même manière. Vu que vous voyagez pour des raisons professionnelles quelle est la place du repas pour vous ?

CLIENT : Alors l'idée que je voulais défendre est la suivante. Même si je pars pour des raisons professionnelles, et je pense que c'est pareil pour tous le monde, vos soucis ils partent avec vous Si vous avez des dettes, vous partez avec vos dettes. Si votre enfant vient de naître, vous partez avec votre enfant qui vient de naître. Même si c'est pour des raisons professionnelles, si la femme de votre vie vient de vous quitter, vous êtes quand même dans l'avion et vous n'êtes pas content. Et oui. C'est comme quand on travaille dans l'hôtellerie, on dit qu'il faut laisser au vestiaire ces affaires et ce qu'on a dans la tête. C'est très compliqué à faire. C'est pour ça que je vous disais tout à l'heure, on est plus ou moins bien psychologiquement quand on prend l'avion.

ETUDIANT : Ce que je voulais dire par-là, c'est que la plupart des gens qu'on a interviewé, quand ils prennent l'avion c'est pour des vacances, donc ils sont dans un état d'esprit plutôt...

CLIENT : Euphorique.

ETUDIANT : Alors que vous, c'est différent vous prenez l'avion pour le travail, donc du coup, il n'y a pas ce côté vraiment euphorique : « génial, c'est les vacances ! ».

CLIENT : C'est vrai. C'est vrai, mais on y va toujours avec beaucoup de plaisir là-bas, mais on n'est pas dans un état euphorique qui nous ferait manger n'importe quoi. Et puis, je vous ai dit que nous, on aime bien manger, donc on fait attention à ce qu'on nous sert. On n'est pas des bons clients.

ETUDIANT : Vous avez dit que quand vous prenez l'avion, on vous sert le repas assez tard. Mais vous percevez le repas comme quelque chose qui va rythmer votre trajet, vous l'attendez avec envie ?

CLIENT : C'est une bonne question ce que vous dites. En réalité dans l'avion, il y a des odeurs. Quand vous décollez, ils font chauffer les plats cuisinés, donc vous sentez que le repas va bientôt arriver. Donc oui en effet, c'est vrai que l'odeur de préparation des plats time un peu le trajet surtout quand vous avez l'habitude de faire le trajet régulièrement. Et même chose le matin, ils vous réveillent, ils rallument les lumières. A ce moment-là, vous avez pas le choix, les lumières sont allumées dans tout l'avion et ils vous servent le café donc ça sent le café. Donc, il y a des odeurs, oui, qui créent des temporalités. C'est clair. Et surtout sur la durée du voyage, car quand vous prenez le café, vous savez qu'il vous reste une heure ou une heure et demi encore.

ETUDIANT : Vous voyez l'offre alimentaire comme un moyen d'occuper le temps de vol qui peut être particulièrement long ?

CLIENT : Oui, ça peu.

ETUDIANT : Parce que vous aviez dit que euh quand ça vous réveille, vous n'avez pas forcément envie de euh...

CLIENT : Mais généralement je ne mange rien, ils posent le plateau, je bois mon petit café tranquille. Mais je ne mange rien. Alors au retour, c'est pour ça que c'est compliqué la restauration aérienne, au retour de la trois ou quatre heures de transfert à Amsterdam, on a accès au lounge, donc je sais que je vais être accueilli avec un buffet, avec du pain, du fromage, de la charcuterie. Donc je sais que quand je bois mon café une heure après un quart d'heure après je vais avoir droit à ça. Donc je ne mange pas dans l'avion parce que j'ai pas très faim et que je sais qu'après je vais manger. Dans l'autre sens c'est différent, quand on atterrit c'est 3 heures de l'après-midi avec le décalage horaire et là ils nous servent quelque chose de salé et moi je suis pas très salé au réveil, surtout quand on me réveille comme ça. Donc je ne mange pas beaucoup, mais après j'ai faim en arrivant. Et donc, la tendance à manger un horaire qui n'est pas le bon localement, il est 15 heures de l'après-midi, vous enlevez 7 heures de décalage horaire donc c'est comme si vous vous réveillez en fait. Sauf que quatre heures de l'après-midi, le restaurant l'hôtel est fermé et voilà quoi.

ETUDIANT : Donc concrètement pour vous l'importance du repas dans l'avion vous percevez ça comment ?

CLIENT : Un service, parce que le trajet est long il faut manger. Je n'attends pas ça comme une personne qui prend un long courrier exceptionnellement et pour qui c'est un peu un spectacle de voir arriver le chariot ... Ces phases-là, je les ai perçus la première fois que j'ai pris un long courrier.

ETUDIANT : Cela vous parez sous forme de routine ?

CLIENT : Oui complètement !

ETUDIANT : Pour vous recentrer sur votre alimentation quotidienne, votre prise alimentaire, vous prenez un petit déjeuner tous les matins, vous mangez le midi à telle heure ou sur le pouce ?

CLIENT : A votre avis ?

ETUDIANT : Oui

CLIENT : Alors le matin, très irrégulier, ça peut aller du simple café, café systématique, si je n'ai pas mon café je ne suis pas réveillé. Ça peut être quelque chose de sucré et aller jusqu'à la tranche de jambon de pays. Ça dépend vraiment de... Je saurais pas l'expliquer de façon rationnelle mais ça dépend du moment, mais je ne suis pas un gros mangeur le matin en générale voilà.

ETUDIANT : Donc comme vous nous l'avez dit l'alimentation pour vous est vraiment important donc du coup on va imaginer que les produits que vous consommez ne sont pas des produits préparés et ...

CLIENT : Vous voulez dire à la maison ?

ETUDIANT : Dans la vie de tous les jours.

CLIENT : Les contraintes de la vie font que je mange autant de produits semi-élaborés que de produits bruts pour parler clairement. Hier soir, j'ai pris les soupes chinoises déshydratées j'ouvre le sachet, l'eau chaude et la petite soupe Bolino là. Vous voyez le format pourtant j'aime manger, je suis cuisinier et voilà ! Là vous êtes sur la temporalité des mangeurs, il y a votre temps de travail, le temps de loisir, toute une série de temps qui se succèdent. Quand vous avez votre journée dans les pattes comme tout le monde, vous rentrez, la famille etc. Il y a des temps qui se réduisent dont le temps de préparation de l'alimentation voilà. Clairement ! Alors, il m'est arrivé quand je vivais en Asie pendant ... d'avoir de longues journées mais le soir quand je rentrais systématiquement je cuisinais, c'était un espèce de « sasse » de décompression entre le lieu de travail et la maison, tranquillement. Vous pouvez prendre un quart d'heure, une demi-heure, pas forcément des choses compliquées mais faire revenir des oignons, une échalote etc. Voilà préparer des choses ça je l'ai fait presque tous les jours. En France je le fais aussi mais euh... J'allais dire cela dépend des jours, mais beaucoup moins, j'ouvre peut-être autant de boîtes que vous, ça il y a aucuns problèmes, vous pouvez visiter mon économat, il y a des boîtes, du déshydraté et pourtant j'adore la cuisine.

ETUDIANT : Et est-ce que le week-end vous vous recentrez plus sur une restauration traditionnelle, la structure du repas ?

CLIENT : Alors vous savez, la structure du repas c'est pareil euh... Ce que j'observe dans mon environnement c'est que c'est très irrégulier, ce n'est jamais la même structure de repas. Un coup y'a entrée plat garniture, un coup il n'y a que le plat dessert, un coup y'a que l'entrée, ce n'est jamais pareil.

ETUDIANT : Toujours ensemble à table ?

CLIENT : C'est pareil, si on est ensemble à la maison en même temps. Et cela dépend de votre socialisation ! Les horaires et la structure du repas varient tout le temps.

ETUDIANT : Du coup lorsque vous choisissez les produits que vous achetez pour tous les jours, qu'est-ce qui vous influence, pour choisir un produit plutôt qu'un autre ? Est-ce que c'est la marque, un label, le prix ?

CLIENT : Ce que je crois dans la décision d'achat, c'est qu'il y a plein de paramètres, il n'y en a pas qu'un et de nouveau, j'ai envie de dire que cela dépend des jours, du contexte du repas. Je pense qu'il y a des moments, vous achetez parce que c'est facile d'aller chez le commerçant qui est juste à côté par manque de temps. Je vois, on a un boucher charcutier nickel, ça va très vite d'aller le voir, hier soir, je rentre chez moi, je passe devant, je prends du jambon, des rillettes, du jambon de pays voilà. Là, j'y vais juste car je passe à côté, c'est facile ! Et j'y vais pas parce qu'il y a le jambon de telle marque. Je sais que les produits sont biens et la facilité d'accès à ces produits-là. Après la plupart du temps, ça reste le supermarché parce qu'on a tout sur place.

ETUDIANT : Au niveau des produits surgelés, comment vous percevez cette gamme de produits ? De savoir que c'est cette gamme de produit est-ce que cela vous rassure ou pas ?

CLIENT : Je n'ai aucun problème avec les produits surgelés, on en utilise, par commodité. Par contre ce que je fais beaucoup, je cuisine et je mets au congélateur souvent par portion individuelle. Donc les produits alimentaires si je prends les fruits et légumes, c'est

principalement le supermarché, si je prends viande c'est principalement la boucherie et de temps en temps en complément le supermarché. Poisson quasiment jamais car c'est un drame de trouver du poisson à un prix raisonnable ou alors on achète du poisson surgelé. Quand on veut vraiment manger du poisson, on le paye ! On n'est pas au bord de l'eau. On s'est reconnaître un poisson de qualité et c'est difficile de trouver un poisson de qualité à des prix raisonnables. Voilà ! Après il y a des routines qui s'installent, si vous parlez à des gens, dans ce domaine-là, souvent le samedi midi c'est le poulet rôti du marché, et bon il est croustillant, juste à côté, cela fait aller au marché, il y a plein de petites raisons comme ça ! Très bon rapport qualité/prix, la vendeuse est sympa !

ETUDIANT : Vous parliez de qualité pour l'alimentation quotidienne, vous pensez quoi de la qualité des repas dans la restauration embarquée ? Vous avez dit tout à l'heure que vous aviez conscience des difficultés du catering aérien mais du coup comment percevez-vous la qualité ?

CLIENT : Là, vous me parlez de la qualité organoleptique on est bien d'accord ?

ETUDIANT : Du prix aussi, du rapport qualité prix aussi.

CLIENT : La qualité organoleptique : toutes les sensations générées par nos 5 sens. La vue, le touché, l'ouïe etc. Alors je mange c'est croustillant, c'est pas croustillant ; je le regarde c'est joli, c'est pas joli. La qualité nutritionnelle, lipide, glucide etc. La qualité microbiologique et la qualité symbolique, je suis croyant, j'ai des prescriptions religieuses comme les musulmans qui ne mangent pas de porc. Vous voulez que je vous parle de quoi ?

ETUDIANT : On va dire sur l'offre alimentaire, par rapport au service au visuel, au goût, organoleptique...

CLIENT : Si vous parler visuel, goût etc., on est sur la qualité organoleptique si vous me parlez du rapport qualité prix c'est une autre dimension.

ETUDIANT : Dans le cadre de cet entretien, c'est plus un point de vu client.

CLIENT : Si je faisais une échelle par rapport à la qualité organoleptique je ne mettrai pas ça très haut mais je comprends pourquoi c'est pas très haut. Comme à l'hôpital. En tant que consommateur, je sais que je ne vais pas avoir un truc phénoménal. Mais en même temps il y a certaines préparations qui sont liés à comment on gère sa liaison froide et certaines préparations sont très correctes. Les plats en sauces sont relativement corrects parce que c'est facile à remettre en température, il y a de l'eau dedans et dès qu'il y a de l'eau c'est plus facile à gérer les liaisons froides. Dès qu'il n'y a pas d'eau, une omelette, une omelette en liaison froide ça ne fait pas rêver quand même.

ETUDIANT : Votre suggestion pour améliorer peut-être cette qualité organoleptique du repas dans l'avion ?

CLIENT : A l'hôpital, on a plein d'idées car c'est clairement une décision politique. On pourrait très bien mettre des m², des équipements, des cuisiniers dans tous les étages à l'hôpital et vous faire de la très bonne cuisine. Dans l'avion, c'est plus compliqué car on n'a

pas de m², on va pas installer une grillade dans un avion, euh... je trouve qu'on est un peu pris dans l'avion part les contraintes techniques, qui brident un peu la nature des produits que l'on peut vous distribuer. Mais après question de prix aussi, qu'est-ce qui nous empêche de distribuer du jambon de pays de très grande qualité dans l'avion, c'est l'argent. Il y a une concurrence tellement forte que les professionnels du secteur tirent sur les prix et aussi sur les prix d'achat des matières premières de la restauration clairement.

ETUDIANT : Donc éventuellement si on vous proposez un billet un peu plus cher, après c'est différent car vous voyagez pour le travail si c'est pris en charge, ce n'est pas à votre charge j'imagine...

CLIENT : Non.

ETUDIANT : Dans le cadre d'un voyage long courrier pour le plaisir, est-ce que vous préféreriez payer un billet peut être plus cher et avoir une offre alimentaire plus satisfaisante ?

CLIENT : Euh... Je pense qu'on y fait pas attention, on a toute une série de chose en tête quand on part, on ne fait pas attention à ça, après si on pouvait nous inciter, on le ferait. Pour les billets, cela dépend vraiment du moment où on l'achète, ça va de 700 euros à 1500 euros donc si par moment, il y avait 20 euros de plus pour manger mieux, ça ne choquerai personne au niveau des budgets ici, personne et comme les compagnies le font pas.

ETUDIANT : C'est pour ça que nous on essaye de comprendre est-ce que si les consommateurs seraient prêts à rajouter 10 ou 15 euros de plus sur un billet pour...

CLIENT : Je pense que oui, après, pensez aux contraintes de distribution quand même, plus vous allez personnaliser l'offre, plus ça va être compliqué à distribuer. Mettez-vous à la place du personnel qui distribue les repas, en amont en production ce n'est pas très compliqué, on peut arriver à personnaliser, quand on assemble les chariots c'est un peu plus... Je le disais à l'hôpital, c'est du sans sel on met du sans sel, il y en a un c'est du sans résidu on met sans résidu. Donc ça on peut faire, mais si vous commencez à avoir, lui il a du foie gras, lui il a du tournedos, lui il a du poulet, du poisson etc. Quand vous allez redistribuer les repas, il va falloir être sacrément organisé, mais pourquoi pas ? Ça complexifierait encore la distribution.

ETUDIANT : Je ne pensais pas forcément à la personnalisation, ce serait toujours standardisé on va dire mais avec des produits un peu plus euh...

CLIENT : Oui je comprends ce que vous voulez dire, au lieu d'avoir du Panga, vous allez mettre du Cabillaud, voilà mais ça ne change pas la problématique pour le cuisinier. Si le cuisinier il a un poisson au curry, et si vous dites, celui qui a payé 4 euros, je lui mets du Panga, celui qui paye 18 euros je lui met du Cabillaud. C'est gérable en production, mais sur un avion à 300, 400 personnes, ça peu vite complexifier la distribution. Et alors, si vous commencez par vous tromper de plateau, vous n'avez pas fini. Après peut être qu'un jour ça viendra, un jour sur les assiettes il y aura le numéro du siège, je ne sais pas, peut-être qu'on ira vers des choses comme ça. Le choix dans l'avion, je saurais pas le dater, mais je n'ai pas le sentiment que cela soit très vieux d'avoir le choix. On a déjà un peu le choix, poulet ou riz, c'est déjà un choix. On nous demande et nous sert le choix, même en direct.

ETUDIANT : Du coup est-ce que pour vous le transport n'est pas lié à l'alimentation dans l'avion ? C'est à dire que pour vous, c'est juste un moyen de locomotion et la partie alimentaire ne prend pas une grande part...

CLIENT : Vous voulez dire est-ce que l'on choisit sa compagnie en fonction du repas ?

ETUDIANT : Ça peut être aussi ceci mais en fait ce que je voulais vous demander, c'est qu'est-ce qui vous vient à l'esprit avec les mots voyages et alimentation. Est-ce que pour vous ils sont liés, ou vous ne voyez que l'aspect du transport et l'alimentation est juste optionnelle.

CLIENT : Dans ce cadre-là ?

ETUDIANT : Oui lorsque vous prenez l'avion.

CLIENT : Euh... Je ne sais pas trop quoi vous répondre, ce qui est sûr, c'est que ce n'est pas l'alimentation qui détermine le choix des compagnies, clairement, nous c'est l'horaire. L'horaire de départ qui nous arrange. 17 heures à Toulouse, cela fait 21 heures à Amsterdam, cela fait qu'on arrive en milieu d'après-midi là-bas. On peut pas faire mieux sinon on perd beaucoup trop de temps. Donc c'est l'horaire qui décide, le prix bien-sûr mais le marché est tellement compliqué et compétitif et les concurrents, concurrentiel plutôt, toutes les compagnies aujourd'hui proposent des prix entre 700 et 800 euros à peu près.

ETUDIANT : Il y a-t-il des compagnies qui vous ont marquées ? Ou déçu par telle compagnie ou est-ce que vous...

CLIENT : Bien marqué, moi j'habitais en Malaisie quand les deux avions de Malaysia Airlines tombent, où il y en a un qui disparaît et l'autre qui tombe. C'est la compagnie nationale donc c'est des choses qui m'ont marquées à vie ça. Je ne suis pas dans l'avion, dans l'aéroport à ce moment-là, mais dans le pays globalement on ne parle que de ça. Euh... Donc ça, ça marque après quand on prend l'avion et qu'on discute avec les collègues, il y a toujours un moment où l'on échange sur c'était bien KLM ? Toi tu prends qui ? Voilà on discute de ça, donc Air France avait une très bonne réputation, parce que je pense qu'ils ont une qualité de service qui est plutôt bonne, KLM c'est un ton en dessous, et Malaysia Airlines c'est plutôt bon, même très bon. Lufthansa aussi donc après ça dépend de l'appréciation des uns et des autres. Voilà les événements marquant c'est associé à... En plus, il y en a un qui est tombé sur un vol que l'on prend régulièrement, Amsterdam- Kuala Lumpur. Donc ça forcément lorsque vous reprenez l'avion vous y pensez. J'ai le souvenir, j'ai voyagé sur la Mass, Malaysia Airlines juste après évidemment lorsque vous montez dans l'avion il y a une petite fraction de temps où vous pensez à ça.

ETUDIANT : Après c'est normal, c'est humain.

CLIENT : Oui mais chacun le gère. On a des rapports à ça qui sont différents selon les collègues. Moi je sais que quand je sors de chez moi tout le temps, j'ai des enfants, il y a toujours un moment où je me dis peut-être que je ne reviens pas. Ça ne dure pas très longtemps mais il y a toujours un moment où je pense à ça. Toujours. Vous allez me dire heureusement. Si le jour où vous partez de chez vous, vous ne pensez pas à votre famille, c'est qu'il y a un problème. Mais ces événements qui sont hyper médiatisés font que, tout

simplement. Ce qui s'est passé à Paris, quand vous revenez à Paris juste après, pendant une demie seconde vous y repensez, voilà. Ce sont des contextes un peu particuliers.

ETUDIANT : Par rapport au menu, est-ce que quand vous prenez l'avion il y a des menus exotiques pour découvrir le pays dans lequel vous allez ou plutôt une cuisine européenne, occidentale ?

CLIENT : Je pense que ça dépend des destinations bien sûr et de qui est dans l'avion. Et je pense que les compagnies gèrent ça avec des stats de fréquentation de l'avion. Donc savoir que sur un Kuala-Amsterdam ou inversement, selon les périodes de l'année je suis quasi certain qu'ils ont ces données-là. Donc il y a du riz, ce n'est pas un hasard quand même, peut-être que 80% de l'avion ce sont des gens qui mangent du riz tous les jours. En Asie, ils mangent quand même du riz tous les jours ce que nous nous sommes incapables de faire. Ou des pâtes tous les jours. C'est-à-dire que la même personne, si elle n'a pas son bol de riz tous les jours, elle n'a pas fin au repas.

ETUDIANT : Au niveau des services, lorsque vous êtes à bord, est-ce que vous avez vu des évolutions ?

CLIENT : Évolutions, rien de bien marquant ces derniers temps si ce n'est sur l'offre du petit-déjeuner mais à part ça sur la façon de distribuer les repas non.

ETUDIANT : Est-ce que vous pensez que ça pourrait apporter un plus ? Est-ce qu'ils prennent le temps d'expliquer ? Est-ce qu'il vous manque des informations sur ce que vous allez manger avant même que le plateau ne soit servi ? Est-ce qu'il vous manque cet aspect pas commercial mais c'est-à-dire qu'on vous donne le plateau et en gros vous n'avez aucune explication sur ce qu'on vous donne.

CLIENT : En classe économique ça se voit comme ça quand même hein. En classe économique, quand on plaisante on dit que c'est la bétailière. Quand la personne arrive au moment du repas on vous dit, riz ou poulet ? Voilà. En économique j'ai un doute mais je crois qu'on vous donne un petit menu où il y a marqué le choix mais je me demande s'il n'y en a pas en classe économie de ça.

ETUDIANT : La plupart du temps dans les classes éco, il y a le menu.

CLIENT : J'ai un doute mais je crois que vous avez raison.

ETUDIANT : Vous avez dit que vous avez pris quelques fois l'avion en première classe. Est-ce que l'offre vous satisfait ?

CLIENT : Quand vous êtes en business vous ne mangez pas du tout la même chose. C'est deux tons au-dessus sans problème.

ETUDIANT : Est-ce que vous sentez que vous passez un meilleur moment dans l'avion ?

CLIENT : Quand vous êtes en business, vous avez déjà 3m² que pour vous, vous pouvez faire ça avec vos pieds, vos mains, déjà vous êtes mieux. Forcément déjà ce que vous allez manger vous le percevez mieux. Et en plus, vous ne mangez pas la même chose donc il y a plus de confort sur tout.

ETUDIANT : Le service est réalisé ? Il est complet ?

CLIENT : Euh le service oui, ils sont très attentifs à tous vos besoins. Vous voulez un casque, ils vous le donnent, vous voulez vous boucher les oreilles, ils vous trouvent ce qu'il faut pour vous boucher les oreilles. En business vous savez, le prix du billet c'est pas du tout le même.

ETUDIANT : Après on paye le service.

CLIENT : Oui bien sûr. Vous le payez oui. Après en business ils sont très bien. Malgré tout, vous avez très peu de siège en business. Donc au niveau de la restauration, c'est pas trop compliqué à gérer. Puis c'est personnalisé. D'ailleurs je pense que ça ne l'est pas trop, je ne crois pas qu'il y ait une carte très élaborée. Mais ce ne sont pas les mêmes produits.

ETUDIANT : Au niveau de la médiatisation des chefs, est-ce que vous pensez qu'ils s'impliquent davantage sur certains segments ?

CLIENT : Ça c'est un autre sujet pour votre étude. C'est-à-dire que vous avez des grandes compagnies qui signent des contrats avec des chefs renommés et c'est presque moi qui ai envie de vous poser la question à votre avis pour faire quoi ?

ETUDIANT : De la pub.

CLIENT : Ça peut être plus ou moins dense le partenariat. Il peut très bien y avoir des chefs qui participent à la définition des fiches techniques, qui mettent au point des recettes etc. Ça, ça tourne. Mais j'ai envie de dire, la fonction du chef techniquement, elle va s'arrêter là. Il ne va pas cuisiner. Donc derrière, même s'il y a une superbe recette, une super fiche technique, c'est comment... c'est mis en œuvre dans un processus industriel quand même.

ETUDIANT : Vous pensez que cette image est générale ou qu'elle se concentre sur les classes haut de gamme ?

CLIENT : Je ne sais pas, je ne l'ai jamais vu dans l'avion. Je n'ai jamais vu ou une carte ou un menu ou la tête d'un chef. Dans le catering aérien je ne l'ai jamais vu.

ETUDIANT : Est-ce que vous avez constaté l'apparition de certaines marques ? Est-ce qu'ils essaient d'introduire des marques dans les plateaux repas pour essayer de rassurer le client ou de créer de nouveaux partenariats ?

CLIENT : Je pense que ça a toujours existé. Depuis que les marques existent, les marques sont dans l'avion. L'eau c'est Evian par exemple sur KLM, le beurre je crois que c'est Elle&Vire. Des grandes marques. Je pense qu'il y a de vrais axes stratégiques pour les industriels, c'est évident. Il y a des millions de personnes qui voyagent tous les jours. Donc ils écoulent du volume-là. Vous l'avez sur l'eau, vous l'avez sur le petit-déjeuner donc sur le beurre, les boissons Coca, Perrier etc. Mais après sur l'alimentation, si vous avez les petites barres chocolatées là, la nuit. Je n'ai pas parlé de ça. La nuit vous avez des Mars, des Kit Kats, des Mentos. Vous vous levez et vous en mangez autant que vous voulez.

ETUDIANT : Vous avez dit que généralement vous ne finissez pas votre plateau ou peut-être juste le petit-déjeuner, est-ce que lorsque vous avez mangé votre plateau repas, vous êtes satisfait au niveau de la quantité ?

CLIENT : Oui ça, ça va. La quantité, aucun problème. Mais je suis un petit format. Deuxième ligne de rugby parfois la taille de l'entrecôte, elle doit être conséquente hein. S'il y a quelqu'un qui fait 2 mètres et que vous lui mettais trois grains de riz, il va manquer deux, trois trucs.

ETUDIANT : Avant, on pouvait amener notre propre nourriture dans l'avion, maintenant ce n'est plus possible. Est-ce que vous aimeriez pouvoir le faire au nouveau ?

CLIENT : Non, je ne l'ai jamais fait. Je ne sais pas dans quelle mesure c'est facile à gérer ça. Parce qu'il y a des temps d'attentes donc si vous n'avez pas une glacière ou un thermos.

ETUDIANT : Est-ce que en développant l'espace duty free avant de prendre l'avion vous préférez acheter quelque chose en duty free et embarquer ?

CLIENT : Non je ne pense pas. Si on a des temps d'attentes, ça nous arrive de manger et de se faire plaisir. A Paris ça coûte un petit peu cher mais il y a du choix, c'est un distributeur de produits haut de gamme, ils font du caviar, du saumon. Ils vous servent, il y a un comptoir, il y a des timbres réfrigérés, et ils vous préparent si ce sont des toasts, du saumon, etc. mais c'est du saumon haut de gamme. Il y a quelques produits on va dire haut de gamme comme ça et c'est vrai que quand on a un peu de temps on se fait plaisir avec ça. Donc ça oui, mais après acheter à manger dehors pour manger dans l'avion non. Une des choses qu'on aime bien quand on part en mission c'est de ne pas s'embêter. C'est pareil quand vous avez une famille, c'est fabuleux mais c'est plein de petites choses à gérer. Là, vous arrivez vous prenez l'avion tranquille, dans l'avion c'est tranquille, vous arrivez vous êtes à l'hôtel, vous posez vos affaires et voilà. Cette partie-là, c'est pour ça que je dis que c'est un temps calme. Si je me dis qu'il faut que je m'achète mon sandwich et que j'y pense etc. ça ne me convient pas.

ETUDIANT : Est-ce que seriez en mesure de nous expliquer par quoi ont été marqués les changements de l'offre alimentaire ? Par exemple la démocratisation des transports, etc. Qu'est ce qui a fait évoluer l'offre de la restauration ?

CLIENT : Ce sont toujours des questions compliquées quand même. Parce que l'offre et la demande, quand on étudie un marché quel qu'il soit, la plupart du temps il y a des raisons qui sont liées au consommateur et à l'évolution des besoins du consommateur mais il peut aussi y avoir des raisons qui sont liées aux filières alimentaires par exemple. Et aux pratiques des sociétés de catering aériens et aux sociétés de restauration. Regardez, si des groupes comme Newrest décident d'élargir l'offre de restauration pour toute une série de raison, on peut imaginer que lui il va être content, il va changer un peu ses pratiques. On peut aussi imaginer que si 80% des consommateurs réclament du sans sel, il va faire du sans sel. Mon point de vue, c'est donc que les raisons peuvent à la fois venir de l'offre et à la fois de la demande. Donc oui il s'est joué des choses sur les filières alimentaires. Oui il s'est joué des choses sur les acteurs économiques de la restauration du catering aérien mais il y a aussi des choses qui ont été possible parce que les équipementiers de grandes cuisines ont construit des équipements qui ont permis de traiter des volumes. Je pense au four mixte, je pense à la cellule de refroidissement rapide. Si des groupes comme Bonnet, HMI, n'avaient pas mis en

marche ces produits-là, on n'aurait peut-être pas créé des cuisines centrales. Donc c'est multifactoriel. Et je pense que chaque acteur de la restauration du catering aérien a joué un rôle à un moment donné. Si je n'ai pas les équipements, je ne produis pas le volume, si je ne produis pas le volume, peut être que je n'alimente pas de la même façon l'avion.

ETUDIANT : Très bien. Merci à vous.

Annexe O : Entretien Ancien Steward Air France

ETUDIANT : Bonjour Monsieur X. On se retrouve dans le cadre d'un projet tuteuré. Notre thème principal c'est la restauration embarquée donc plus euh...sur l'alimentation. On va vous interviewer principalement pour votre expérience professionnelle que vous avez dans l'aérien et un petit peu sur le client que vous êtes maintenant. Donc on va vous laisser vous présenter, âge, travail, parcours professionnel.

PROFESSIONNEL : Donc 3 ans de PNC, dans les années 77, 78, 79 euh... à une époque où l'aérien était réputé, notamment la compagnie pour laquelle je travaillais, à savoir Air France. Elle était réputée pour ses prestations à bord. Voilà. Après en tant que client euh...en tant qu'agent de voyage, je continuais à voyager beaucoup...on va dire environ quatre fois par an, donc utilisation d'alimentation embarquée quatre fois par an, au moins avec l'évolution quand même sur les 35 ou 40 dernières années.

ETUDIANT : D'accord. Donc par rapport à votre parcours professionnel dans l'aérien, que pouvez-vous nous dire sur les services de repas à bord ? Que vous avez connu ?

PROFESSIONNEL : Dans...dans la période il y a une petite anecdote hein, parce que j'ai connu une période très, très faste dans l'aérien, et notamment en terme de première classe, la classe affaire n'existait pas à l'époque, c'était première classe et la classe éco. Donc avec une vraie prestation en première classe, une prestation digne de restaurant étoilé avec des découpes, avec euh...véritablement un service à la personne...euh... avec...même sur des destinations court-courriers, par exemple j'ajoute le cas de Toulouse-Nice, sur Toulouse-Nice, sur une prestation où il y avait 1h20 de vol, nous avions une heure de prestation restauration avec champagne d'accueil, apéritif, entrée, une prestation à réchauffer donc euh...de...repas viande ou poisson ou légumes, un plateau de fromage, dessert et une gastronomie en terme de vin très importante, avec euh toujours un choix de 3 vins, donc un Bourgogne, un Bordeaux et un troisième vin, en blanc et en rouge. Donc une prestation véritablement importante, même sur court-courrier.

ETUDIANT : A n'importe quelle heure ?

PROFESSIONNEL : Eh non pas à n'importe quelle heure. Il y avait des heures classiques, je ne les ai plus réellement en tête mais c'était entre 11h30 et 14 heures grosso modo. Pour tout vol, il y avait des règles. Les règles c'était ça, pour tout vol qui partait après 11h30, on avait un déjeuner hein et avant 14 heures. Mais après y'avait un brunch, y'avait des brunchs sur tels et tels horaires, y'avait des petits déjeuners copieux notamment en première classe et vous aviez un dîner pour les vols sur soir, et ainsi de suite et ainsi de suite... Donc selon les horaires.

ETUDIANT : Les clients, ils avaient assez de temps pour manger du coup avec l'ensemble de cette prestation ?

PROFESSIONNEL : Oui. Les clients avaient le temps mais pour nous c'était très chaud, très, très, très chaud. En une heure...Compter sur un vol d'1h20, comme un Paris-Nice qui est un vol très court, c'est le seul vol pour lequel il y avait une prestation nationale, vous ne pouvez pas servir pendant le décollage et l'atterrissage donc grosso modo vous avez une heure pour

vendre et distribuer la prestation. Et...moi j'ai eu X de Monaco sur ce vol et euh...avec tout son aéropage donc il y avait 24 places, j'étais tout seul. Euh, je peux vous dire que c'était très...très, très, très chaud.

ETUDIANT : Et ça c'était toujours compris dans leur billet du coup ?

PROFESSIONNEL : Oui bien sûr. Une prestation entièrement comprise dans le billet. Alors ça c'était en première classe, mais en classe éco, en classe éco nous avions des fours alors ça pas sur euh...des court-courriers mais sur des moyen-courriers et des long-courriers, on avait des fours et des prestations en cassolettes métalliques à réchauffer. Mais pareil, avec euh...une entrée, un plat du milieu et un dessert et une prestation de boissons.

ETUDIANT : D'accord.

PROFESSIONNEL : Et un jour, ça c'était en 1979, un jour, on nous a dit on vient d'inventer les vols vacances. (Silence) Et du jour où on a inventé les vols vacances, Air France, a voulu commencer à faire un système low-cost en termes de distribution de repas. Qui a échoué complètement. Bah qui a évolué depuis mais à l'époque, même sur long-courrier, on nous... on appelait ça les vols poubelles, parce qu'on mettait le plateau repas sur le siège du passager avant qu'il arrive. Histoire de fou...Ca n'a pas duré hein mais pour vous dire que le changement de mentalité. On était dans l'idée de faire des Airbus, à l'époque c'était l'Airbus A340, l'Airbus A340 complet en classe éco, et on embarquait 450 personnes. Et on était parti dans l'air d'une nouvelle approche euh... du prix du billet, réduction du prix du billet, donc des prestations différentes. Le problème, c'est qu'en mettant les plateaux sur...c'était pas du tout pratique...sur le siège...euh les gens s'asseyaient dessus quand ils arrivaient, ils avaient pas vu. Et puis après on... on appelait ça les vols poubelles parce qu'on arrivait avec des grands sacs poubelles pour après débarrasser tout ça. Donc après moi d'un seul coup, en l'espace de deux, trois ans, j'étais passé d'une prestation première classe avec des découpes de saumon, de gigot euh...caviar y compris dans la seconde classe, dans des petites boîtes, à ces vols euh...dit vols vacances et qu'on appelait nous, vols poubelles. Mais ils ont vu que c'était un échec parce que c'était très mal organisé et ils sont revenus à un système un peu plus classique que vous avez connu après, mais avec des plateaux froids sur du moyen-courrier et éventuellement des plateaux...on a encore des plateaux chauds sur les compagnies aériennes sur long-courrier.

ETUDIANT : Mais euh...du coup, comme vous disiez tout à l'heure, les cocottes vous faisiez chauffer, c'était un plateau repas ou vous serviez au fur et à mesure l'entrée, après vous serviez le chaud ou tout était sur le même plateau quand même ?

PROFESSIONNEL : Alors en seconde classe, on donnait le plateau au moment du service et on apportait les cassolettes après...Voilà on avait un chariot et on apportait les cassolettes. Euh en première classe et classe affaire, moi j'ai très peu connu les classes affaire car je n'étais plus dans l'aérien après, je l'ai connu en tant que passager, on apportait les prestations les unes après les autres.

ETUDIANT : Comme au restaurant.

PROFESSIONNEL : Voilà.

ETUDIANT : Il y avait du choix ?

PROFESSIONNEL : Euh...ils avaient un choix limité, poisson ou viande. On n'avait pas autant de repas à thème que maintenant et de repas euh...mais on avait déjà. Mais très peu. Les repas végétariens maintenant, on a toute une gamme de repas extrêmement différenciée mais on avait déjà des repas sans porc et des repas casher...je me souviens, on avait du casher, on avait du musulman, euh végétarien je suis pas sûr. Je suis pas sûr. C'était surtout pour des raisons religieuses.

ETUDIANT : Et c'était des plats typiquement français ou c'était plutôt européen ?

PROFESSIONNEL : Alors euh...il faut voir que moi je travaillais pour Air France donc compagnie franco-française à l'époque et euh...qu'on avait des menus. On donnait des menus en première classe comme dans les classes éco. Donc on distribuait un petit menu. Avec...moi j'ai gardé ces menus, des menus à thème très jolie donc euh pour...pour vous dire c'était la cuisine française, c'était l'image de la cuisine française que l'on voulait promouvoir. Voilà mais c'est vrai qu'on s'adaptait peu euh...aux cuisines étrangères. Après il fallait, il faut voir et comprendre une problématique. C'est la problématique de l'embarquement. (Silence) Ou embarque-t-on la restauration ? Voilà. L'idée c'est que...Vous savez qu'un avion ne suit pas le même processus que les navigants. L'avion lui il continue. J'ai un peu le sentiment que maintenant on embarque, selon la compagnie, au départ de la destination pour le vol aller et pour le vol retour. J'ai un peu...un peu ce sentiment-là. Alors qu'à l'époque, on embarquait que le vol aller, on essayait d'embarquer des choses un peu plus volumineuses, ces fours nous prenaient vraiment beaucoup de place, ça nous prenait tout le galet arrière, on avait que des fours. Et quand on avait 250 cassolettes à réchauffer, vous imaginez, un jour j'ai fait une bêtise, j'ai envoyé les omelettes que j'ai fait réchauffer trop tôt et après elles ont verdi et c'était pour un petit déjeuner. On avait des omelettes au petit déjeuner, des omelettes entières, on avait des cassolettes entières pour le petit déjeuner.

ETUDIANT : Il n'y avait pas encore de restrictions sur ça, les œufs maintenant on peut plus faire ça ?

PROFESSIONNEL : Euh oui. Ca je ne sais pas, au niveau de l'hygiène mais bon on n'a jamais empoisonné personne. Quand c'est chauffé, c'est chauffé. Et je sais que...c'était voilà...la restauration était vraisemblablement un moment privilégié et pour le client et pour nous. D'ailleurs on profitait allégrement. Il y a des choses qui sont nées en termes de sécurité par exemple à l'époque, on faisait le même repas et les mêmes boissons pour le pilote et le copilote. Puis un jour les deux ont été empoisonnés, l'avion s'est écrasé et puis il y a eu des nouveaux process qui ont été mis en place et maintenant il y a une restauration différente. Voilà, différenciée pour le copilote et le commandant de bord.

ETUDIANT : Et en tant que steward alors, vous aviez vraiment un travail de serveur ?

PROFESSIONNEL : Oui. Oui bien sûr, c'était ça.

ETUDIANT : Vous étiez formé pour vendre les plats ?

PROFESSIONNEL : Alors on avait une formation oui qui était courte puisque nous avons visité Servair d'ailleurs à Paris à la Vieille Poste à l'époque je ne sais pas si c'est toujours à

Paris Vieille Poste, mais on avait une formation de 15 jours dans lequel on avait à la fois la sécurité et le service. Donc c'est très court. Mais euh...il fallait être capable de présenter un plateau de fromage, différents fromages, la découpe, on nous apprenait la découpe du fromage, oui, parce que vous savez que le fromage, ça se découpe d'une certaine manière voilà, on met pas la fourchette dedans et on coupe dans un certain sens. Même les fromages à pâtes dures, je peux vous dire que c'est un sacré travail hein voilà. Donc on avait un minimum...un minimum...donc c'est surprenant parce qu'on n'est pas de l'hôtellerie, moi j'étais issue de Sup de Co, donc on venait pas de l'hôtellerie, on était recruté soi-disant pour nos qualités linguistiques. Voilà et euh donc...euh on apprend vite sur le tas. On apprend vite. Au départ, surtout qu'il y avait une spécificité, c'est que normalement, les stewards étaient normalement en première classe. Les hommes étaient obligatoirement en première classe. Vous voyez déjà le machisme de l'époque. Donc souvent je me retrouvais en première classe, c'est vrai que des fois je l'avais un peu dur. Ça va que je venais d'un milieu ou...on va dire un peu privilégié où il y avait connaissances de ces choses-là, par rapport à la gastronomie, mais pour certains de mes collègues c'était un petit peu compliqué. Après on apprend vite. On apprend vite.

ETUDIANT : Et tout à l'heure vous parliez qu'en partant de Paris par exemple, c'était gastronomie française, mais quand c'était...quand ça vous arrivait par exemple au Brésil ou à X pays, est-ce que c'était toujours la gastronomie française qui était représentée ou c'était ?

PROFESSIONNEL : Eh oui. Oui ça veut dire qu'à mon avis Servair avait ou des sous-traitants ou des succursales à l'étranger. Parce qu'on retrouvait la gastronomie française à l'aller comme au retour. Alors que maintenant on a souvent, enfin pour les voyages que je fais sur l'Asie, au retour on a une prestation locale. Ce qui ne me gêne pas du tout hein. A l'époque, Air France mettait en évidence, c'était un argument de vente, la gastronomie dans ses avions, et c'est resté longtemps un argument de vente. Maintenant plus trop mais c'est quand même meilleur que sur certaines compagnies, notamment KLM.

ETUDIANT : À l'époque, les autres compagnies faisaient la même chose ? Si c'était une compagnie espagnole, vous savez si elles faisaient des produits plus espagnols ? Vous avez des connaissances sur ça ?

PROFESSIONNEL : A l'époque non. En comparatif je ne l'ai pas. Je l'ai vu après, on prenant des compagnies comme Iberia et ainsi de suite, c'est vrai qu'on avait une restauration locale, selon la compagnie. Mais bon quand c'est la restauration européenne, il n'y a pas trop de modifications mais sur la gastronomie française, notamment dans les classes les plus élevées, la haute contribution, on avait véritablement des produits euh...le filet mignon euh...la daube, voilà, on avait des produits qui étaient du terroir. Avec des menus, d'ailleurs, ils font tous maintenant la promotion des menus. Dans Turkish Airlines par exemple, ils font la promotion par rapport à des menus qui sont de chefs. De chefs étoilés, ça, on avait des chefs étoilés déjà à l'époque et qui passaient travailler pour Servair. Ils intervenaient en tant que consultant pour Servair.

ETUDIANT : Ça avait un impact pour les clients ? Vous savez un peu ?

PROFESSIONNEL : Ah oui, oui, oui. C'était un choix. Les américains par exemple choisissaient souvent Air France pour la gastronomie. Et les compagnies américaines n'avaient pas du tout les mêmes prestations de restauration. C'était pas terrible les

compagnies américaines. Donc c'était véritablement un choix. Les anglais voilà, prenaient beaucoup plus Air France, pour ceux qui aimaient la gastronomie française.

ETUDIANT : Pour revenir sur le service, comment vous présentiez les plats ? Enfin il y avait les trolleys...

PROFESSIONNEL : Les trolleys en classe éco.

ETUDIANT : C'est les mêmes choses qu'aujourd'hui ?

PROFESSIONNEL : C'est les mêmes qu'aujourd'hui. 40 ans après, ils ont pas changé les trolleys. Ça s'appelle des commodis.

ETUDIANT : Des commodis ?

PROFESSIONNEL : Hum oui. Alors c'est important parce que le commodis était une arme de destruction massive, (rires), parce que le commodis il fallait les ranger dès qu'il y avait des turbulences. Et quelque fois, on n'avait pas le temps de ranger. Turbulence ça veut dire que les commodis montaient, et ils redescendaient. Je ne vous dis pas qu'un commodis plein c'est très lourd. Ça fait mal. Et notamment quand on était sur les Antilles avec beaucoup de trou d'air. Voilà. Par contre en le classe c'était service au plateau.

ETUDIANT : Et vous présentiez les plats aux clients avant qu'ils mangent ?

PROFESSIONNEL : Non.

ETUDIANT : Même en affaire ?

PROFESSIONNEL : On présentait le menu. On expliquait le menu. On passait au moment de l'apéritif, en versant le champagne euh on présentait le menu et on demandait le choix de boissons. Et on avait 24, 36, 48 passagers maximum sur le 747. Et dans le 747 c'était assez particulier parce que y'avait deux versions. Donc la version première classe, seconde classe en bas. Et on avait le bar en haut. Moi j'étais souvent de bar en haut. Donc on faisait des prestations au bar en haut. Donc les clients voulaient être servis au bar et donc c'était très, très intimiste. J'ai tout le temps de souvent d'avoir passé un voyage entre Paris et Abu Dhabi avec le fils d'un émirat, avec qui j'ai joué aux échecs, pendant tout le service, c'était un service quand même de 6 heures. On était vraiment dans la personnalisation quoi. On avait des vedettes de cinéma, des grands sportifs. D'ailleurs, ces gens-là souhaitent avoir un service personnalisé, on va dire.

ETUDIANT : Donc c'est vraiment à partir des vols vacances que ça a changé ?

PROFESSIONNEL : Oui les vols vacances, et le yield management, le revenu management qui ont amené une baisse des prix et donc une baisse des prestations. Alors sachant que moi je sais plus où on en est réellement là-dedans. Parce qu'il y a eu des hauts et des bas entre guillemets, j'ai l'impression quand même que les compagnies aériennes, elles veulent reconquérir un petit peu leur clientèle en jouant, en se différenciant euh pas obligatoirement par le prix mais par la prestation. Mais pour ça après il faut former le personnel, il faut avoir un personnel beaucoup plus accueillant, aujourd'hui nous on a quand même un gros problème en France, avec l'accueil, par rapport à des compagnies asiatiques notamment. Où le

personnel est véritablement...formé au plaisir de l'accueil.

ETUDIANT : A l'ensemble du service.

PROFESSIONNEL : A l'ensemble du service. Nous, on a quelques fois des gens qui sont un peu désagréables, un peu usés et ainsi de suite. On n'est pas les pires hein, les compagnies françaises. Compagnies américaines c'est une catastrophiques. Compagnies allemandes c'est pas terrible. KLM c'est très variable, je la prends deux fois par an, c'est très variable. Donc euh...cette notion de restauration, pour moi, est un élément discriminant. Qui peut faire une différence dans le choix. À condition de communiquer là-dessus, à condition d'avoir une vraie stratégie.

ETUDIANT : Pour toutes les cibles ?

PROFESSIONNEL : (Silence) Bonne question. Je suis content que vous me l'ayez posé. Pour la clientèle affaire, je pense que c'est clair. Première classe n'en parlons pas. Pour la clientèle éco, il faut quand même comprendre aujourd'hui que le transport, dans un package touristique, et l'élément sur lequel les gens vont vouloir faire le plus d'économie. Pour justement profiter de l'hébergement et la restauration sur place. Donc est-ce que ça peut être discriminant sur l'éco, je n'en suis pas sûr. Un bon sondage... Un bon quali là-dessus aurait été très pertinent.

ETUDIANT : Mais pour en revenir, oui pour finir avec la classe affaire, vous disiez qu'il y avait des menus, vous l'avez connu à quel moment que ça s'est arrêté vous savez ?

PROFESSIONNEL : Je pense que fin des années 80, on n'a pas eu, les mêmes services. Mais après je ne prenais plus Air France en première classe ni en classe affaire. (Rires) Mais les compagnies aériennes pourront peut-être vous dire. Je ne sais pas. Le yield management a fait très mal c'est sûr, euh les vols vacances hein, démocratiser l'aérien. L'aérien n'était pas du tout démocratique. Alors quand c'est qu'on a démocratisé l'aérien, c'est les années 80-90.

ETUDIANT : Parce que les gens, même en éco, qui le prenait à l'époque, étaient quand même des gens...ce n'était pas les mêmes éco qu'aujourd'hui ?

PROFESSIONNEL : Oui ce n'était pas les mêmes éco qu'aujourd'hui, c'est évident. D'abord, je viens d'apprendre une chose en partant à Berlin. C'est que maintenant, quand on veut réserver sa place, quel que soit sa place, faut payer. Voilà. 10 €. 10 € pour réserver sa place avant la création de la carte d'embarquement. Donc maintenant, faut tout payer. Donc on est dans un processus low-cost. On est dans un processus low-cost qui fait que...est-ce qu'il y a compatibilité entre cette stratégie low-cost et la stratégie de l'époque ? Ça veut dire qu'à l'époque, quelqu'un payait 1500 € en classe éco. Aujourd'hui pour 1500 € t'es en business. Donc on n'est pas...Puis il n'y avait pas cette notion de taxes. Dans le prix du billet les taxes représentées très peu. J'ai commencé dans l'aérien moi, dans les années 80, et en tant qu'agent de voyages, fin des années 80, les taxes représentées en 5 et 10 Francs, d'accord. Aller-retour, 10 Francs, 1 €. Aujourd'hui c'est de l'ordre de 250, 300, 400 €. La moitié du prix du billet quand on est sur du low-cost, quand on est sur des billets éco de bas niveaux. Donc cette problématique, comment elle a évolué, quand elle a évolué, moi je dirais dans les années 90. Mais après avec des hauts et des bas. Parce que des fois, on veut reconquérir la clientèle avec éventuellement la gastronomie. Sachant que la classe éco ne rapporte rien aux compagnies aériennes. Les compagnies aériennes normalement, c'est avec la business classe

et la première classe, avec ces classes-là, qu'elles arrivent à faire son prix moyen.

ETUDIANT : Mais pourquoi elles gardent alors l'éco ?

PROFESSIONNEL : Parce que c'est un prix d'appel, ça permet un remplissage. Je sais qu'il y avait une compagnie, qui s'appelait « L'avion » je crois. Qui a essayé de faire Paris-New York rien qu'en business. Tout le monde en business. Avec des prix business relativement abordable. Il faudrait voir leur stratégie. Pourquoi on fait des prix d'appel ? Pour remplir l'avion, parce qu'il faut couvrir les frais fixes. Qui sont relativement important. Mais après la rentabilité se fait avec les hautes contributions.

ETUDIANT : Et l'augmentation du nombre de voyageurs, comment vous l'avez perçu ?

PROFESSIONNEL : Moi je ne l'ai pas réellement perçu. Moi, je volais déjà sur 747, à l'époque, donc on avait 450 personnes à bord, en stratégie normale, voir 500. J'ai fait en classe éco un Paris-Venise aller-retour, avec 600 personnes à l'aller et personne au retour, et on affrétait des 747 complets. Donc, on avait déjà 500 personnes. Aujourd'hui, l'A380, ce n'est guère plus, donc j'ai pas l'impression qu'il y a eu une sur dimension...une sur dimension sur augmentation du nombre de passager par rapport à ceux que j'ai connu avant.

ETUDIANT : C'est peut-être l'augmentation du nombre de vols ?

PROFESSIONNEL : Voilà, c'est les rotations, c'est les temps d'escales c'est...toutes ces choses-là.

ETUDIANT : Les temps d'escale ont donc diminué ?

PROFESSIONNEL : Les escales ont réduit. Aujourd'hui, on a des avions avec une autonomie plus longue, on a des dérogations, mais il faut savoir qu'on est dans un système très privilégié, qui aujourd'hui est en train d'être...débatu, et que dès qu'on faisait plus de 12 heures de vol, par exemple, les repos dérogatoires, des primes, c'était infernal. Pour nous c'était bien, mais par exemple quand on partait sur Rio, c'était des rotations de 17 jours. Et y'avait des rotations de 17 jours, et de 21 jours. Il y avait 4 jours de repos à Rio, et pareil en Asie quoi. C'était des rotations très, très longues. Maintenant les rotations sont beaucoup plus courtes. Ce qui agit aussi sur le fait que le personnel est aussi beaucoup plus fatigué certainement, et que...il n'a pas envie de faire une prestation comme on pouvait le faire avant. Donc, il y a eu des évolutions technologiques, qui font que... Mais à l'époque on n'avait pas le sous vide par exemple. Aujourd'hui, on pourrait faire des prestations de qualité avec du sous vide. On peut embarquer du sous vide de très haut niveau, puis après ouvrir réchauffer. Mais réchauffer, il faut des fours. Les fours ça fait deux choses, ça prend de la place, et du poids. Maintenant ça a baissé. Mais à l'époque, on était sur une économie de poids. Donc les bagages. Ça s'est vu avec les bagages et tout ce qu'on pouvait économiser. Donc les ergonomistes ont réfléchi là-dessus, et c'est pour ça aussi je pense, que ces prestations ont été réduites.

ETUDIANT : Les passagers l'ont perçu comment au moment que ça commencé à réduire ? Eux qui étaient habitués à avoir des certaines prestations ?

PROFESSIONNEL : Ah bah ils ne l'ont pas bien vécu hein. En tout cas, moi en tant que client, je ne le vis pas bien. Parce que le sandwich dégueulasse que je mange sur le Toulouse-Amsterdam, sincèrement, je ne le supporte plus. Je ne le supporte plus. Mais pire que ça, j'ai payé l'autre fois un billet à 650 €, en Toulouse-Paris, voilà, donc plein pot, aller-retour, et j'ai eu trois cacahuètes et un jus de tomate. Alors que je pensais qu'à ce prix-là, il y aurait au moins...non sur la tablette il n'y a aucune prestation de restauration.

ETUDIANT : C'est en supplément ?

PROFESSIONNEL : Ah non même pas.

ETUDIANT : Vous croyez que c'est parce que le vol est trop court ?

PROFESSIONNEL : C'est une bêtaillère. (Silence) Donc ils n'ont pas, ils remplissent au maximum. Ne me parlez pas de durée courte, j'ai fait plein de durée courte, dans laquelle j'ai fait des prestations à l'arrache mais euh...voilà, j'ai le souvenir d'avoir débarrassé mes plateaux avec les roues sur le tarmac. (Rires) parce qu'en plus j'étais bavard. Parce qu'en plus j'avais des gens sympas, et que quand on a 24 personnes, surtout Toulouse-Nice, j'étais toujours plein. Tu as une heure pour faire cette prestation, je peux te dire que tu ne traînais pas.

ETUDIANT : Vous avez des souvenirs de plaintes de clients ? Des choses qui revenaient de temps en temps ?

PROFESSIONNEL : Sur la cuisson oui. Des problèmes de trop cuire ou pas assez cuire. C'était compliqué. Alors en classe éco. Parce qu'en première classe, on faisait la cuisson qu'on voulait. C'était du one to one, c'était de la personnalisation. Par contre en classe éco, des fois, la cassolette...C'est ou très cuit ou pas assez cuit...Notamment je me souviens, j'ai encore l'odeur des cassolettes des pavés de bœufs hein, des pavés de bœuf hein donc vous imaginez la cuisson sur des pavés de bœufs. Je sais qu'après ils ont arrêté ce genre de chose, maintenant c'est de la cuisine plus en sauce, voilà, plus ragoût. Pour éviter ce genre de problème. On avait ça.

ETUDIANT : Vous étiez formé sur les cuissons ? Vous étiez formé sur le service, mais pour les cuissons vous étiez formé ?

PROFESSIONNEL : Oui, oui. Rapidement. Rapidement. On connaissait...En 15 jours, comme ça c'était passé à Pâques, moi j'étais saisonnier donc euh, pendant les vacances de Pâques, on faisait un stage de 15 jours. Dans lequel on avait 3 ou 4 jours de sécurité, et une dizaine de jours de service.

ETUDIANT : Ceux qui sont en éco aujourd'hui, ça ne leur viendraient même pas à l'esprit de se plaindre de la viande. Ils acceptent comme ça vient ?

PROFESSIONNEL : Oui, oui, mais à l'époque, la restauration était...un élément important. C'était à mon avis un choix. Un choix sélectif.

ETUDIANT : Donc maintenant, le fait que ce soit accessible à tous, comme vous disiez tout à l'heure, c'est moins important maintenant. Voyager, et simplement faire le

transport. Certains veulent juste faire le transport.

PROFESSIONNEL : Oui, mais bon il y a quand même des choix maintenant. Tous ces repas. Sur long-courrier, il m'arrive... Avec toutes ces compagnies vous avez déjà deux choix, et en plus si vous avez précommandé un menu spécifique, vous avez un choix spécifique. Je pense qu'on était descendu, et qu'on est remonté vers un niveau acceptable. Et c'est pas mal quoi. Bon vous avez tout sur le plateau, c'est sûr que ce n'est pas pratique, mais bon là véritablement je pense qu'on est presque remonté un petit peu en gamme par rapport à cette prestation-là. Mais sur des produits on va dire, facile à assembler. Du genre euh viandes pâtes, poisson riz...

ETUDIANT : Pour plaire au plus grand nombre ?

PROFESSIONNEL : Oui quand tu cherches la viande, tu la cherches. Grosso modo des produits simples à produire en quantité. Quand on pense au filet de bœuf, voilà ça c'est fini. Même en poisson quoi. On avait des langoustes en première classe, vous imaginez ? C'est là qu'on voit qu'il y a une stratégie, on avait des tabliers Air France.

ETUDIANT : Mais financièrement, ils s'en sortaient Air France, avec des prestations comme celles-ci ?

PROFESSIONNEL : Oui, oui, oui, fallait voir le prix des billets.

ETUDIANT : Est-ce que vous trouvez qu'il y avait moins de segments avant qu'aujourd'hui ?

PROFESSIONNEL : Moins de segments de clientèles ?

ETUDIANT : Oui.

PROFESSIONNEL : (Silence). Ah bah oui. Clairement. Clairement, les segments étaient plus homogènes. Il y en avait peu et ils étaient beaucoup plus homogènes. Le problème c'est qu'à force de faire de la personnalisation, on est dans l'hyper-segmentation. L'hyper-segmentation en matière de restauration est très compliquée à gérer. D'ailleurs, regardez le nombre de menus déjà proposés par les compagnies aériennes, vous allez voir hein.

ETUDIANT : Le repas est un peu une distinction sociale alors pour les classes affaires ?

PROFESSIONNEL : L'hyper-segmentation est lié à des raisons religieuses, des raisons sanitaires. Enfin médicales, du genre sans gluten...etc. Mais déjà à l'époque, on avait des choses comme ça. Après la segmentation se fait par la classe de réservation. Enfin la classe de transport pardon. L'homme d'affaire ne paie pas, c'est sa boîte qui paie. Lui, il veut une prestation. Vous allez voir sur un yield management sur une business classe, sa prestation restera la même. Elle restera fixe. Il aura éventuellement la possibilité de modifier ou pas son billet, mais en terme de prestation à bord, il aura la même chose peu importe le prix du billet qu'il aura payé.

ETUDIANT : Et comment vous expliquez aujourd'hui que les compagnies du Golfe

ont une meilleure réputation ?

PROFESSIONNEL : Une meilleure réputation sur l'alimentation ?

ETUDIANT : Oui, elles ont la réputation de proposer de meilleurs services que d'autres compagnies.

PROFESSIONNEL : Dans le service global ?

ETUDIANT : Concernant le service du repas. Que ce soit les hôtesse, les plateaux repas. Ils les mettent mieux en avant.

PROFESSIONNEL : Oui. Pour ces compagnies c'est très simple, c'est qu'elles ont un coût de production qui est plus faible, donc elles peuvent mieux mettre en avant. Elles ont le pétrole qui coûte moins cher et elles sont subventionnées par leurs Etats. Ça c'est évident.

Appel téléphonique avec une agence de voyages pour connaître les retours clients.

PROFESSIONNEL : Donc c'est très variable. C'est étonnant car des compagnies comme Emirates arrivent tout de même à avoir des prix bas pour des prestations plutôt hautes. Ils sont en train de bouffer le marché.

ETUDIANT : Pourquoi Air France ne réagit pas ?

PROFESSIONNEL : Ils ne peuvent pas. Ils n'ont pas de marge. Ils ne peuvent pas suivre. Ils veulent satisfaire les éco qui veulent juste être transporté. Le transport n'est pas l'élément primordial.

ETUDIANT : Ils préfèrent mettre l'argent une fois arrivé.

PROFESSIONNEL : Les visites, la restauration, la qualité de l'hébergement durable.

ETUDIANT : C'est parce que les gens voyagent de plus en plus ?

PROFESSIONNEL : Oui mais il ne faut pas mélanger les hommes d'affaires, les peuples, les éco. Les éco voyagent de plus en plus, moins longtemps, moins souvent, moins longtemps. Donc ça déjà ça veut dire ce que ça veut dire. C'est la notion du temps. Ils sont pressés, il faut vite se rendre d'un point à un autre. Un homme d'affaire, le moment du voyage va être un moment dans lequel il va travailler, se reposer, et éventuellement prendre du plaisir.

ETUDIANT : Un peu comme à la maison.

PROFESSIONNEL : Prendre du plaisir.

ETUDIANT : Mais ça s'oppose un peu entre les deux. C'est vraiment une opposition, on les met dans le même avion mais ils n'ont pas les mêmes attentes.

PROFESSIONNEL : Exactement. C'est pour ça que des fois on ne les met pas dans les mêmes avions. (Rires) Ça s'appelle les low-cost. On est sur cette hyper-segmentation. Cette

différenciation entre des stratégies de consommateurs complètement différentes. Voilà.

ETUDIANT : Du coup c'est difficile pour les compagnies de rallier les deux.

PROFESSIONNEL : C'est difficile pour tout prestataire, d'hyper segmenter. Et de satisfaire tout le monde.

ETUDIANT : Du coup la qualité peut être mise en jeu. De vouloir faire pour plaire à tout le monde.

PROFESSIONNEL : Déjà le fait d'avoir 120 prix sur une destination, c'est quelque chose pour moi de complètement incohérent. Incohérent. Et je n'arrive pas à le justifier, même financièrement. Il faudrait qu'un jour que je coince un yield manager de l'aérien pour voir et comprendre cet objectif...

ETUDIANT : Par rapport au menu thématique, ça se fait de plus en plus, vous en pensez quoi ? Vous êtes pour ? Le fait d'avoir une prestation qui va ressembler au pays de destination, est ce que ça vous convient ou pas ?

PROFESSIONNEL : Ça fait partie de cette hyper-segmentation mais est-ce que ça vaut le coup de faire cette prestation adaptée à chacun des clients, si cette prestation est low-cost ? Est-ce que ça vaut le coup de différencier si on ne fait pas une prestation de qualité ?

ETUDIANT : C'est une bonne question. (Rires)

PROFESSIONNEL : Parce que là on fait des hamburgers et on n'en parle plus. Pourquoi, pourquoi différencier alors qu'on standardise ? Dans les processus...la qualité, l'hygiène, la sécurité.

ETUDIANT : Les clients savent que ça ne sera pas de qualité. Ça ne représentera pas bien la destination. Surtout qu'ils s'y attendent un peu maintenant.

PROFESSIONNEL : Ce serait fabuleux. Un avion maintenant, on ne sait pas qu'elle sera sa destination finale. Vous allez en Asie, on ne connaît pas la destination définitive d'un avion. Et du coup du passager. Donc présenter un pays, sachant qu'il va peut-être à Tahiti, non je pense pas que ça puisse être un vecteur...C'est un vecteur d'image, mais pas de destination. C'est l'image de la compagnie. En disant venez chez nous et on vous fera de la bonne restauration française.

ETUDIANT : Ce n'est pas un vecteur de culture.

PROFESSIONNEL : Non. Vecteur d'images. Il y a un lien entre culture et image, mais...

ETUDIANT : Mais ça mettra pas la gastronomie française en avant forcément. Sauf si on y met le prix.

PROFESSIONNEL : Mais regardez ce qu'ils font. Car vous parlez que de l'aérien, mais les croisières maintenant ils mettent les chefs en avant. Mais ils ont du temps.

ETUDIANT : C'est parce que c'est plus facile ?

PROFESSIONNEL : Oui c'est beaucoup plus facile, ils ont du temps. Ils ont moins de contraintes. Tout est beaucoup plus facile.

ETUDIANT : Ils peuvent produire en direct, en flux tendus. Et les clients restent longtemps sur un bateau.

PROFESSIONNEL : Alors aujourd'hui, est ce que les compagnies pourraient se démarquer par une gastronomie à bord des avions, je ne suis pas sûr.

ETUDIANT : Et pourtant la gastronomie c'est quelque chose de plutôt tendance, tout le monde aime bien.

PROFESSIONNEL : Oui, mais il faut être dans un contexte...Sincèrement, pour la clientèle affaire, je pense que ça peut être encore quelque chose de très important. Puis la durée du vol...on a envie de dormir, vol de nuit, vol de jour. Les décalages. Le bruit, l'espace de plus en plus réduit, le confort. Avant, on avait des grands sièges, maintenant tout est réduit pour des raisons d'économie. Bien manger...non, on va se nourrir. De temps en temps, il est arrivé qu'on prenne un certain plaisir, mais c'est un plaisir très court. On ne peut pas dire que ça soit une stratégie qui s'impose. Après ça peut être une stratégie de démarque, on veut se démarquer par rapport aux autres.

ETUDIANT : Mais pour vous à titre personnel, le repas c'est un moment convivial, important ou bien comme on disait, une nécessité ?

PROFESSIONNEL : Ca dépend du contexte dans lequel je vais être.

ETUDIANT : C'était inclus dans le moment du transport. Et maintenant vous prenez encore du plaisir ?

PROFESSIONNEL : (Silence). Ah bah j'ai faim. Oui avec la Malaysien, sur certains repas, j'ai pu prendre du plaisir. Maintenant la question est, est-ce que j'étais dans un objectif de prendre du plaisir, ou j'ai pris plaisir parce que c'est arrivé comme ça, parce que c'était ponctuel. C'était bon.

ETUDIANT : Le moment du repas vous l'attendez ?

PROFESSIONNEL : Sur un vol, j'ai le souvenir, d'avoir amené des groupes sur cette destination. Pour lequel on faisait trois escales. A chaque fois, on avait un repas, et j'ai le souvenir que mon père adorait ça. Il adorait manger et il adorait ça. Donc il y a encore une clientèle qui peut éprouver du plaisir à manger souvent et correctement. Mais je crois que c'est quand même à l'image de la façon dont on mange dans la société actuelle aujourd'hui. La notion de déguster, manger et se nourrir. Il y a trois niveaux. Déguster dans un avion, on sait très bien que ça va être difficile sauf dans l'ancien système en première classe ou y'avait le temps de déguster. Il peut y avoir une prestation de dégustation pour les longs vols. Après il y a les gens qui mangent. Il fallait qu'il y ait la quantité, plusieurs étapes. Après, il y a se nourrir. Bouffer ce qui vient, histoire de boucher le trou.

ETUDIANT : Tout à l'heure vous parliez des médias. Que les chefs influençaient les business, vous pensez que c'est toujours d'actualité ?

PROFESSIONNEL : Tout dépend la cible. L'impact sur le tourisme de masse, je ne pense pas. Ça peut avoir un impact éventuellement sur des prescripteurs, notamment en tourisme d'affaires. Il y a une notion que vous n'avez pas abordée, concernant les alliances. A mon avis, le catering se fait par alliance. C'est à dire que s'ils n'embarquent pas pour l'aller et le retour, je pense que quand ils sont en France, Servair fait pour Delta Airlines.

ETUDIANT : Et dans les plateaux repas, vous croyez qu'ils prennent en compte les tendances de restauration ?

PROFESSIONNEL : Je n'ai pas vraiment le sentiment. Peut-être dans du grignotage. On a encore les vieux sandwiches machin, bidule. Sur KLM, je suis sûr qu'ils embarquent les mêmes à l'aller et au retour. Donc, c'est au gouda et voilà, une espèce de jambon qui ne ressemblent pas à du jambon.

ETUDIANT : Est-ce que vous pensez que les gens perçoivent leurs repas chez eux et dans l'avion différemment ?

PROFESSIONNEL : Non pas tous. Notamment les seniors, moi je pense qu'ils veulent manger, vous savez c'est une des priorités. Il faut se nourrir.

ETUDIANT : Vous connaissez Airplane meal ? Il s'agit d'un site comme TripAdvisor mais pour les plateaux repas.

PROFESSIONNEL : Ils mettent des notations ? J'aurais pu y participer.

ETUDIANT : Est-ce que vous pensez qu'il y a des cultures gastronomiques plus représentées que d'autres ?

PROFESSIONNEL : Dans les avions ?

ETUDIANT : Oui...

PROFESSIONNEL : Non, sincèrement, je trouve qu'il y a un certain équilibre. Entre les cultures asiatiques, des viandes très cuites avec pâtes ou riz, et des cuisines un peu plus européanisées.

ETUDIANT : Vous pensez que les manières de tables elles suivent aussi ?

PROFESSIONNEL : Non. C'est très standardisé. Les baguettes par exemple, je n'en ai pas vu depuis longtemps. C'est mondialisé, standardisé.

ETUDIANT : Ils ont copié les industries ?

PROFESSIONNEL : Tout dépend où c'est fait. La réponse je ne l'ai toujours pas à cette question. Où c'est fait ? Des fois tu le vois par rapport aux boissons. Des fois il y a des tiger, les tiger sont des bières que l'on ne trouve pas en Europe. Le vin, les bouteilles de vins, il y a

du vin Australien, Chilien...C'est pas du vin français.

ETUDIANT : Vous pensez que c'est bien ?

PROFESSIONNEL : Pour le vin non, ce n'est pas bien. Je préfère le vin français. Mais après ça c'est quand même standardisé. Après le système européen domine un peu quand même. Après il y a peut-être des compagnies très typiques, ça doit exister mais...je ne les prends pas. Une ancienne compagnie japonaise, Ana, avait des hôtesses en kimono et été obligatoirement japonaise.

ETUDIANT : Vous croyez que les clients étrangers ça leur fait quelque chose ? Qu'ils doivent se plier au système européen ?

PROFESSIONNEL : Non, je pense que le côté exotique... à condition que ce soit considéré par les gens comme le début du voyage. Ça peut se retrouver dans la restauration mais je ne suis pas sûr que ce soit dans l'esprit des gens.

ETUDIANT : Mais pour les personnes venant de pays moins représentés, comme l'Afrique par exemple, vous pensez que ça peut être un choc ?

PROFESSIONNEL : Oui de toute façon, il n'y a quasiment plus de compagnie Africaine. Beaucoup de choses se standardisent. Mais est-ce utilise de se différencier ou de juste nourrir les gens ?

ETUDIANT : Très bien, nous avons terminé l'entretien. Nous vous remercions pour le temps que vous nous avez accordé.

PROFESSIONNEL : Je vous en prie.

Annexe P : Entretien anonyme (non publié en ligne)

Annexe Q : Entretien anonyme (non publié en ligne)

Annexe R : Entretien anonyme (non publié en ligne)

Annexe S : Entretien directeur de production Newrest

PROFESSIONNEL : Je vous écoute.

ETUDIANT : Donc du coup est-ce que vous pouvez commencer par une rapide présentation de votre poste, de vos fonctions ?

PROFESSIONNEL : Alors mon poste est voué à changer car j'étais directeur adjoint du centre et je vais sûrement devenir directeur du site. Ma fonction principale est la gestion du site et faire en sorte que, euh, les compagnies qu'on sert, on leurs servent bien les bonnes prestations, avec les bonnes fiches techniques en temps et en heure. Ça, c'est sur la partie respect de la clientèle et pour effectuer les plateaux repas, on a des normes qui sont liées à l'hygiène, ce sont des normes HACCP et donc je suis le garant aussi de la bonne euh... mesure des normes HACCP. Depuis les attentats aux États-Unis, nous avons des normes de suretés donc je suis également le garant des bonnes procédures qui mettent en place les normes de suretés. Car tout objet illicite ou prohibé ne doit pas accéder à l'avion, il doit donc y avoir une vérification systématique de tous les trolleys pour éviter qu'il y ait une bombe, un couteau ou autre objet de ce genre. Pour l'unité de Toulouse.

ETUDIANT : Donc l'unité de Toulouse c'est juste ce bâtiment ?

PROFESSIONNEL : Pour Toulouse, il y a deux bâtiments, dont celui-ci et un autre bâtiment au niveau du fret et il est dédié plus à une compagnie qui est Air France car il faut savoir que Air France fait 30% de notre chiffre d'affaires de Toulouse, donc on leur a dédié un bâtiment un peu plus grand.

ETUDIANT : Un bâtiment de production ?

PROFESSIONNEL : De production et d'armement. Dans l'aérien, il y a deux partie. La partie food et l'armement. La partie food, c'est tout ce qui est élaboration de prestation alimentaire donc là, on a un impact. On prépare par le biais de cuisines, ou de préparations froides, on ira faire un tour tout à l'heure si vous voulez, ça permettra des mettre des images su ce que je vous dis. Et il y a une autre partie qui est le landing, c'est tout ce qui est logistique et livraison. Dans cette partie-là, vous allez faire des armements c'est à dire des containers, je vous en montrerai, pour y mettre tout ce qui est boissons ou des produits alimentaires qu'on ne retravaille pas. Il s'agit de deux parties bien distinctes.

ETUDIANT : Donc, on aurait quelques questions au niveau de la production, on a vu la dernière fois avec M. Mauricette, qu'il y a plusieurs types de contrats entre les compagnies et vous. Comment intervenez-vous pour la rédaction de ces contrats ?

PROFESSIONNEL : Alors au niveau de la structure de Newrest, il y a les opérationnels, les centres avec les directeurs, comme je suis. Après il y a un service commercial, un service facturation et un service achats. Le service commercial contacte et traite directement avec les compagnies aériennes et qui font des démonstrations. Par exemple, ce matin il y une compagnie qui est venue, on leur a présenté des menus, ils nous ont demandé des repas équipages. Il y a plusieurs cas particuliers, soit ils nous donnent un budget et à nous de définir

ce qu'on va mettre dedans, soit, ils arrivent déjà avec leurs recettes et ils nous disent : « alors moi je veux ça, produisez-moi ça à un cout de plus inferieur possible », donc c'est le commerce qui s'en occupe. Suite à ça, le client valide. On nous prépare des fiches techniques, et là je rentre en ligne de compte, on les intègre dans un logiciel qui s'appelle WindFlight, qui nous permet de faire les achats.

ETUDIANT : Et donc du coup au niveau du planning des recettes, les compagnies vous demandent un délai de combien de temps pour ...

PROFESSIONNEL : Alors, lors de la démo, la compagnie nous demande en général de faire quatre cycles, c'est à dire quatre recettes, et ils nous demanderont d'alterner toutes les semaines. C'est la rotation des recettes. Nous, on calle dans la machine les rotations, donc ça nous permet de sortir les bonnes fiches techniques, au bon moment et de sortir les bons produits au bon moment.

ETUDIANT : Donc les relations que vous avez avec les chefs des compagnies sont qu'ils élaborent les fiches techniques et vous devez les élaborer à la lettre ?

PROFESSIONNEL : Alors sur Paris notamment, on a des compagnies aériennes américaines par exemple, qui arrivent avec des spectres et on doit les appliquer à la lettre.

ETUDIANT : Ils vous imposent une centrale d'achat pour les aliments ?

PROFESSIONNEL : Non, alors il y a plusieurs cas de figures. Il y a le cas de figure où ils nous imposent seulement leurs recettes, on fait les spectres et on leur montre, là il n'y a pas de problème pour s'approvisionner. Ensuite, il y a les recettes où ils nous imposent un fournisseur. Parce qu'ils ont des centrales d'achats dans le monde entier donc ils nous imposent d'aller chercher les produits dans ces centrales d'achats, avec un prix bien précis, donc à ce niveau-là, on n'a plus aucun impact sur le prix. Ils nous imposent leurs fournisseurs et leurs prix. C'est pour les compagnies aériennes qui veulent des prestations. Après, il y a les compagnies low-cost, exemple Easy-Jet, eux par contre ils sont avec des produits nominés, c'est à dire que, euh, il y a que des marques, imposées par la compagnie, que ce soit alimentaire ou, euh, on reçoit les sandwichs surgelés, je ne produis rien ici. Là, c'est que de la logistique. Je vous montrerai l'armement est dédié dans une zone bien spécifique, imposée par la compagnie aérienne. Pour la partie alimentaire, c'est leur fournisseur qui nous envoie leurs produits toutes les semaines, c'est eux qui gèrent tout. On réceptionne la marchandise et on s'occupe de la logistique.

ETUDIANT : C'est eux qui gèrent les quantités ?

PROFESSIONNEL : Exactement.

ETUDIANT : Donc là, en cas de défaillances sanitaires, qui est responsable ?

PROFESSIONNEL : Alors, on a une traçabilité de la marchandise qui rentre dans l'établissement. Cette traçabilité sert à trouver soit une rupture de la chaine du froid, après pour le produit que la défaillance est trouvée que c'est pendant la conception du sandwich ce n'est plus notre responsabilité, car on prend le produit en l'état, c'est juste la conservation et la chaine du froid qu'on s'engage à respecter. Après si c'est un problème de produit, par

exemple des flores qu'il y a dedans mais que s'est prouvé que c'est lors de la conception, on n'a aucune influence dessus. On peut seulement le signaler à la compagnie et bloquer les produits.

ETUDIANT : Au niveau de la production vous faites que des plateaux repas ou vous faites du snacking aussi ? Est ce qu'il vous arrive de produire des sandwichs ?

PROFESSIONNEL : Alors niveau production sur Toulouse on fait des plateaux repas, on fait des sandwichs et des collations.

ETUDIANT : Est-ce que vous pouvez nous expliquer le processus de l'élaboration du contrat jusqu'à la livraison ?

PROFESSIONNEL : Donc on passe un contrat commercial avec la compagnie, elle décide de venir travailler avec nous, il y a des accords financiers qui sont conclus avec eux. Ensuite, ils viennent faire une démonstration, on valide les fiches techniques, ensuite la compagnie envoie un programme de vol, c'est à dire que ce programme de vol va nous dire que tel jour il y a tel type d'appareil qui vole et à partir de ça, ils vont nous dire sur cet appareil je veux tel type de prestations dont on a fait la démonstration quinze jours avant. On met en place les démonstrations, les fiches techniques sont envoyées dans les ateliers, on produit et on livre aux avions.

ETUDIANT : Donc vous produisez en J-1 ?

PROFESSIONNEL : Alors la production se fait en J-1 pour plusieurs raisons, la première c'est que les avions réajustent toujours jusqu'au dernier moment, et là on pourrait produire en J pour J mais c'est trop dangereux s'il nous manque un produit. On a des DLC qui s'étendent sur deux jours. On a un stock minimum et le lendemain on réajuste.

ETUDIANT : Et si l'avion que vous devez livrer ne décolle pas ?

PROFESSIONNEL : Alors là c'est, on a des contrats avec certaines compagnies, en l'occurrence Air France, si c'est 8 heures avant, il n'y a aucune facturation, 4 heures c'est 40% et si c'est 2 heures avant, on facture toute la nourriture et pas la livraison. Pour la facture vous allez avoir deux partie au même titre qu'on a le food et le landing. Le food c'est facturation alimentaire et le landing c'est facturation de la logistique. Et après, on envoie les factures à la décade. Tous ces éléments sont rentrés dans le logiciel WindFlight qui sert à plusieurs personnes. Pour nous, il sert à la gestion des fiches techniques et des achats et il va servir aussi à la facturation. C'est un logiciel qui a été créé pour Newrest Toulouse car pour plusieurs saisies dans plusieurs endroits, c'est une multiplication de sources d'erreurs. Donc on rentre dans le logiciel et à partir de ce logiciel là, ça dispache sur plusieurs services, le service production, chacun va récupérer si vous voulez dans l'ordinateur ces éléments, les fiches techniques, les produits qu'ils ont besoin, et la partie facturation va, elle, récupérer le nom de la prestation, le chiffre qu'on a prévu et le prix. Comme ça, ça permettra de faire la facturation. C'est beaucoup plus simple et ça évite les erreurs.

ETUDIANT : Très bien. Au niveau des normes d'hygiène, vous avez dit que tout ce voit au niveau des fiches techniques, est-ce qu'elles varient selon les pays ?

PROFESSIONNEL : Alors selon les pays, moi, j'ai

ETUDIANT : Vous avez votre modèle et vous vous y tenez ?

PROFESSIONNEL : Oui, oui. Moi sur la France effectivement il n'y a qu'un modèle de traçabilité. Pour être allé ouvrir à la Martinique et au Canada, ce sont les mêmes. Il faut savoir qu'en France on a des normes très, très rigoureuses, par rapport aux autres pays, qui nous couvrent sur pleins de choses. Effectivement c'est très contraignant mais ça permet aussi de pouvoir exporter nos prestations, nos produits, sans qu'il y ait un surcoût de traçabilité demandé dans certains pays. Alors au départ de Toulouse, là vous êtes sur une petite escale, on ne fait que du court courrier. Ou moyen-courrier. Il n'y a pas de long courrier. Il y avait jusqu'à deux ans un vol long-courrier qui était Air Austral qui était une compagnie qui partait sur la Réunion. Il y en avait trois par semaine. Là c'était du long courrier. Les normes de traçabilité étaient les mêmes parce que la Réunion c'est français. Mais le fait qu'on ait un niveau de traçabilité élevé, ça nous permet de pouvoir exporter dans d'autres pays sans problème.

ETUDIANT : Et la production qui n'est pas distribuée à Toulouse, est-ce qu'elle est dispatchée aux autres aéroports ou vous avez-vous unités de production déjà sur place ?

PROFESSIONNEL : Alors on a sur la France, Toulouse, Montpellier, Paris, on a les deux sites Orly et Roissy, Lyon, Marseille et Strasbourg. Donc si vous voulez les produits je vais les jeter. Je ne vais pas les retravailler ou les renvoyer quelque part. La DLC est de deux jours. Je ne peux pas, moi, me permettre de retravailler le produit ou de le renvoyer. Donc ça c'est de la perte.

ETUDIANT : Et donc est-ce que vous avez une politique de gestion des déchets ?

PROFESSIONNEL : Alors c'est en train d'être mis en place. Mais ça c'est plus le siège qui vous en parlera. Ce sera plus notre responsable qualité France.

ETUDIANT : Du coup pour vous, quel est l'impact de l'hyper segmentation dans la production des plateaux repas avec la classe business, éco, éco +...

PROFESSIONNEL : Au départ d'ici on ne fait que de la classe éco. La classe business il n'y en pas parce que ce ne sont pas des compagnies qui sont propices à avoir de la classe business. Cette problématique là nous on ne l'a pas.

ETUDIANT : Est-ce que vous l'avez connu dans votre carrière sur d'autres sites ?

PROFESSIONNEL : Non. Ça fait 18 ans que je suis ici. J'ai bougé pour aller ouvrir au Canada. Effectivement, ils n'avaient pas ces soucis-là.

ETUDIANT : Comme ça fait 18 ans que vous êtes chez Newrest, est-ce que vous pouvez nous parler de l'évolution de l'offre alimentaire ?

PROFESSIONNEL : Alors l'offre a énormément diminuée. Dans les avions si vous voulez, les trois secteurs d'économie sont le kérosène par rapport aux compagnies aériennes. Le kérosène la compagnie aérienne n'a pas le choix. Le prix des passagers et il peut fluctuer. Et

le prix de la nourriture.

L'endroit, le secteur que l'on peut réduire le plus facilement c'est pas le prix des passagers parce qu'on est sous l'influence des passagers. Par contre les prestations alimentaires ont énormément diminuées. On fait quasiment plus rien. Ou on est passé sur de la vente à bord. De plus en plus de compagnies ont pris le schéma commercial des compagnies low-cost et de plus en plus elles vont vendre à bord des produits. Même sur les compagnies régulières. C'est la tendance et ça va s'accélérer, surtout sur du moyen/court courrier. Une heure, une heure et demie, ils estiment que les gens n'ont pas forcément envie de manger. Par contre, ils préfèrent avoir un prix moins important de la place. Parce que derrière, il y a des compagnies comme RyanAir, Easy Jet, les low-cost, qui concurrencent énormément ces secteurs d'activités. Parce qu'effectivement, une heure, une heure et demie, vous n'avez pas besoin d'avoir un certain confort, une certaine prestation.

ETUDIANT : Vous pensez que maintenant on va plus se tourner vers une offre en duty free ?

PROFESSIONNEL : Oui complètement. Parce qu'effectivement nous, notre société, aura tendance à ouvrir une branche dans ce secteur-là. Parce que c'est un secteur qui va se développer. Pas forcément pour les gros sites comme Orly et Roissy où là on fait du long courrier et où là il y a vraiment les business et c'est autre chose. Mais pour la pérennité des petits sites en l'occurrence Toulouse, c'est un petit site, ça ne peut que passer par là. C'est pour ça on prend de plus en plus de compagnies, EasyJet, la compagnie dont je vous parlais tout à l'heure « ... », c'est une compagnie qui est basé sur ce système-là économique. C'est-à-dire qu'on va faire les prestations, nous à Toulouse, pour les équipages. Tout ce qui est éco, enfin tout ce qui est passagers, sera l'objet d'armement et de la vente à bord. On va s'en occuper, on va le gérer. Euh... alors effectivement on gagnera peut être moins d'argent mais à l'inverse on aura moins de perte. L'un dans l'autre c'est beaucoup plus facile à gérer. On ne gère que du produit avec de la grosse DLC. C'est du gâteau, c'est de la cannette donc c'est plus facilement gérable. A l'inverse, sauf si les compagnies nous imposent leurs fournisseurs. Et ce qui est en train de se passer.

ETUDIANT : Au jour d'aujourd'hui vous considérez le buy on board comme une menace ?

PROFESSIONNEL : Pas forcément une menace. Un changement du catering. L'évolution du catering, qui n'est plus basé sur le plateau repas, sur la partie food. On part plus sur de la logistique. Purement. Donc effectivement c'est une évolution qu'il faut prendre en compte et il faut évoluer avec parce que c'est la tendance.

ETUDIANT : Donc vous pensez que d'ici quelques années on aura...

PROFESSIONNEL : Je pense que d'ici quelques années on ne fera que ça sur les petites escales comme nous. On ne fera que de la logistique. On n'aura quasiment plus de cuisine sauf cas particulier. Toulouse c'est un cas particulier parce qu'on travaille pour Airbus et on livre tout ce qui est avion neuf. Donc les compagnies aériennes qui viennent récupérer les avions, on leur fait les plateaux repas. Là c'est particulier. Mais autrement la tendance pour les petits aéroports, même les compagnies comme AirAsie, Z... qui ont tendance à avoir leur propre plateau repas, qui sont attachées à avoir leurs petits plateaux repas, ils sont en train de faire des tests sur certains pays pour passer en buy on board. Donc oui, la tendance veut que

sur les petits sites ou les moyens courriers on parle sur de la vente à bord. Pour essayer d'écraser les prix. Comme je dis, le kérosène ils n'ont plus d'influence dessus. La seule chose qui peut nous faire venir, et on a de longs courriers sur les escales de provinces, c'est le prix des points de parking. C'est-à-dire qu'à chaque fois qu'un avion va se mettre sur un point de parking, il y a un prix très, très élevé. Sur Orly et CDG, au-delà du prix, il y a aussi la place. Il y a de moins en moins de place. Ça pour nous ça peut être euh, mais bon, ce n'est pas la tendance hein. Du moins je l'espère.

ETUDIANT : On va revenir un peu sur la production des plateaux repas. On a vu sur internet que vous avez un comité qui est chargé des dégustations et pour évaluer la qualité organoleptique...donc vous comment vous adaptez ces résultats à votre production ?

PROFESSIONNEL : Toute cette partie-là, c'est le service commercial qui le gère. Comme ils sont directement en contact avec les clients, ce sont eux qui prennent, par rapport à ces dégustations, le contact avec les clients et qui l'adaptent au client. Nous, on ne voit que les fiches techniques. Nous, nous n'avons aucune influence sur cette partie-là.

ETUDIANT : Et est-ce que vous recevez comme même des notes de services en disant qu'il faut améliorer tel ou tel aspect?

PROFESSIONNEL : Non. C'est le service commercial qui le fait et qui après par l'intermédiaire de fiches techniques, nous envoient les modifications de fiches techniques. Et dans ces modifications de fiches techniques c'est inclus. Cette partie-là est incluse dedans.

ETUDIANT : Très bien. Au niveau des produits d'achat, les compagnies vous donnent-elles des gammes ou types de produits ? Est-ce que vous avez vu une évolution ou est-ce qu'au contraire vous restez sur des gammes de produits industriels ?

PROFESSIONNEL : Je vais prendre un exemple pour moi qui m'occupe de la compagnie Air France , pour le repas équipage, effectivement pour les repas équipage il y a eu une tendance bio et on va dire entre guillemets « bien manger » ou « mieux manger », plus équilibré. Et ça effectivement dans les démonstrations, c'était un des vecteurs, enfin un des axes qu'ils voulaient travailler et surtout sur « bien manger » et les calories qu'ils mangeaient par plateau. En sachant que ce sont des équipages qui ne mangent que du plateau repas. Donc il y avait aussi une notion d'équilibre alimentaire, une notion d'hygiène alimentaire pour leur équipage.

ETUDIANT : Du coup il y a une réelle différence entre les plateaux de la classe éco et ceux de l'équipage ? En termes de quantité ? De qualité ?

PROFESSIONNEL : En termes de quantité et de qualité. Qualité parce qu'effectivement il faut que ce soit très, très varié. Il ne faut pas que ce soit trop, trop lourd non plus. La gamme de produits est beaucoup plus diversifiée sur les repas équipage. Si vous prenez l'avion, vous allez souvent avoir du poulet à manger parce qu'on va dire que c'est le produit qui est le moins cher. Donc là, il n'y a pas forcément une notion d'hygiène. C'est une notion financière. Ce n'est que l'aspect financier qui compte sur la partie économique. La partie équipage c'est autre chose parce qu'il y a une autre influence des équipages sur la compagnie. En l'occurrence Air France c'est particulier. Mais les autres compagnies aussi. Il s'agit de leurs salariés.

ETUDIANT : Vous avez dit que le choix de la viande blanche se fait par rapport au prix. Mais est-ce que c'est aussi par rapport aux propriétés du produit? Le poulet va relâcher beaucoup plus d'eau par exemple...

PROFESSIONNEL : Non, non, c'est vraiment que pour le prix.

ETUDIANT : Est-ce que vous avez au contraire des aliments qui sont vraiment interdits dans les avions ?

PROFESSIONNEL : Alors il y a des aliments susceptible d'être interdit pour les équipages surtout, c'est tout ce qui est fruits de mer, tout ce qui est susceptible de virer plus facilement et causer très facilement un problème alimentaire. Les allergies aussi, c'est les allergènes, on a une obligation maintenant de fournir sur tous les repas la liste des allergènes, et effectivement, il y a de plus en plus de personnes allergiques et on nous demande de plus en plus de prestations spécifiques.

ETUDIANT : Donc en terme d'approvisionnement pour tous les menus spéciaux, pour les menus anti allergiques ou sans porc ou autre que les compagnies proposent vous comment vous pouvez vous organiser avec vos fournisseurs ?

PROFESSIONNEL : Alors il y a certains produits que nous avons l'autorisation de faire, sur des repas spéciaux et il y a d'autres produits on a interdiction de faire parce que ça demande d'avoir des salles blanches, par exemple ça demande sans Gluten, ça va encore même si c'est compliqué, faut que ça soit une salle blanche, il ne faut pas que le couteau touche d'autres produits donc ça effectivement on s'interdit de le faire parce que la dangerosité est trop, trop grande. Il y a deux classes, les spéciaux, les allergènes qui supportent et les allergies qui vont faire un Œdème des choses comme ça, ça par contre, on prend pas. On passe par des structures qui sont spécialisées dedans, c'est des structures de sociétés qui ne font que ça, que certains types de repas Casher, le Halal, c'est pas très compliqué, il suffit juste d'avoir un process Halal avec des couteaux et planches spécifiques, par contre le Casher c'est spécifique, il faut qu'il y ai la prière etc. donc ça nous on fait pas. Enfin Toulouse, Paris il y a des structures qui font ça très bien, et on sous-traite. Effectivement ça perd en matière gustatif parce que ça reste des conserves et là, gustativement faut vraiment aimer.

ETUDIANT : Et pour la logistique c'est pas compliqué justement d'avoir un plateau euh ?

PROFESSIONNEL : Si c'est des DLC très longues, on n'a pas l'assurance car on ne peut pas sortir de statistiques, sur le nombre de Casher qu'il y aura dans l'année. Donc il faut toujours en avoir et effectivement on en perd, régulièrement. Après il y a des destinations pré disposées à ça, nous au départ de Toulouse on n'a pas de destinations pré disposées à ça. Ça arrivera qu'on nous demande du Casher, mais ce n'est pas une grosse demande. On a peu de stock.

ETUDIANT : Le coût de cette prestation spécifique est-ce que vous arrivez à l'aligner aux autres menus ?

PROFESSIONNEL : C'est des produits spécifiques, donc prix spécifiques, et les compagnies sont au courants, ils savent que le prix de la prestation ne sera pas identique aux autres. Ils lissent toute la cabine, s'il y a un plateau repas Casher avec un prix plus élevé, il lisse le prix

par rapport à tous les repas de la cabine. C'est pas forcément pris en compte.

ETUDIANT : De la logistique aux produits

PROFESSIONNEL : Voilà

ETUDIANT : Et vous nous avez dit que c'est le service commerciale qui coordonnait les besoins entre la compagnie aérienne et vous, est-ce que vous pouvez améliorer de votre côté la qualité organoleptique des produits ou est-ce que c'est du coup le service commerciale qui est chargé de tout ?

PROFESSIONNEL : C'est le service commercial, enfin c'est le client, tout est un peu lié car le client cherche du prix, faire de la qualité mais il cherche du prix, il va regarder la qualité mais va surtout regarder le prix. Donc c'est l'équation entre les deux. Nous on a un système de cahier d'achat, c'est-à-dire qu'on va référencer les produits, on a des fournisseurs référencés. La qualité organoleptique, à mon niveau, je ne peux pas forcément l'améliorer, puisque ce sont des produits qui vont m'être imposés, par sois les compagnies, là elle est en charge de sa qualité organoleptique, j'ai juste à transformer le produits. Ou c'est en terme de coûts, la compagnie a validé, moi je suis tributaire des fournisseurs qu'on nous donne et des produits qu'on peut acheter chez ce fournisseur-là. Je ne pourrais pas améliorer le goût.

ETUDIANT : Et vous êtes en mesure vous de fournir des solutions, proposer aux chefs des compagnies pour essayer d'avoir des produits de meilleure qualité ?

PROFESSIONNEL : Des plateaux un peu plus gustatif oui, mais ça passe par un coût.

ETUDIANT : D'accord.

PROFESSIONNEL : Enfin, malheureusement, le prix tout est lié quoi, avoir un produit plus qualitatif, ça demande de sortir un peu du schéma industriel dont on parlait tout à l'heure, le poulet vous allez le retrouver partout parce que c'est un produit industrialisé qui a un coût moindre c'est du poulet qui vient de l'autre bout du monde, mais c'est peu cher. Donc effectivement par contre, sur du business, sur certaines classe je pense qu'un effort est fait, parce que là on va sortir des prix beaucoup plus élevés, donc on peut se permettre d'avoir un produit beaucoup plus qualitatif. La partie économique n'est pas du tout la même, sur Emirates, même la classe économique c'est pas la même classe économique qu'Air France. C'est des stratégies, c'est une typologie de clientèle, on va chez Emirates, il y a le prix du kérosène et le prix du billet, c'est pas le même prix. Mais effectivement cette notion là je n'ai aucuns impacts dessus.

ETUDIANT : Les compagnies ne recherches pas forcément à améliorer ...

PROFESSIONNEL : Par défaut ils cherchent à améliorer mais il y a toujours un rapport coût. J'ai jamais vu si vous voulez sur des prestations, le prix augmenter, elle a toujours eu tendance à diminuer, parce que le kérosène augmente, parce que les frais d'un avion. U coup le seul endroit où ils peuvent travailler réellement, ça va être le coup alimentaire. Mais par contre à l'inverse, ils veulent que la qualité augmente. Nous on est au milieu, la problématique elle est là. On veut que ça coûte moins cher mais que ça soit meilleur. Compliqué.

ETUDIANT : Au niveau juste pour revenir sur les produits, est-ce que vous faites typiquement une cuisine d'assemblage ou est-ce que la vache qui arrive vous avez le morceau entier qui arrive ou vous l'avez déjà tout prédécoupé ?

PROFESSIONNEL : Non, alors pareil, deux critères la partie économique ça ne sera que de l'assemblage, le coût, l'industrialisation. La partie Business là ce sera des produits un peu plus nobles, le prix est plus élevé, cuisine chaude et froide, il y a de la cuisine. On a des vrais cuisiniers, des cuisiniers Thaï qui font de la cuisine Thaï parce qu'on a une compagnie Thaï. Donc voilà, là c'est autre chose. La demande est bien spécifique, car la clientèle est bien spécifique mais ils mettent un peu plus d'argent.

ETUDIANT : Et du coup en parlant du coût, est-ce que vous êtes en mesure de nous donner une fourchette de prix de reviens d'un plateau repas ?

PROFESSIONNEL : Du plateau repas non, enfin pas à mon niveau, le plateau repas équipé, valent 15euros, et le sandwich je vais vous le vendre 3euros et 27 centimes.

ETUDIANT : Et le coût matière ?

PROFESSIONNEL : Le coût matière, il faut compter 20% du prix de vente. Après si j'avais fait dessus la masse salariale, la logistique, et un peu pour nous. Tout est compris. Je vais vous donner une fourchette de prix dans le commerce, nous si vous voulez pour la partie Airbus, je vends du sandwich à 3,27euros, et de la prestation VIP à 51euros d'accord. Le sandwich à bord sur la partie 50euros, je vais travailler du homard, produits frais, des produits beaucoup plus nobles. C'est de la clientèle différente mais on est un peu dans le même concept, structure qu'Emirates, c'est à dire que il y a de tout, du sandwich sur la gamme économique et il peut il y a avoir des plateaux très, très cher et on garera nous toujours 20% de marge en gros. Un petit peu moins pour la classe Business, il est trop compliqué d'appliquer 20% de marge sur des produits avec une valeur ajoutée plus importante.

ETUDIANT : Au niveau du support de présentation, récipients, contenants est-ce-que c'est vous qui définissez cela ?

PROFESSIONNEL : Alors au départ, il y a 18ans, c'était nous qui fournissions beaucoup les compagnies aériennes, et maintenant de plus en plus c'est quasiment les compagnies aériennes qui nous envois tout le matériel, parce que ils ont une centrale d'achats, qui va servir la France, le Canada, donc effectivement, ils regroupent tous les achats. On est tributaire de ça, ça va jusqu'au produits dérapant, nous on suit on a aucuns impact dessus.

ETUDIANT : Merci.

PROFESSIONNEL : Merci.

Bibliographie

BIPLAN Pierre. Les compagnies aériennes entre la nation et la mondialisation, Hérodote 3/2004 (N°114)

FUMEY Gilles. La mondialisation de l'alimentation, L'Information géographique 2/2007 (Vol. 71)

LARDELLIER Pascal. Risques, rites et plaisirs alimentaires, 2013

POULAIN Jean-Pierre. Sociologie de l'alimentation, 2002

Table des figures

| | |
|--|----|
| FIGURE 1 : ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PASSAGERS AÉRIENS DE 1950 À 2012 | 15 |
| FIGURE 2 : RÉPARTITION DU CHIFFRE D’AFFAIRES PAR ACTIVITÉ (SOURCE NEWREST) | 16 |
| FIGURE 3 : LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DE LA RÉALISATION DES PLATEAUX REPAS | 21 |
| FIGURE 4 : CONFIANCE DES CONSOMMATEURS SUR LES PRODUITS ALIMENTAIRES (SOURCE : TNS SOFRES) | 29 |
| FIGURE 5 : DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE EFFECTUÉE | 35 |
| FIGURE 6 : EXEMPLE DE COLLAGES CLIENTS..... | 44 |
| FIGURE 7 : PYRAMIDE DES CRITÈRES DE CHOIX DU BILLET | 53 |
| FIGURE 8 : ÉLABORATION DE L’OFFRE ALIMENTAIRE | 59 |
| FIGURE 9 : COMMENTAIRE D’UN SITE D’AVIS | 60 |
| FIGURE 10 : ÉVOLUTION DE LA PART DES PRINCIPAUX POSTES DE LA CONSOMMATION DES MÉNAGES EN SERVICES DE TRANSPORT | 64 |

Table des tableaux

| | |
|---|----|
| TABLEAU 1 : PRÉSENTATION DES CLIENTS INTERROGÉS..... | 43 |
| TABLEAU 2 : PRÉSENTATION DES PROFESSIONNELS INTERVIEWÉS | 45 |
| TABLEAU 3 : RÉPARTITION DU NOMBRE D'AVIS DES REPAS PAR CLASSE | 68 |
| TABLEAU 4 : GRILLE D'ANALYSE FOCUS GROUP CLIENTS..... | 74 |
| TABLEAU 5 : GRILLE D'ANALYSE DES ENTRETIENS CLIENTS | 76 |
| TABLEAU 6 : GRILLE ANALYSE COLLAGE CLIENTS..... | 79 |

Table des annexes

| | |
|--|-----|
| ANNEXE A : CABINE INTÉRIEURE DE L'AVION POUR LA LIGNE PARIS - LONDRES (1929) EXPLOITÉE PAR AIR-UNION ET BAPTISÉE « THE GOLDEN RAY ». (CLICHÉ AIR FRANCE) | 81 |
| ANNEXE B : SCHÉMA DU SYSTÈME DE PRODUCTION DES PLATEAUX REPAS | 82 |
| ANNEXE C : SERVICE SOUS FORMES DE BUFFET EN CLASSE AFFAIRES (SOURCE : DOSSIER DE PRESSE 80 ANS AIR FRANCE) | 83 |
| ANNEXE D : SUITE PRIVÉE DE LA COMPAGNIE SINGAPORE AIRLINES (SOURCE LE FIGARO) | 83 |
| ANNEXE E : GUIDE D'ENTRETIEN CLIENT | 84 |
| ANNEXE F : GUIDE D'ENTRETIEN PROFESSIONNEL | 85 |
| ANNEXE G : FOCUS GROUP | 86 |
| ANNEXE H : COLLAGES DES CLIENTS | 98 |
| ANNEXE I : ENTRETIEN CLIENT 1 | 120 |
| ANNEXE J : ENTRETIEN CLIENT 2 | 137 |
| ANNEXE K : ENTRETIEN CLIENT 3 | 145 |
| ANNEXE L : ENTRETIEN CLIENT 4 | 168 |
| ANNEXE M : ENTRETIEN CLIENT 5 | 177 |
| ANNEXE N : ENTRETIEN CLIENT 6 | 201 |
| ANNEXE O : ENTRETIEN ANCIEN STEWARD AIR FRANCE | 216 |
| ANNEXE P : ENTRETIEN ANONYME (NON PUBLIÉ EN LIGNE) | 230 |
| ANNEXE Q : ENTRETIEN ANONYME (NON PUBLIÉ EN LIGNE) | 231 |
| ANNEXE R : ENTRETIEN ANONYME (NON PUBLIÉ EN LIGNE) | 232 |
| ANNEXE S : ENTRETIEN DIRECTEUR DE PRODUCTION NEWREST | 233 |

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| SOMMAIRE | 4 |
| REMERCIEMENTS | 6 |
| INTRODUCTION GÉNÉRALE..... | 9 |
| PARTIE I : LE CONTEXTE DE LA RESTAURATION À BORD | 11 |
| CHAPITRE 1 - LES CONSEILS AVANT L'EMBARQUEMENT | 12 |
| 1.1 <i>Les épisodes de l'aviation commerciale</i> | 12 |
| 1.1.1 La restauration à bord et ses débuts | 12 |
| 1.1.2 Le développement du marché français | 14 |
| 1.1.3 L'ouverture d'un marché oligopolistique | 14 |
| 1.2 <i>Les pilotes du secteur</i> | 16 |
| 1.2.1 Newrest | 16 |
| 1.2.2 Servair | 18 |
| 1.2.3 Gate Gourmet | 19 |
| 1.2.4 LSG Sky Chef | 19 |
| 1.3 <i>Du contrat au décollage</i> | 21 |
| 1.3.1 La définition du contrat de catering | 22 |
| 1.3.2 L'élaboration des recettes et la production | 22 |
| 1.3.3 Le stockage et la logistique..... | 24 |
| 1.3.4 L'armement et la distribution..... | 24 |
| CHAPITRE 2 - L'ALIMENTATION EN PLEIN VOL | 26 |
| 2.1 <i>Le repas au quotidien</i> | 26 |
| 2.1.1 Les changements économiques..... | 26 |
| 2.1.2 La restauration hors foyer | 27 |
| 2.1.3 L'alimentation en France | 28 |
| 2.2 <i>Le repas à bord</i> | 30 |
| 2.2.1 Les premiers repas dans l'avion | 30 |
| 2.2.2 L'arrivée du plateau repas | 31 |
| 2.2.3 Le repas à bord de nos jours..... | 32 |
| PARTIE II : LA PRÉSENTATION DE NOTRE MÉTHODOLOGIE..... | 34 |
| CHAPITRE 1 - LA PROCÉDURE DE RÉSERVATION | 35 |
| 1.1 <i>Le choix du thème</i> | 36 |
| 1.1.1 Le développement du voyage | 36 |

| | | |
|---------------------|--|-----------|
| 1.1.2 | Pourquoi l'aérien ? | 37 |
| 1.2 | <i>L'élaboration de la problématique</i> | 37 |
| 1.2.1 | Nos recherches | 37 |
| 1.2.2 | Les relations dans le secteur | 39 |
| 1.2.3 | Notre problématique | 39 |
| CHAPITRE 2 - | LES HYPOTHÈSES DU PROJET | 40 |
| | <i>Hypothèse 1 : Le contexte et la prestation alimentaire influent sur la perception du repas dans l'avion</i> | 40 |
| | <i>Hypothèse 2 : La culture alimentaire est transmise par les repas</i> | 41 |
| | <i>Hypothèse 3 : La démocratisation de l'avion a changé le service du repas</i> | 41 |
| CHAPITRE 3 - | NOS ÉTUDES TERRAINS | 42 |
| 3.1 | <i>Les études qualitatives des clients</i> | 42 |
| 3.2 | <i>Le focus group et les collages</i> | 44 |
| 3.3 | <i>Les études qualitatives des professionnels</i> | 45 |
| PARTIE III : | EN VOL VERS NOS HYPOTHÈSES | 47 |
| CHAPITRE 1 - | LE CONTEXTE ET LA PRESTATION ALIMENTAIRE INFLUENT SUR LA PERCEPTION DU REPAS DANS L'AVION | 48 |
| 1.1 | <i>L'environnement dans l'avion</i> | 48 |
| 1.2 | <i>Le contexte et l'état d'esprit</i> | 50 |
| 1.3 | <i>La fonction du repas</i> | 51 |
| 1.3.1 | La confrontation entre le repas du quotidien et celui dans l'avion pour la classe économique | 52 |
| 1.3.2 | La vision du repas pour la classe affaires | 53 |
| 1.4 | <i>La réponse à l'hypothèse</i> | 54 |
| CHAPITRE 2 - | LE REPAS DANS L'AVION EST VECTEUR DE CULTURE ALIMENTAIRE | 55 |
| 2.1 | <i>Les représentations de la culture alimentaire</i> | 55 |
| 2.1.1 | La mondialisation | 55 |
| 2.1.2 | La personnalisation | 56 |
| 2.2 | <i>La stratégie des compagnies aériennes</i> | 57 |
| 2.2.1 | L'élaboration de l'offre alimentaire | 57 |
| 2.2.2 | La différenciation par l'offre alimentaire | 59 |
| 2.3 | <i>Les limites de l'utilisation du repas comme vecteur</i> | 61 |
| 2.4 | <i>La réponse à l'hypothèse</i> | 62 |
| CHAPITRE 3 - | LA DÉMOCRATISATION DE L'AVION A CHANGÉ LE SERVICE DU REPAS | 63 |
| 3.1 | <i>Le constat</i> | 63 |
| 3.1.1 | Les causes | 63 |
| 3.1.2 | Les conséquences | 65 |
| 3.2 | <i>L'impact sur les clients</i> | 66 |
| 3.2.1 | La classe économique | 66 |
| 3.2.2 | La classe affaires | 68 |
| 3.3 | <i>La réponse à l'hypothèse</i> | 70 |

| | |
|--------------------------|-----|
| CONCLUSION GÉNÉRALE..... | 71 |
| ANNEXES..... | 81 |
| BIBLIOGRAPHIE | 242 |
| TABLE DES FIGURES | 243 |
| TABLE DES TABLEAUX..... | 244 |
| TABLE DES ANNEXES..... | 245 |
| TABLE DES MATIÈRES | 246 |



Université
de Toulouse



RESUMÉ

Le voyage a toujours existé pour l'être humain, mais depuis l'apparition de l'aviation commerciale, les possibilités de voyage se sont multipliées. En effet, grâce à ce moyen de transport, l'éloignement des destinations a augmenté ainsi que la durée du voyage. Les passagers étant « captifs » de l'avion pendant de nombreuses heures, les compagnies aériennes ont toujours eu à cœur de nourrir leurs clients.

Depuis les débuts de l'aviation, avec des repas gastronomiques servis à bord pour tout le monde, jusqu'aux classes économiques d'aujourd'hui avec des plateaux repas standardisés, la restauration aérienne évolue perpétuellement.

De nombreux efforts sont faits à ce niveau-là pour respecter les différentes cultures alimentaires et les contraintes médicales. Un service de restauration est proposé pour la prestigieuse classe affaires et la classe économique des compagnies low-cost mais « Quelles sont les considérations des clients au regard des repas à bord ? »

Mots-clés : Restauration aérienne, démocratisation, qualité organoleptique, plateaux repas, culture alimentaire

SUMMARY

Humankind has always travelled, but since the onset of commercial aviation travel possibilities have increased. However, this form of travel has increased travel time too. Passengers are captives in this mode of transportation for many hours and airline companies have always wanted to feed their customers.

Since the start of aviation with gastronomic food on board for everyone to today's economic class with standardized meal trays, the airline catering has evolved and continues to evolve.

Much effort is taken to respect different cultures and medical conditions. A food service is provided for the prestigious business class and the lower cost economic class but "What are the considerations of the customers according the airmeal ?"

Key words : airline catering, democratization, organoleptic quality, meal trays, food culture