Le gaspillage alimentaire dans l'Horeca en Wallonie

Version du 27 février 2014.

Fondation d'utilité publique

Étude réalisée avec le soutien de la Wallonie

© Reproduction autorisee moyennant accord prealable de l'editeur et mention de la source.

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

Table des matières

Introduction 5

Objectif 5

Méthodologie 6

- Recherche documentaire 6
- Entretiens ciblés 6
- Population de la recherche 7
- Analyse des entretiens 8
- Portée de l'étude 8

Le gaspillage alimentaire 9

- Définition du gaspillage alimentaire 9
  - Estimations des quantités gaspillées 9
  - La problématique du gaspillage alimentaire 10
  - Une problématique d'actualité 11
- Les moyens de lutte contre le gaspillage alimentaire 11
  - Prévention 12
  - Les dons aux banques alimentaires 12

L'Horeca en Wallonie 13

- Définition de l'Horeca 13
  - Cadre sanitaire 14
- Horeca et gaspillage alimentaire 15

Entretiens 16

- Construction du questionnaire 16
- Rencontres des opérateurs Horeca 16
- Compte-rendu des entretiens 16
  1. Chaîne de restauration rapide 17
  2. Sandwicherie 22
  3. Restaurant commercial privé (restaurant italien) 25
  4. Hôtel 3 étoiles 28
  5. Restaurant de collectivité 33

Interprétation des résultats 37

- Perception du gaspillage alimentaire 37
- Lutte contre le gaspillage alimentaire 38

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

Conclusions 39

Pistes et recommandations 40

HORECA 41
Mesurer le gaspillage 41
Matières premières, commandes et approvisionnement 41
Personnel 42
Service et menus 43
Excédents de cuisine, restes, invendus 43
Autre 43
AUTORITES PUBLIQUES 44
Sensibilisation 44
Collaborations, partenariats et projets 44
Recherche 45
CONSOMMATEURS 46

Bibliographie 47

Introduction

Le gaspillage alimentaire fait l'objet, depuis plusieurs, d'un regain d'intérêt de la part des médias et des décideurs publics. Cependant, si le phénomène est largement étudié, il demeure encore des aspects qui sont peu connus. Le gaspillage chez les consommateurs est relativement bien connu, mais les pertes alimentaires dans les supermarchés, l'industrie alimentaire, les restaurants et le *catering* ou encore dans le secteur agricole sont moins documentées (Buurman et Velghe, 2013).

Après avoir étudié les supermarchés en 2012-2013 (étude OBCD : Buurman et Velghe, 2013), le Crioc se penche aujourd'hui sur le gaspillage alimentaire dans l'Horeca. Etudier le secteur de l'Horeca est d'autant plus intéressant que depuis une dizaine d'années, on observe une évolution dans les habitudes des consommateurs, qui délaissent les cafés pour les établissements proposant des repas (Hambÿe et Hertveldt, 2011).

Objectif

L'objectif de cette étude est d'offrir une première description de la manière dont le gaspillage alimentaire est perçu et traité par l'Horeca en Wallonie. En particulier, nous envisageons la problématique sous l'angle du rapport avec les consommateurs.

Les principaux outils utilisés sont la recherche documentaire et les entretiens semi-directifs. Les actions suivantes sont donc réalisées :

- recherche documentaire,
- participation à diverses conférences,
- élaboration d'un questionnaire et rencontres de responsables Horeca,
- sur base des résultats, proposition de pistes d'action.

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

Méthodologie

L'étude se déroule en deux temps. Dans un premier temps, une recherche documentaire sur la question du gaspillage alimentaire dans l'Horeca permet de prendre la mesure de la situation et d'en repérer les grandes thématiques. Dans un second temps, des responsables d'établissements Horeca sont rencontrés au cours d'entretiens semi-directifs. Ces entretiens sont basés sur un questionnaire construit à partir des conclusions de la recherche documentaire. En début et en fin d'enquête, la Fédération Horeca Wallonie est également consultée.

Recherche documentaire

Il s'agit de rassembler les informations existantes sur le gaspillage alimentaire dans l'Horeca. Les rapports et les articles consultés portent sur différents sujets : pratiques de vente, collecte des déchets, travail en cuisine, actions menées par des autorités publiques ou des associations... Le point de départ de cette recherche documentaire est l'étude menée en 2012 par le CRIOC ([1]) pour l'Observatoire Bruxellois de la Consommation Durable (OBCD) / Bruxelles-Environnement.

Cette recherche documentaire pose le cadre du travail. Elle est également nécessaire pour construire le questionnaire qui sert lors des rencontres avec les responsables d'entreprises Horeca.

Entretiens ciblés

Nous avons opté pour des entretiens ciblés sous forme d'interviews ouvertes semi-structurées. Ce type d'entretiens privilégie les questions ouvertes (Joigneau-Guesnon, 2012), rassemblées sous la forme d'un guide d'entretien. Ce document rassemble les questions principales et quelques indications générales (voir annexe) pour donner un cadre à l'entretien. Ce cadre reste cependant souple pour que la personne rencontrée puisse s'exprimer librement. Ainsi, les thèmes ne seront proposés explicitement par l'enquêteur que si la personne interviewée ne les a pas abordés spontanément (Gauthy-Sinéchal et Vandercammen, 2010).

L'un des avantages des entretiens semi-directifs est que les questions peuvent être clarifiées au besoin. Des questions complémentaires peuvent aussi être posées, en particulier sur des sujets qui n'apparaissent pas dans le questionnaire initial.

Le guide d'entretien est élaboré à partir de la recherche documentaire et de la consultation de spécialistes en matière d'enquêtes par entretien (Gauthy-Sinéchal et Vandercammen, 2010). Les questions portent sur des thèmes comme la perception des acteurs Horeca sur le gaspillage alimentaire et ses causes, le bilan d'opérations de lutte contre ce gaspillage, les contraintes de fonctionnement (approvisionnements, règles sanitaires,. . .), etc. (Tableau 1). Voir aussi l'annexe.

[1] Disponible sur http://www.crioc.be/FR/doc/communiques/all/document-6983.html (consulté le 2 décembre 2013).

Tableau 1. Thèmes discutés lors des interviews

Thèmes	Exemples de questions posées
Caractérisation du gaspillage alimentaire.	*Comment définiriez-vous le gaspillage alimentaire ?* *Quels sont d'après vous les produits les plus gaspillés (légumes, crudités, sauces,…) ?*
Information dans le secteur Personnel	*Le personnel a-t-il été sensibilité à cette problématique dans le cadre de sa formation à l'école hôtelière ?*
Collecte des déchets	*Vos déchets sont-ils repris par le circuit classique (collecte ménagère) ou un circuit particulier (contrat spécial de reprise des déchets avec un collecteur privé) ?*
Commandes et gestion des stocks Choix des aliments	*A quelles difficultés êtes-vous confrontés en termes d'approvisionnement ?*
Lutte contre le gaspillage alimentaire.	*Quelles initiatives contre le gaspillage alimentaire avez-vous déjà conduites ? Réussites/échecs ?* *De quels outils auriez-vous besoin pour lutter contre le gaspillage alimentaire ?*
Autres remarques Suggestions	*Quelles seraient vos suggestions pour diminuer le gaspillage alimentaire dans l'Horeca, en général ?*

Les entretiens se déroulent sur les lieux de restauration ou ailleurs, selon les disponibilités des répondants. Ceux-ci sont donc mis en confiance et ainsi mieux disposés à renseigner l'enquêteur (Gauthy-Sinéchal et Vandercammen, 2010).

Les entretiens sont enregistrés sur fichier audio, pour éviter de perturber la conversation par la prise de notes. La durée d'un entretien oscille entre une demi-heure et deux heures.

Population de la recherche

A la demande de la Région Wallonne (fiche-projet du 15 juillet 2013), nous avons étudié 5 catégories d'Horeca :

1. restauration rapide,
2. restaurant commercial privé,
3. hôtel,
4. restaurant de collectivité,
5. snack.

Ce choix s'explique par la volonté d'avoir une première vue d'ensemble de l'Horeca en couvrant des activités variées.

Pour chacune de ces catégories, nous avons rencontré le responsable d'un établissement. Nous avons contacté des Horecas situés dans des villes importantes de Wallonie. Dans le cas de la restauration rapide, nous nous sommes rendus au siège central de la chaîne, situé à Bruxelles, en demandant au responsable d'expliciter la situation en Wallonie.

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

Bien entendu, les entretiens ne pouvaient être menés qu'auprès de personnes volontaires. Le point de vue des personnes ayant refusé l'entretien reste donc inconnu. Au final, nous avons rencontré 5 personnes réparties de la manière exposée dans le *Tableau 2* :

Tableau 2. Aperçu des établissements Horeca visités

Type d'Horeca	Nombre estimé de clients/jour	Lieu
Snack (sandwicherie)	300 à 400	Louvain-la-Neuve
Restaurant rapide	400 à 1000 selon les établissements	(Wallonie)
Restaurant commercial privé	80	Liège
Hôtel (petit-déjeuner)	50	Namur
Restaurant de collectivité	100 à 350	Gembloux

Analyse des entretiens

Les fichiers audio des entretiens sont conservés pour archivage et consultation. Chaque entretien est résumé sous la forme d'une synthèse (p.16). Ces synthèses sont ventilées selon les thèmes principaux de l'entretien (*Tableau 1*). Chaque synthèse est illustrée par des extraits *verbatim* représentatifs de l'interview.

Les entretiens sont ensuite comparés entre eux afin de dégager les thèmes majeurs, les idées récurrentes, les causes et les facteurs explicatifs et les relations entre ces éléments (Gauthy-Sinéchal et Vandercammen, 2010).

Grâce à cette analyse comparative, il est possible de dégager des pistes d'explications et d'actions pour lutter contre le gaspillage alimentaire dans l'Horeca.

Portée de l'étude

Le secteur Horeca est trop vaste et varié pour l'analyser de manière exhaustive et définitive. De plus, la forme choisie ne permet pas de retirer une information objectivée et chiffrée (Gauthy-Sinéchal et Vandercammen, 2010). Les résultats ne peuvent donc pas être extrapolés à d'autres situations. Cette étude s'inscrit dès lors dans une démarche descriptive, ouvrant la voie à d'autres recherches plus précises.

Le gaspillage alimentaire

Definition du gaspillage alimentaire

L'UCM et la Fédération Horeca Wallonie proposent la définition suivante : le gaspillage alimentaire est la perte de produits alimentaires, préparées ou non, qui n'ont pu être *consommées* pour des raisons d'hygiène, d'impossibilité de valorisation ou autre. Cette définition est large : il peut s'agir d'invendus non consommés, de restes d'assiette, d'aliments périmés, mais aussi d'aliments écartés par le producteur parce que non calibrés. Cette définition large rejoint celle proposée en Flandre par le groupe de travail « perte et gaspillage alimentaire » qui donne cette définition : "toute réduction de l'alimentation disponible pour la consommation humaine qui se produit dans la chaîne alimentaire, de la récolte jusqu'à la consommation" (Roels & Van Gijseghem, 2011).

D'autres institutions proposent des définitions plus précises. Le rapport FAO de 2011 ([2]) distingue ainsi les pertes alimentaires *(food losses)*, qui surviennent lors les étapes de production, de récolte et de transformation, du gaspillage alimentaire *(food waste)*, qui apparaît après ces étapes, c'est-à-dire lors de la distribution, de la restauration et de la consommation (Pre Waste, 2011, voir aussi Hodges et al., 2010). Cette distinction marque le fait que le *gaspillage* en fin de chaîne est principalement dû au comportement des restaurants, des magasins et des consommateurs, tandis que les *pertes* en début de chaîne sont plutôt liées aux conditions techniques et logistiques (Parfitt et al., 2010).

Par ailleurs, certaines éudes[3] parlent de perte *inévitable* lorsque l'aliment est non comestible (par exemple, les carcasses, coquilles d'œuf, pépins, noyaux…), et de perte *évitable* lorsque l'aliment est comestible.

Dans ce rapport, pour des raisons de clarté, nous nous référerons à la définition générale.

Estimations des quantités gaspillées

La quantité d'aliments gaspillés est importante. On estime qu'environ un tiers[4] de toute la production alimentaire se perd à un moment ou un autre dans la chaîne (Pre Waste, 2011 ; Hutchinson, 2012 ; Stuart, 2013[5]). Une étude de la FAO affirme qu'en Europe, 280 kilos d'aliments sont gaspillés par habitant par an (Gustavsson et al., 2011). Ce gaspillage comprend non seulement les denrées alimentaires jetées par des consommateurs, mais également les pertes dans le reste de la chaîne alimentaire (au champ, lors de la transformation…). On estime que plus d'un milliard de tonnes de nourriture sont gaspillées, ce qui représente un coût d'environ 750 milliards de dollars (Pommier, 2013).

[2] « Les pertes globales de déchets alimentaires et des aliments », rapport FAO (Gustavsson et al., 2011).

[3] *Preparatory Study on Food Waste Across EU 27*

[4] Ce chiffre varie selon les sources. Rares sont les documents qui renseignent clairement sur quelle étape de la chaîne alimentaire le gaspillage est comptabilisé.

[5] Interview sur RTL France, 5 juin 2013.

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

De la fourche à la fourchette, chaque maillon de la chaîne alimentaire est marqué par des pertes. La répartition du gaspillage alimentaire selon les acteurs économiques[6] s'établit de la manière suivante (Liekens, 2013, citant les chiffres d'Eurostat[7]) :

- Industrie alimentaire : 39%
- Ménages : 42%
- Horeca : 14%
- Commerces et distribution : 5%.

Ces chiffres montrent que les ménages sont les plus grands gaspilleurs. Les causes sont très diverses : surestimation des besoins (Stuart, 2009), surestimation des quantités à préparer lors du repas, mauvaise conservation, achat excessif en magasin... (CRIOC, 2010). Le gaspillage alimentaire s'inscrit dans l'évolution des comportements alimentaires. Les ménages ont tendance à consacrer moins de temps et d'argent à l'alimentation. L'accroissement du nombre de personnes seules, l'évolution des structures familiales et de la place de la carrière professionnelle dans la vie peuvent expliquer l'augmentation des ventes de conserves et de plats cuisinés (Hutchinson, 2012).

La problématique du gaspillage alimentaire

Le gaspillage alimentaire a un impact environnemental très important (Dohogne, s.d. ; Beyst, 2013). La production, le transport et la préparation de nourriture nécessitent d'énormes quantités de matières premières, d'eau et d'énergie. La chaîne alimentaire nécessite des engrais, des produits phytosanitaires et de l'énergie qui sont à l'origine de volumes considérables de CO_2 rejetés dans l'atmosphère (UCM et Fed Horeca, 2009). A cela s'ajoutent les volumes de CO_2 et de méthane émis directement par les aliments gaspillés lors de leur mise en déchet (UCM et Fed Horeca Wallonie, s.d. ; Hutchinson, 2012). S'il était mis fin au gaspillage alimentaire, cela représenterait une diminution des rejets de CO_2 comparable à celle de l'enlèvement d'une cinquième de toutes les voitures en circulation (WRAP, 2011d)[8]. Par ailleurs, la mise en décharge a des impacts importants sur le territoire (espace occupé, paysage détruits…). Les déchets organiques produisent des lixiviats qui peuvent contaminer les nappes phréatiques (Hutchinson, 2012). Enfin, les coûts financiers du gaspillage alimentaire sont aussi très importants. Une étude de WRAP conclut que les dépenses pour denrées alimentaires qui finissent par être jetées sont d'environ 565 euros par an par ménage (de 2,4 personnes) (WRAP, 2009, cité par Hodges et al., 2010). L'Ademe estime que ce chiffre est de 400 euros pour la France (Pommier, 2013). Etant donné que les consommateurs sont responsables uniquement d'une partie des pertes, les coûts totaux sur l'ensemble de la chaîne alimentaire sont supposés être encore plus importants.

Le gaspillage alimentaire a également une dimension éthique. Il s'agit en effet de la perte d'un aliment noble, dont la mise en déchet est source de nuisance alors que son objectif initial était la satisfaction d'un besoin humain fondamental.

La quantité de nourriture disponible en Europe équivaut un total de près de 3500 kcal par personne par jour (FAOSTAT, 2009). Or, l'apport journalier recommandé est d'environ 2500 kcal pour les hommes et 2000 kcal pour les femmes[9]. Une partie du surplus est

---

[6] D'après Gustavsson et al. (FAO, 2011), les normes de qualité (calibres, classes de poids et dimensions, etc. : voir CE, 2011c) pour les fruits et légumes sont la cause principale des pertes alimentaires dans le secteur primaire. En Europe, près de 20% des fruits et légumes cultivés sont perdus au niveau de la production agricole. La perte totale de légumes, entre la fourche et la fourchette, atteint environ 46%. Nous renvoyons le lecteur à l'étude Crioc de Buurman et Velghe (2013) pour de plus amples renseignements.

[7] Les chiffres d'Eurostat sont les plus couramment utilisés, notamment par les décideurs. Ils servent de référence. Cependant, il faut manipuler ces chiffres avec prudence. En effet, non seulement la méthode de relevé des données n'était pas identique entre les différents pays européens, mais les pertes alimentaires au sein du secteur agricole ne sont pas intégrées (Buurman et Velghe, 2013).

[8] Le WRAP estime qu'au Royaume-Uni, le gaspillage alimentaire du fait des ménages émet de l'ordre de 20 millions de tonnes d'équivalents-CO_2 par an (conférence Vleva, 11 décembre 2013).

[9] Ces recommandations diffèrent selon la classe d'âge.

consommée, entraînant parfois de l'obésité. L'autre partie finira en déchets, parfois avec d'éventuelles valorisations (compost, biométhanisation[10], etc.) (Buurman et Velghe, 2013).

La mise en parallèle du gaspillage alimentaire avec la question de la faim dans le monde est particulièrement choquante. De 2011 à 2013, selon la FAO[11], 842 millions personnes souffraient de sous-alimentation principalement en Afrique subsaharienne et en Asie méridionale. D'après Tristram Stuart (2009), la quantité de nourriture gaspillée chaque année en Europe suffirait à combler 3 à 7 fois ce déficit alimentaire.

Une problématique d'actualité

Depuis quelques années, le gaspillage alimentaire se trouve en tête de l'agenda politique. Pour ne citer que quelques actions (Buurman et Velghe, 2013) :

- En 2009, les Pays-Bas ont fixé une réduction de 20% du gaspillage alimentaire d'ici 2015. Un monitoring serait mis en place par l'Université de Wageningen (conférence Vleva, 11 décembre 2013).
- En 2011, la Commission Européenne a présenté sa "Feuille de route pour une Europe efficace dans l'utilisation des ressources", prévoyant entre autres une réduction des pertes alimentaires (CE, 2011a). L'Europe prévoyait une réduction du gaspillage alimentaire de 50% d'ici 2020, mais l'objectif ne sera selon toute vraisemblance pas atteint (conférence Vleva, 11 décembre 2013).
- En 2012, le Parlement Européen a demandé à la Commission Européenne de faire de 2014 l' « Année européenne contre le Gaspillage alimentaire » (PE, 2012).
- Les objectifs de la Commission Européenne sont repris par la Flandre (Peeters, 2012), la région Bruxelles-Capitale, les Pays-Bas (*Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit*, 2009) et d'autres pays. La France a mis en place le 14 juin 2013 le « Plan National de Lutte contre le Gaspillage Alimentaire », avec comme objectif de « réduire par deux le gaspillage alimentaire en France d'ici à 2025 » (Laisney et al., 2013). Une campagne de sensibilisation a été lancée à l'occasion du 16 octobre 2013 (journée mondiale de l'alimentation) (Pommier, 2013). Un site Internet[12] a été réalisé et de nombreuses autres actions ont été initiées.

Les moyens de lutte contre le gaspillage alimentaire

L'échelle de Moerman (Figure 1) est un outil de décision simple qui permet de hiérarchiser la meilleure manière de gérer les déchets alimentaires. Il s'agit de la déclinaison pour les produits alimentaires de l'échelle générale de Lansink. Les meilleures options de gestion sont situées en haut de l'échelle et les plus mauvaises, en bas de l'échelle. Descendre d'un échelon signifie donc un désavantage supplémentaire pour l'environnement et la société.

L'échelle de Moerman indique que l'ordre à préférer est d'abord la prévention puis les dons aux banques alimentaires. Si le produit n'a pas pu être utilisé pour l'alimentation humaine, il vaut alors mieux l'intégrer dans un circuit agricole (nourrissage d'animaux de rente[13], compostage[14]). Si ce n'est possible, alors la perte de nourriture doit en partie être compensée en valorisant au mieux sa valeur énergétique (biométhanisation, incinération par récupération de chaleur) (Buurman et Velghe, 2013).

---

[10] La biométhanisation est un procédé de dégradation de la matière organique par des micro-organismes, en l'absence d'oxygène. La biométhanisation produit du biogaz (mélange gazeux combustible) et un résidu (le «digestat») qui peut être valorisé en agriculture (Le Soir du 12 avril 2013).

[11] FAO, portail faim : http://www.fao.org/hunger/fr/ (consulté le 4 décembre 2013).

[12] http://alimentation.gouv.fr/pacte-national-lutte-antigaspillage (consulté le 4 décembre 2013).

[13] Voir cependant le cadre sanitaire, p.14, et Laisney et al. (2013).

[14] Selon Eurostat, en moyenne en Europe, 15% des déchets municipaux ont été compostés. Pour la Belgique, ce chiffre s'élève à 22% (chiffres 2010, CES Bruxelles, 2013). Les statistiques fédérales du SPF Economie donnent des chiffres similaires.

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

Figure 1. L'échelle de Moerman pour la gestion des déchets alimentaires (Buurman et Velghe, 2013).

Prévention

Un déchet est un produit qui est abandonné, que ce soit pour des raisons opérationnelles, de besoins ou de désir. Une manière de réduire les déchets est alors de minimiser ce risque d'abandon (d'après Lupton, 2011 ; Dohogne, s.d.). La prévention et la sensibilisation sont donc les étapes préliminaires de toute politique de gestion des déchets (voir p.46). Pour éviter de générer des déchets, il faut aussi améliorer les procédés limitant les pertes de matières (Laisney et al., 2013), les techniques de transport et de conservation, faciliter l'utilisation des aliments, mieux évaluer les besoins (p.41), etc.

La Directive 2008/98/CE prévoit, dans son article 4, une série d'étapes dans le traitement des déchets. D'abord la prévention, ensuite la réutilisation (réemploi), puis le recyclage, la récupération d'énergie, et seulement en dernier lieu, l'élimination en décharge (Lupton, 2011 ; CES Bruxelles, juillet 2013).

Les dons aux banques alimentaires

Depuis plusieurs mois, des initiatives sont prises pour faciliter les dons aux banques alimentaires. L'Afsca a émis plusieurs circulaires au sujet de la traçabilité (AFSCA, 2012a) ou pour informer les bénévoles sur les délais de conservation de différents types de produits (AFSCA, 2012b). Une autre circulaire de l'AFSCA, parue le 2 août 2013, poursuit un but similaire (*La Libre Belgique* du 5 août 2013). De plus, une brochure éditée par COMEOS, l'industrie agro-alimentaire (Fevia), les Banques alimentaires et les autorités publiques informe les producteurs, commerçants et institutions caritatives sur les dons d'alimentation (COMEOS et al., 2012). On y décrit les bonnes pratiques pour assurer la sécurité alimentaire (chaîne du froid, etc.).

L'Horeca en Wallonie

Definition de l'Horeca

« Horeca » est l'acronyme pour *Hô*tellerie, *Re*stauration et *Ca*fés. Il est utilisé de manière officielle en Belgique. En France, c'est l'abréviation CHR (Cafés-Hôtels-Restaurants) qui est préférée.

L'Horeca fait partie des opérateurs « *B to C* », c'est-à-dire « *business to consumer* » (« de l'opérateur à l'utilisateur final »).On peut résumer l'Horeca comme l'ensemble des établissements où il est possible de prendre des repas hors foyer. Néanmoins, cette définition ne suffit pas pour poser clairement les limites de l'Horeca. En effet, selon qu'on se réfère aux lois sociales (commission paritaire), à l'analyse économique (Bureau du Plan) ou au cadre formel des contrôles de la chaîne alimentaire (Afsca), la définition comprendra ou non certains établissements15. Le classement des restaurations de collectivité (cantines, restaurants d'entreprises, hôpitaux, hospices…) et de certains services d'hébergements (campings, villages de vacances) dans l'Horeca reste par exemple équivoque.

Le Tableau 3 propose une catégorisation de l'Horeca, reprise du Bureau du Plan.

Tableau 3. Catégorisation de l'Horeca en Belgique (d'après Hambÿe et Hertveldt, 2011)

Services de restauration	94%	Restaurants commerciaux privés, brasseries	29%	En légère augmentation entre 1998 et 2007.
		Snacks et restauration rapide	27%	En légère augmentation entre 1998 et 2007.
		Cafés, débits de boissons	35%	Baisse des cafés tenus par des indépendants.
		Traiteurs	9%	
Services d'hébergement	6%	Hôtels		Le nombre d'hôtels-restaurants est en diminution constante entre 1998 et 2007.
		Campings		
		Auberges de jeunesse, refuges		
		Villages de vacances		
		Autres types d'hébergement (chambres d'hôtes,…)		En croissance

En 2007, d'après le Bureau Fédéral du Plan, le secteur Horeca comptait 56 600 entreprises, soit 7,6% des entreprises en Belgique. Neuf entreprises Horeca sur dix occupent moins de 5 salariés, 56% des exploitants étant des indépendants sans personnel. L'Horeca aura contribué à 2,9% du PIB belge et à 4,8% de l'emploi intérieur.

En 2009, l'Horeca employait 147 000 personnes, dont 126 000 dans les seuls services de restauration. La part des indépendants dans l'Horeca est passée de 37% en 1995 à 26% en 2009 (Hambÿe et Hertveldt, 2011).

[15] Rencontre avec M. Pierre Poriau, secrétaire général de la Fédération wallonne de l'Horeca, 27 août 2013.

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

En 2012, d'après Guidea, le secteur Horeca comptait un peu plus de 16 000 entreprises en Wallonie. Environ 8200 (51%) de ces entreprises fonctionnent sans employés. Il s'agit majoritairement d'entreprises familiales, où le gérant est par exemple aidé par son conjoint. Les 7800 (49%) autres emploient des salariés, la plupart (83%) comptant moins de 5 travailleurs (guidea.be, consulté le 2 septembre 2013).

Pour sa part, l'Afsca identifie 39 482 opérateurs actifs en Belgique au 1er juillet 2013.

Cadre sanitaire

Tout restaurant est tenu de suivre une série de règles sanitaires, vérifiées régulièrement par l'Afsca. Citons entre autres :

- le respect de la chaîne du froid. Les produits doivent être stockés et transportés à la bonne température. Cela est particulièrement important dans les conditions de service non réfrigérées (ex. les buffets dans les hôtels ou lors de séminaires, où sont servis des jus de fruits, du jambon…).
- la traçabilité[16] des aliments doit être garantie (enregistrement et évaluation périodique des fournisseurs, tenue de registres[17]).
- le conditionnement des produits servis aux consommateurs.
- La gestion des dates de péremption (DLC, DLUO)
- Les conditions de service et de retrait des aliments. Entre autres, les retours d'assiette ne peuvent pas être donnés aux animaux[18] ni être resservis ou réutilisés (Afsca, comm. pers., 20 septembre 2013).

Pour faciliter l'application de ces règles a été créé le système de l'autocontrôle. L'autocontrôle est « l'ensemble des mesures prises par les opérateurs pour faire en sorte que, à toutes les étapes de la production, de la transformation et de la distribution, les produits dont ils ont en charge la gestion répondent aux prescriptions réglementaires » (site de l'Afsca, consulté le 9 septembre 2013). Ces prescriptions réglementaires portent sur la sécurité alimentaire, la qualité des produits, la traçabilité et la notification obligatoire[19]. Elles sont reprises dans des manuels appelés « guides d'autocontrôle », qui expliquent la façon de la mettre en place. Ces guides sont gratuits.

La mise en place d'un système d'autocontrôle est obligatoire. Les opérateurs Horeca peuvent choisir de faire certifier leur système d'autocontrôle par un organisme indépendant. Un *Smiley* est alors délivré par l'Afsca. Les entreprises disposant du Smiley sont référencées sur le site Internet de l'Afsca (Foodweb). D'après Pierre Poriau (11 décembre 2013), le Smiley, et l'autocontrôle en général, résume des pratiques de bonne gestion (processus de transformation, techniques de conservation, gestion des stocks) qui participent indirectement à réduire le gaspillage alimentaire.

---

[16] Le règlement général sur l'Alimentation est entré en vigueur en 2002 en Europe (CE, 2002). Cette loi générale met l'accent sur la traçabilité des produits alimentaires. En Belgique, la traçabilité est rendue obligatoire par l'Arrêté Royal du 14 novembre 2003 relatif à l'autocontrôle, à la notification obligatoire et à la traçabilité dans la chaîne alimentaire. Elle consiste à pouvoir retracer tout le cheminement d'une denrée à travers les étapes de production, de transformation et distribution.

[17] Ces registres reprennent l'entrée et, le cas échéant, la sortie des produits. Les registres indiquent la nature du produit, les numéros et l'origine des lots, la date de réception,... Les documents relatifs à l'origine des produits doivent aussi être conservés.

[18] En effet, donner des restes de cuisine aux animaux peut entraîner des risques. L'Afsca cite plusieurs crises sanitaires dont l'origine peut être attribuée aux restes de cuisine : la peste porcine (Royaume-Uni et Allemagne, 1997), la peste porcine africaine (Pays-Bas, 1986) ou encore la fièvre aphteuse (2001) (comm. pers., 2 décembre 2013). Tristram Stuart (2009) estime que l'interdiction de 2001 de nourrir les animaux de rente avec les restes de l'alimentation humaine doit être réévaluée. Lainsey et al. (2013) posent la même question.

[19] Il s'agit de l'obligation pour un exploitant de signaler à l'AFSCA toute denrée importée, produite ou transformée susceptible de nuire à la santé humaine, animale ou végétale. Cette obligation est réglée par l'Arrêté Royal du 14 novembre 2003 et par l'Arrêté Ministériel du 22 janvier 2004.

Le restaurant est un des maillons de la chaîne alimentaire[20]. On y constate des pertes, pour différentes raisons. Tout d'abord, les pertes peuvent être liées avec la gestion du stock et la formation du personnel. Situé entre le distributeur et le consommateur, le restaurant remplit une fonction-clé dans la chaîne alimentaire et peut également, du fait de cette fonction, avoir une influence sur le gaspillage alimentaire dans d'autres secteurs.

Selon l'étude de l'OVAM (2011), c'est la préparation des aliments qui cause le plus grand volume de déchets organiques au niveau de l'Horeca (160 g par repas servi). Selon cette même étude, la plupart des déchets organiques d'un établissement Horeca provient de la phase de préparation en cuisine, sauf dans les *fast food* où ce sont les retours d'assiette qui sont plus importants. Cela proviendrait du fait que les préparations en cuisine y sont réduites.

Le rapport de la FAO indique que le comportement des acteurs en fin de chaîne (restaurants, supermarchés, consommateurs) sont des éléments déterminants en matière de gaspillage alimentaire (Gustavsson et al., 2011). Eurostat estime que la part de l'Horeca dans le gaspillage alimentaire est de 14% (p.10). Cependant, les chiffres sur le gaspillage dans l'Horeca ne sont ni nombreux ni faciles à obtenir. Cela provient notamment du fait que le secteur est extrêmement varié.

[20] La chaîne alimentaire est ici définie comme la succession d'étapes qui va de la production d'aliment jusqu'à sa consommation.

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

Entretiens

Construction du questionnaire

Le questionnaire a été construit principalement à partir des conclusions du rapport Crioc sur le gaspillage alimentaire dans les supermarchés (Buurman et Velghe, 2013) et des sources consultées pour l'introduction du présent rapport (chapitres précédents). Le questionnaire a ensuite été discuté avec la Fédération Horeca Wallonie pour vérifier si tous les aspects du métier Horeca étaient pris en compte (visite du 27 août 2013).

Le questionnaire complet est repris dans les annexes.

Rencontres des operateurs Horeca

Au total, il y a eu 5 interviews entre le 7 octobre et le 5 novembre 2013. La durée des entretiens oscillaient entre une demi-heure et un peu plus d'une heure. Le compte-rendu de l'entretien était ensuite envoyé au répondant, pour d'éventuelles modifications. Une fois accepté, le compte-rendu était intégré au présent rapport.

Une première version intégrale du rapport a ensuite été envoyée aux répondants, pour l'approbation finale avant diffusion.

Compte-rendu des entretiens

Chaque entretien a été enregistré sur dictaphone. Ils ont ensuite été résumés à partir du fichier audio, sous la forme d'une synthèse divisée en six thèmes (voir p.8) :

i. Caractérisation du gaspillage alimentaire,
ii. Information dans le secteur et personnel,
iii. La collecte des déchets,
iv. Commandes et gestion des stocks, choix des aliments,
v. Lutte contre le gaspillage alimentaire,
vi. Autres remarques et suggestions.

La synthèse s'achève par une conclusion. Les pages suivantes reprennent les résumés de ces entretiens.

1. Chaîne de restauration rapide

Date	7 octobre 2013, Ixelles
Responsable rencontré	*General manager* Pays-Bas, Belgique et Italie[21].
Localité	Les réponses résumées ici se rapportent à l'ensemble des restaurants de la chaîne présents en Belgique.
Nombre de clients par jour	400 à 1000 personnes par jour selon les restaurants.
Remarques	La chaîne fonctionne sur un système de franchises (*master franchise*). Le nombre de partenaires est cependant réduit pour faciliter la gestion du réseau de restaurant et le maintien de la qualité de l'offre. La chaîne visitée se positionne sur le bio et les produits frais.

Thèmes	Réponses
Caractérisation du gaspillage alimentaire.	Le répondant définit le gaspillage alimentaire comme la perte de denrées devenues non vendables. Le gaspillage alimentaire se traduit alors par une perte de rentabilité pour l'entreprise. Le répondant ajoute que, la société s'inscrivant « *dans le respect de la Nature et de l'Humain* », elle est aussi sensible à la dimension éthique du gaspillage alimentaire. Il met en parallèle le gaspillage alimentaire et la faim dans le monde : « *il doit y avoir à manger pour tout le monde sur la planète* ». Il ajoute que « *la surconsommation, c'est aussi du gaspillage* ». Le « gaspillage alimentaire » est mesuré au travers des marges bénéficiaires (différences entre frais entrants et bilans des caisses en fin de période). Les causes de « gaspillage » citées par le répondant sont, entre autres : - Des erreurs dans les commandes, - Des recettes non suivies, - Des règles d'hygiène non respectées (date de péremption[22], conservation, FIFO[23]), - Des invendus (ex., sandwichs non vendus en fin de journée), - Le manque de succès d'un produit proposé. Le répondant range également le vol de nourriture parmi les causes de « gaspillage alimentaire ». De même, il cite les cas où le client a choisi une quantité de nourriture qui dépasse son appétit, conséquence selon lui du fonctionnement en libre-service. Ce sont principalement des produits finis (salades composées, sandwiches,…) qui sont perdus.

[21] Les enseignes de la chaîne ne sont présentes qu'en Belgique. Aux Pays-Bas et en Italie, il s'agit d'un système de *master franchise*.

[22] Les aliments préemballés doivent obligatoirement porter une mention de la date de durabilité minimale (DDM) ou de la date limite de consommation (DLC) (Arrêté royal, 1999 ; Velghe, 2013). Cette obligation vaut pour tous les Etats-membres de l'UE (EC, 2000).

[23] *First in, first out* : premier entré, premier sorti. Autrement dit, les premières denrées entrées doivent aussi être les premières utilisées (UCM et Fed Horeca, 2009).

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

Un restaurant moyen de la chaîne perd entre 1500 et 2000 euros par mois suite à la perte d'aliments. Le gérant estime que « *dans les restaurants-mêmes, le gaspillage est encore assez raisonnable* ».

Information dans le secteur

Personnel

Le guide d'autocontrôle Horeca édité par l'Afsca est utilisé. Les restaurants ne disposent pas d'un Smiley Afsca mais les démarches sont en cours. Le répondant y voit un outil très utile : « *c'est quelque chose qui nous aide à bien gérer les choses* ».

La gestion du gaspillage alimentaire se passe ici à deux niveaux :

1. Au niveau local, c'est le manager du restaurant qui peut agir. Il suit l'évolution des marges bénéficiaires au sein de son restaurant et prend les décisions en conséquence.
2. Au niveau central, les marges bénéficiaires des différents magasins sont suivies également. Le système de caisse permet de centraliser les chiffres des recettes. Ils sont évalués mensuellement. Le siège central peut donc donner des indications aux managers des restaurants (*benchmarking*[24] entre restaurants, etc.).

Une formation est donnée au personnel deux fois par an. Elle porte sur les phases de mise en place, la réalisation des recettes, le timing dans l'organisation générale du restaurant, les *best practices*, etc. Les nouveaux produits (et donc les nouvelles recettes) sont présentés au personnel de chaque restaurant. Des échanges entre le personnel et les gestionnaires sont alors possibles, menant parfois à des améliorations dans la mise en pratique. « *Tiens, pourquoi tu fais comme ça ? Eh bien, c'est pour réduire les déchets, etc. On apprend nous aussi, en tant que gestionnaires, des choses, qu'on peut mettre ensuite en pratique. Par exemple, la salade : avant on avait des coupes fines, mais on nous a dit : non, à cause de ça, ça tombe plus facilement. Si on avait de plus grandes feuilles, ça tomberait moins. Depuis, on a contacté notre fournisseur pour leur demander de ne plus donner des coupes à 2 mm mais des coupes à 5 mm* ».

La collecte des déchets

Chaque restaurant franchisé établit son propre contrat de reprise. Il est donc impossible de dresser une généralité sur ce point.

Le restaurant trie les cartons, les PMC et le tout-venant. Le restaurant souhaite suivre une filière de compostage dans le futur. L'idée a déjà été étudiée sur le plan théorique, mais la mise en pratique est gênée par de nombreuses contraintes. Notamment, les règles de compostage sont très strictes (impossibilité de composter des déchets d'aliments cuits, etc.). Le répondant indique par ailleurs que les emballages des produits de la chaîne sont conçus, entièrement ou en partie, en matières recyclées.

Choisir la gestion des déchets la moins incidente sur l'environnement est très difficile, selon le répondant. « *Nous voulons adapter notre offre [d'emballages] jetables, mais c'est difficile aujourd'hui de trouver la bonne information* ».

[24] Technique de gestion de la qualité qui consiste à comparer les techniques de gestion et d'organisation de différentes entreprises pour déterminer les meilleures méthodes et ensuite les généraliser.

Commandes et gestion des stocks

Choix des aliments

Les restaurants de la chaîne travaillent à flux tendu et ne fait donc pas de stocks. « *Le fait d'avoir une livraison tous les jours aide à ne pas gaspiller. Nous faisons en sorte qu'à la fin de la journée, la chambre froide, la chambre de réception, soient vides. Si le soir il y a reste quelque chose, c'est qu'on a vraiment mal commandé !* »

Le flux des produits est centralisé au sens où tous les restaurants de la chaîne s'approvisionnent chez le même fournisseur. La majorité des aliments proviennent de producteurs « *locaux* », c'est-à-dire, « *à moins de 250 km autour de Bruxelles* ». Les aliments sont choisis en respectant les saisons.

Les présentoirs sont constamment réapprovisionnés. La direction de la chaîne refuse que les présentoirs paraissent vides et ce quel que soit le moment de la journée. La direction explique ce choix par la volonté de maintenir une impression de qualité des produits. « *Le client se méfie du dernier morceau de tarte qui reste. Il n'y a pas de problème avec le morceau de tarte, mais vu que c'est le dernier, les gens quelque part dans leurs têtes se disent : pourquoi c'est le dernier ? On est là sur le plan psychologique de la consommation* ».

Les restaurants disposent d'une chambre de réception séparée, qui permet de faciliter au mieux le transport des denrées et de réduire ainsi les accidents (aliments endommagés, etc.). « *Il ouvre les portes, il roule une charrette dedans et il referme. Il ne doit pas trimballer les caisses* ».

Lutte contre le gaspillage alimentaire.

La chaîne veut donner une image de qualité et de responsabilité écologique. Le personnel est donc sensibilisé aux questions environnementales. Le gérant cite l'exemple du personnel qui invite le client à emporter ses restes : « *il y a un client qui s'apprête à jeter des aliments à la poubelle, alors on lui demande : vous voulez que je l'emballe ?* ». Pour aller plus loin, le répondant demande au personnel d'avertir dès le passage à la caisse le client qui prendrait une trop grande quantité de nourriture.

À partir de 17h, les éventuels sandwichs restants sont mis en promotion (20% de remise, soit une réduction de prix). « *L'objectif est qu'à 18h, il ne reste plus de sandwichs, car on des quiches, on a des salades, on a d'autres choses [à proposer aux clients]* »[25].

Les portions de chaque plat sont soigneusement calculées. La clientèle-cible est la femme active de 35 ans. L'ensemble des plats est calibré pour cette clientèle, de même que le menu. La chaîne consacre beaucoup de soin à estimer les formules qui auront le plus de succès. Les plats proposés et leurs calibres sont ajustés à partir d'enquêtes auprès des clients, de dégustations. Des diététiciens et des cuisiniers du CERIA sont aussi consultés. Les menus sont ainsi composés un an à l'avance. Par exemple, c'est en 2013 que la future offre de 2014 a été élaborée. Le gérant insiste sur l'importance de consulter le client : « *le client doit pouvoir dire, vous savez, cette portion c'est trop…* ». Pour cela, « *il faut établir une bonne relation avec le client* ».

Les portions servies sont donc relativement petites, ce qui permettrait selon le répondant de réduire le risque de gaspillage. « *Vu que les portions ne sont pas très grandes et qu'on peut combiner beaucoup de choses, je pense que le client habituel sait ce qu'il veut et qu'il mange*

[25] Il existe un système de livraison des sandwichs (« *delivery* »), mais les sandwichs proposés sont spécialement composés pour ce service. Ces sandwichs sont de plus petits que ceux proposés en magasins. Le service *delivery* ne distribue pas les sandwichs invendus dans les restaurants.

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

tout ».

Le pain est payant, sauf dans la formule « soupe » où un bol de potage est accompagné d'un morceau de pain. Selon Le gérant, cette méthode permet d'éviter que le client ne jette du pain. Il estime que très peu de pain se retrouve parmi les aliments gaspillés.

Dans la mesure où les produits proposés peuvent tous être emportés, il est facile pour le client de reprendre les restes de son repas pour le consommer plus tard. Il est par ailleurs demandé au personnel de proposer au client qui jetterait des aliments encore consommables d'emballer ceux-ci pour qu'il puisse les emporter et les manger plus tard.

Les éventuels restes lors de la mise en place (préparation des plats) sont conservés pour le lendemain. « *Conserver ces excédents, les emballer, coller une étiquette : tout ça fait partie de l'autocontrôle* ». Parmi les instructions données au personnel, figure celle de ne préparer à l'avance que 80% des plats (sandwichs, salades) par période. Les 20% restants seront utilisés sur le moment même, si l'afflux de clients le nécessite. « *On demande au personnel de peser les tomates à l'avance, voilà, il faut 2kg de tomates, on en prépare 1,8kg, et les 200g qui restent, on les prépare en fonction des besoins, s'il faut préparer un sandwich en plus* ». Ces 20% permettent donc de s'adapter au besoin du moment.

Pour chaque restaurant, la direction suit l'évolution du nombre de clients tout au long de l'année. Le répondant indique par exemple que certains restaurants de la chaîne situés dans des quartiers d'affaires sont beaucoup moins visités durant les périodes de vacances, particulièrement Noël et Nouvel An.

La chaîne participe aussi à l'information de sa clientèle en lui rappelant l'importance des saisons. Cependant, précise Le gérant, « *nous sommes une entreprise, on doit être commercial. Le rôle éducatif doit aussi venir de la société elle-même.* »

Les dons d'invendus aux banques alimentaires et aux associations caritatives sont à l'initiative de chaque restaurant de la chaîne. Selon les cas, le gérant choisira de contacter une association locale ou une association de plus grande échelle (Armée du Salut, etc.). Le répondant estime que les neuf dixièmes des restaurants de la chaîne donnent régulièrement les invendus à des œuvres caritatives.

La direction de la chaîne a envisagé de faire composter ses déchets alimentaires, mais la mise en pratique de cette option semble impossible (voir ci-dessus). La biométhanisation n'a pas été envisagée.

Autres remarques Suggestions	Ici, les légumes et les crudités sont relativement peu perdus. Cela s'explique par le fait que l'offre de la chaîne, très orientée sur la « santé », attire une clientèle qui cherche précisément ce type de produits (salades,…). Le gérant estime que la forte présence des crudités dans les retours d'assiette des restaurants classiques s'explique par le fait que le client, dans ce type d'établissement, souhaite avant tout manger de la viande : « *j'ai payé mon assiette pour manger de la viande* ». Les portions de viande servies y sont souvent trop importantes, selon lui. Le client qui aura mangé sa portion de viande n'aurait alors plus d'appétit pour manger les crudités. Le répondant souligne les limites des dons aux banques alimentaires. Les associations ne se déplacent qu'à partir d'un certain volume de dons. De plus, elles n'ont pas toutes les moyens logistiques pour assurer le transport et la distribution de la nourriture. Il rappelle aussi l'importance de passer par un circuit organisé, les dons individuels improvisés pouvant poser des problèmes. Un circuit de dons organisé permet également la réinsertion professionnelle de personnes précarisées. Le gérant suggère aussi de faciliter les dons alimentaires grâce à des structures logistiques délocalisées, où il serait possible de déposer des aliments à donner. L'application de cette mesure ne peut cependant s'imaginer que dans le tissu urbain. Le répondant plaide pour une alimentation plus locale. « *Il faut qu'on soit plus attentif au local, aux saisons.* » Il est aussi convaincu de l'efficacité du flux tendu dans la lutte contre le gaspillage. Le gérant achève son intervention en soulignant l'importance de l'éducation du consommateur. Ce rôle éducatif doit être supporté « *par la société* », c'est-à-dire non seulement par les entreprises, mais aussi par les autorités, l'enseignement et les associations.

Conclusions de l'entretien

Le répondant fait un lien très fort entre gaspillage alimentaire et perte financière : « *[si un sandwich] fait 50 grammes de plus [que prévu dans la recette], le client pourra le manger ou le jeter, mais pour nous, notre marge, ça la détériore. On a donc une feuille de matières premières que l'on suit (…) et on réagit au niveau des commandes ou de la gestion du personnel* ». Les deux notions se confondent : les réponses illustrent que la lutte contre le gaspillage alimentaire est envisagée au travers d'une amélioration de la marge bénéficiaire.

Le répondant insiste sur l'importance de calibrer les portions servies. La chaîne prend beaucoup de soin pour calculer au mieux le volume des portions : études de marché, expertise de diététiciens… Cette technique de gestion nécessite néanmoins des moyens qui ne sont pas à la portée de tous les établissements Horeca.

Le suivi centralisé et périodique des marges bénéficiaires est présenté comme un outil très important pour améliorer la gestion des restaurants. Ce système permet de fournir des chiffres, de créer des repères (*benchmarking*), d'adapter les commandes, de prévoir le volume de plats à préparer, d'imaginer de nouvelles offres de produits... L'objectif principal reste d'augmenter les bénéfices. Là encore, le système de suivi est un outil qui n'est pas à la portée de tous les Horecas.

Le gérant estime qu'il est important pour l'image du restaurant et de la chaîne en général de garnir en permanence les présentoirs. Cette décision augmente cependant les risques d'invendus et de gaspillage. C'est pourquoi la chaîne propose des réductions de prix pour limiter ces risques.

Enfin, l'image de la chaîne, présenté comme écologiquement et socialement responsable, joue aussi un rôle, tant sur le personnel que sur la clientèle, sensibilisé directement ou indirectement à la dimension écologique de l'alimentation.

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

2. Sandwicherie

Date	8 octobre 2013
Type	Sandwicherie
Responsable rencontré	Administrateur délégué
Localité	Louvain-la-Neuve
Nombre de clients par jour	300 à 400 personnes par jour en pleine saison.

Thèmes	Réponses
Caractérisation du gaspillage alimentaire.	Le répondant définit le gaspillage alimentaire comme la perte de denrées devenues « *non utilisables* ». Par exemple, il peut s'agir de produits préparés qui, pour diverses raisons, ne peuvent plus être vendues. Les aliments perdus sont principalement : • des invendus (produits non vendus en fin de journée, produits commandés mais non repris par les clients, produits refusés par le client suite à une erreur). « *Par exemple, la part de pizza, ici : si elle n'est pas vendue en fin de journée, elle sera jetée* ». • des produits devenus impropres à la consommation (DLC dépassée, règles HACCP[26] non respectées). Il y a aussi : • les produits préparés en surnombre par rapport à la demande (baguettes cuites non utilisées, etc.). • les déchets inévitables lors de la mise en place (rebuts de découpe de charcuterie ou de fromage, etc.). Le répondant ne peut estimer avec précision quel type d'aliment est le plus gaspillé. La viande et les charcuteries seraient plus facilement perdus, ceci « *à cause de la découpe* ». Le répondant estime que le gaspillage alimentaire dans son établissement est « *très, très faible* ». La perte est évaluée à 150-200 euros par mois (chiffre estimé à partir de comptabilité à la caisse), ce que le répondant considère comme faible.
Information dans le secteur	Le guide Afsca d'autocontrôle « Horeca » est utilisé mais pas le guide « boulangeries » ni le guide « boucheries ». En effet, la sandwicherie ne prépare aucun pain. Les pains sont commandés à l'extérieur et seulement cuits sur place. La sandwicherie ne dispose pas d'un Smiley Afsca mais le répondant déclare être intéressé. Le répondant ajoute « *être régulièrement contrôlé par l'Afsca* ». Le répondant ne connaît ni la brochure d'information éditée par la Fédération Horeca Wallonie ni les documents du PNNS (Plan National Nutrition Santé). Le répondant estime ne pas avoir besoin de plus

[26] L'HACCP (*Hazard Analysis Critical Control Points*) est une méthode d'analyse des risques et de contrôle des points critiques (Joigneau-Guesnon, 2012).

d'informations : « *je ne pense pas pouvoir faire plus [pour lutter contre le gaspillage alimentaire]* ».

Le personnel est composé de « *travailleurs fixes* » auxquels s'ajoutent, « *en pleine saison* », des étudiants (jobs provisoires). Le personnel permanent « *n'a pas forcément suivi de formations hôtelières* ».

Les gérants donnent régulièrement au personnel des directives et des instructions, reprises en partie du guide d'autocontrôle. Le répondant ajoute : « *avec notre méthode de travail, [le gaspillage] est évité au maximum* ».

La collecte des déchets

La sandwicherie écoule ses déchets via un contrat de reprise avec une société privée. Les déchets sont triés (« *tout ce qui est carton, plastique, déchets alimentaires* »), les déchets alimentaires étant séparés des autres. Le répondant ignore ce que deviennent ces déchets alimentaires.

Commandes et gestion des stocks

Choix des aliments

La sandwicherie travaille à flux tendu : « *on est livrés plusieurs fois par semaine, on a une rotation… (…) on s'est arrangé avec les fournisseurs pour qu'ils nous livrent les jours [qui nous conviennent le mieux] pour la rotation des produits, de manière à avoir du frais* ». Les produits commandés sont calibrés (« *salades coupées fines* » ; etc.).

Lors de la réception des aliments, les problèmes sont rares. « *Il peut arriver qu'un livreur fasse tomber un seau de mayonnaise, mais ç'a dû arriver peut-être une fois* ». Dépôt, chambre froide, chambre de congélation, personnel : tout est agencé de manière à faciliter les opérations (« *on s'est organisé pour que ça ne pose pas de problèmes* »).

Environ 70 sandwichs sont proposés. « *La carte est adaptée en fonction de ce que les clients demandent. (…) Tous les ans il y a des nouveautés [à la carte], on opère donc une sélection [parmi les plats proposés]* ». Les approvisionnements sont gérés de telle manière que l'ensemble de la carte puisse être toujours honorée.

Les aliments nécessaires à la préparation des plats sont choisis sur des critères de prix et de qualité. L'origine n'est pas un critère de choix. Dans les réponses, la notion de saison est comprise dans son sens commercial et non dans son sens agricole : « *en été on vend plus de choses fraîches : des salades, des produits style fêta. En hiver, on vend plutôt des paninis, des trucs chauds comme de la soupe* ».

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

Lutte contre le gaspillage alimentaire.	Le répondant n'a pas mis en place d'initiatives spécialement destinée à lutter contre le gaspillage. Cependant, il applique au quotidien des mesures qui permettent indirectement de réduire le gaspillage. Les échecs et les succès dans les produits proposés sont évalués chaque année. Si un produit (sandwich, type de pain) s'est moins bien vendu une année, il n'est plus proposé l'année suivante. Certains aliments ont aussi moins de succès en basse saison (vacances), ils ne sont dès lors plus proposés durant ces périodes : « *une sorte de pain qu'on vend moins, on ne le propose pas durant les vacances scolaires* ». La carte est renouvelée tous les ans. Dans la mesure où les produits proposés peuvent tous être emportés, il est facile pour le client de reprendre les restes de son repas pour le consommer plus tard. Les découpes d'aliments inutilisables pour la confection des sandwiches sont utilisées dans d'autres préparations comme les pizzas. « *Ce qu'on n'utilise pas c'est ce qu'on ne peut vraiment pas utiliser dans d'autres préparations* ». Les pertes lors de la mise en place sont donc réduites. Dans les rares cas « *où il reste des choses consommables mais pas vendables, le personnel peut en bénéficier* ».
Autres remarques	Aucun menu enfant n'est prévu. Cependant, le client peut choisir le volume du produit (baguette complète, demi-baguette…) le plus adapté à sa faim ou à celle de ses enfants. Les gérants de la sandwicherie n'observent pas ce que devient la nourriture une fois qu'elle est achetée par le client : « *je ne vais pas faire les poubelles pour voir s'ils ont jeté quelque chose ou pas* ». Aucune promotion n'est prévue en fin de journée pour écouler les éventuels produits restants. En effet, « *les actions type vente rapide, on n'a pas besoin d'en faire [car il ne reste que rarement des produits en fin de journée]* » Aucun contact n'a été pris avec des banques alimentaires ou des associations de charité.

Conclusion de l'entretien

La personne interrogée envisage principalement le gaspillage alimentaire sous l'angle de la perte financière. Selon ses déclarations, le volume d'aliments perdus est faible. Ceci s'explique par le fait que le type de produits proposés (sandwiches, salades, pizzas) est de préparation simple et donc souple (« *il y a des clients qui veulent du pain blanc, du pain gris : on s'adapte* »). De plus, la plupart des matières premières sont déjà préparées, la phase de mise en place est donc réduite, ce qui l'adaptation à la demande. Les possibilités de valorisation des aliments sont très nombreuses et les risques de pertes sont donc réduits.

L'établissement renouvelle sa carte tous les ans, en fonction des réussites et des échecs des nouveautés proposés l'année précédente. De même, l'offre est adaptée en fonction des périodes de l'année. Aucune promotion n'est proposée. Ce système ne semble pas nécessaire.

Le répondant ignore ce que deviennent les produits une fois emportés par le client. De même, il ignore ce que deviennent les déchets alimentaires une fois repris par la société de collecte.

Le répondant ne manifeste pas le besoin d'un outil pour lutter contre le gaspillage alimentaire. Il s'estime suffisamment informé.

3. Restaurant commercial privé (restaurant italien)

Date	16 octobre 2013
Type	Restaurant commercial privé
Responsable rencontré	Propriétaire
Localité	Liège
Nombre de clients par jour	80 couverts

Thèmes	Réponses
Caractérisation du gaspillage alimentaire	Selon le répondant, le gaspillage dépend du point de vue : « *Le gaspillage pour qui ? Pour tout le monde ou pour mon établissement ?* » D'après lui, le seul gaspillage alimentaire qu'il observe dans son établissement consiste dans les retours d'assiettes (« *ce qui revient des assiettes* »). Il nuance toutefois : « *et encore, ce n'est pas gaspillé, puisque c'est donné aux animaux [domestiques]* ». Le gérant déclare qu'il n'y a pas de gaspillage du fait de la gestion interne du restaurant. « *Pour moi personnellement, je n'ai pas de gaspillage en ce qui me concerne. On ne jette rien* ». « *On n'observe aucun excédent de cuisine (…). Le but c'est quand même de ne pas perdre de l'argent* ». Ce sont les consommateurs qui créent selon lui du gaspillage : « *si les gens faisaient plus attention, il y aurait moins de gaspillage* ». Cela se manifeste au restaurant par les retours d'assiette. Il estime à 2kg le volume de retours d'assiette chaque semaine. Ces retours d'assiettes sont principalement constitués de pâtes.
Information dans le secteur **Personnel**	Le gérant demande expressément à son personnel d'éviter toute perte. « *C'est la condition sine qua non pour travailler ici* ». Le restaurant a été contrôlé un peu plus d'un mois avant l'entrevue. « *Pas de problèmes, tout va bien* ». Le répondant ne connaissait pas la brochure éditée en 2009 par l'UCM et la Fed Horeca.
La collecte des déchets	*(La question n'a pas pu être posée).*

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

Commandes et gestion des stocks **Choix des aliments**	Le restaurant travaille à flux tendu et ne fait donc que très peu de stocks. « *Presque tous les jours on fait des courses* ». Les seuls denrées conservées sur place sont les fonds de cuisine. La rotation des marchandises est telle que le principe *FIFO* n'a pas lieu d'être appliqué. Les gérants achètent des aliments frais sur le marché ou directement auprès des producteurs. « *On n'achète que du frais, et on n'achète pas de quantités astronomiques (…).* » Le répondant ne se souvient pas d'excédents qu'il a dû jeter. La liste des denrées à commander et leurs volumes sont déterminés à partir de la comptabilité. Les aliments sont aussi choisis en fonction de « *l'inspiration du cuisinier* » et des chiffres « *de la compta* ». Il s'agit essentiellement de produits frais et de saison (« *ça dépend de ce qu'il y a au marché* »), provenant majoritairement de la région liégeoise. Le restaurateur se déplace auprès des producteurs pour les réceptionner. Le restaurant utilise aussi quelques aliments déjà en partie préparés (tomates pelées,…). Les denrées moins périssables comme la farine, le sel ou le parmesan sont commandés chaque semaine. Le menu est constamment adapté : il y a des suggestions tous les jours et la carte est renouvelée tous les 6 mois. Un plat qui n'a pas de succès est remplacé. De plus, le restaurateur préfère ne pas honorer certains plats de sa carte plutôt que de constituer des stocks qui lui auraient permis de répondre à toutes les demandes des clients. « *Il y a toujours de tout, maintenant si vous voulez 15 entrecôtes, il n'y en aura pas* ». Le nombre de clients est constant tout au long de l'année.
Lutte contre le gaspillage alimentaire.	Aucun menu enfant n'est prévu hormis des « *pizzas enfants* ». Etant donné que les courses sont faites quasiment tous les jours, la cuisine peut s'adapter facilement. Les excédents de cuisine sont écoulés via les suggestions au menu. « *Quand le lundi j'ai acheté 15 courgettes en trop, le mardi je mets comme suggestion : pâtes aux courgettes (…) je peux m'adapter* ». Le restaurateur n'a pas de contact avec des banques alimentaires ou des associations de charité. Néanmoins, le répondant déclare qu'il « *préfère donner que jeter* ». Le pain en trop est « *donné aux poules* ».
Autres remarques **Suggestions**	« *Avec la crise actuelle, les clients finissent leur assiette* ». Non pour des principes éthiques, mais parce que « *[si on] a dépensé de l'argent pour manger, on essaye au maximum de finir* ». « *Peut-être 50% des [clients] sont [sensibles à la question éthique]* ». Les portions des plats n'ont pas été modifiées depuis l'ouverture du restaurant.

Conclusions de l'entretien

Le gérant estime que la nourriture gaspillée provient essentiellement des retours d'assiettes et donc, selon le répondant, des consommateurs. Les restes peuvent encore être valorisés en les donnant aux animaux domestiques.

Le restaurant travaille surtout avec des produits frais. Les denrées sont donc achetées tout au long de la semaine et le personnel est formé pour éviter toute perte. Ces précautions limitent les risques d'excédents en cuisine. Si un excédent est constaté, il est écoulé via des plats du jour, des suggestions…

La plupart des denrées utilisées par le restaurant suivent les saisons et sont achetés localement. La carte est renouvelée deux fois par an. Il y a des suggestions tous les jours. Le restaurateur préfère ne pas honorer un plat plutôt que prévoir des réserves importantes qui lui permettrait de répondre à toutes les demandes des clients.

Le répondant estime que la « *crise actuelle* » rend les consommateurs plus sensibles aux aspects financiers. Les aspects éthiques sont moins présents, selon lui.

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

4. Hôtel 3 étoiles

Date	30 octobre 2013, Namur
Responsable rencontré	Directeur de l'hôtel
Localité	Namur
Nombre de clients par jour	50 ([27])
Description du service	Petit-déjeuner à volonté, en libre-service. Le petit-déjeuner est servi de 7h30 à 10h30.

Thèmes	Réponses
Caractérisation du gaspillage alimentaire.	Le répondant estime que la principale cause de gaspillage alimentaire dans notre société est « *la surconsommation* ». C'est aussi selon lui « *un problème d'éducation* ». Dans le cas des petits déjeuners servis à l'hôtel, le répondant liste les causes suivantes : (1) les surestimations des consommateurs, et (2) les erreurs de commande. En ce qui concerne les consommateurs, le répondant note que des clients se servent parfois de trop grandes quantités d'œufs ou de pain. « *Dans les formules buffet, on voit des clients qui se font des assiettes [exagérément remplies]. (…) Là où il y a le plus de gaspillage, [c'est] au niveau des clients qui [laissent] dans leurs assiettes. Ce sont surtout les plus jeunes qui gaspillent (…).* » Le gérant estime que certains clients portent peu d'attention à la nourriture. Il signale aussi que les portions de beurre ou de confiture ne sont souvent consommées qu'en partie. En ce qui concerne les commandes, le répondant explique : « *au sein de notre hôtel, je ne connais pas vraiment de gaspillage. On ne sert que le petit-déjeuner, et on sert principalement des produits moins périssables. [On commande les recharges de café] au fur et mesure. [Pour les fruits], on a des commandes qui se font à la semaine. Au niveau du pain, les commandes sont faites tous les jours. (…) On a eu des problèmes de commande (…). Ce n'est pas vraiment énorme.* » Le répondant estime qu'il est difficile d'évaluer les quantités perdues. Il suppose cependant qu'elles sont « *très faibles* » : « *on a un gaspillage très limité* ». En suivant les « *coûts* », M. Leclerq constate que « *entre 2011 et 2012, [malgré l'augmentation du nombre de clients, il n'y a] pas eu d'augmentation du prix du petit-déjeuner par personne. Malgré la hausse des prix [des aliments] (…) le coût du petit-déjeuner est resté stable* », ce qui indiquerait que le gaspillage n'a pas ou peu augmenté. Le répondant n'a pas estimé le volume des retours d'assiettes. Le jour de la visite, il restait du petit déjeuner une demi-baguette et une dizaine de tranches de pain.

[27] Il s'agit de la moyenne journalière au petit-déjeuner. L'hôtel dispose de 47 chambres au total, avec une moyenne d'occupation de 80%.

Information dans le secteur	L'établissement a été contrôlé par l'Afsca en 2012. Il n'y a pas eu de « *critiques majeures* ».
Personnel	Les préposés au petit déjeuner ne sont pas issus d'écoles hôtelières. Le répondant déclare ne pas connaître la brochure de la Fédération Horeca ni les documents du PNNS.
La collecte des déchets	L'hôtel écoule ses déchets via un contrat de reprise avec une société privée. Les déchets sont triés (« *le papier, le verre et le tout-venant* »), les déchets alimentaires et organiques étant mis avec le tout-venant. Les déchets organiques ne sont donc pas valorisés. « *On pourrait améliorer [le système, mais le tri actuel] est déjà une amélioration par rapport [au passé]* », selon le répondant.

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

Commandes et gestion des stocks

Choix des aliments

L'hôtel travaille principalement à flux tendu mais fait néanmoins quelques stocks. Les réserves sont surtout constituées de charcuteries, de fromages et de quelques articles de boulangerie prêts à cuire. Elles sont entreposées dans 5 frigos numérotés.

Les commandes sont faites par les préposés. Elles sont estimées « *à la semaine* ». « *La réception du soir envoie plus ou moins le nombre de chambres que l'on a pour le lendemain* » ce qui permet d'estimer les quantités à commander. « *On commande [la veille] en fonction du lendemain* ». « *Il est déjà arrivé qu'on tombe à court. Non pas qu'on calcule trop juste, mais on essaye quand même de ne pas commander 5 jambons [si ce n'est pas nécessaire] : on essaye d'éviter de faire trop de commandes. (…) Il vaut mieux commander trop peu que trop, car on peut toujours trouver des solutions pour compléter ce qui nous manque.* »

Il n'y a pas de variation notable du nombre de visites en fonction de l'année. « *Janvier-février-mars est un peu plus calme* ».

Les livraisons de denrées ont lieu de 1 à 2 fois par semaine (produits frais, fruits). Le pain est livré tous les jours. « *On la possibilité d'être livré deux fois par semaine [pour les produits frais] : ainsi, il est difficile de tomber à court* ». Les charcuteries et les fromages sont livrés sous forme de « blocs » qui sont découpés au fur et à mesure des besoins. La phase de mise en place est donc minimale. En ce qui concerne les livraisons, « *le livreur livre le pain presque dans la cuisine. Il y a très peu de risques [liés à la livraison-même]* ».

Le buffet est d'un seul tenant. Il est composé de pain, de viennoiseries, de céréales et de produits laitiers. Il y a aussi des charcuteries, du lard, des œufs et des fruits. Le sirop de Liège, le beurre et les confitures sont proposées en petites portions individuelles « *pour des questions d'hygiène et de propreté* ». Le pain est disposé au début du buffet. Les aliments chauds sont présentés sur des supports chauffés (lampes, bain-marie), les boissons chaudes sont disponibles dans des samovars. Les produits carnés sont proposés sur des supports réfrigérés, sous cloche. Les omelettes, les œufs et le lard sont préparés « *au fur et à mesure des demandes* ». Les pains et les viennoiseries sont cuits sur place. Le buffet est regarni en permanence.

Les fruits sont choisis en fonction de la saison. « *Il n'est pas toujours facile de conserver les fruits durant l'été* ». Le répondant ignore si son fournisseur se procure les denrées chez des producteurs locaux.

La moitié de la clientèle vient de l'étranger, principalement de France et des Pays-Bas. Cela n'a pas d'influence sur la composition du buffet : « *c'est le petit-déjeuner continental classique, standard* ». La question de la composition et du renouvellement de la carte ne se pose donc pas.

Lutte contre le gaspillage alimentaire.	Les assiettes et les couverts ne sont pas disposés sur le buffet mais directement sur les tables de la salle. Les clients ne sont donc pas tentés de se servir plusieurs assiettes : ils doivent réutiliser plusieurs fois la leur. Cela dissuade le client de se servir de trop grandes quantités. « *C'est un membre du personnel qui a fait cette suggestion* ». Le gérant souligne que le principe de commander la veille pour le lendemain permet le meilleur ajustement aux besoins. Le pain et les viennoiseries qui restent à la fin du petit déjeuner sont proposés dans la partie casino du bâtiment, qui ouvre à 10h.
Autres remarques **Suggestions**	A propos du buffet, Le répondant explique : « *ce qui arrive parfois, c'est que les premiers clients dans la file [se servent davantage que les suivants]. Il faut les rassurer et leur expliquer qu'il restera [encore des plats plus tard]* ». Cependant, « *on n'observe pas de grandes files [au buffet], étant donné la plage horaire assez large du petit-déjeuner* ». Le gérant souligne l'importance de l'éducation dans la problématique du gaspillage alimentaire : « *quand on était petit, quand on recevait l'assiette et bien on arrivait au bout de son assiette* ». Il suppose aussi que le rapport au gaspillage et à la nourriture dépend du contexte social : « *quand vous avez un peu plus difficile, vous avez certainement plus de respect pour la nourriture* ». Le répondant estime pourtant qu'il n'est pas possible d'avertir les clients qui se serviraient de trop grandes quantités. Une solution serait de faire de la sensibilisation dans les médias : « *des spots publicitaires sur le gaspillage peuvent faire réfléchir [non pas] les enfants, [mais] les adolescents et les jeunes parents, qui seraient un public beaucoup plus cible* ». Les clients ne peuvent emporter une partie de leur petit-déjeuner. S'ils le font, ils doivent s'acquitter d'une somme de 5 euros. Cette mesure a été prise par l'hôtel afin « *d'éviter les abus* ».

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

Conclusions de l'entretien

Le répondant estime que le gaspillage alimentaire au niveau de l'hôtel est limité. Un ordre de grandeur n'a pas été cité. Le gaspillage est surtout perçu comme la conséquence de consommateurs estimant mal leurs besoins. « *C'est un problème d'éducation (…) il y a des gens qui n'ont pas le respect de la nourriture* ».

Selon le répondant, le gaspillage « *très faible* » au sein de l'hôtel s'explique par le fait que les produits proposés (charcuterie, fromage, boulangerie) sont faciles à préparer et, pour la plupart d'entre eux, déjà prêts à l'emploi. Cela réduit les risques de gaspillage au niveau de l'hôtel.

L'hôtel a aussi l'avantage de pouvoir estimer précisément le nombre de convives qui passeront au buffet petit-déjeuner, grâce aux nombres des réservations et des chambres occupées. Les commandes peuvent donc être faites au plus près. De plus, Le gérant estime que la possibilité de commander certains produits la veille pour le lendemain constitue une souplesse avantageuse dans la gestion du petit-déjeuner.

L'organisation du buffet n'a pas été envisagée sous l'angle de la lutte contre le gaspillage alimentaire. Seuls les assiettes et les couverts ont été disposés sur les tables pour dissuader les clients de se servir de trop grandes quantités.

Le répondant n'exprime pas le besoin d'un outil pour lutter contre le gaspillage alimentaire. Il estime cependant qu'une campagne de sensibilisation dans les médias peut être utile.

5. Restaurant de collectivité

Date	5 novembre 2013
Responsable rencontré	Responsable de production, chef de cuisine.
Localité	Gembloux
Nombre de clients par jour	100 à 350 visiteurs (septembre-décembre).

Thèmes	Réponses
Caractérisation du gaspillage alimentaire.	Le répondant considère que le gaspillage alimentaire est inévitable : « *on peut faire ce qu'on veut : il existe. C'est une réalité* ». Le répondant distingue deux sources de gaspillage : (1) les retours d'assiette (« *le gaspillage qui vient du consommateur* ») ; (2) les pertes issues d'erreurs dans la gestion des stocks et les commandes (« *le gaspillage qui vient des cuisines* »). Les retours d'assiettes sont principalement constitués d'étuvées, de pommes de terre et autres féculents, de pain, de chicons (sic) et de salade (« *ce sont surtout les féculents qui restent* »). Les pertes en cuisine sont principalement constituées de viande. En effet, les légumes restants sont facilement revalorisés dans des soupes ou d'autres recettes. Par contre, les règles d'hygiène et la difficulté de préparation limitent les possibilités de réutilisation de la viande dans d'autres formules. « *Pour les légumes et les féculents, il y a plein de solutions. Par contre la viande, quand c'est la deuxième fois qu'elle a été utilisée, c'est plus difficile. Donc, quand on jette (en cuisine), dans 90% des cas, c'est de la viande.* » Les risques de gaspillage dépendent notamment du public. « *Les étudiants (…) ont [ici] une bonne fourchette. Contrairement à ce que j'ai vu dans d'autres endroits, ici le poisson ils se ruent dessus. Vous faites une truite meunière à des ados de douze ans, ils ne vont pas en vouloir. Vous faites des carbonnades, ils ne vont pas y toucher. Tandis qu'ici, ils en sont friands. Vous faites un civet de biche en saison de chasse, eh bien ils adorent* ». Le volume d'aliments gaspillés dans le restaurant est qualifié de « *très minime* ». Chaque jour, les retours d'assiette, soupe exceptée, sont rassemblés et remplissent un seau d'environ 10 litres. « *On ne dépasse jamais un seau de 10 litres par jour* ».
Information dans le secteur **Personnel**	Le guide d'autocontrôle « Horeca » de l'Afsca est utilisé : « *on est obligé* ». Il sert entre autres à fixer les règles d'hygiène dans la gestion quotidienne de la cuisine : les températures des réfrigérateurs, la traçabilité, etc. Le restaurant a le projet d'obtenir le Smiley Afsca. Pour cela, il faut réaliser certains investissements (organiser le suivi de la traçabilité, refaire certains revêtements de sol, installer de nouveaux lave-vaisselles, etc.). Il y a eu un contrôle HACCP il y a deux ans. « *Ils se sont attardés sur la traçabilité et l'autocontrôle* ». La plupart des membres du personnel a été formée en école hôtelière. Le personnel a également suivi une nouvelle formation HACCP il y a deux mois.

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

	La brochure de la Fed Horeca et les documents du PNNS ne sont pas connus.
La collecte des déchets	Les déchets sont rassemblés dans des containers et repris par des collecteurs privés. Le répondant estime qu'il serait utile de pouvoir valoriser les déchets alimentaires dans le cycle de l'alimentation : « *la nourriture sert (alors) encore à quelque chose, c'est mieux que si c'était parti à la poubelle* ».
Commandes et gestion des stocks **Choix des aliments**	Le restaurant travaille principalement à flux tendu et ne fait donc que peu de stocks. Les réserves sont surtout constituées de boulettes et de viande hachée, conservées au congélateur, et du « magasin », où sont rangés les produits secs. Les livraisons de denrées ont lieu de 1 (produits secs, pains, poissons) à 3 fois (légumes) par semaine. « *Tous nos légumes arrivent tous les deux jours, c'est du frais* ». Pour chaque type de produits (poissons, viandes,…), il existe un cahier des charges. Ces cahiers des charges fixent le prix comme critère principal. Il devient donc difficile pour le chef de cuisine de choisir ses denrées en fonction d'autres critères comme la qualité. Les commandes sont effectuées en fonction des estimations des futures visites. « *Demain on est mardi, mardi est une petite journée pour les plats chauds, je vais donc me baser sur 200 couverts* ». Les denrées fragiles comme les viandes et le poisson sont livrés dans une zone spéciale et transportées en cuisine avec des chariots, notamment pour limiter les risques d'accidents. Les légumes sont livrés directement dans la « zone sale » de la cuisine, pour éviter les contaminations. Les cuisines sont organisées pour faciliter le respect de la règle FIFO[28]. Chaque jour, les visiteurs ont le choix entre deux menus. Le mercredi est réservé aux pâtes et le vendredi, au poisson. « *J'essaie de respecter les saisons. J'essaie aussi d'apporter des nouveautés (pour éviter de lasser)* ». Il existe aussi un salade-bar et un coin sandwich. Le responsable insiste pour que l'entièreté de la carte soit honorée. « *Je ne supporte pas de mettre quelque chose au menu et qu'on ne le retrouve pas. Si on ne respecte pas le menu, alors on n'en met tout simplement pas et puis on fait ce qu'on veut* ». Le restaurant peut proposer, en plus du menu, un plat du jour, des suggestions ou un sandwich spécial quand l'occasion se présente.

[28] *First in, first out* : premier entré, premier sorti. Autrement dit, les premières denrées entrées doivent aussi être les premières utilisées (UCM et Fed Horeca, 2009).

Lutte contre le gaspillage alimentaire.

Le chef de cuisine estime qu'il est difficile de prévoir avec exactitude le nombre de convives. Pour prévoir ce nombre, il utilise plusieurs sources d'informations. Les enregistrements de la caisse sont détaillés dans un fichier Excel. En consultant les chiffres de l'année passée pour la même période, il est possible d'évaluer le nombre de convives. « *Le même jour l'année passée, on a fait X plats chauds, X sandwichs, X kilos de salades, c'est un tableau Excel qui est bien détaillé. (…) C'est une base, mais je ne m'y réfère pas (de manière stricte)* ». Autre indication, le nombre de nouvelles inscriptions pour l'année en cours. Enfin, le schéma de la semaine est un bon indicateur : le mercredi est habituellement une journée courte, avec moins de visiteurs, tandis que le vendredi est une journée longue, avec de nombreux convives. « *Je me base sur le mouvement actuel des visiteurs (…) À partir de la mi-octobre, les habitudes sont installées* ».

Le chef de cuisine insiste aussi pour « *visiter la vaisselle* ». « *Tous les jours je vais à la vaisselle et je demande si les gens ont bien mangé* ». Si les restes sont importants, le chef de cuisine tente d'en comprendre les raisons : « *on se demande pourquoi il y a tant de restes ? Est-ce que ç'a été bon, est-ce que ça n'a pas été bon, pourquoi ? Est-ce qu'il a fait trop chaud, trop froid ?* »

Les portions de viande sont fixées à 150-180g par assiette. Le pain est proposé à la fin du buffet. Avant l'entrée en fonction de Le répondant, la salade, la soupe et le pain (« *on avait parfois six morceaux de pain sur le plateau* ») étaient intégrés dans la formule de repas : les visiteurs pouvaient en prendre le volume qu'il souhaitait. Or, selon Le chef de cuisine, la « gratuité » de certains plats incite de nombreux consommateurs à se servir de trop grandes quantités : « *qui dit gratuit dit 'je le prends, et même si j'en ai pas envie je le prends parce que c'est gratuit'* ». « *Le consommateur a les yeux plus gros que le ventre* ». Pour contrer cette tendance, Le répondant a réduit l'accès gratuit de certains plats.

Le pain était auparavant disposé au début du buffet. Il a ensuite était remis en fin de parcours. Les visiteurs ont droit à deux morceaux de pain maximum. Tout morceau supplémentaire est payant. « *Personne ne prend un troisième ou un quatrième morceau de pain. Ils se limitent toujours à deux* ». Il s'ensuit que la quantité de baguettes cuites pour le service a diminué, sans que les visiteurs ne réclament de pain supplémentaire.

Le chef de cuisine revalorise les aliments excédentaires de nombreuses manières. « *Je ne suis pas très fan de recongeler. Donc des blancs de poulet qui nous resteraient, on les propose le lendemain en plat du jour* ». « *Quand il reste du chicon, je les roule dans du jambon et je fais du chicon au gratin. Quand il reste une plaque de tomates gratinées au four, qu'est-ce qui passe ? Eh bien je la mets au frigo, deux jours après c'est soupe tomate et donc je les mets dedans* ».

Les visiteurs peuvent emporter leurs restes « *à partir du moment où ça vient de leur assiette* ». Par contre « *ils ne peuvent pas venir ici vider les salades (du buffet) le vendredi* ».

Il n'y a pas de collaboration avec des banques alimentaires. Le répondant signale que des étudiants ont déjà suggéré de récupérer les aliments non consommés pour des activités de charité, mais « *[il ne veut] par partir dans ce domaine-là* ». « *Les quantités sont trop petites pour justifier un déplacement des associations* ».

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

Autres remarques Suggestions	Le chef de cuisine indique que certains aliments sont difficiles à réchauffer pour un second service. C'est le cas de la purée, par exemple « *l'amidon a refroidi et pour réchauffer (la purée) c'est très compliqué* ». Il faut bien en évaluer les quantités à préparer et faire preuve de créativité. Dans le cas de la purée, elle peut être réutilisée pour lier un potage. Le répondant estime que les plateaux doivent comporter un volume suffisant de légumes. Ainsi, des raviers de salade sont proposés pour compléter les plats de pâtes. Le répondant met en évidence les difficultés de circulation de l'information au sein de l'institution. Pour prévoir le nombre de convives, il est important selon lui que le restaurant soit informé des absences de certains groupes d'étudiants (excursions, examens, journées courtes, etc.) ou de l'arrivée de visiteurs extérieurs. Ces informations sont cependant, de par l'organisation de l'institution et de par leur nature-même, difficiles à communiquer. Le chef de cuisine demande de faciliter les échanges d'information. « *L'intranet [. . .] renseigne les visites, les congés, etc., mais pour moi c'est du chinois. Quand on regarde, c'est incomplet, c'est pas clair, c'est rempli de codes. . . Quand j'interroge les autorités, (on me renvoie de bureau en bureau). Il y a clairement un problème de communication. C'est un casse-tête.* » Le répondant estime qu'il est impossible de mesurer le volume des retours d'assiette sur une base régulière. Par contre, on pourrait imaginer la participation d'étudiants lors de projets de mesure ponctuelle. Le répondant est d'accord avec l'idée de diffuser des messages de sensibilisation : « *rappeler la valeur de l'aliment, des messages comme 'soyez vigilants, aujourd'hui on a gaspillé X kilos de produits'. . .* ». Il est aussi favorable aux produits locaux, bios. Ils ne sont pas proposés de manière permanente au restaurant mais ils sont disponibles lors de semaines spécialement organisées.

Conclusions de l'entretien

Le répondant estime que le gaspillage alimentaire dans son restaurant est « *très limité* ». Il est surtout perçu comme la conséquence de consommateurs estimant mal leurs besoins (« *les yeux plus gros que le ventre* ») ou trompé par l'attrait de la gratuité[29].

Le chef de cuisine a développé de nombreuses solutions pour réutiliser les aliments et éviter ainsi le gaspillage : soupes, gratins, etc.

Le fait que les visiteurs soient réguliers permet de mieux connaître leurs habitudes et leurs envies (« *ici, les étudiants ont une bonne fourchette* ») et d'adapter le menu en conséquence.

Le répondant exprime quelques regrets quant aux contraintes imposées par les cahiers des charges, qui ne permettent pas de tenir compte d'autres critères que le prix dans le choix des fournisseurs.

Le chef de cuisine souligne l'importance d'une communication coordonnée, avec un accès centralisé de l'information. Il exprime le besoin d'un outil pour faciliter la communication avec l'institution dont il gère la restauration, principalement dans le but de prévoir avec le plus d'exactitude possible le nombre de convives. Il estime que l'informatisation est utile pour faciliter certaines opérations relatives à la traçabilité.

Le chef de cuisine s'estime « *très satisfait par rapport à ce (qu'il) a pu voir* », ajoutant cependant « *qu'on n'est jamais assez au courant des choses. Pourquoi ne pas encore diminuer le gaspillage si on peut le faire ?* »

[29] Laisney et al. (2013) notent quant à elles que le gaspillage dans la restauration collective est en partie liée au comportement des « usagers » : « estimant avoir payé un service, ils jugent qu'ils peuvent consommer autant qu'ils souhaitent ».

Interprétation des résultats

La variabilité des réponses recueillies est le reflet de grande diversité des situations et des pratiques rencontrées. Chaque entretien reflète une situation particulière.

Par exemple, la manière dont les clients consomment diffère d'une activité à l'autre. Une sandwicherie ou une restauration rapide répondent à un besoin primaire (manger), où le temps est compté. Dans les restaurants de collectivité par contre, le temps du repas est aussi un temps de pause pour les convives (Joigneau-Guesnon, 2012 ; Didier-Petremant et al., 2013). Le restaurant traditionnel, quant à lui, est une pause, une sortie en soi (« se restaurer »), qui ajoute une dimension de loisir au simple fait de manger (Pierre Poriau, 13 décembre 2013).

Les moyens à disposition varient aussi d'un Horeca à l'autre. La chaîne de restauration rapide fait confiance à son support logistique pour prévenir le gaspillage alimentaire. Le restaurant traditionnel est un peu plus flexible et élaborent des manières originales pour utiliser les excédents de cuisine. Le restaurant de collectivité axe surtout la prévention du gaspillage sur une meilleure prévision du nombre de visiteurs.

On note cependant certaines similitudes, notamment entre les grandes chaînes de restauration et la restauration collective. Un élément était aussi régulièrement cité dans les réponses, c'est le fait qu'il faut toujours une période d'adaptation lors de l'installation d'un établissement Horeca. « *L'année où on gaspille beaucoup c'est la nouvelle année*[30]*, car on n'a pas de repères. Le manager ne connaît pas à l'avance ce qu'il doit commander. Après un an, le système informatique nous permet de connaître les tendances, combien t'as commandé, combien t'as acheté… Et comme ça, tu te trompes moins souvent* ».

Perception du gaspillage alimentaire

La plupart des répondants voient en premier lieu le gaspillage d'alimentation comme un problème financier (impacts sur les coûts et les marges[31]). Il y a ainsi une confusion entre produits non *vendus* (mais peut-être encore consommables) et produits *non consommés* (donc perdus pour l'alimentation humaine, ce qui correspond au gaspillage alimentaire au sens strict).

Les autres conséquences du gaspillage citées sont moins souvent citées. Elles concernent principalement la dimension éthique (famine dans le monde, etc.). Les conséquences environnementales n'ont pas été directement citées.

Le gaspillage alimentaire est souvent associé à la gestion générale des déchets (« *on n'a pas de problème de gaspillage : on ne jette rien* »). La notion de déchets elle-même est parfois discutée : un déchet pouvant dans certains cas être encore valorisé (biométhanisation, compostage), certains interlocuteurs estiment qu'il ne s'agit dès lors pas d'un réel problème. Un répondant a pourtant suivi un raisonnement similaire à celui de l'échelle de Moerman (p.11) : la meilleure façon de valoriser un produit perdu pour l'alimentation humaine est de le réintégrer dans le cycle alimentaire.

Le gaspillage alimentaire est parfois vu comme un échec (« *[il y a] une culture de cuisine, où le gaspillage est très mal perçu* »). Des répondants évoquent la « *visite de la vaisselle* », où le chef s'inquiète de ce que les clients ont bien mangé leur repas. Il y a « *désolation à la plonge* » quand les retours d'assiette sont importants.

Les causes de gaspillages les plus citées dans nos interviews sont :

(i) Les invendus.
(ii) Le comportement du consommateur (retours d'assiette, etc.).
(iii) Les erreurs de commande.

[30] Au sens de l'année de l'installation.

[31] M. Poriau (Fed Horeca Wallonie) signale que les marges bénéficiaires sont très variables selon les activités.

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

Ces causes sont à comparer à celles citées par l'étude de l'OVAM (2011) :

(i) taille de l'établissement : un petit restaurant produit généralement moins de déchets.

(ii) préparation à base de frais : un restaurant qui travaille essentiellement avec du frais a plus de risques de pertes en cuisine et au niveau de la conservation (délai de péremption court).

(iii) dépendance à des facteurs extérieurs (climat, etc.) : l'affluence des clients peut dépendre de nombreux facteurs comme le climat, *a fortiori* dans les zones touristiques.

Aucun des répondants n'a pu évaluer de manière précise le volume de gaspillage alimentaire. D'après une étude de l'OVAM (2011), « une entreprise Horeca génère, en moyenne, 600 grammes de déchets organiques-biologiques par repas ». Ces déchets proviennent principalement de la phase de préparation (mise en place). La même étude propose un chiffre moyen de 120 g de retours d'assiette par couvert[32]. Dans notre enquête, un répondant estime à 10 kg le volume total de retours d'assiette pour environ 200 couverts, soit 50 g par couvert (soupe non comprise). Un autre répondant estime ce volume à 2 kg pour une semaine de service, soit environ 300 couverts, ce qui revient à 6 g par couvert. Il est donc difficile de proposer une estimation exacte du volume d'aliments gaspillés. On peut cependant supposer que les gérants interrogés méconnaissent ce volume et qu'il est probable qu'ils le sous-estiment.

Les répondants citent, parmi les aliments les plus souvent perdus, les salades, les pâtes, la viande, les féculents, le pain… Cela dépend évidemment du type d'établissement[33]. L'étude OVAM de 2011 sur l'Horeca affirme que les plus grandes fractions des déchets organiques sont composées par les légumes (principalement en tant que déchets de cuisine), puis par la viande et le poisson (principalement en tant que retours d'assiette). Il est étonnant que les légumes n'aient pas été davantage cités lors des entretiens.

Lutte contre le gaspillage alimentaire

Dans la plupart des établissements visités, certaines matières premières arrivent déjà en partie préparées (découpé, précuit, *bake off*, etc.). Le risque de perte lors de la mise en place est donc réduit. Les restaurants qui travaillent davantage avec du frais font quant à eux preuve de créativité pour écouler les excédents de cuisine.

Les opérateurs rencontrés travaillant principalement à flux tendu, aucun problème lié directement à la date de péremption n'a été signalé. Le chef de cuisine du restaurant de collectivité a néanmoins fait remarquer l'importance d'un stockage soigneux. Selon l'étude de l'OVAM (2011), le volume d'aliments perdus pour cause de date de péremption dépassée est faible (40 g par repas servi).

La prévision du nombre de convives est primordiale pour toutes les activités Horeca. La question de la prévision du nombre des visiteurs est à mettre en parallèle avec ce qui s'observe dans les supermarchés, où l'on constate que les petits supermarchés autonomes rencontrent plus de difficultés (Parfitt et al., 2010 ; Buurman et Velghe, 2013).

Aucune des personnes interrogées ne sensibilise *activement* les consommateurs au sujet du gaspillage alimentaire.

Dans la plupart des restaurants interrogés, les excédents de cuisine sont utilisés pour préparer d'autres plats (soupe, plats du jour,…).

[32] Le site du plan français de lutte contre le gaspillage alimentaire cite le chiffre de « 230 grammes de denrées perdues ou gaspillées par personne et par repas » pour la « restauration traditionnelle » (www.gaspillagealimentaire.fr, consulté le 12 décembre 2013).

[33] M. Poriau estime par exemple qu'en sandwicherie, une part des accommodements (sauces, crudités) est perdue par manque de rotation (13 décembre 2013).

Conclusions

Dans la lutte contre le gaspillage alimentaire, l'Horeca, tel qu'il apparaît au travers de ces cinq entretiens, dispose de nombreux points forts. Il y a d'abord la nature même du secteur Horeca, sa grande diversité, sa segmentation. L'offre est variée, ce qui permet à chaque opérateur de choisir un créneau et de s'y développer. L'opérateur peut ainsi être au plus près de la demande du consommateur[34]. Il y a ensuite la capacité d'adaptation du restaurateur, qui trouve des solutions pour éviter le gaspillage : plats du jour, promotions, renouvellement de la carte, utilisation des excédents dans d'autres recettes, etc. Le savoir-faire et la créativité du restaurateur ou du gérant sont d'une très grande valeur dans ces situations.

Il y a cependant quelques points faibles. L'un des plus importants décelés lors des entretiens est la méconnaissance du gaspillage alimentaire. Le gaspillage n'est souvent envisagé que sous l'angle de la perte financière. Les gérants que nous avons rencontrés ont du mal à estimer précisément le volume de nourriture perdue[35]. Seuls quelques ordres de grandeur sur les pertes financières ont été recueillis. Or, si l'on veut réduire le gaspillage alimentaire, il faut avant tout le mesurer, sans quoi il est impossible de constater les progrès réalisés[36]. Un autre point faible est le manque de temps : le travail dans l'Horeca est très exigent et il est difficile pour beaucoup d'opérateurs de consacrer une attention suffisante à la réduction du gaspillage. Il arrive aussi que le personnel ne soit pas suffisamment formé à certaines opérations, avec pour conséquence un risque accru de gaspillage[37].

Il existe heureusement des opportunités : la prise de conscience des dimensions sociales, éthiques et environnementales de l'alimentation, par la société en général, et par certains répondants en particulier (« *pourquoi ne pas diminuer le gaspillage si on peut le faire ?* »), laisse espérer un accroissement du nombre d'initiatives de lutte contre le gaspillage alimentaire dans le secteur. Une autre opportunité est l'amour du métier, exprimé par certains répondants. Ils parlent par exemple de « désolation à la plonge » : une assiette qui n'est pas achevée est ressentie comme une forme d'échec. La réduction du gaspillage s'intègre parfaitement dans cette sensibilité. Un autre axe de sensibilisation serait de démontrer, arguments et chiffres à l'appui, que le gaspillage alimentaire représente une perte financière non négligeable, notamment par la réduction des marges bénéficiaires. Mettre en évidence les initiatives de lutte contre le gaspillage peut aussi aider un établissement à se démarquer de ses concurrents.

Enfin, il ne faut pas négliger les menaces qui pèsent sur la lutte contre le gaspillage alimentaire dans l'Horeca. Les habitudes d'alimentation ont évolué, et aujourd'hui de nombreux consommateurs agissent comme des « zappeurs », se décidant à la dernière minute, préférant improviser que planifier. Le gérant Horeca doit alors s'adapter[38]. Il y a aussi le danger que la question du gaspillage reste au second plan. En effet, assez vite lors des entretiens, les répondants estimaient que le gaspillage était « *inévitable* ». Considérer le gaspillage alimentaire comme inévitable peut démotiver de toute initiative pour tenter de le réduire. De plus, l'idée que le principal responsable du gaspillage est le consommateur, qui apparaît dans plusieurs entretiens, peut conduire à la conclusion que tous les efforts doivent être supportés par les consommateurs. Pourtant, l'Horeca, dispose de certains leviers pour réduire le gaspillage (sensibilisation, bonnes pratiques, adaptation des commandes, gestion des stocks…).

La série d'entretiens n'a pas couvert certaines activités Horeca : les bars à pita, les traiteurs, les *fast-food*… D'autres branches des repas hors-foyer méritent aussi d'être étudiées : les services offerts par le CPAS, etc. D'autres questions méritent d'être étudiées plus avant : la collecte des déchets (analyse de tri, valorisation des déchets, interactions avec l'Horeca), le travail des fournisseurs et des grossistes (comment les produits sont transformé et conditionnés, etc.).

---

[34] Pierre Poriau, 13 décembre 2013.

[35] La même observation a été faite par l'étude de l'OVAM (2011).

[36] Conférence Vleva, 11 décembre 2013.

[37] Pierre Poriau, 13 décembre 2013.

[38] Pierre Poriau, 13 décembre 2013.

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

Pistes et recommandations

La lutte contre le gaspillage alimentaire doit être globale et intégrer l'ensemble de la chaîne alimentaire. Se concentrer sur un seul maillon de la chaîne risque en effet d'entraîner un « effet rebond », où le volume de déchets évité dans un maillon est redistribué dans les maillons voisins (conférence Vleva, 11 décembre 2013).

Tout projet de réduction du gaspillage alimentaire doit commencer par une phase de diagnostic : estimer le volume actuel de nourriture perdu (p.37, p.45) et les pertes financières consécutives (p.41), déterminer les causes du gaspillage (p.37) et fixer un objectif (p.11). A partir de là, il faut inventorier les leviers et les connexions et établir un plan d'action.

Sur base des entretiens (p.39), des recommandations sont formulées pour l'Horeca, les autorités publiques et les consommateurs en vue de réduire le gaspillage alimentaire. Nous nous concentrons sur les thèmes principaux et nous proposons des suggestions dans des domaines où les différentes parties prenantes ont une marge de manœuvre pour susciter des changements et des améliorations.

La lutte contre le gaspillage alimentaire dans le secteur Horeca doit se concevoir en se rappelant les spécificités du secteur (pp.13 et suivantes). En particulier :

- C'est un secteur très segmenté,
- Il s'agit d'un secteur particulièrement compétitif, avec des investissements de départ très lourds (Hambÿe et Hertveldt, 2011),
- Les exploitants qui débutent dans l'Horeca n'ont pas toujours les compétences requises (Hambÿe et Hertveldt, 2011 ; Pierre Poriau (Féd. Horeca Wallonie), rencontre du 27 août 2013).
- La plupart des entreprises Horeca n'emploient pas de travailleurs salariés, ou très peu (Hambÿe et Hertveldt, 2011). Ce sont principalement des entreprises familiales, gérées par le propriétaire et le conjoint aidant (Pierre Poriau (Féd. Horeca Wallonie), comm. pers., 27 août 2013). Les moyens de sensibilisation et les incitants doivent donc être adaptés à cette situation.
- L'Horeca travaille avec des délais courts[39].

La lutte contre le gaspillage alimentaire doit tenir compte de ces contraintes pour être la plus efficace possible.

Ci-dessous, nous faisons une série de suggestions, selon un plan inspiré des idées proposées par Joigneau-Guesnon (2012) pour les restaurants de collectivité et que nous généralisons à l'ensemble de l'Horeca.

Mesurer le gaspillage

Pour réduire le gaspillage alimentaire, il faut d'abord le mesurer (conférence Vleva, 11 décembre 2013). Pour mesurer ce gaspillage, le gérant Horeca peut tenir un registre sur une période donnée. A partir des données ainsi recueillies, il devient possible d'estimer les pertes financières que cela représente (simulation des coûts). Voir l'étude OVAM (2011) sur ce sujet.

Matières premières, commandes et approvisionnement

Un des axes majeurs de la prévention du gaspillage alimentaire est l'ajustement des commandes. Il est capital de prévoir le mieux possible le nombre de convives pour ensuite passer les commandes les mieux adaptées. Ce travail peut être réalisé en concertation avec les fournisseurs. Les gérants Horeca éviteront ainsi des prévisions trop optimistes qui peuvent aboutir à des excédents en cuisine et enfin à du gaspillage. La prévision du nombre de convives est particulièrement importante dans le cas des restaurants de collectivité. Les cantines scolaires, notamment, doivent s'adapter à des variations importantes du nombre de visiteurs, par exemple lors de classes vertes ou de visites extérieures. Il est donc indispensable que l'information circule bien entre les enseignants, les étudiants et les chefs de cuisine. Des opérations-pilotes sont organisées en ce sens en France (Laisney et al., 2013).

Les échanges avec les fournisseurs sont parfois formalisés sous forme de cahiers des charges, notamment dans le cas des restaurants de collectivité. Ces cahiers des charges gagneraient à être révisés au regard de la réduction du gaspillage alimentaire (minima de commandes[40], etc.). Cette recommandation est la 4ème des 11 mesures du Pacte National de lutte contre le gaspillage alimentaire lancé en France en 2013 (conférence Vleva du 11 décembre 2013 ; Laisney et al., 2013).

[39] Le restaurateur doit respecter des délais dans la commande. La date butoir de commande auprès des fournisseurs est habituellement de 2 à 8 jours avant livraison (Joigneau-Guesnon, 2012).

[40] Voir le plan français de lutte contre le gaspillage alimentaire, www.gaspillagealimentaire.fr (consulté le 12 décembre 2013).

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

Au niveau des produits eux-mêmes, il peut être utile de promouvoir les aliments locaux et de saison. Si, selon Joigneau-Guesnon (2012), privilégier un approvisionnement local ne devrait pas avoir d'incidence directe sur le gaspillage alimentaire, on peut cependant supposer que des aliments provenant d'une origine lointaine ont plus de risques d'être endommagés (conditions de transport, manutention…) et donc d'être perdus pour l'alimentation humaine. Proposer une alimentation locale aux convives est aussi une manière de les sensibiliser à la valeur morale de l'alimentation et d'attirer leur attention sur l'échec éthique que représente le gaspillage. Cela permet aussi d'axer le dialogue avec les différents acteurs (fournisseurs, consommateurs…) non plus seulement sur les prix, mais sur d'autres caractéristiques (origine, mode de production, mode de préparation, biodiversité, durabilité[41]…). Enfin, un autre avantage des filières courtes est aussi d'installer une relation plus étroite entre le restaurateur et ses fournisseurs, ce qui crée des conditions propices à la confiance (« *connaître directement son fournisseur, c'est connaître directement son produit* »). Raccourcir les filières d'approvisionnement augmente la confiance entre le restaurateur, ses clients et ses fournisseurs (Pierre Poriau, 13 décembre 2013).

Il semble donc opportun d'introduire la notion d'approvisionnement local dans les critères de commandes et dans les cahiers des charges. Pour rendre l'approvisionnement local possible, il faut que les producteurs locaux soient capables de souplesse et de réactivité pour répondre aux demandes des restaurateurs (délai de livraison, constance des produits…).

Personnel

Le secteur Horeca a une haute intensité de main d'œuvre. Il est d'autant plus important de former le personnel. Gérant, cuisinier et personnel devraient être informés sur le gaspillage alimentaire et sur ses dimensions économiques (maîtrise des coûts, calcul de rentabilité : voir p.44). Les conséquences sociales et environnementales du gaspillage devraient aussi être exposées. Les thèmes abordés seraient par exemple l'impact du secteur alimentaire sur l'environnement et la raison pour laquelle il faut limiter les pertes au-delà même de l'aspect financier (voir aussi Buurman et Velghe, 2013).

La question du gaspillage alimentaire devrait faire partie de la formation de base de l'Horeca[42]. Elle serait développée autour de thèmes comme l'ampleur et les causes du gaspillage, et les solutions à y apporter : coûts des aliments, prévisions du nombre de convives, précautions au niveau des commandes, des stocks et de la manutention, techniques de conservation, portions, réutilisations en cuisine (OVAM, 2011), bonnes pratiques, autocontrôle (Pierre Poriau, 13 décembre 2013),… Chaque thème devrait être illustré d'exemples concrets, tirés d'initiatives réalisées en Belgique et à l'étranger. Des stages en entreprise devraient parfaire la formation des futurs travailleurs.

Le cas échéant, les coordinateurs en matière environnementale des entreprises et des institutions doivent être intégrés dans les plans de lutte contre le gaspillage alimentaire (OVAM, 2011).

---

[41] Pour les poissons et les fruits de mer, Buurman et Velghe (2013) recommandent aux supermarchés d'évoluer vers une offre issue à 100% d'une pêche ou d'une aquaculture durables. Les labels MSC et ASC garantissent l'origine durable des produits. Le plan français propose quant à lui de choisir le poisson en fonction de la saison. Signalons que le Parlement européen a approuvé le 10 décembre 2013 la réforme de la Politique commune, qui rendra la pêche plus durable (obligation de ramener au moins 95% des captures). La question du chalutage des grands fonds fait actuellement débat.

[42] Des initiatives en ce sens ont été prises par des écoles hôtelières aux Pays-Bas (http://www.derestaurantkrant.nl/nieuws/hoe-kunt-u-geld-besparen-door-het-reduceren-van-voedselverspilling-12158/, consulté le 17 décembre 2013).

Service et menus

Des précautions peuvent aider à réduire le risque que le client n'achève pas son assiette :

- Tenir des statistiques sur le volume et la nature des aliments laissés par les convives, pour ensuite ajuster les portions[43] (Dohogne, s. d.), voire proposer systématiquement deux tailles de plats[44].
- Signaler la présence d'allergènes (noix, etc.) dans les plats (Pierre Poriau, rencontre du 27 août 2013).
- Proposer des menus adaptés aux goûts et à l'appétit des enfants.
- Renouveler régulièrement la carte.

Si le client n'a pas achevé son assiette, s'inquiéter des raisons (taille de la portion, manque d'appétit, présence d'allergènes) et proposer de reprendre les restes (« *doggy bag* », « *to-go-bag* »).

Excédents de cuisine, restes, invendus

L'échelle de Moerman est un outil de décision simple qui permet de hiérarchiser la meilleure manière de valoriser un invendu (p.11). Plus un aliment est réintégré dans la chaine alimentaire humaine, mieux il est valorisé. Il est donc plus intéressant de redistribuer des aliments aux banques alimentaires que de les composter, par exemple. L'échelle de Moerman peut être utilisée par les gérants d'Horeca pour prendre des décisions. Elle peut être particulièrement utile aux gestionnaires de grandes chaînes de restauration. Voir Buurman et Velghe, 2013.

Autre

La lutte contre le gaspillage alimentaire pourrait être incluse dans la politique RSE[45] des chaînes de restauration.

Un exemple intéressant des Etats-Unis : des concours sont organisés entre des restaurants de collectivité (en particulier ceux d'universités), avec des récompenses pour les meilleures initiatives de réduction du gaspillage alimentaire (Laisney et al., 2013).

[4343] Voir l'entretien p.17. Voir aussi les initiatives d'un restaurant aux Pays-Bas (http://www.deweekkrant.nl/artikel/2013/oktober/29/van_der_valk_tegen_voedselverspilling, consulté le 17 décembre 2013). A noter que les grandes entreprises de catering disposent d'outils permettant de portionner les plats (grammage) (Pierre Poriau, 13 décembre 2013).

[44] Voir le plan français de lutte contre le gaspillage alimentaire, www.gaspillagealimentaire.fr (consulté le 12 décembre 2013).

[45] Responsabilité Sociétale des Entreprises.

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

Sensibilisation

La sensibilisation est un travail qui peut conduire rapidement à des résultats sensibles (conférence Vleva du 11 décembre 2013). Pour être efficace, il faut qu'elle soit adaptée au public visé. La lutte contre le gaspillage alimentaire n'est pas une obligation légale (UCM et Fed Horeca, s.d.). Il faut donc axer la communication vers l'Horeca de manière à mettre en évidence les avantages que représente la réduction du gaspillage alimentaire. Cette communication peut s'inscrire sur plusieurs axes :

- la *rentabilité* : le gaspillage alimentaire a un impact sur la rentabilité d'un établissement. Réduire le gaspillage fait donc partie intégrante de la maîtrise de la rentabilité (Pierre Poriau, 13 décembre 2013). Réduire le gaspillage permet de réduire les coûts, notamment en matières premières et en enlèvement et traitement des déchets. Une campagne de sensibilisation doit donc démontrer que les bénéfices de la réduction du gaspillage sont supérieurs aux coûts (conférence Vleva, 11 décembre 2013).

- la *conscientisation*, par exemple en invitant les opérateurs Horeca à tenir périodiquement un journal des quantités jetées et leurs traductions en pertes financières.

- les *bonnes pratiques*[46] (fraîcheur, chaîne du froid, phase de mise en place, autocontrôle[47], réutilisation des excédents en fonds, bisques, soupes…)

- la *qualité* : richesse du savoir-faire, terroir, qualité des aliments, etc.

Collaborations, partenariats et projets

Dans de nombreux pays d'Europe, la lutte contre le gaspillage alimentaire se concrétise sous la forme de partenariats public-privé (conférence Vleva, 11 décembre 2013). Le *FISS Champions' Group* au Royaume-Uni (Defra, 2007) et le projet ForMat en Norvège sont des exemples où les administrations ont, ensemble avec les détaillants et les entreprises de l'industrie alimentaire, initié des actions de réduction du gaspillage alimentaire. Aux Pays-Bas, un groupe de travail nommé '*Optimalisatie Reststromen en Voedselverspilling*' (Dijksma, 2013) a été créé, intégrant l'administration, l'Horeca, les distributeurs et le secteur primaire (Buurman et Velghe, 2013). Aux Pays-Bas également, la plateforme 'Sustainable Food Alliance' met en relation les acteurs du secteur alimentaire, y compris l'Horeca et les banques alimentaires (conférence Vleva, 11 décembre 2013). Citons aussi les plateformes d'échange, comme la plateforme « Pre-Waste[48] » visant à développer de bonnes pratiques en matière de déchets (CES Bruxelles, 2013).

[46] Déjà développé dans la brochure UCM/Fed Wallonne de l'Horeca (2009).

[47] Pierre Poriau, rencontre du 13 décembre 2013.

[48] www.prewaste.eu (consulté le 8 août 2013).

Les projets de lutte contre le gaspillage alimentaire gagnent à être inscrits dans les projets plus larges (Joigneau-Guesnon, 2013 ; conférence Vleva, 11 décembre 2013 ; Pierre Poriau, 13 décembre 2013). La réduction du gaspillage alimentaire peut s'insérer dans de nombreuses thématiques, par exemple :

- L'alimentation durable,
- la relocalisation de l'agriculture (circuits courts (p.41), etc.),
- la valeur des aliments (s'interroger sur la standardisation des aliments, « savoir ce qu'on mange », rapport à la nourriture, réapprendre à cuisiner (Hutchinson, 2012 ; Pierre Poriau, 13 décembre 2013 ; Laisney et al., 2013), diététique),
- La gestion des déchets, tant au niveau de la prévention du gaspillage que de la valorisation des déchets organiques[49] (compostage, biométhanisation[50]),
- Les impacts du secteur alimentaire sur l'environnement (pollution, biodiversité,…),
- La valorisation des compétences (métiers de la restauration et de la cuisine),
- Le bien-être au travail (en particulier dans la restauration de collectivité).

Ces projets peuvent être mis en place à différents niveaux de pouvoir (communes, provinces, régions[51]…). Les projets seront d'autant plus efficaces qu'ils seront coordonnés.

La lutte contre le gaspillage alimentaire peut aussi s'intégrer à des structures déjà existantes (Agenda 21, Semaine de Réduction des Déchets, Journée Mondiale de l'Alimentation[52], Journée Mondiale de l'Environnement[53]…).

Recherche

Des objectifs chiffrés de réduction du gaspillage alimentaire ont été lancés (p.11). Pour atteindre un objectif chiffré, il est indispensable de définir d'abord un outil pour le mesurer. Or, il n'existe à ce jour pas de méthode harmonisée de mesure du gaspillage alimentaire, ni même une définition unique et claire (p.9). C'est pourquoi il est essentiel de coordonner les méthodologies des relevés statistiques des déchets en général[54], et des déchets alimentaires en particuliers. De même, l'information sur le gaspillage alimentaire est souvent fragmentaire et éparse (Dohogne, s. d.). Les comparaisons avec des chiffres européens ne sont pas non plus toujours possibles. Il est donc nécessaire de définir des références internationales (conférence Vleva, 11 décembre 2013).

Considérant les résultats de l'enquête, il serait souhaitable de mener des recherches pour suivre les quantités de gaspillage dans l'Horeca, par catégories d'activité (restaurant privé, hôtels, snacks…), dans un premier temps pour obtenir un ordre de grandeur indicatif, dans un deuxième temps pour permettre un suivi (indicateurs) et fixer des objectifs chiffrés.

---

[49] Voir par exemple les projets des collèges de Boigne et Côte Rousse, en Savoie (France) (Dohogne, s. d.).

[50] Des centres de biométhanisation sont en projet à Evere et à Etterbeek (Verthe, 2013).

[51] Un projet mené en 2013 par Bruxelles-Environnement et la commune de Watermael-Boitsfort évalue à environ 40% le volume de nourriture préparée qui n'est pas consommé dans les cantines scolaires (*La Libre Belgique* du 3 septembre 2013).

[52] Le 16 octobre.

[53] Le 5 juin.

[54] À l'heure actuelle, il est impossible de comparer les chiffres de la Région Wallonne avec ceux de la Région Flamande, parce la catégorisation des déchets n'est pas la même (CES Bruxelles, 2013).

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

CONSOMMATEURS

Les ménages sont responsables d'une grande part du gaspillage alimentaire (voir p.9). C'est pourquoi il est essentiel de sensibiliser le grand public à ce problème. Au niveau européen, l'information des consommateurs est considérée comme une des options politiques les plus prometteuses (Monier et al., 2010). Les recommandations à l'attention spécifique des ménages sont nombreuses et nous ne les détaillerons pas ici[55]. Voici toutefois quelques conseils généraux que le consommateur peut appliquer lors de ses visites au restaurant :

- Choisir le type d'établissement correspondant le mieux à son besoin (repas rapide, sortie,…). Éviter l'improvisation.
- Vérifier si l'établissement Horeca est enregistré auprès de l'Afsca (Foodweb et affichage à l'entrée) (Pierre Poriau, rencontre du 13 décembre 2013).
- Commander ou se servir un plat à la mesure de son appétit[56]. Si les portions servies sont trop généreuses, le signaler au restaurateur. Pour les enfants, vérifier si l'établissement propose des plats qui leur sont adaptés.
- Le pain est surtout perdu dans les retours d'assiette (OVAM, 2011). À table, il convient donc de ne pas prendre plus de pain que nécessaire.
- Signaler ses allergies au restaurateur. Demander au serveur si le plat contient des aliments allergènes (légumes secs, lait, etc.).
- Demander de reprendre les restes de son assiette (« *doggy bag* », « *to-go bag* »[57]) ou la bouteille inachevée pour les consommer plus tard.

Ces recommandations sont complémentaires de celles présentées pour l'Horeca (p.43). Cette complémentarité souligne l'importance d'instaurer un dialogue entre le restaurateur et ses clients.

[55] Parmi les travaux s'intéressant à la prévention du gaspillage alimentaire auprès des ménages, signalons l'étude du Crioc intitulée « typologie du gaspillage alimentaire » (2010). Cette étude distingue 4 types de profils de consommateur face au gaspillage alimentaire : les *volontaires*, les *prévoyants*, les *impulsifs* et les *anxieux*. Il vaut mieux encourager et aider les consommateurs déjà sensibilisés (les « volontaires » et les « prévoyants ») à poursuivre leurs initiatives. Les consommateurs moins sensibles (« impulsifs ») ou moins informés (« anxieux ») ont surtout besoin d'une communication orientée vers les aspects pratiques (dates de péremption, conservation) et les intérêts concrets d'un comportement vertueux (économies, etc.).

[56] Il existe des freins culturels à la réduction du gaspillage par le consommateur. Pour beaucoup, la nourriture est associée à l'abondance, ce qui rend difficile l'estimation exacte des besoins (Laisney et al., 2013). S'ajoutent les effets de mode, etc. (p.39).

[57] Conférence Vleva du 11 décembre 2013. Voir aussi http://alimentation.gouv.fr/gaspillage-alimentaire-etude (consulté le 13 décembre 2013).

Bibliographie

AFSCA (2011). Circulaire relative aux dates de péremption.

AFSCA (2012a). Traçabilité applicable aux banques alimentaires et aux associations caritatives.

AFSCA (2012b). Circulaire relative à l'interprétation des dates de péremption dans le cadre de la distribution de denrées alimentaires par les banques alimentaires et les associations caritatives.

Arrêté royal relatif à l'autocontrôle, à la notification obligatoire et à la traçabilité dans la chaîne alimentaire (14-11-2003).

Arrêté royal relatif à l'étiquetage des denrées alimentaires préemballées (13-09-1999).

Arrêté royal relatif aux denrées et substances alimentaires considérées comme déclarées nuisibles (3-01-1975).

Bruxelles Environnement (2004). Analyse de poubelles ménagères.

Bruxelles Environnement (2010). Plan de prévention et de gestion des déchets.

Buurman, R., Velghe, J. (2013). Les supermarchés et le gaspillage alimentaire. Rapport d'étude, 58 pp. Disponible sur le site www.crioc.be (consulté le 9 décembre 2013).

CE (2002). Règlement (CE). No 178/2002 établissant les principes généraux et les prescriptions générales de la législation alimentaire, instituant l'Autorité européenne de sécurité des aliments et fixant des procédures relatives à la sécurité des denrées alimentaires.

CE (2011). Feuille de route pour une Europe efficace dans l'utilisation des ressources.

CE (2011c). Règlement d'exécution (UE). No 543/2011 portant modalités d'application du règlement (CE). n o 1234/2007 du Conseil en ce qui concerne les secteurs des fruits et légumes et des fruits et légumes transformés

COMEOS et al. (2012). Excédents alimentaires – Faites don aux banques alimentaires ou à d'autres associations à finalité sociale !

Conseil Economique et Social de la Région de Bruxelles-Capitale (CES). (2013). La gestion des déchets en Région de Bruxelles-Capitale. Revue du CES, juillet 2013, 11 :2-6.

CRIOC (2008). Le Gaspillage Alimentaire : Mieux le Comprendre pour Mieux le Prévenir.

CRIOC (2009). Pratiques Commerciales qui Influencent le Gaspillage Alimentaire des Ménages.

CRIOC (2010). Le gaspillage alimentaire. Enquête téléphonique publiée en septembre 2010. 34 pp.

CRIOC (2011). Le gaspillage alimentaire.

Defra (2007). Report of the Food Industry Sustainability Strategy Champions' Group on Waste.

Dijksma, S. A. M. (22-01-2013). Brief betreffende motie en vraag over houdbaarheidsdatum en voedselverspilling.

Dohogne, J.-J. (sans date). Inventory of good practices regarding (bio-)waste minimization in Europe, Mini-Waste, 218 pp.

EP (2012). Resolution of 19 January 2012 on how to avoid food wastage: strategies for a more efficient food chain in the EU.

FAO (2012). The State of World Fisheries and Aquaculture. FAO Fisheries and Aquaculture Department

FAO portail faim (site web consulté le 04-12-2013). http://www.fao.org/hunger/hunger-home/fr/.

FAOSTAT (2009).

Gustavsson, J., et al. (2011). Global food losses and food waste, FAO.

Hambÿe, C., Hertveldt, B. (2011). Analyse du secteur Horeca en Belgique. Working Paper du Bureau Fédéral du Plan, février 2011, 42 pp. Disponible sur le site http://www.plan.be.

Het Gazet van Antwerpen (27 octobre 2013). Eten is wel erg goedkoop geworden. Article de Raf Liekens.

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

Hodges, R.J., Buzby, J.C., Bennett, B. (2010). Foresight Project on Global Food and Farming Futures. Postharvest losses and waste in developed and less developed countries: opportunities to improve resource use. Journal of Agricultural Science, Cambridge University Press, 2010.

Hutchinson, M. (2012). Vice caché : les effets sournois de notre surconsommation sur notre santé et l'environnement. Éditions MultiMondes, Québec, 2012. 195 pp.

Joigneau-Guesnon, C. (2012). Comment réduire le gaspillage alimentaire au sein de sa restauration collective ? Éléments de méthode et recueil de pratiques auprès des CPIE. Union nationale des centres permanents d'initiatives pour l'environnement, 2012, 12 :15-30.

La Libre Belgique (03-09-2013). 40% de gaspillage dans les cantines ! Article de N.G.

La Libre Belgique (05-08-2013). Des dates limites flexibles.

La Libre Belgique (09-11-2012). Forcer les magasins à donner leurs invendus ?

Laisney, C., Soyeux, A., Redlingshöfer, B. (2013). Les gaspillages et les pertes de la « fourche à la fourchette » - production, distribution, consommation. Document de travail du centre d'études et prospective, n°7 (juillet 2013).

Le Figaro (16-10-2013). La France veut diviser par deux le gaspillage alimentaire. Article de Anne-Hélène Pommier. Disponible sur http://www.lefigaro.fr/conso/2013/10/16/05007-20131016ARTFIG00260-le-gouvernement-veut-diviser-par-deux-le-gaspillage-alimentaire.php (consulté le 4 décembre 2013).

Le Soir (12-04-2013). La seconde vie de la malbouffe. Article de Frédéric Delepierre.

Loi relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur (14-02-2010).

Lupton, S. (2011). Économie des déchets: une approche institutionnaliste. De Boeck, 267 pp.

Ministère Français de l'Agriculture (2012). Mobilisation contre le gaspillage alimentaire. http://www.gouvernement.fr/gouvernement/mobilisation-contre-le-gaspillage-alimentaire

Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (2009)., Nota Duurzaam voedsel. Naar een duurzame consumptie en productie van ons voedsel.

Monier, V., et al. (2010). Preparatory study on food waste across EU27. Commission Européenne DG Environnement.

OVAM (2011). Verzameling van kwantitatieve gegevens van organisch-biologisch afval Horeca. Rapport final, 69 pp.

Parfitt, J., et al. (2010). Food waste within food supply chains: quantification and potential for change to 2050.

Peeters K. (2012). Beleidsbrief Landbouw, Visserij en Plattelandsbeleid. Beleidsprioriteiten 2012-2013.

Pre Waste (24-05-2011) (site web consulté le 08-08-2013). La nourriture que nous gaspillons. http://www.prewaste.eu/index.php?option=com_k2&view=item&id=124:the-food-we-waste&Itemid=50

Public Law 104–210 (1996).

Retail Agreement on Waste (2012).

Roels, K., Van Gijseghem, D. (2011). Verlies en verspilling in de voedselketen. Departement Landbouw en Visserij, afdeling Monitoring en Studie.

Stuart, T. (2009). Waste - Uncovering the global food scandal. Penguin Books, 451 pp.

UCM Environnement, Fédération Horeca Wallonie (2009). Lutter contre le gaspillage alimentaire : bonnes pratiques. Brochure de 15 pp.

Velghe, J. (2013). Le point sur les dates de péremption qui figurent sur les aliments. Article du 2 février 2013 sur le site du Crioc, www.crioc.be, consulté le 24 juillet 2013.

Verthe, C. (2013). Interview de M. Vincent Jumeau, Directeur Général de Bruxelles-Propreté. Journal du Conseil Economique et Social, Bruxelles, 11 juillet 2013, 28 pp.

WRAP (2007a). Food Behaviour Consumer Research: Quantitative Phase.

WRAP (2007b). We Don't Waste Food! A Householder Survey.

WRAP (2008a). Research into consumer behaviour in relation to food dates and portion sizes.

WRAP (2008b). The food we waste.

WRAP (2009). Household Food and Drink Waste in the UK.

WRAP (2010). Technical Memo: Evaluation of Courtauld Food Waste Target – Phase 1.

WRAP (2011a). Factsheet 3 – What the supermarkets and grocery product manufacturers are doing to reduce household waste.

WRAP (2011b). Factsheet 1 – How the supermarkets and food manufacturers are helping to reduce food waste at home.

WRAP (2011c). Investigation into the possible impact of promotions on food waste.

WRAP (2011d). New estimates for household food and drink waste in the UK.

WRAP (2012). Information sheet: The Courtauld Commitment.

COLLOQUES, CONFERENCES

DIDIER-PETREMANT, A., GERONIMI, C. (2013). Moins gaspiller, mieux manger au restaurant scolaire, une méthode pour sensibiliser, mesurer et réduire le gaspillage alimentaire. Association "De mon assiette à ma planète", communication lors du colloque "Le Gaspillage Alimentaire: constats et initiatives", ARS-CRES, 17 juin 2013, Marseille.

Vlaams-Europees verbindingsagentschap (Vleva). Conférence « Food waste ? No thanks ! », tenue le 11 décembre 2013 à Bruxelles. Site web : http://en.vleva.eu/StopFoodWaste (consulté le 12 décembre 2013).

REMERCIEMENTS

Le Crioc remercie les répondants, ainsi que M. Poriau, pour leur participation.

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

© CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC © CRIOC

Auteur : Steve Braem

Editeur responsable : CRIOC – Christel Tecchiato

CRIOC, fondation d'utilité publique – NE 417541646

C/O SPF Economie, North Gate II, Boulevard Albert II n°16, 1000 Bruxelles

Tél. 02/547.06.11 - Fax. 02/547.06.01

www.oivo-crioc.org

Edition 2013

D 2014-2492-01

Le CRIOC contribue tant par le choix de ses activités que par l'information qu'il délivre au développement d'une consommation plus durable.

Il a mis en place un système de gestion de l'environnement pour ses activités et ses projets conformément aux exigences du règlement EMAS (Eco-Management and Audit Scheme (EMAS 1221/2009)), qui lui permet, entre autres, de mesurer ses performances environnementales dans un esprit d'amélioration continue.

La déclaration environnementale du CRIOC est disponible sur son site sur http://www.oivo-crioc.org/files/fr/page12-EMAS.pdf

© CRIOC Reproduction autorisée moyennant accord préalable de l'éditeur et mention de la source.