

Auteur : Brauns Florent
NOMA : 44482000



Travail de fin d'études
(TFE) en vue d'obtenir le titre de Master 60 en
sciences de gestion
Horaire de jour

TFE

***Comment peut-on concilier la vente rapide et les
dons aux œuvres de charité dans les grandes
surfaces pour les produits à courte date de
péremption ?***

Supervisor : Dumont Louise

Résumé

En Belgique, plus de 3,5 tonnes d'aliments sont jetées chaque année, soit environ 345 kg de nourriture par personne. Un chiffre qui choque, surtout quand on sait que 10 % de ces aliments sont mis à la poubelle dû à la mauvaise interprétation des dates de péremption. Avec cette quantité de nourriture jetée, nous sommes le 2^{ème} pire pays d'Europe.¹

Selon Too Good To Go, (une application qui permet à chacun de s'engager contre le gaspillage alimentaire en mettant en relation les commerçants et citoyens afin que ces derniers récupèrent les invendus des commerces aux alentours, en fin de journée) 84%² des Belges sont conscients que le gaspillage alimentaire est un problème majeur de notre société et pourtant, 86% de la population reconnaît jeter de la nourriture.

L'une des principales clés pour lutter contre le gaspillage alimentaire est de savoir différencier la DDM (pour date de durabilité minimale) et la DLC (la date limite de consommation). Et c'est bien là que se situe le problème puisque plus de 75%³ des Belges ne savent pas la différence entre ces 2 notions.

L'autre principale raison du gaspillage alimentaire dans le monde est liée aux grandes surfaces. En effet, le retail belge gaspillerait plus de 14% des produits alimentaires.⁴ Des tonnes d'invendus sont jetées alors qu'ils sont encore propres à la consommation. Pour essayer de limiter ces invendus, depuis quelques années, les grandes surfaces ont créé les ventes rapides. Ce concept consiste à mettre en promotion un produit proche de sa date limite de consommation pour attirer l'attention du consommateur et limiter les invendus.

Les grandes surfaces commencent petit à petit à avoir la volonté de se démarquer en termes d'environnement durable en étant « solidaire » avec les défavorisés de notre société.

¹ Source : Gaspillage alimentaire : la Belgique, deuxième pire pays d'Europe ! E.W. 16/03/21. Disponible en ligne : <https://www.dhnet.be/lifestyle/magazine/gaspillage-alimentaire-la-belgique-deuxieme-pire-pays-d-europe-604f9aa67b50a60517b04833> Consulté le 12/01/2022

² Source : Gaspillage alimentaire : la Belgique fait partie des très mauvais élèves ! Weymeels, E. 25/04/22. Disponible en ligne : <https://www.dhnet.be/actu/belgique/gaspillage-alimentaire-la-belgique-fait-partie-des-tres-mauvais-eleves-626587499978e23b8f7ce998> Consulté le 01/05/22

³ Source : Trois façons très simples de limiter le gaspillage alimentaire, Hezzaz, A. 10/10/21 Disponible en ligne : <https://sosoir.lesoir.be/trois-facons-tres-simples-de-limiter-le-gaspillage-alimentaire> Consulté le 12/01/22

⁴ Source : La grande distribution générerait 14% du gaspillage alimentaire, Brusselsmans, G. 18/02/20. Disponible en ligne : <https://www.gondola.be/fr/news/la-grande-distribution-genererait-14-du-gaspillage-alimentaire> Consulté le 13/01/22

Les dons aux œuvres de charité semblent être une excellente solution pour toutes les parties prenantes.

Dans ce travail, nous verrons donc comment il est possible de concilier les ventes rapides et les dons aux œuvres de charité pour les produits à courte date de péremption dans les grandes surfaces.

L'avant-propos

Remerciements

Tout d'abord, je tiens à remercier toutes les personnes qui m'ont aidé à réaliser ce travail de fin d'études. Je pense tout particulièrement aux 14 personnes qui ont accepté d'être interviewées et de se livrer sur leurs habitudes alimentaires : Cécile Braspenning, Laurent Brauns, Benoît Dehon, Laurent Lancelle, Micheline Dekelper, Maximilien Mangione, Marie-Jeanne Braspenning, Jean-Marie Snakkers, Vincent Brauns, Gilles Stephany, Jacques Brauns, Mireille Vandroogenbroek, Dorian Dehenain et Ludivine Coolens.

Un grand merci également à ma mère, Cécile Braspenning, qui a effectué plusieurs relectures de ce TFE afin d'améliorer la syntaxe et l'orthographe.

Je voudrais aussi remercier ma promotrice, Madame Louise Dumont, qui a eu la gentillesse de m'accorder plusieurs entretiens et surtout d'améliorer mon guide d'entretien pour que mes enquêtes qualitatives soient les plus pertinentes possibles.

IV. Table des matières

Résumé	3
L'avant-propos	5
Remerciements	5
5. Introduction	7
6. Synthèse de la littérature	8
a) Les profils des consommateurs	8
b) Le problème des dates	13
c) DLC vs DDM	14
d) L'effet des offres promotionnelles et la vente rapide sur les achats.....	18
e) Les dons aux œuvres de charité.....	19
f) Un cas concret de l'organisation d'une association.....	21
g) L'aide alimentaire	22
h) Avantages des dons pour les entreprises.....	26
i) But lucratif ou non ?.....	27
7. Démarche méthodologique	28
8. Analyses des résultats et recommandations	31
a) Analyse des résultats	31
b) Recommandations	38
9. Conclusion	40
10. Bibliographie	41

5. Introduction

Dans le cadre de mon année de Master 60 en sciences de gestion à l'UCLouvain, je réalise ce TFE avec comme sujet l'intention de mieux concilier les ventes rapides et les dons aux œuvres de charité pour les produits à courte date de péremption, dans le but de réduire considérablement le gaspillage alimentaire.

Dans un premier temps, j'analyserai les raisons de ce gaspillage alimentaire aussi bien dans les ménages que dans les grandes surfaces via des articles scientifiques.

Ensuite, je verrai comment les ventes rapides sont organisées actuellement ainsi que le fonctionnement des dons aux associations.

Je réaliserai une étude qualitative auprès de 14 répondants au profil diversifié via un guide d'entretien afin de connaître leurs habitudes alimentaires.

Enfin, j'analyserai les résultats de ces enquêtes et tenterai de formuler une série de recommandations concrètes et pertinentes.

6. Synthèse de la littérature

a) Les profils des consommateurs

Pour commencer, nous pouvons constater qu'il existe 3 profils de consommateurs. Le premier est le « planificateur » qui compte 25% de l'échantillon de l'enquête réalisée dans cet article scientifique (992 personnes).⁵ Celui-ci affirme ne jamais jeter ou presque jamais jeter d'aliments et seulement de faibles quantités. Sa caractéristique principale est de planifier à l'avance ses futurs achats. Ensuite, la 2^{ème} catégorie sont les « conciliateurs ». Ceux-ci représentent 58% de l'échantillon.⁵ Ils affirment jeter des aliments mais assez rarement quand même et en petites ou moyennes quantités. Ils se caractérisent par les défis auxquels ils font face et leurs efforts pour les surmonter. Et enfin, la dernière catégorie sont les « improvisateurs » qui comptent pour 17%⁵ des répondants. Ceux-ci reconnaissent jeter de moyennes ou grandes quantités d'aliments assez souvent. Comme leur nom l'indique, ils se caractérisent par une certaine improvisation au moment de leurs achats.

En ce qui concerne la vente rapide, ce n'est pas une surprise de constater que les consommateurs de la 3^{ème} catégorie en sont les plus grands fervents. En effet, les planificateurs et conciliateurs sont plus « organisés » et s'autorisent moins d'extras sur leur liste de courses. A l'inverse de l'improvisateur qui vient très souvent faire ses courses sans véritable idée de ce qu'il va acheter et est donc plus susceptible de se laisser tenter par des produits avec une réduction ou en vente rapide.

On constate également que l'ensemble des profils font majoritairement leurs achats 1 ou 2 fois par semaine. Surtout les planificateurs (64,5%)⁵ et les conciliateurs (60,4%).⁵ Les improvisateurs vont pour 50,9%⁵ d'entre eux faire leurs courses 1 ou 2 fois par semaine. Les improvisateurs sont donc plus susceptibles de faire leurs achats plus souvent.

⁵ Source : Le gaspillage alimentaire entre la distribution au détail et la consommation, Audet, R et Brisebois, E. n.d. Disponible en ligne :

[https://www.jourdelaterre.org/wp-content/uploads/2018/12/E%CC%81tudes_Le-gaspillage-alimentaire-entre-la-distribution-et-la-consommation-Jour de la terre a%CC%80 vos frigos - compressed.pdf](https://www.jourdelaterre.org/wp-content/uploads/2018/12/E%CC%81tudes_Le-gaspillage-alimentaire-entre-la-distribution-et-la-consommation-Jour%20de%20la%20terre%20a%CC%80%20vos%20frigos-compressed.pdf) Consulté le 13/01/22

Près d'1 consommateur improvisateur sur 2 va faire ses courses 4 ou 5 fois par semaine et même 7%⁵ d'entre eux vont tous les jours. Naturellement, les consommateurs improvisateurs représentent une grande partie des acheteurs de produits en vente rapide. Cela est logique puisque les offres promotionnelles sont appliquées la veille ou le jour même de la date de péremption.

En termes de chiffres, l'enquête a démontré que le consommateur planificateur dépense moins d'argent car sa liste de courses est planifiée à l'avance. Alors que les improvisateurs sont plus tentés par l'envie du moment et achètent donc plus. Cependant, on constate également que les consommateurs improvisateurs font de meilleures affaires puisqu'ils peuvent profiter des offres promotionnelles journalières. Tandis que les planificateurs qui font leurs courses sur du plus long terme bénéficient moins d'« happy hour » par exemple.

La première raison liée au gaspillage alimentaire dans les foyers est le respect des dates de péremption.⁶ En effet, la plupart des consommateurs jettent un produit parce qu'il est périmé, que sa date de péremption est dépassée, sans vraiment se poser la question de savoir si le produit pourrait encore être consommé. Dans la majorité des cas, les consommateurs préfèrent « ne pas prendre de risque » et se fier à la date exacte de péremption.

La 2^{ème} raison liée au gaspillage alimentaire est de ne pas savoir si un aliment est encore sain pour la consommation (que sa date de péremption soit dépassée ou non). Effectivement, beaucoup de consommateurs « jugent » à l'apparence du produit et donc d'importantes quantités d'aliments sont jetées par « doute » de leur qualité.

Une autre explication liée au gaspillage alimentaire est l'organisation des aliments dans le réfrigérateur ou le garde-manger. En effet, de nombreux consommateurs oublient parfois des aliments dans le frigo parce que celui-ci n'est pas bien rangé. Certains oublient

⁶ Source : LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE EN EUROPE, Roquette, L. Novembre 2017. Disponible en ligne : https://www.transition-europe.eu/sites/default/files/publications/files/na-2017-gaspillage-alimentaire_0.pdf Consulté le 15/01/22

également ce qu'ils mettent dans leur réfrigérateur et donc les produits de courte date de péremption sont très vite avariés.

La dernière raison principale de gaspillage de produits alimentaires à courte durée de vie est la quantité d'aliments contenue dans les emballages surpassant les besoins. De fait, les consommateurs sont souvent obligés d'acheter en nombre et non les produits à la pièce. Ce qui là aussi entraîne un gaspillage puisque le consommateur n'a peut-être pas l'envie de manger 2 mousses au chocolat en 1 jour par exemple.

On peut donc déjà constater que les consommateurs qui vont faire leurs courses 2 fois ou plus par semaine sont plus intéressés par les offres promotionnelles de type « happy hour ». Les acheteurs un peu plus organisés en sont moins friands puisque leurs achats doivent être pensés pour toute la semaine. En termes de chiffres, d'après l'enquête réalisée, 25%⁵ des consommateurs ne sont donc pas réellement intéressés par la vente rapide. Effectivement, un peu plus d'un quart des répondants se situe dans la catégorie de consommateurs « planificateurs » et est donc potentiellement moins intéressé par des produits qui ont une date de péremption du jour même ou du lendemain.

De manière générale, les consommateurs reconnaissent acheter souvent en plus grande quantité que prévu pour profiter de promotions de type « 2 produits achetés=1 produit offert ». Forcément, une fois encore, ce sont les « improvisateurs » qui accordent plus d'importance à ce genre d'offres. Plus de 50%⁵ des consommateurs « improvisateurs » reconnaissent acheter un produit parce que l'offre est intéressante, quitte à ce que la quantité soit trop importante et que le 3^{ème} produit gratuit ne soit pas consommé.



La lutte contre le gaspillage alimentaire ne concerne pas que les consommateurs. En effet, comme nous l'avons vu, énormément de quantités sont gaspillées dans les grandes surfaces. Celles-ci sont la première source de gaspillage dans le monde. Ensuite, ce sont les services de restauration. Et enfin, les ménages.⁷

Pour lutter contre ce gaspillage des grandes surfaces, les consommateurs voient comme solution idéale les dons alimentaires. De fait, pour 57,5% de cet échantillon, encourager et faciliter le don alimentaire paraît comme la meilleure solution pour réduire ces quantités d'aliments gaspillés.⁵ A l'opposé, la solution la moins populaire pour les consommateurs serait la diminution de la diversité de choix des produits. En effet, faciliter les dons alimentaires dans les grandes surfaces n'affecterait en rien les habitudes des consommateurs. Tandis que diminuer le nombre de choix de produits exigerait que les clients adaptent leurs menus et leurs envies à l'offre du moment en magasin. Une autre alternative serait de valoriser les zones de vente de produits à prix réduits. Plus de 30% de la population y est favorable.⁵ Selon cet article scientifique⁵, ce serait donc une excellente idée de placer tous les produits en vente rapide au même endroit et d'améliorer la visibilité de cet emplacement. De la sorte, les consommateurs « improvisateurs » par exemple, qui n'ont pas une liste concrète de courses, iraient directement dans cette zone de vente rapide pour acheter des produits à manger le jour même ou le lendemain et ainsi effectuer des économies d'argent.

Plus d'un tiers de la population approuve également l'idée de vendre des produits dont l'emballage est légèrement endommagé.⁵ (Graphique disponible en annexes page 45) De fait, dans les grandes surfaces, dès qu'un produit a été endommagé, celui-ci est directement placé « à la casse ». Alors que pour certains consommateurs, un léger dégât sur

⁵ Source : Le gaspillage alimentaire entre la distribution au détail et la consommation, Audet, R et Brisebois, E. n.d. Disponible en ligne :

[https://www.jourdelaterre.org/wp-content/uploads/2018/12/E%CC%81tudes_Le-gaspillage-alimentaire-entre-la-distribution-et-la-consommation-Jour de la terre a%CC%80 vos frigos - compressed.pdf](https://www.jourdelaterre.org/wp-content/uploads/2018/12/E%CC%81tudes_Le-gaspillage-alimentaire-entre-la-distribution-et-la-consommation-Jour_de_la_terre_a%CC%80_vos_frigos_compressed.pdf) Consulté le 13/01/22

⁷ Source : Gaspillage alimentaire : dans le monde, près de 20 % de la nourriture est jetée à la poubelle, Les Echos, 04/03/21. Disponible en ligne :

<https://www.lesechos.fr/monde/enjeux-internationaux/gaspillage-alimentaire-dans-le-monde-pres-de-20-de-la-nourriture-est-jetee-a-la-poubelle-1295483> Consulté le 17/01/22

l'emballage n'est pas rédhibitoire pour l'achat. Cependant, en aucun cas, la qualité du produit ne doit être remise en question.

En ce qui concerne les profils de consommateurs, on peut observer que les « planificateurs » s'accordent plus que les autres pour dire que les produits vendus au rabais peuvent avoir un aspect altéré, mais que cela n'affecte en rien leur goût. Cela explique aussi par conséquent pourquoi les planificateurs sont plus nombreux à penser que la valorisation des zones de vente de produits à prix réduits pourrait contribuer à réduire le gaspillage alimentaire.

On peut constater également que tous les consommateurs ne sont pas très favorables aux produits en vente rapide ou en tout cas, n'ont pas une perception très enthousiaste.

Pour certains consommateurs, la vente rapide rime avec des produits peu frais. Mais aussi, des produits dont l'aspect physique a été altéré. Les consommateurs plus adeptes des produits en vente rapide trouvent eux, qu'il y a clairement une bonne raison de faire ce genre de promotions et donc de les acheter. Comme par exemple, un surplus des stocks. La grande surface décide donc d'écouler ceux-ci, ce qui est tout profit pour le consommateur.

Le facteur principal pour les consommateurs qui sont intéressés par la vente rapide est le marketing. Effectivement, une fois que la courte date de péremption n'est plus un frein pour le consommateur, l'aspect « esthétique » de l'aliment apparaît comme le critère le plus important. De fait, le client a beau faire confiance aux dates de péremption, si le visuel du produit ne lui convient pas, celui-ci ne sera pas acheté.

Lorsqu'on évoque le gaspillage alimentaire dans les commerces, la date de péremption est systématiquement citée comme le facteur déterminant. En effet, cette date qui est visible sur l'emballage de beaucoup d'aliments donne une information, qui, à défaut d'être toujours bien comprise, est lisible et explicite. Les dates de péremption établissent une frontière entre l'«avant» et l'«après» qui guident à la fois les choix des consommateurs mais aussi la gestion des détaillants.

D'après une enquête réalisée en 2005 par Tsiros et Heilman⁵, les produits qui approchent de leur date de péremption sont perçus comme de moindre qualité par les consommateurs. Ceux-ci sont donc moins enclins à les acheter.

b) Le problème des dates

Le sondage de l'enquête scientifique a également révélé que 56% des consommateurs considèrent la date de péremption d'un produit comme importante ou très importante.⁵ Pour la majorité, il s'agit d'un facteur qui peut jouer sur les choix d'achats. Il existe une grande confusion au sein des consommateurs quant au fonctionnement du système des dates de péremption. Cela n'est pas étonnant. Très souvent, il est difficile de différencier la date de fabrication du produit, la date d'emballage du produit et la date de péremption de celui-ci. Il arrive fréquemment que des produits soient jetés parce que le consommateur pense que le produit est arrivé à la date de consommation maximale alors qu'il s'agit simplement de la date d'emballage.

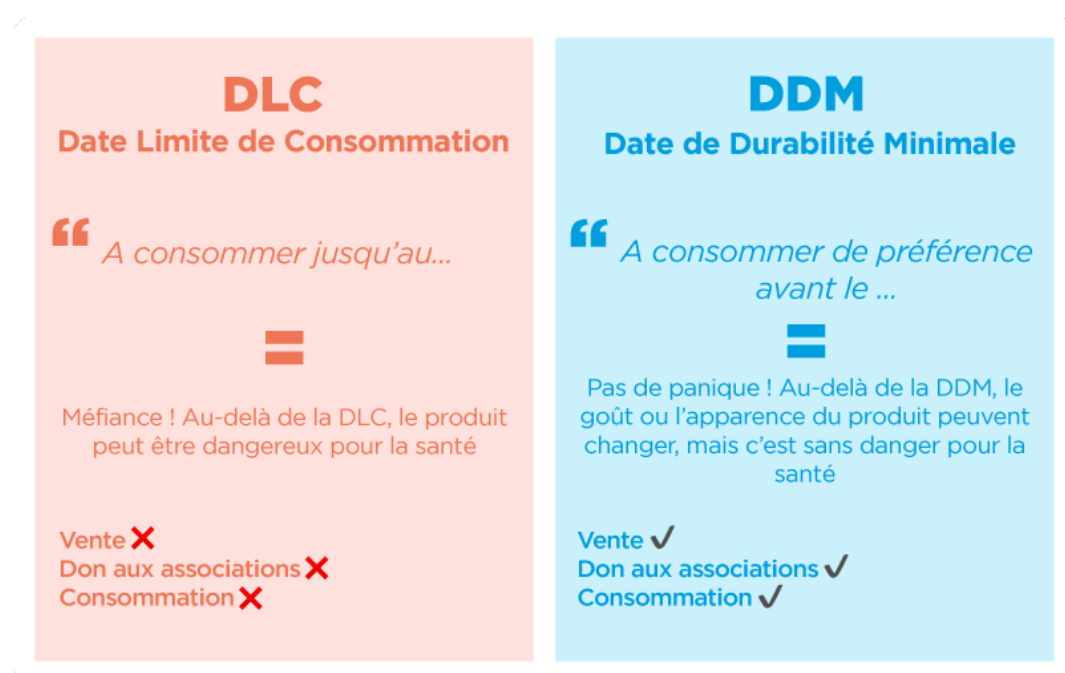
Effectivement, si un produit est emballé par exemple le 1^{er} juillet 2021 et que le consommateur achète ce produit sans regarder la date, le lendemain, nous sommes donc le 2 juillet 2021, et le consommateur veut manger son produit, mais il constate une date du 1^{er} juillet 2021 et donc celui-ci jette le produit. Or, en réalité, le consommateur a vu la date d'emballage et non la date de péremption. Il est donc très important pour les fabricants d'être très clairs sur les dates qu'ils exposent sur leurs produits. C'est à l'ensemble des acteurs de la chaîne de distribution que revient la responsabilité d'instaurer un système de suivi qui permet de « calculer » une date de péremption en fonction des différents types d'aliments. La date limite de conservation n'est pas un indicateur de qualité de l'aliment. Evidemment, cette date s'applique à tous les produits qui ne sont pas ouverts, si ceux-ci le sont, leur durée de conservation peut changer.⁸ La vente et la distribution gratuite ou avec promotion de produits avec une date limite de consommation dépassée sont formellement interdites. Effectivement, dès le lendemain de la date limite de consommation, un produit alimentaire doit obligatoirement être retiré de la vente.

⁸ Source : La construction de la sécurité sanitaire des aliments, Pierrine, D. n.d. Disponible en ligne : <https://journals.openedition.org/socio-anthropologie/5112> Consulté le 22/01/22

On peut donc constater l'importance de la rotation des produits dans les grandes surfaces puisque les amendes peuvent être très salées. Dans le cas d'une simple négligence de la part d'un vendeur, le commerçant encourt une amende de 1500€ par produit alimentaire périmé mis en vente.⁹

Il existe énormément de confusion auprès des consommateurs en ce qui concerne les dates de péremption, consommation et durabilité minimale.¹⁰ Selon Nicholas Courant, qui est le porte-parole de la FEVIA (fédération de l'industrie alimentaire belge), les dates de péremption peuvent indiquer que des produits sont périssables et donc « mauvais » pour la santé. Mais, il insiste également sur le fait qu'il existe une grande différence entre la date de durabilité minimale (DDM) et la date limite de consommation (DLC). En effet, la DDM représente la notion « à consommer de préférence avant le... ». Tandis que la DLC représente généralement la phrase « à consommer jusqu'au... ». Cette différence est très importante et représente une des causes du gaspillage alimentaire.

c) DLC vs DDM



⁹ Source : Dates de péremption : les différentes catégories de date limite, n.d. 03/01/20. Disponible en ligne :

<https://demarchesadministratives.fr/demarches/dates-de-pereption-les-differentes-categories-de-date-limite> Consulté le 22/01/22

¹⁰ Source : Dates de péremption : peut-on les dépasser ? RTBF, 29/09/21. Disponible en ligne :

https://www.rtbef.be/info/societe/detail_dates-de-pereption-peut-on-les-depasser-voici-tout-ce-qu-il-faut-savoir?id=10850986 Consulté le 28/01/22

Mais cela joue également sur les offres promotionnelles et la vente rapide. De fait, puisque beaucoup de consommateurs ne connaissent pas la différence entre les 2 notions, énormément de produits ne sont pas achetés car le consommateur pense que ceux-ci vont être périmés alors qu'en réalité, il est juste préférable de les manger avant une telle date.

Une étude réalisée par « Too Good To Go » a révélé que plus de 75% des Belges ne connaissent pas la différence entre ces 2 mentions.¹¹ Afin d'essayer de clarifier ces 2 notions pour les consommateurs, l'association « Too Good To Go » a créé en collaboration avec 14 autres marques et le soutien de l'AFSCA (agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire) et de Test Achats, un pictogramme pour éviter au maximum le gaspillage des produits avec une date de durabilité minimale.



Ce logo permet de repérer facilement les produits qu'un consommateur peut éventuellement manger après la date de durabilité minimale. De la sorte, les consommateurs savent plus facilement distinguer les 2 mentions et une partie du gaspillage

¹¹ Source : Le gaspillage alimentaire entre la distribution au détail et la consommation, Audet, R et Brisebois, E. n.d. Disponible en ligne :

[https://www.jourdelaterre.org/wp-content/uploads/2018/12/E%CC%81tudes_Le-gaspillage-alimentaire-entre-la-distribution-et-la-consommation-Jour de la terre a%CC%80 vos frigos - compressed.pdf](https://www.jourdelaterre.org/wp-content/uploads/2018/12/E%CC%81tudes_Le-gaspillage-alimentaire-entre-la-distribution-et-la-consommation-Jour%20de%20la%20terre%20a%CC%80%20vos%20frigos-compressed.pdf) Consulté le 13/01/22

est déjà réduit. De plus, avec ce système, c'est un frein à l'achat qui disparaît pour les consommateurs de vente rapide qui confondaient DLC et DDM.

Une enquête de Test Achats a démontré que 70%⁵ des consommateurs jugent les logos plus clairs que du texte pour comprendre la différence entre les dates « à consommer jusqu'au » et « à consommer de préférence avant le ».

Comme évoqué précédemment, la vente rapide est une mesure adoptée par beaucoup de commerçants même si ceux-ci y trouvent parfois quelques inconvénients. Selon les détaillants, le prix a une grande influence sur les choix des consommateurs. Le sondage montre que plus de 55% de la population accorde une très grande importance aux prix.

De plus, les prix bas seraient le principal avantage qui pousserait les consommateurs à acheter des produits « non-parfaits » ou proches d'être périmés. Ce qui encourage de nombreux commerçants à utiliser la vente rapide pour éviter de générer trop d'invendus.⁵

Comme le prix influence grandement les pratiques de consommation, les commerçants supposent que les consommateurs peuvent être intéressés par des produits à courte date de péremption à condition qu'il y ait une différence de prix significative en comparaison avec les produits « bons » plus longtemps. Il faut souligner également que beaucoup de consommateurs se disent prêts à acheter des produits, tels que des fruits et légumes, avec un aspect « non-parfait » mais à nouveau avec une réduction de prix. Si davantage de produits légèrement abîmés étaient vendus au rabais au lieu d'être directement jetés, comme c'est le cas dans de nombreuses grandes surfaces, cela éviterait un certain pourcentage du gaspillage alimentaire. Pour 38% des consommateurs, cette initiative serait même la première chose à faire pour lutter contre le gaspillage alimentaire.¹²

Une autre partie des commerçants n'applique cependant pas systématiquement la réduction de prix pour éviter les invendus. En effet, certains détaillants prétendent que la réduction de prix peut créer plus d'invendus qu'en éviter, parce que cela engendre que certains clients attendent la mise au rabais avant de les acheter.

¹² Source : La fréquentation des magasins de déstockage alimentaire. Une nouvelle façon d'arbitrer ses dépenses, Lacour, J-P. Septembre 2014. Disponible en ligne : <https://www.jstor.org/stable/44820909> Consulté le 3/02/22

Mais la majorité des grandes surfaces utilise la vente rapide comme, par exemple, Carrefour et Delhaize en Belgique. Les ventes rapides chez Carrefour sont étiquetées par un collant jaune sur le produit, au maximum la veille de la date de péremption mais très souvent le matin même de son dernier jour de consommation.

Ensuite, la seconde initiative qui apparaît dans le sondage pour diminuer le gaspillage alimentaire est le don des invendus.¹³ Il existe même depuis cette année une journée internationale de sensibilisation aux pertes et gaspillage de nourriture qui a lieu le 29 septembre afin de mettre en avant également les solutions comme les dons.¹⁴

En effet, les dons dans les œuvres de charité représentent une autre solution adéquate pour réduire le gaspillage alimentaire. Dans le sondage réalisé⁵, 13 grandes surfaces sur 14 disent déjà fonctionner avec des dons à des organismes. De plus, la seule qui ne travaille pas en collaboration avec des œuvres de charité, a auparavant déjà effectué des dons alimentaires mais ne le fait plus actuellement. Ces chiffres sont très positifs et encourageants mais malheureusement le fonctionnement et la manière de travailler avec ces associations sont moins réjouissants. Effectivement, la principale difficulté réside dans le fait que les organismes comme les œuvres de charité ont très souvent des moyens limités (que ce soit des ressources en temps, en véhicules, en main d'œuvre) qui les empêchent de venir chercher les aliments fréquemment ou qu'ils soient encore sains à la consommation.¹²

Les relations avec les organisations comme les œuvres de charité impliquent donc des difficultés logistiques et en lien avec la matérialité des aliments.

De fait, il s'agit toujours d'une question de 24 à 48 heures maximum. Si les produits ne sont pas transformés d'ici là, ils ne sont plus bons pour la consommation.

¹³ Source : IDENTIFICATION DES FREINS ET DES LEVIERS DES DONNS DES INDUSTRIES AGROALIMENTAIRES ET DES DISTRIBUTEURS AUX ASSOCIATIONS CARITATIVES POUR L'AIDE ALIMENTAIRE, Lucotte, M. n.d. Disponible en ligne : https://driaaf.ile-de-france.agriculture.gouv.fr/IMG/pdf/1101_Etude_dons_des_IIA_et_des_distributeurs_pour_l_aide_alimentaire_cle888915_cle84fb46.pdf

Consulté le 10/02/22

¹⁴ Source : Stop au gaspillage, Arthur, 28/09/20. Disponible en ligne : <https://lespetitscitoyens.com/a-la-une/stop-gaspillage/> Consulté le 24/02/22

Certains commerçants vont même plus loin. D'après eux, ils ont la volonté de donner à des associations, mais beaucoup d'entre elles ont des difficultés à prendre tout ce que les commerces leur donnent. Il y a donc véritablement un problème logistique à ce niveau-là. Ce qui explique principalement pourquoi les dons aux œuvres de charité ne sont pas fort utilisés en termes de quantité d'aliments.

Une dernière solution pour réduire le gaspillage alimentaire qui est souvent mentionnée est la transformation alimentaire. Cela consiste à transformer des produits qui ont été retirés de la mise en marché pour avoir une plus belle apparence ou tout simplement l'ajouter à une recette. Comme par exemple, mettre un melon, qui arrive à la fin de sa date de consommation, dans une salade de fruits pour que le consommateur s'aperçoive que le produit est encore « beau ».

d) L'effet des offres promotionnelles et la vente rapide sur les achats

L'un des objectifs principaux des offres promotionnelles et de la vente rapide est de vendre des produits qui, si on ne fait aucune action de remise, iront probablement à la casse.¹⁵

Les effets des promotions sur les consommateurs sont très différents. En effet, ces effets dépendent de facteurs liés au consommateur, et notamment sa sensibilité aux promotions et les bénéfices qu'il en attend, mais également son scepticisme vis-à-vis des promotions.

La sensation première qui revient dans le comportement des consommateurs lorsqu'il achète un produit en vente rapide, est le plaisir de faire des affaires. Effectivement, le client se sent fier de lui pour ses économies réalisées lors de l'achat de produits en réduction.

Le consommateur pense donc d'abord à l'économie réalisée dans son portefeuille plutôt que la sensation d'avoir évité de mettre un produit à la casse et donc de réduire le gaspillage alimentaire.

Il est également très important de s'intéresser à ce qui se passe dans les ménages après l'achat en promotion. En effet, on n'en a pas encore parlé, mais les promotions et la vente rapide peuvent entraîner une surconsommation et donc un gaspillage alimentaire.

¹⁵ Source : Offres promotionnelles, gaspillage alimentaire et scepticisme : une revue de littérature et proposition d'un cadre d'analyse, Le Borgne, G. 2014. Disponible en ligne : <https://hal.inrae.fr/hal-02809144/document> Consulté le 27/02/22

Très souvent, l'augmentation des quantités achetées est due à une promotion. Les ventes rapides permettent donc généralement d'éviter une grosse quantité d'invendus en grandes surfaces, mais l'usage de ces achats par les clients est tout aussi important. De fait, si un client achète 6 pots de yaourt pour n'en manger que 4, c'est aussi du gaspillage alimentaire qui a lieu dans les ménages et non dans les grandes surfaces, mais le résultat est le même : des produits jetés. Dans le comportement du consommateur, nous pouvons une nouvelle fois distinguer 2 styles de stockage d'aliments. Le premier est le stockage « endogène » et le second est le stockage « exogène ». Le stockage endogène a pour but, selon Chandon et Wansink (2002)⁵, de faire face à une demande future bien estimée par le consommateur. Par exemple, préparer un repas pour un grand nombre d'invités. A l'opposé de cette première méthode, le stockage « exogène » peut être dû à une opportunité liée à une promotion. En ce qui concerne la vente rapide, nous sommes très clairement dans un système de stockage « exogène » puisque dans la majorité des cas, les produits en vente rapide sont vendus grâce à une offre promotionnelle.

e) Les dons aux œuvres de charité

Depuis quelques années seulement, les invendus alimentaires et les surplus de la grande distribution sont donnés à des associations. Cette démarche est destinée à limiter le gaspillage, tout en fournissant une aide aux plus démunis. Depuis plusieurs années, la Belgique a légiféré pour permettre aux grandes surfaces de mettre leurs invendus (principalement alimentaires) à la disposition d'associations caritatives.¹⁶

Cette démarche, qui se pratiquait déjà de manière volontaire dans certains cas, a été facilitée par des mesures légales, telle que l'exemption de la TVA sur les dons alimentaires.

Le but des dons aux œuvres de charité pour les grandes surfaces est de limiter les pertes alimentaires, tout en faisant preuve de bienveillance auprès des personnes dans le besoin.

¹⁶ Source : Donner les invendus des supermarchés aux associations : tous gagnants ? n.d. Disponible en ligne : <https://vivre-ensemble.be/Donner-les-invendus-des-supermarches-aux-associations-tous-gagnants>
Consulté le 03/03/22

Tout le monde est gagnant : moins de gaspillage et de déchets d'un côté, des produits plus variés et en plus grande quantité de l'autre. Tous les experts s'accordent sur le fait que ce système permet de fournir des milliers de colis supplémentaires et d'approvisionner en conséquence les familles qui ont recours à une aide alimentaire.

Il faut savoir que, d'après les associations, les besoins sont énormes. Les chiffres fournis par les Banques Alimentaires parlent d'eux-mêmes : le nombre de personnes aidées est passé de 122 125 personnes en 2013 à 143 287 en 2016 (soit une augmentation de 17,3 % en trois ans). Les Banques Alimentaires soulignent qu'une telle évolution ne s'est jamais vue depuis leur création, c'est-à-dire depuis trente ans. Depuis 2016, avec la crise sanitaire, les chiffres ont encore fortement augmenté. Entre 2020 et 2021 par exemple, près de 50 000 Belges ont dû faire appel à des aides alimentaires. Ce qui porte le nombre de Belges menacés de pauvreté à 2 199 000 en 2021.¹⁷

La grande distribution commence à vouloir jouer un rôle de manière volontariste. D'après le groupe Colruyt, ils donnent leurs invendus encore consommables aux Banques Alimentaires depuis 1997.¹⁸ L'entreprise Carrefour, en Belgique, informe qu'elle veut s'améliorer en développement durable. Pour eux, il est de leur devoir « de consacrer suffisamment d'attention aux plus démunis ».

Malgré cette prise de conscience des grandes surfaces il y a quelques années, la Belgique reste vice-championne d'Europe du gaspillage alimentaire. Selon l'ancienne députée européenne, Biljana Borzan, « dans les pays développés, les denrées alimentaires sont pour la plupart gaspillées dans les derniers maillons de la chaîne, à savoir la distribution et la consommation ».¹⁹

¹⁷ Source : La proportion de belges menacés de pauvreté augmente, RTBF, 28/03/22. Disponible en ligne : <https://www.rtbf.be/article/la-proportion-de-belges-menaces-de-pauvrete-ou-d-exclusion-sociale-augmente-legerement-10964179> Consulté le 02/04/22

¹⁸ Source : Colruyt veut limiter les pertes alimentaires, n.d. Disponible en ligne : <https://www.colruyt.be/fr/propos-de-colruyt/communiques-de-presse/colruyt-group-veut-limiter-les-pertes-alimentaires-37> Consulté le 17/04/22

¹⁹ Source : Parlement européen, communiqué de presse « réduire le gaspillage alimentaire », mai 2017

Pour Florence Maniquet, la porte-parole de Delhaize en 2016, il est inévitable de devoir jeter certains aliments à la poubelle. D'après elle, c'est regrettable car l'enseigne préférerait donner tout ce qu'elle peut, mais dans certaines régions, il manque encore d'associations capables de récolter ces vivres et de les redistribuer. C'est donc un problème de moyens selon eux. Par exemple, pour les produits frais, cela demande une certaine infrastructure et logistique afin de respecter la chaîne du froid. Outre ce manque de moyens, les associations sont également surmenées. Certes, les supermarchés coopèrent de manière plus ou moins active au processus des dons des invendus et certains s'occupent également de trier ces invendus, mais beaucoup délèguent cette étape aux associations. Ce sont donc aux associations de trouver des forces vives pour assumer et ce n'est pas évident.

En plus de trouver des mains disponibles, il ne faut pas sous-estimer les coûts financiers de ces associations. En effet, pour assurer qu'il n'y ait aucune perte de qualité des produits, il faut acheter un véhicule assez grand, financer le carburant qui atteint des prix extrêmes et disposer de chambres froides. Cela prend également énormément de temps d'aller dans les supermarchés récolter les produits à courte date de péremption. Il y a donc un véritable manque de moyens financiers, physiques et volontaires pour que ces associations soient plus efficaces. Il faut savoir également que beaucoup de grandes surfaces ne font pas confiance aux associations en termes d'hygiène. En effet, les contraintes de l'AFSCA sont drastiques et doivent donc être respectées scrupuleusement. Les quantités attribuées aux œuvres de charité sont souvent trop maigres comparées à la demande des familles dans le besoin. Par exemple, si l'association reçoit 20 pizzas et qu'elle accompagne 30 familles, comment va-t-elle choisir lesquelles en seront privées ?

f) Un cas concret de l'organisation d'une association

Une association de la région de Charleroi a accepté de livrer en toute transparence le fonctionnement de celle-ci pour mettre en avant les moyens qui sont indispensables aux œuvres de charité. Tout d'abord, cette association fournit plus de 4500 colis annuels aux familles qui lui font appel, grâce à la collecte d'invendus. Le mécanisme est presque similaire de jours en jours. En effet, un chauffeur et un volontaire prennent la camionnette de l'association pour se rendre dans les 4 magasins avec lesquels elle a passé un accord. Dans

ce véhicule, il y a des frigos box et des bacs maraichers pour les fruits et légumes principalement. En incluant le tri de ces aliments, leur datation, et leur congélation dans certains cas, cette opération nécessite une mobilisation d'environ 4 heures par jour. Ce qui représente un peu plus d'un mi-temps. Ce cas concret nous démontre bien l'importance d'avoir des moyens financiers pour obtenir ces véhicules et installations, mais aussi l'aspect temporel qui est très important.

Selon Jean-Marie Poplimont, conférencier sur les dons aux œuvres de charité, les avantages de la récupération d'invendus sont multiples. Dans un premier temps, les supermarchés limitent leurs déchets. Dans un second temps, les personnes dans le besoin peuvent recevoir de la nourriture. Selon lui, c'est donc une relation win-win mais qui demande un investissement humain énorme. En effet, chaque magasin utilise des méthodes différentes concernant les horaires, les dates des produits ou encore la collaboration du personnel. Tous ces aspects complexifient la tâche des bénévoles des associations. C'est pourquoi, il recommande de « légiférer dans ce domaine afin d'uniformiser les systèmes qui sont mis en place dans chaque grande surface. » Pour Adrien de Vreese, président de l'association « Saint-Vincent-de-Paul » qui aide les plus démunis, ce système de collecte d'invendus renforce l'écart entre les pauvres et les riches. Il ne trouve pas juste que les pauvres n'aient droit qu'à ce que les riches n'ont pas acheté.

g) L'aide alimentaire

En Belgique, plus de 240 000 personnes dépendent de l'aide alimentaire pour leurs besoins quotidiens.²⁰ En même temps, de nombreux acteurs de la chaîne alimentaire se trouvent confrontés à des surplus alimentaires qu'ils ne souhaitent plus vendre. Les Bourses Alimentaires apportent donc une solution à cette situation. Celles-ci facilitent les contacts entre donateurs et receveurs et gèrent ces dons.

²⁰ Source : La bourse aux dons, PLATE-FORME DE GESTION DES DONS D'INVENDUS ALIMENTAIRES, N.D. <https://www.fdss.be/fr/concertation-aide-alimentaire/laide-alimentaire-en-belgique/la-bourse-aux-dons/> Consulté le 28/04/22

Une des plus grandes aides en Belgique s'appelle la Bourse aux Dons. Elle propose aux entreprises alimentaires de nouvelles pistes de valorisation pour leurs invendus alimentaires, notamment par le don aux organisations d'aide alimentaire. Certains invendus alimentaires font déjà l'objet de vente rapide, d'autres, encore parfaitement consommables, pourraient être distribués aux associations d'aide alimentaire.



La Bourse aux Dons permet de mettre en place une redistribution rapide des invendus, y compris ceux dont la date limite de consommation est rapprochée.

D'autres organisations sont également très engagées en termes de dons des invendus. C'est le cas notamment des Restos du Cœur.



En effet, les Restos du Cœur, créés par Coluche à l'origine, sont aussi une association qui joue un double rôle important contre le gaspillage alimentaire. Le premier est celui de distributeur direct de repas chauds aux populations dans le besoin, via les dons alimentaires reçus des particuliers et des entreprises. Mais, ils jouent aussi un rôle de banque alimentaire en distribuant les surplus de stocks alimentaires vers différentes associations plus locales qui peuvent elles aussi nourrir ceux qui souffrent économiquement dans tout le pays²¹.

²¹ Source : Site web Restos du Cœur, onglet « nos services », Disponible en ligne : <https://restosducoeur.be/fr/nos-services/l-aide-alimentaire> Consulté le 29/04/22

La Croix-Rouge est également une organisation qui aide les plus démunis. Elle gère plusieurs épiceries sociales qui permettent à un public vulnérable d'avoir accès à une gamme de produits alimentaires variés et à des produits frais issus d'achats et de la récupération des invendus dans les supermarchés. Il faut savoir cependant que le service d'aide alimentaire est payant c'est-à-dire que les produits qui sont dans les épiceries sociales sont payants mais 50% moins chers que dans les autres grandes surfaces. Cette décision a été prise afin de rendre le client acteur, responsable et autonome dans ces choix.²²

La Croix-Rouge dispose également d'un service totalement gratuit de distribution de boissons chaudes aux sans-abri dans les rues par exemple.



Une autre association très utile est Soli-Dons. Cette ASBL a pour but de lutter contre le gaspillage alimentaire et la précarité. Concrètement, l'association récupère des surplus alimentaires auprès de grandes enseignes de la distribution, qu'elle trie et distribue sous forme de colis à un public précarisé. En 2019, plus de 3500 colis ont été distribués et 118 tonnes de marchandises récoltées²³.



²² Source : Site web Croix Rouge, onglet « aide alimentaire ». Disponible en ligne : <https://aide-alimentaire.croix-rouge.be> Consulté le 29/04/22

²³ Source : Site web Soli-Dons, onglet « don ». Disponible en ligne : <https://vivre-ensemble.be/soli-dons> Consulté le 29/04/22

Quant aux Banques Alimentaires, leur mission consiste à collecter les denrées alimentaires recueillies gratuitement de l'industrie alimentaire, des chaînes de distribution. Ensuite, elles stockent ces produits pour, enfin, les redistribuer par l'intermédiaire d'une cinquantaine d'associations caritatives composées de bénévoles. Elles redistribuent ces produits aux personnes qui souffrent de la faim dans le strict respect des normes éthiques et de sécurité alimentaire. Leur organisation repose sur 4 piliers majeurs : la gratuité, la qualité, la distribution et le bénévolat.

Tout d'abord, la gratuité car tous les surplus alimentaires, quelle que soit leur origine, doivent être recueillis et redistribués aux plus démunis tout à fait gratuitement. Ensuite, la qualité parce que tout doit être mis en œuvre pour que les produits soient traités en conformité avec les directives en vigueur en matière de sécurité alimentaire. Cela signifie : contrôle de la qualité lors de la réception, respect des dates de validité et maintien de la chaîne du froid. La distribution, pour que toutes les denrées récoltées soient mises à la disposition des personnes démunies par l'intermédiaire d'associations caritatives. Et enfin, le bénévolat car le fonctionnement est entièrement assuré par des volontaires²⁴.



Et enfin une dernière association assez connue dans l'aide alimentaire est Conso'Aimable. L'association récolte des fruits et légumes et les distribue gratuitement à des associations locales (dans la région de Liège principalement). Selon eux, les colis alimentaires habituels manquent souvent de produits frais et les bénéficiaires sont abonnés aux pâtes et aux

²⁴ Source : Site web Banques Alimentaires, onglet « qui sommes-nous ». Disponible en ligne : <https://www.banl.be> Consulté le 29/04/22

conserves. Retrouver la possibilité de cuisiner des légumes est donc essentiel et bon pour le moral comme pour la santé²⁵.



h) Avantages des dons pour les entreprises

Le premier gros avantage pour les entreprises est la défiscalisation. En effet, une entreprise peut, sous conditions, défiscaliser jusqu'à 60% des dons effectués à des associations à hauteur de 0,5% du CA de l'entité juridique, et ce reportable pendant 5 ans. Un autre avantage non-négligeable est qu'après l'impôt, la planification des ventes et opérations apparaît plus avantageuse avec le don si l'on met en regard la marge et le taux de revente.

Ensuite, les dons permettent également de renforcer la politique RSE et l'engagement environnemental, social et sociétal. Les acteurs économiques comme les grandes surfaces, sont encouragés à avoir un impact sociétal positif tout en étant économiquement viables. Le don représente donc une solution de gestion des invendus financièrement positive et capable de renforcer les engagements RSE²⁶.

²⁵ Source : L'aide alimentaire contre le gaspillage, 23/11/20. Disponible en ligne : <https://vivre-ensemble.be/l-aide-alimentaire-contre-le-gaspillage> Consulté le 29/04/22

²⁶ Source : Industriels : 3 raisons de donner au lieu de revendre à des soldeurs, n.d. 2021. Disponible en ligne : <https://www.wearephenix.com/pro/industriels-3-raisons-de-donner-au-lieu-de-revendre-a-des-soldeurs-don/> Consulté le 29/04/22

i) But lucratif ou non ?

Il faut savoir que toutes les associations qui ont été citées sont à but non-lucratif, ce qui est le mot d'ordre des associations. Celles-ci travaillent avec des bénévoles et n'ont pas du tout comme intention de faire du profit. Elles doivent offrir leurs services avec gratuité à 100%.

D'autres entreprises comme Too Good To Go, essayent également de réduire le gaspillage alimentaire en récoltant les invendus, mais celles-ci revendent ces produits. Certes, à prix réduits, mais le but n'est plus le même qu'une association. Dans ce cas-ci, il y a un but lucratif et l'objectif de faire du profit, même si ce n'est sans doute pas le premier.

Too Good To Go est une application mobile qui met en relation ses utilisateurs avec des boulangeries, supermarchés, restaurants et autres professionnels des métiers de bouche afin de leur proposer des invendus à prix réduits sous la forme de « paniers surprises »²⁷. C'est le cas actuellement au Délitrateur de Braine-L'Alleud, par exemple.

En 2019, l'entreprise s'est associée avec les épiceries françaises Intermarché et a mis en place un système de don par les utilisateurs ayant permis de verser plus de 65 000€ à l'association caritative française Les Restos du Cœur²⁸.

²⁷ Source : Information Too Good To Go. Disponible en ligne : https://fr.wikipedia.org/wiki/Too_Good_To_Go Consulté le 30/04/22 + Explication de l'appli Too Good To Go en annexe page 104

²⁸ Source : Chiffres Too Good To Go. Disponible en ligne : https://fr.wikipedia.org/wiki/Too_Good_To_Go Consulté le 30/04/22

7. Démarche méthodologique

Tout d'abord, j'ai commencé à lire beaucoup d'articles scientifiques sur le gaspillage alimentaire, les ventes rapides, les œuvres de charité, la gestion des stocks dans les grandes surfaces et les habitudes alimentaires des consommateurs. A l'aide de tous ces articles, j'ai réalisé une synthèse qui m'a permis d'être bien informé avant de commencer à rédiger mon guide d'entretien.

Ensuite, j'ai choisi de faire des études qualitatives car elles permettent de comprendre le comportement du consommateur et c'est ce dont j'avais besoin pour ce travail.

L'étude qualitative permet une plus grande liberté d'expression, l'interrogé se sent plus libre de donner une réponse authentique car il n'est pas influencé par un groupe.

L'approche humaine était très importante pour que les répondants soient à l'aise et dans les meilleures conditions pour pouvoir livrer leurs habitudes alimentaires.

L'étude qualitative vise également à comprendre les attitudes, les comportements et les besoins d'un panel de personnes. Cette approche est particulièrement adaptée aux situations dans lesquelles les données chiffrées ne sont pas suffisantes pour apporter une réponse complète à une question.

Faire un guide d'entretien qualitatif est également idéal pour comprendre les habitudes des consommateurs mais aussi leurs freins par rapport aux ventes rapides. Cela n'aurait pas été possible avec une enquête quantitative.

Grâce à cette étude, il m'a été possible d'analyser les mécanismes psychologiques associés à la perception d'une offre commerciale, en l'occurrence les ventes rapides.

Le seul véritable inconvénient des études qualitatives est que les résultats peuvent parfois être statistiquement trompeurs. En effet, puisque l'échantillon n'est représenté que par 14 personnes dans le cas présent, il est important de ne pas faire des conclusions trop hâtives ou de faire des généralités.



C'est pour toutes ces raisons que je me suis orienté vers une étude qualitative plutôt que quantitative.

Ensuite, une fois mon choix d'étude effectué, j'ai rédigé un guide d'entretien qui a été amélioré par ma promotrice, Madame Louise Dumont. Ce guide a été réalisé en entonnoir afin d'être le plus pertinent possible. Il se trouve en annexe, page 45.

J'ai interrogé 14 personnes au total via des entretiens en présentiel qui duraient entre 30 et 55 minutes. Le but était vraiment que les répondants se sentent en confiance et détendus afin de me livrer leurs habitudes alimentaires, leurs pensées sur les ventes rapides, les dons aux œuvres de charité et le gaspillage alimentaire.

J'ai essayé de diversifier un maximum mes répondants en termes de critères. J'ai interrogé des personnes de tout âge, de sexes différents, de régions diverses et de profils opposés.

Ensuite, j'ai retranscrit manuellement chaque interview, qui se trouve une par une, en annexe. Chaque retranscription m'a pris environ 3 heures de travail.

Pour finir avec l'étude qualitative, j'ai analysé une par une les réponses de mes intervenants. L'analyse de ces résultats m'a permis d'émettre des recommandations pertinentes et réalisables.

Ensuite, j'ai fini par rédiger le résumé, l'introduction et enfin la conclusion.

8. Analyses des résultats et recommandations

a) Analyse des résultats

L'analyse des résultats a été établie en collectant les données des 14 entretiens afin d'observer les similitudes ou contradictions entre ceux-ci. Tout d'abord, il faut préciser que tous les répondants sont chefs de ménage et donc réalisent leurs courses eux-mêmes.

Plus de la moitié des répondants fait ses courses 1 fois par semaine en grandes surfaces. En effet, 8 personnes sur 14 disent essayer de « tenir toute la semaine » avec ces provisions. Ensuite, 5 répondants font leurs courses 2 fois par semaine. Et enfin, 1 répondant fait ses courses 3 fois par semaine ou plus, car « j'aime bien voir ce qui est en promotion et puis j'ai le temps de le faire ». On peut en déduire que les personnes qui se rendent régulièrement en grandes surfaces sont plus susceptibles d'être intéressées par les offres promotionnelles. C'est donc un premier point commun avec ma revue de littérature qui disait que les consommateurs improvisateurs se laissent plus facilement tenter par des ventes rapides.

Au niveau des choix des grandes surfaces, 9 répondants vont chez Delhaize, 8 au Colruyt et 3 au Carrefour. Il y a 1 répondant qui va aussi régulièrement chez Lidl et un autre chez Aldi. Assez souvent, les répondants combinent 2 ou 3 grandes surfaces pour combler toutes leurs envies.

En ce qui concerne la justification de ces choix, le premier argument qui ressort est la proximité. En effet, 6 personnes interviewées ont répondu « parce que c'est proche de chez moi ». Ensuite, 2 raisons sont évoquées 5 fois par les répondants. La 1^{ère} est la qualité des produits et la 2^{ème} est le prix. J'ai analysé que tous les répondants qui évoquent la qualité des produits font leurs courses chez Delhaize. En ce qui concerne Colruyt, la justification est très généralement le prix. De fait, les répondants qui vont chez Colruyt disent qu'« ils ne sont pas chers et qu'ils font souvent des offres promotionnelles ». C'est donc assez intéressant de constater que le critère de différenciation des 2 marques est le même pour beaucoup de consommateurs. A savoir, la qualité des produits chez Delhaize et des prix bas chez Colruyt. Ensuite, 4 répondants mentionnent également la variété des produits.

3 répondants sur 4 qui évoquent cette raison, vont faire leurs courses chez Delhaize. Et enfin, 2 répondants parlent de Carrefour et Delhaize en justifiant qu'« il y a tout là-bas ».

10 personnes interrogées sur 14 effectuent une liste prédéfinie pour éviter une surconsommation et respecter un budget. Les autres se laissent tenter par des envies du moment ou achètent ce qu'ils pensent avoir besoin. Après avoir observé toutes les réponses à cette question sur la présence ou non d'une liste, je peux en déduire que les personnes qui font leurs courses avec une liste prédéfinie se laissent moins tenter par les ventes rapides. Au contraire des consommateurs plus improvisateurs qui achètent plus fréquemment ces produits à courte DLC.

C'est également intéressant de constater que la plupart des intervenants évaluent un produit à courte date de péremption équivalent à 2-3 jours. Effectivement, 12 répondants sur 14 sont de cet avis. On peut donc supposer que les consommateurs aimeraient que les ventes rapides soient d'application avec des produits consommables encore 2-3 jours. C'est d'ailleurs la condition première qui ferait que les clients achèteraient plus de ventes rapides selon leurs dires.

Concernant la perception des ventes rapides, il y a un constat qui saute aux yeux : les jeunes sont très favorables aux ventes rapides et en consomment assez régulièrement.

En effet, tous les répondants entre 20 et 40 ans en sont très friands. Pour eux, la vente rapide est une bonne affaire financière.

La tranche d'âge 40-60 ans est plus mitigée mais en consomme de manière occasionnelle. De fait, cette catégorie d'âge a également une bonne perception des ventes rapides mais moins bonne que les plus jeunes. Il y a malgré tout une méfiance. Il y a aussi 4 personnes parmi les 40-60 ans qui ont une crainte spécialement pour le poisson et la viande en vente rapide.

Tandis que les personnes plus âgées, au-delà de 60 ans, sont très réticentes à l'idée d'acheter des ventes rapides. Ils trouvent cela bien mais pas pour eux. Plusieurs d'entre eux disent « ne jamais en consommer car ce sont des produits un peu limite ». Ils ont une véritable crainte de l'hygiène de ces produits.

Pour la plupart des répondants plus âgés qui sont réticents envers les ventes rapides, la raison principale de ce frein est justement une mauvaise perception de ces produits. Ils ont la perception d'un produit proche de la DLC et donc forcément moins bon voire dangereux. Ils estiment que si on communiquait mieux sur ces produits, alors peut-être que leurs avis changeraient. Ceci n'est pas seulement valable pour les plus âgés, 10 répondants sur 14 évoquent une meilleure communication des grandes surfaces pour les produits à courte date de consommation.

Quelques répondants estiment qu'ils achèteraient plus de produits en vente rapide si ceux-ci étaient consommables encore 2-3 jours au lieu d'1 seul.

Il faut souligner également que 4 femmes parmi les 5 interviewées n'ont pas vraiment une bonne perception des ventes rapides et donc par conséquent n'achètent que très rarement ces produits. Alors qu'une grande partie des hommes sont quant à eux intéressés par des produits en réduction à courte DLC. On peut donc en déduire tout naturellement que les femmes sont plus méfiantes et craintives au niveau hygiène/santé que les hommes.

Le principal frein concernant les ventes rapides est le risque d'être malade. Plus de la moitié des répondants a peur que les produits proches de la DLC soient limités, plus très frais. Il y a donc une réelle crainte sanitaire pour un bon nombre de consommateurs.

Lorsque j'ai posé la question sur ce que représentait la date limite de consommation, 4 tendances sont apparues. La 1^{ère} et la plus fréquente, est qu'il s'agit de la date sur les emballages et que c'est une date à ne jamais dépasser, c'est similaire à une date de péremption. Cette perception de la DCL est partagée par 8 répondants sur 14. Ensuite, la seconde tendance est qu'il s'agit d'un conseil de consommer avant cette date, mais que pour beaucoup de produits, c'est encore bon 2-3 jours après. Pour la 3^{ème} tendance, c'est une date fictive et les répondants jugent eux-mêmes si les produits sont encore bons. Cet avis est représenté par 3 personnes. Et enfin la dernière tendance n'est valable que pour 1 répondant : pour lui, la DLC est une date de conseil qui précède la date de péremption. Encore une fois, il existe un vrai contraste entre la perception des plus jeunes avec celle des plus âgés. Pour 4 personnes sur 5 parmi les plus de 60 ans, la DLC est une date à ne surtout

pas dépasser. Si c'est le cas, ils jettent directement la marchandise. Alors que tous les répondants en dessous de 40 ans considèrent la DLC comme un conseil mais mangent régulièrement des produits 2-3 jours après celle-ci.

Ensuite, j'ai essayé de savoir si les répondants connaissaient le terme « date de durabilité minimale ». A cette question, 11 personnes sur 14 m'ont avoué ne pas connaître cette notion. Je leur ai donc expliqué de quoi il s'agissait. Après explication aux intervenants qu'il s'agit par exemple de la phrase « à consommer de préférence avant... », ceux-ci reconnaissent prendre cela comme une DLC et donc jeter les produits alors qu'ils sont encore tout à fait consommables. Il y a 2 répondants qui disent que c'est un conseil du producteur de consommer avant telle date. Il faut souligner que ces 2 personnes travaillent dans l'agro-alimentaire. Enfin, le dernier répondant prend cette date comme un conseil et consomme régulièrement ses produits après celle-ci.

Il y a donc une énorme confusion entre les 2 mentions DLC et DDM. En effet, le terme DLC est relativement bien connu, mais 11 répondants sur 14 ne connaissent pas la date de durabilité minimale. Il y a un véritable problème de clarté pour les consommateurs. C'est pourquoi l'idée de Too Good To go de mettre un logo pour éclaircir la nuance entre ces 2 dates, est une très bonne alternative.

Pour la grande majorité des répondants, les retailers ont raison de proposer des ventes rapides. Avec comme principal motif d'éviter de jeter tous ces produits qu'ils ne pourront sans doute plus vendre au prix plein étant donné la courte date de péremption. En effet, la plupart des répondants pensent que les grandes surfaces proposent des ventes rapides pour éviter le gaspillage alimentaire. Ils évoquent aussi souvent le fait de vider des stocks qui sont parfois mal gérés. Ils sont 9 sur 14 à d'abord penser que les grandes surfaces font ces actions pour réduire les pertes de nourriture. Les 5 autres répondants évoquent une raison financière. Pour eux, les grandes surfaces font cela pour réduire un maximum les pertes liées aux coûts, et donc réaliser le plus grand bénéfice possible.

A la question, « qu'est-ce que les retailers pourraient faire d'autre que la vente rapide avec ces produits proches de la DLC ? », plus de la moitié des personnes interviewées répond

« donner aux secteurs qui s'occupent des gens pauvres, aux œuvres de charité ou aux épiceries sociales ».

Effectivement, 10 personnes sur 14 donneraient ces produits à courte DLC à des associations ou personnes dans le besoin. La moitié d'entre eux juge même que les grandes surfaces devraient être obligées de donner au moins la moitié de leurs produits, dès qu'il reste moins de 3 jours de consommation. Parmi les 4 autres répondants, 3 proposent des rayons, îlots remplis intégralement d'offres promotionnelles de type « 1+1 gratuit » et de produits en vente rapide. Un dernier répondant suggère de transformer les produits lorsqu'ils sont proches de la DLC. Je pense que ces 3 propositions sont intéressantes et conciliables.

Pour 5 répondants sur les 10 qui considèrent qu'il faut donner des produits à courte date de péremption, les dons aux œuvres de charité sont une meilleure option que la vente rapide car ils jugent que c'est plus utile de donner aux gens dans le besoin.

Pour les 5 autres, il faut concilier les dons aux œuvres de charité avec les ventes rapides. Selon eux, les dons aux organisations caritatives et les ventes rapides sont complémentaires et donc associer les 2 serait un bon équilibre pour l'ensemble de la société.

Pour les 3 personnes qui suggéraient des îlots/rayons à offres promotionnelles, elles trouvent cela mieux que la vente rapide car « ce serait beaucoup plus efficace et rapide pour les consommateurs ».

On peut donc constater que la majorité des consommateurs est contente d'avoir des ventes rapides à leur disposition. Mais ceux-ci trouvent qu'il faut associer aux ventes rapides plus de dons aux œuvres de charité ainsi que le fait d'avoir plus d'offres promotionnelles, quitte à réduire le nombre de ventes rapides, qui génère encore pas mal de gaspillage.

En ce qui concerne la question sur le gaspillage alimentaire dans le monde, tous les répondants sont unanimes pour dire qu'il y en a beaucoup trop. J'ai repris quelques verbatims qui représentent bien les pensées des interviewés. Notamment : « c'est scandaleux de jeter autant, surtout quand on voit la pauvreté en Belgique », « il y a énormément de gaspillage alimentaire, les grandes surfaces jettent beaucoup trop et pourtant elles poussent à la consommation et même à la surconsommation, ce qui entraîne du gaspillage chez les ménages aussi », « le gaspillage dans les grandes surfaces, c'est honteux, et dans les ménages c'est surtout une question d'éducation ».

On constate donc que l'avis des consommateurs sur les grandes surfaces et la gestion de leurs invendus est très négatif.

Lorsque j'ai posé la question de savoir comment s'évaluent les répondants en termes de gaspillage alimentaire, les réponses étaient très surprenantes. En effet, 11 répondants sur 14 estiment ne jeter quasiment rien ou très peu d'aliments. Les 3 autres personnes se jugent plutôt mauvais élève et avouent pouvoir s'améliorer. Cependant, ces résultats sont assez marquants lorsqu'on sait que la Belgique se classe 2^{ème} au classement européen des pays qui gaspillent le plus. Il s'agit donc d'un vrai contraste entre ma revue de littérature et mes enquêtes sur le terrain. Vraisemblablement, beaucoup de chefs de ménages se surestiment à ce niveau.

De surcroît, la question suivante concernait les possibilités d'améliorations sur le gaspillage alimentaire. A cette question, la moitié des répondants ont dit « l'idéal serait d'aller faire ses courses tous les jours pour jeter moins ». Or, la plupart des personnes interviewées disait ne rien jeter quelques secondes auparavant. Il y a donc, je pense, une minimisation du gaspillage dans beaucoup de ménages belges.

Au sujet de la sensation des répondants lorsqu'ils doivent jeter de la nourriture, ceux-ci avouent tous se sentir mal, avoir mal au ventre lorsqu'ils doivent jeter de la nourriture. Ceux-ci évoquent très souvent une question d'éducation. Il y a 2 raisons liées à la culpabilité. La 1^{ère} consiste au fait qu'il y a des gens qui meurent de faim dans le monde. Cette raison est donnée par 6 répondants. Ensuite, la 2^{ème} raison est liée à une perte financière. Il y a 6 répondants qui mentionnent le fait d'être ennuyé de devoir jeter, car « c'est de l'argent à la poubelle ». Il y a une analyse assez marquante concernant cette question. Parmi les 6 répondants qui pensent aux plus défavorisés lorsqu'ils jettent, il y a 5 femmes. Tandis que la pensée de perdre de l'argent au moment de jeter a été donnée par 6 hommes.

Les produits qui sont le plus fréquemment jetés sont les produits laitiers, puisque 5 répondants avouent en jeter souvent. Ensuite, 4 répondants jettent régulièrement des fruits et légumes. Le pain est également jeté de façon habituelle chez 3 répondants. Pour les autres personnes interrogées, il n'y a pas vraiment de « produit-type » qu'elles gaspillent.

Je me suis également intéressé aux actions effectuées par les citoyens pour lutter contre le gaspillage alimentaire. J'ai demandé ce que chacun, à sa petite échelle faisait pour éviter de devoir jeter.

Le 1^{er} moyen qui est mentionné par la moitié des répondants est le fait de congeler les aliments qui ont une courte date de péremption.

Une seconde manière de lutter est de ne jamais acheter en trop grosses quantités, cette habitude est citée par 4 consommateurs. Ensuite, quelques-uns analysent leur frigo tous les jours pour savoir exactement ce qu'il reste. Et enfin, 2 répondants ont installé un compost au fond de leur jardin.

A la question « qu'est-ce que les grandes surfaces pourraient faire pour réduire le gaspillage alimentaire ? », différentes idées ont été données. Tout d'abord, ce qui revient le plus, c'est donner davantage à des épiceries sociales ou œuvres de charité.

Ensuite, proposer plus d'offres promotionnelles et créer des rayons composés uniquement de ventes rapides. Mais aussi, emballer les produits en moins grandes quantités. Et enfin, réduire davantage le choix des produits.

En ce qui concerne les œuvres de charité, une grande partie des répondants trouve qu'elles ne sont pas assez utilisées. Pour beaucoup d'entre eux c'est un sujet assez flou. Un verbatim qui résume bien la situation est « les œuvres de charité ? eh bien je trouve cela très bien mais je ne sais pas du tout dans quelles mesures les grandes surfaces les utilisent, on ne communique pas du tout assez là-dessus. »

En termes de notoriété, là aussi la communication n'est pas bonne, environ la moitié des répondants n'a pas su donner plus de 2 noms d'associations caritatives ou œuvres de charité dans le domaine alimentaire. Les Banques Alimentaires et les Restos du Cœur sont les plus connus.

Pratiquement l'entièreté des répondants ne sait pas ce que donnent les grandes surfaces aux associations, ils trouvent qu'on communique mal à ce sujet et que, par déduction, la quantité d'aliments donnés est largement insuffisante par rapport au nombre de personnes dans le besoin. Il y a donc un réel problème de communication à ce niveau-là et ce sont aux grandes surfaces de l'améliorer.

Et enfin, la dernière question consistait à savoir si les répondants avaient parfois la sensation de priver les œuvres de charité en achetant des produits en ventes rapides.

Il y a 11 répondants qui n'ont jamais eu cette impression et qui avouent même penser d'abord à faire des économies pour eux-mêmes avant de penser aux plus démunis.

Cependant, il y a quand même 3 répondants qui se priveraient d'acheter des ventes rapides s'ils étaient sûrs que ces produits iraient d'office à des œuvres caritatives ou associations.

b) Recommandations

Les recommandations ont été établies sur base des enquêtes qualitatives, de l'analyse des résultats et de la synthèse de la revue de littérature.

La première recommandation concerne l'amélioration de la communication sur les réseaux sociaux. En effet, les grandes surfaces devraient communiquer sur des actions journalières. Un exemple concret serait un stock de yaourt qui n'a pas eu de succès et dont la DLC est le jour même. La grande surface devrait communiquer sur ses réseaux sociaux qu'entre 10h et 16h, ces yaourts sont en vente rapide à -40%. Ce serait un coup de boost pour vendre le stock qui semblait parti pour être invendu. Mais ce serait aussi un moyen de fidéliser la clientèle. Ensuite, s'il y a encore du stock après 16h, les invendus seraient donnés aux associations.

Une autre recommandation serait de créer des rayons spéciaux pour les produits en vente rapide. Ceci dans le but que les clients ne doivent pas chercher des produits avec des étiquettes jaunes partout. L'idée serait de faire un rayon composé uniquement de produits qui ont une date de péremption du jour même. De la sorte, les consommateurs qui cherchent des aliments pour le soir même par exemple, pourraient faire des économies. Pour les grandes surfaces, elles devraient engager une personne chargée de regrouper les ventes rapides dans un seul rayon. Cela limiterait grandement les invendus.

Ma troisième recommandation concerne les avantages fiscaux pour les grandes surfaces. On sait déjà qu'une entreprise peut, sous conditions, défiscaliser jusqu'à 60% des dons effectués

à des associations à hauteur de 0,5% du CA de l'entité juridique et ce reportable pendant 5 ans. Le but premier de ces grandes surfaces est bien sûr d'avoir le plus grand profit possible. C'est pourquoi l'idée de cette recommandation est de réduire en partie l'impôt des grandes surfaces à condition qu'elles donnent au-delà d'une certaine quantité, leurs invendus à des associations. Toutes les parties prenantes en seraient bénéficiaires puisque les grandes surfaces payeraient moins d'impôt, les associations auraient plus d'aliments et les personnes dans le besoin auraient plus de denrées.

Une autre idée encore serait de mettre en vente rapide les produits 1 jour avant leur date de péremption avec une ristourne progressive. C'est-à-dire que la veille de la DLC, le produit serait 10 à 20% moins cher que son prix plein. Ensuite, le jour de la DLC, la grande surface mettrait ces produits à -30, -40 ou -50%. Et si à 16h, les produits ne sont toujours pas vendus, alors un partenariat avec les associations serait d'application et les grandes surfaces feraient de ces produits, des dons.

Une dernière recommandation serait de faire un spot publicitaire anti-gaspillage en expliquant la nuance entre les produits avec une date de péremption et les produits avec une date de « conseil » de consommer avant telle date. Comme j'ai pu le constater dans mes entretiens, les consommateurs confondent DLC et DDM. Il serait donc judicieux d'éclaircir les clients à ce sujet via par exemple un spot publicitaire ou un logo. Ceci afin de limiter les produits jetés à cause d'une mauvaise compréhension des dates.

9. Conclusion

Au cours de ce travail, j'ai pu apercevoir que le gaspillage alimentaire est encore beaucoup trop présent. En effet, la Belgique occupe la médiocre 2^{ème} place du classement européen des pays qui gaspillent le plus.

Pour réduire ce gaspillage, j'ai constaté que les ventes rapides et les dons aux œuvres de charité sont de bonnes opportunités.

Cependant, j'ai également pu observer que les moyens (financiers, humains, transports) dont disposent ces associations sont très limités. Mais aussi que les ventes rapides n'intéressent qu'un certain public à savoir les plus jeunes (20-40 ans).

C'est pourquoi tout au long de ce travail, j'ai cherché comment mieux associer et concilier ces 2 actions anti-gaspillage.

Pour finir, 5 recommandations ont été élaborées afin d'augmenter l'attractivité des ventes rapides mais également d'augmenter les quantités de denrées disponibles pour les œuvres de charité, le tout avec comme objectif commun, de réduire le gaspillage alimentaire.

10. Bibliographie

- 1) Source : Gaspillage alimentaire : la Belgique, deuxième pire pays d'Europe ! E.W. 16/03/21. Disponible en ligne : <https://www.dhnet.be/lifestyle/magazine/gaspillage-alimentaire-la-belgique-deuxieme-pire-pays-d-europe-604f9aa67b50a60517b04833> Consulté le 12/01/2022
- 2) Source : Gaspillage alimentaire : la Belgique fait partie des très mauvais élèves ! Weymeels, E. 25/04/22. Disponible en ligne : <https://www.dhnet.be/actu/belgique/gaspillage-alimentaire-la-belgique-fait-partie-des-tres-mauvais-eleves-626587499978e23b8f7ce998> Consulté le 01/05/22
- 3) Source : Trois façons très simples de limiter le gaspillage alimentaire, Hezzaz, A. 10/10/21. Disponible en ligne : <https://sosoir.lesoir.be/trois-facons-tres-simples-de-limiter-le-gaspillage-alimentaire> Consulté le 12/01/22
- 4) Source : La grande distribution génèrerait 14% du gaspillage alimentaire, Brusselsmans, G. 18/02/20. Disponible en ligne : <https://www.gondola.be/fr/news/la-grande-distribution-genererait-14-du-gaspillage-alimentaire> Consulté le 13/01/22
- 5) Source : Le gaspillage alimentaire entre la distribution au détail et la consommation, Audet, R et Brisebois, E. n.d. Disponible en ligne : https://www.jourdelaterre.org/wp-content/uploads/2018/12/E%CC%81tudes_Le-gaspillage-alimentaire-entre-la-distribution-et-la-consommation-Jour-de-la-terre-a%CC%80-vos-frigos-compressed.pdf Consulté le 13/01/22
- 6) Source : LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE EN EUROPE, Roquette, L. Novembre 2017. Disponible en ligne : https://www.transition-europe.eu/sites/default/files/publications/files/na-2017-gaspillage-alimentaire_0.pdf Consulté le 15/01/22
- 7) Source : Gaspillage alimentaire : dans le monde, près de 20 % de la nourriture est jetée à la poubelle, Les Echos, 04/03/21. Disponible en ligne : <https://www.lesechos.fr/monde/enjeux-internationaux/gaspillage-alimentaire-dans-le-monde-pres-de-20-de-la-nourriture-est-jetee-a-la-poubelle-1295483> Consulté le 17/01/22
- 8) Source : La construction de la sécurité sanitaire des aliments, Pierrine, D. n.d. Disponible en ligne : <https://journals.openedition.org/socio-anthropologie/5112> Consulté le 22/01/22
- 9) Source : Dates de péremption : les différentes catégories de date limite, n.d. 03/01/20. Disponible en ligne : <https://demarchesadministratives.fr/demarches/dates-de-peremption-les-differentes-categories-de-date-limite> Consulté le 22/01/22
- 10) Source : Dates de péremption : peut-on les dépasser ? RTBF, 29/09/21. Disponible en ligne : https://www.rtbef.be/info/societe/detail_dates-de-peremption-peut-on-les-depasser-voici-tout-ce-qu-il-faut-savoir?id=10850986 Consulté le 28/01/22
- 11) Source : La fréquentation des magasins de déstockage alimentaire. Une nouvelle façon d'arbitrer ses dépenses, Lacour, J-P. Septembre 2014. Disponible en ligne :

<https://www.jstor.org/stable/44820909> Consulté le 3/02/22

- 12) Source : IDENTIFICATION DES FREINS ET DES LEVIERS DES DONS DES INDUSTRIES AGROALIMENTAIRES ET DES DISTRIBUTEURS AUX ASSOCIATIONS CARITATIVES POUR L'AIDE ALIMENTAIRE, Lucotte, M. n.d. Disponible en ligne : [https://driaaf.ile-de-france.agriculture.gouv.fr/IMG/pdf/1101 Etude dons des IAA et des distributeurs pour l aide alimentaire cle888915 cle84fb46.pdf](https://driaaf.ile-de-france.agriculture.gouv.fr/IMG/pdf/1101_Etude_dons_des_IAA_et_des_distributeurs_pour_l_aide_alimentaire_cle888915_cle84fb46.pdf) Consulté le 10/02/22
- 13) Source : Stop au gaspillage, Arthur, 28/09/20. Disponible en ligne : <https://lespetitscitoyens.com/a-la-une/stop-gaspillage/> Consulté le 24/02/22
- 14) Source : Offres promotionnelles, gaspillage alimentaire et scepticisme : une revue de littérature et proposition d'un cadre d'analyse, Le Borgne, G. 2014. Disponible en ligne : <https://hal.inrae.fr/hal-02809144/document> Consulté le 27/02/22
- 15) Source : Donner les invendus des supermarchés aux associations : tous gagnants ? n.d. Disponible en ligne : <https://vivre-ensemble.be/Donner-les-invendus-des-supermarches-aux-associations-tous-gagnants> Consulté le 03/03/22
- 16) Source : La proportion de belges menacés de pauvreté augmente, RTBF, 28/03/22. Disponible en ligne : <https://www.rtf.be/article/la-proportion-de-belges-menaces-de-pauvrete-ou-d-exclusion-sociale-augmente-legerement-10964179> Consulté le 02/04/22
- 17) Source : Colruyt veut limiter les pertes alimentaires, n.d. Disponible en ligne : <https://www.colruyt.be/fr/propos-de-colruyt/communiques-de-presse/colruyt-group-veut-limiter-les-pertes-alimentaires-37> Consulté le 17/04/22
- 18) Source : Parlement européen, communiqué de presse « réduire le gaspillage alimentaire », mai 2017
- 19) Source : La bourse aux dons, PLATE-FORME DE GESTION DES DONS D'INVENDUS ALIMENTAIRES, N.D. <https://www.fdss.be/fr/concertation-aide-alimentaire/laide-alimentaire-en-belgique/la-bourse-aux-dons/> Consulté le 28/04/22
- 20) Source : Site web Restos du Cœur, onglet « nos services », Disponible en ligne : <https://restosducoeur.be/fr/nos-services/l-aide-alimentaire> Consulté le 29/04/22
- 21) Source : Site web Croix Rouge, onglet « aide alimentaire ». Disponible en ligne : <https://aide-alimentaire.croix-rouge.be> Consulté le 29/04/22
- 22) Source : Site web Soli-Dons, onglet « don ». Disponible en ligne : <https://vivre-ensemble.be/soli-dons> Consulté le 29/04/22
- 23) Source : Site web Banques Alimentaires, onglet « qui sommes-nous ». Disponible en ligne : <https://www.banl.be> Consulté le 29/04/22
- 24) Source : L'aide alimentaire contre le gaspillage, 23/11/20. Disponible en ligne : <https://vivre-ensemble.be/l-aide-alimentaire-contre-le-gaspillage> Consulté le 29/04/22

25) Source : Industriels : 3 raisons de donner au lieu de revendre à des soldeurs, n.d. 2021.
Disponible en ligne : <https://www.wearephenix.com/pro/industriels-3-raisons-de-donner-au-lieu-de-revendre-a-des-soldeurs-don/> Consulté le 29/04/22

26) Source : Information Too Good To Go. Disponible en ligne :
https://fr.wikipedia.org/wiki/Too_Good_To_Go Consulté le 30/04/22

27) Source : Chiffres Too Good To Go. Disponible en ligne :
https://fr.wikipedia.org/wiki/Too_Good_To_Go Consulté le 30/04/22

D'autres sources n'ont pas été mentionnées en bas de page, mais m'ont également aidé à rédiger ce TFE :

28) Source : Peut-on consommer les ventes rapides en toute confiance ? On n'est pas des pigeons, 09/08/16. Disponible en ligne :
https://www.rtbf.be/info/societe/onpdp/enquetes/detail_les-ventes-rapides-sont-elles-toujours-consommables?id=9216974 Consulté le 04/04/22

29) Source : Des sites et applis qui répertorient les invendus alimentaires. RTBF, 20/06/16.
Disponible en ligne : https://www.rtbf.be/tendance/cuisine/actu/detail_des-sites-et-applis-qui-repertorient-les-invendus-alimentaires?id=9331393 Consulté le 05/04/22

30) Source : Vous voulez lutter contre le gaspillage ? Voici des applications qui vous aideront à enrayer ce fléau ! Ghilain, H. 29/07/19. Disponible en ligne :
<https://www.dhnet.be/conso/consommation/vous-voulez-lutter-contre-le-gaspillage-voici-des-applications-qui-vous-aideront-a-enrayer-ce-fleau-5d3de025f20d5a58a880a042>
Consulté le 25/04/22

31) Source : Gaspillage alimentaire : 10 initiatives des professionnels de la grande distribution pour réduire leurs déchets. Fournier, C. 16/10/15. Disponible en ligne :
<https://youmatter.world/fr/gaspillage-alimentaire-10-initiatives-grandes-surfaces-supermarches-professionnels/> Consulté le 25/04/22

32) Source : Paniers d'invendus, cuisine des restes... Ces start up luttent contre le gaspillage alimentaire. Lumineau, L. 03/07/19. Disponible en ligne :
<https://www.capital.fr/entreprises-marches/paniers-dinvendus-cuisine-des-restes-ces-start-up-luttent-contre-le-gaspillage-alimentaire-1343777> Consulté le 25/04/22

33) Source : L'excès nuit en tout ? Happy Hours, n.d. Disponible en ligne :
<https://www.happyhours.be/fr/lexces-nuit-en-tout-il-faut-savoir-menager-la-chevre-et-le-chou/> Consulté le 02/03/22

34) Source : Gaspillage alimentaire : et si les « happy hours » dans les supermarchés étaient une solution ? De la Torre, J-B. 24/09/19. Disponible en ligne :
<https://www.lefigaro.fr/conso/gaspillage-alimentaire-et-si-les-happy-hours-dans-les-supermarches-etaient-une-solution-20190924> Consulté le 05/03/22

35) Source : Livre « Manifeste contre le gaspillage » disponible en ligne :
https://books.google.be/books?id=wmaqCgAAQBAJ&pg=PT23&lpg=PT23&dq=la+vente+rapide+grandes+surfaces+contre+le+gaspillage&source=bl&ots=WqDac_OogW&sig=ACfU3U3qYPdfNVHp-itSa4QgbR4JFAHpmw&hl=fr&sa=X&ved=2ahUKEwjZvuql-

9j0AhX2hf0HHbGLAu4Q6AF6BAgdEAM#v=onepage&q=la%20vente%20rapide%20grandes%20surfaces%20contre%20le%20gaspillage&f=false Consulté le 07/03/22

- 36) Source : Forum « produits à courte date de péremption ». Disponible en ligne : <https://www.moins-depenser.com/forum/promo/promotion/s26481-produits-courte.html>
Consulté le 17/03/22
- 37) Source : Non les dates de péremption (DLC) ne sont pas faites pour inciter à consommer plus ! n.d. 10/09/19/ Disponible en ligne : <https://alimentation-info-intox.fr/non-les-dates-de-peremption-dlc-ne-sont-pas-faites-pour-inciter-a-consommer-plus/> Consulté le 22/03/22
- 38) Source : Bientôt des rayons happy hours, voire gratuits ? n.d. 16/10/19. Disponible en ligne : <https://www.leprogres.fr/magazine-lifestyle/2019/10/16/gaspillage-alimentaire-bientot-des-rayons-happy-hours-voire-gratuits> Consulté le 03/04/22

Annexes :

Guide d'entretien enquête qualitative :

F.B : bonjour, tout d'abord un grand merci d'avoir accepté cette interview qui va m'aider à comprendre le comportement des consommateurs. Vos réponses me seront d'une grande utilité pour la rédaction de mon TFE. Je tiens à vous assurer que notre entretien restera confidentiel. Etes-vous d'accord que j'enregistre notre interview ?

F.B : super et bien nous pouvons commencer. Donc je m'appelle Florent Brauns, j'ai 22 ans. Je suis étudiant en dernière année de master en sciences de gestion. J'étudie à l'UCL à Louvain-la-Neuve et j'habite à Braine-le-Château. Dans un premier temps, parlez-moi un peu de vous.

F.B : très bien, pouvez-vous me raconter la dernière fois que vous avez fait vos courses ?

F.B : quelles sont vos habitudes concernant vos courses alimentaires ?

F.B : pour combien de jours faites-vous vos courses en moyenne ?

F.B : où faites-vous vos courses généralement ? Et pourquoi ?

F.B : avez-vous une liste prédéfinie ou achetez-vous selon vos envies du moment ? Pouvez-vous m'expliquer pourquoi ?

F.B : qu'est-ce que vous évoque cette image ? En voyez-vous souvent ?



- F.B : quelles sont les pensées qui pourraient vous traverser l'esprit face à un tel produit au supermarché ? Imaginez que vous réfléchissez à haute voix, dites tout ce qui vous passe par l'esprit.

F.B : quelle est votre perception des produits vendus en vente rapide ?

F.B : achetez-vous souvent ce type de produit ?

F.B : sous quelles conditions pourriez-vous en acheter plus ?

F.B : à partir de quel moment jugez-vous qu'un produit a une courte date de péremption ? Jusqu'à quelle date seriez-vous potentiellement susceptible de l'acheter ?

F.B : quels sont les facteurs qui vous freinent à acheter des produits en vente rapide ?

F.B : quels sont maintenant les facteurs que d'autres personnes pourraient avoir ?

F.B : quels sont au contraire les facteurs qui vous poussent à acheter ce genre de produit ?

F.B : si je vous dis DLC, vous pensez à quoi ?

F.B : et DDM ? Quelle est la différence pour vous entre ces 2 termes ?

F.B : quelles sont pour vous les raisons des retailers de proposer des ventes rapides ? Qu'en pensez-vous ?

F.B : ont-ils raison de faire ce genre d'actions selon vous ?

F.B : qu'est-ce que les retailers pourraient faire d'autre que la vente rapide avec ces produits proches de la DLC ?

F.B : trouvez-vous que c'est mieux/moins bien que les ventes rapides ?

F.B : au cours de cette interview vous avez déjà évoqué le sujet du gaspillage alimentaire, que pouvez-vous me dire à ce propos ? (Si le répondant ne l'a pas encore évoqué, qu'est-ce que vous évoque le gaspillage alimentaire ?)

F.B : comment vous évaluez-vous en termes de gaspillage ? Quelles sont les raisons de ce gaspillage ?

F.B : comment pourriez-vous vous améliorer sur cet aspect-là ? (Oublis, trop grosses quantités, etc).

F.B : comment vous sentez-vous lorsque vous gaspillez ? Pourquoi ?

F.B : quel genre de produits gaspillez-vous le plus ?

F.B : que faites-vous déjà à votre échelle pour lutter contre le gaspillage alimentaire ?

F.B : que devraient faire selon vous les supermarchés pour réduire le gaspillage alimentaire ?

F.B : qu'est-ce que vous évoquent les œuvres de charité dans le domaine alimentaire ? En connaissez-vous ? Les Banques Alimentaires ?

F.B : selon vous, est-ce que les grandes surfaces donnent assez à ces œuvres de charité ? Pourquoi ? Quels changements pourrait-on faire ?

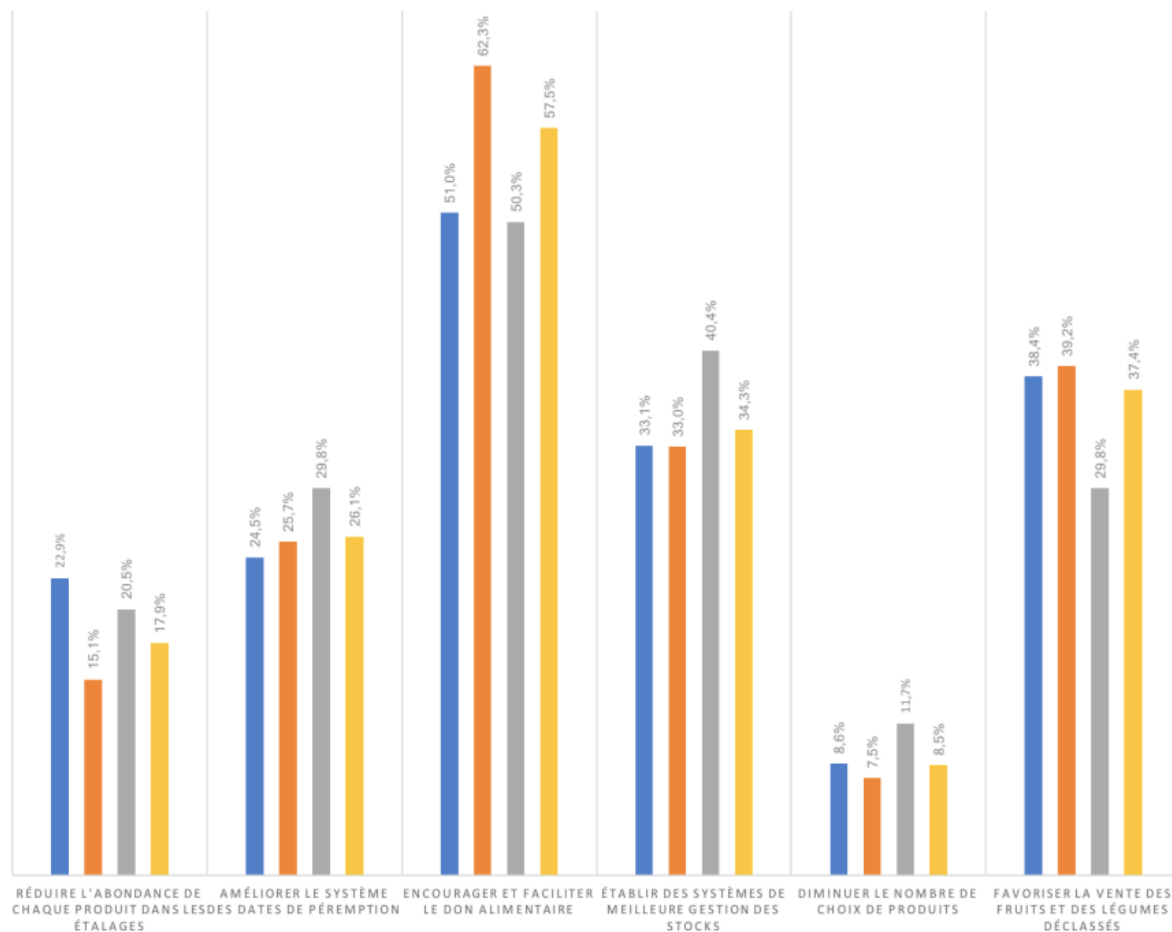
F.B : avez-vous l'impression de priver les œuvres de charité de produits lorsque vous achetez un produit en vente rapide ? Pourquoi ? Est-ce une barrière pour vous ?

F.B : nous arrivons à la fin de cet entretien. J'ai bien compris votre façon de raisonner. Avez-vous une dernière chose à rajouter ?

Répondant : oui/non

F.B : très bien et bien encore une fois merci à vous et passez une bonne journée !!

Représentation graphique des préférences des consommateurs pour réduire le gaspillage alimentaire



En bleu, sont représentés les planificateurs. En orange, les conciliateurs. En gris, les improvisateurs. Et en jaune, il s'agit d'une moyenne des consommateurs.

Retranscription des 14 interviews qualitatives réalisées :

Interview de Cécile Braspenning effectuée le 12 mars 2022 (47min)

FB : bonjour, tout d'abord un grand merci d'avoir accepté cette interview qui va m'aider à comprendre le comportement des consommateurs. Vos réponses me seront d'une grande utilité pour la rédaction de mon TFE. Je tiens à vous assurer que notre entretien restera confidentiel. Etes-vous d'accord que j'enregistre notre interview ?

CB : bonjour, oui oui aucun problème

F.B : super et bien nous pouvons commencer. Donc je m'appelle Florent Brauns, j'ai 22 ans. Je suis étudiant en dernière année de master en sciences de gestion. J'étudie à l'UCLouvain à Louvain-la-Neuve et j'habite à Braine-le-Château. Dans un premier temps, parlez-moi un peu de vous.

FB : pouvez-vous vous présenter brièvement ?

CB : alors, je m'appelle Cécile Braspenning, j'ai 48 ans, je suis enseignante, je travaille dans une école à Bruxelles, j'ai un fils de 22 ans et un mari

FB : ca va , super, et vous êtes chef de famille ? C'est vous qui faites les courses généralement ?

CB : on se partage les courses, moi je les fais le samedi et mon mari le mercredi

FB : d'accord, donc vous faites vos courses en moyenne 2x par semaine ?

CB : oui

FB : ça va, pouvez-vous me raconter brièvement la dernière fois que vous avez fait vos courses ?

CB : oui donc c'était ce samedi -ci, c'était des petites courses on va dire, c'était dans les 60 euros, j'ai été assez tôt le matin pour éviter la foule

FB : quelles sont vos habitudes concernant vos courses alimentaires ?

CB : c'est-à-dire ?

FB : euh, donc vous m'avez dit que vous alliez 2x par semaine, qu'achetez-vous ? Pour combien de jours ? Quel style de produit ?

CB : Donc le samedi j'achète pour le samedi, dimanche, lundi, mardi, ce qui est déjà fort compliqué pour moi parce que trouver 4 repas différents, c'est déjà beaucoup... et j'achète essentiellement des légumes, du pain, de la viande pas trop, je préfère aller chez le boucher, hum des produits de nettoyage, fromages, beurre etc, des boissons bien sûr

FB : d'accord, et euh où faites-vous vos courses généralement ?

CB : au Delhaize de Braine-l'Alleud

FB : et pourquoi au Delhaize ?

CB : parce que c'est un magasin qui est assez proche de chez moi, que j'aime bien leurs variétés de produits, qui est quand même bien meilleure que dans les autres magasins, il y a plus de plats préparés, d'assortiments différents, et puis il y a les petits chèques de 5 euros qu'on reçoit de temps en temps, ce qui n'est pas plus mal

FB : ok d'accord, et quand vous faites vos courses, est-ce que vous avez une liste prédéfinie ou est-ce que vous achetez selon vos envies du moment ?

CB : non je fais très souvent une liste pour pas oublier quelque chose d'important, mais à cela se rajoute bien sûr quelques petits suppléments

FB : d'accord, quand je vous montre ces images, qu'est-ce que ça vous évoque ?



CB : eh bien les produits qui sont vendus en vente rapide, qui sont en général bons jusqu'à ce jour-là, ce soir-là

FB : quelles sont les pensées qui pourraient vous traverser l'esprit face à un tel produit en supermarché ?

CB : les pensées, c'est-à-dire ?

FB : est-ce que vous vous dites tiens c'était pas sur ma liste mais le fait que ce soit en vente rapide pourrait m'intéresser ?

CB : euh non je ne vais pas trop regarder ça, parce que justement ça doit être mangé le jour-même et donc en général j'ai déjà prévu autre chose, mais ça m'est déjà arrivé 1 ou 2 x dans ma vie je crois d'acheter ce genre de produits

FB : d'accord, et quelle est votre perception des produits vendus en vente rapide ?

CB : eh bien je suis toujours un peu inquiète de savoir si c'est encore bon, si on ne va pas être malade, bon il y a des produits que je n'oserais jamais acheter en vente rapide, style des huitres, du homard, des crevettes, du poisson aussi, je me méfie quand même un peu est-ce que c'est encore bon ou pas quoi

FB : et donc vous n'achetez pas souvent ce type de produits ?

CB : non, pas du tout

FB : d'accord, et sous quelles conditions pourriez-vous en acheter plus ? Qu'est-ce qui ferait que vous en achèteriez plus potentiellement ?

CB : bah si c'était encore bon 2, 3 jours par exemple, là peut-être, mais pas le dernier jour

FB : et à partir de quel moment jugez-vous un produit à courte date de péremption ?

CB : que c'est plus bon ce soir, c'est la dernière date limite, quoi

FB : donc le jour-même, pour vous, c'est une courte date de péremption ?

CB : oui

FB : ok et jusqu'à quelle date seriez-vous potentiellement susceptible d'acheter un produit ? Vous m'avez dit 2, 3 jours avant la date, là vous en achèteriez plus ?

CB : oui

FB : ok et quels sont les facteurs qui vous freinent à acheter plus en vente rapide ?

CB : eh bien justement, le fait que j'aurais peur d'être malade, et donc le fait que mon repas il est déjà prévu pour ce soir et donc je ne vais pas tout rechanger, parce que j'ai vu à la dernière minute ce truc quoi

FB : donc vous êtes plutôt un consommateur planificateur ?

CB : oui

FB : et donc quels sont maintenant les facteurs que les autres personnes pourraient avoir ? par exemple, vous m'avez pas parlé de la quantité, est-ce que vous pensez par exemple que la quantité pourrait être un facteur, un frein pour d'autres personnes ?

CB : non, parce que c'est souvent je pense des petites quantités, enfin des petits emballages

FB : ok, et donc les facteurs qui vous pousseraient à acheter ce genre de produits ?

CB : le prix, et pour ceux qui n'aiment pas réfléchir à l'avance à ce qu'ils vont manger, bah oui, ils tombent là-dessus, ils se disent pourquoi pas manger ça ce soir ? Mais bon moi je ne suis pas comme ça, voilà..

FB : si je vous dis date limite de consommation, à quoi ça vous fait penser ?

CB : la date qui est écrite sur les paquets alimentaires

FB : d'accord, et la date de durabilité minimale, est-ce que ça vous dit quelque chose ?

CB : non pas trop

FB : donc euh je vais vous expliquer ce que c'est, donc en fait c'est, quand vous voyez sur les produits, ce produit est à consommer de préférence avant, donc quand vous voyez ça dans un magasin, qu'est-ce que ça signifie pour vous ? Est-ce que vous pensez que c'est l'équivalent d'une date limite de consommation ? Ou est-ce que c'est un conseil au client ? Comment vous le percevez-vous ?

CB : oui, donc ça veut dire qu'on peut aller un peu au-delà de cette date, c'est moins grave que si on mange quelque chose avec une vraie date limite, ici on peut dépasser de quelques jours, sans doute 15 jours si c'est des biscuits ou quoi

F.B : quelles sont pour vous les raisons des retailers de proposer des ventes rapides ? Qu'en pensez-vous ?

CB : pour ne pas jeter tous ces produits qu'ils ne peuvent plus vendre, c'est très bien pour tous ceux qui sont d'accord d'acheter ça

F.B : ont-ils raison de faire ce genre d'actions selon vous ?

CB : oui, oui

F.B : qu'est-ce que les retailers pourraient faire d'autre que la vente rapide avec ces produits proches de la DLC ?

CB : les donner aux secteurs qui s'occupent des gens pauvres, aux épiceries sociales, dons de charité

F.B : trouvez-vous que c'est mieux/moins bien que les ventes rapides ?

CB : évidemment c'est mieux je trouve, mais moi comme je n'en n'achète pas, je suis mal placée pour ...mais on pourrait en effet tout donner aux gens pauvres au lieu des ventes rapides

F.B : au cours de cette interview vous avez déjà évoqué le sujet du gaspillage alimentaire, que pouvez-vous me dire à ce propos ? (Si le répondant ne l'a pas encore évoqué, qu'est-ce que vous évoque le gaspillage alimentaire ?)

CB : il y a beaucoup trop de gaspillage alimentaire et c'est scandaleux quand on voit la pauvreté qu'il y a en Belgique, donc je n'en fais pas partie mais il y a beaucoup de gens qui jettent beaucoup trop de nourriture

F.B : comment vous évaluez-vous en termes de gaspillage ? Quelles sont les raisons de ce gaspillage ?

CB : ben je ne jette jamais de nourriture parce que je fais des soupers en proportion, enfin je sais plus ou moins ce que tout le monde va manger, donc il n'y a jamais trop qui reste, la seule chose que je jette parfois c'est du pain, de la baguette.

Une baguette c'est grand et parfois à 3, on n'arrive pas au bout, des fois on mange tout, et des fois la moitié, donc on ne sait jamais dire à l'avance... et donc le lendemain ce n'est plus bon évidemment, donc ça je suis obligée de jeter

F.B : comment pourriez-vous vous améliorer sur cet aspect-là ? (Oublis, trop grosses quantités, etc).

CB : ça je pense qu'il n'y a rien à faire du tout, je ne sais pas dire à l'avance si ce jour-là ma famille va manger beaucoup ou pas

F.B : comment vous sentez-vous lorsque vous gaspillez ? Pourquoi ?

CB : pas bien, je pense chaque fois aux gens qui n'ont pas assez à manger, mais bon comme je ne gaspille pas beaucoup, je ne culpabilise pas beaucoup

F.B : quel genre de produits gaspillez-vous le plus ?

CB : rien d'autre que le pain, des pots de sauce parfois qui ne sont plus bons

F.B : que faites-vous déjà à votre échelle pour lutter contre le gaspillage alimentaire ?

CB : j'achète jamais des grosses quantités, si je prends des yaourts c'est 4 maximum, j'achète 500 g de viande parce que je sais que ce sera mangé à nous 3, je fais attention à la quantité, si j'achète des chicons, j'en prends 6 pour nous 3, je sais qu'il n'y a rien qui sera jeté, je fais attention aussi aux dates bien sûr parce que si le jambon n'est plus bon dans 3 jours, il y a un risque qu'il finisse à la poubelle, donc je vais chercher plus loin dans le rayon pour avoir une meilleure date

F.B : que devraient faire selon vous les supermarchés pour réduire le gaspillage alimentaire ?

CB : je pense qu'ils donnent déjà dans les épiceries sociales etc , et donc il faudrait encore donner plus dans tous ces endroits-là

F.B : qu'est-ce que vous évoquent les œuvres de charité dans le domaine alimentaire ? En connaissez-vous ? Les Banques Alimentaires ?

CB : oui donc je vous ai dit les épiceries sociales, les Banques Alimentaires, et les Restos du Cœur ?

Vu le taux de pauvreté qui explose en Belgique, je pense qu'il n'y en a pas assez, il faudrait encore plus d'aide aux sans-abri, aux pauvres, etc...

F.B : Selon vous, est-ce que les grandes surfaces donnent assez à ces œuvres de charité ? Pourquoi ? Quels changements pourrait-on faire ?

CB : ben je ne sais pas du tout quel est le pourcentage de nourriture qui part dans ces œuvres de charité , j'en ai aucune idée

Je n'ai pas d'idée non

F.B : avez-vous l'impression de priver les œuvres de charité de produits lorsque vous achetez un produit en vente rapide ? Pourquoi ? Est-ce une barrière pour vous ?

CB : non, moi je pensais que si ça ne partait pas par les clients les produits en vente rapide, c'était jeté à la poubelle

Je ne me suis jamais posé la question

F.B : nous arrivons à la fin de cet entretien. J'ai bien compris votre façon de raisonner. Avez-vous une dernière chose à rajouter ?

CB: Non je ne pense pas

F.B : Très bien et bien encore une fois merci à vous et passez une bonne journée !!

Interview Laurent Brauns effectué le 14 mars 2022 (41min)

F.B : bonjour, tout d'abord un grand merci d'avoir accepté cette interview qui va m'aider à comprendre le comportement des consommateurs. Vos réponses me seront d'une grande utilité pour la rédaction de mon TFE. Je tiens à vous assurer que notre entretien restera confidentiel. Etes-vous d'accord que j'enregistre notre interview ?

LB : oui bonjour, oui oui pas de souci

F.B : super et bien nous pouvons commencer. Donc je m'appelle Florent Brauns, j'ai 22 ans. Je suis étudiant en dernière année de master en sciences de gestion. J'étudie à l'UCL à Louvain-la-Neuve et j'habite à Braine-le-Château. Dans un premier temps, parlez-moi un peu de vous.

LB : alors je m'appelle Laurent Brauns, j'ai 53 ans, et je suis père de famille d'un fils de 22 ans.

F.B : très bien, pouvez-vous me raconter la dernière fois que vous avez fait vos courses ?

LB : alors la plupart du temps c'est dans les grandes surfaces, la moyenne est de 70, 80 € et je dirais que je vais tous les 3 jours

F.B : quelles sont vos habitudes concernant vos courses alimentaires ?

LB : 2 x par semaine et j'essaie aussi d'aller 1 fois tous les 15 jours dans des marchés locaux

F.B : pour combien de jours faites-vous vos courses en moyenne ?

LB : 3 jours

F.B : où faites-vous vos courses généralement ? Et pourquoi ?

LB : au Delhaize ou Colruyt, j'alterne entre les 2 , et aussi le marché de Nivelles comme je vous disais, un grand marché avec des très très bons produits.

FB : et pourquoi ces magasins là ?

LB : c'est surtout la proximité, et puis après le prix, au Colruyt c'est plus intéressant, et alors la variété des produits chez Delhaize

F.B : avez-vous une liste prédéfinie ou achetez-vous selon vos envies du moment ? Pouvez-vous m'expliquer pourquoi ?

LB : il y a une liste prédéfinie, pour ne pas perdre de temps, après ce n'est pas exhaustif, il peut y avoir des rajoutes sur la liste

F.B : qu'est-ce que vous évoque cette image ? En voyez-vous souvent ?



LB : c'est vente rapide ça vaut dire que le produit arrive à échéance au niveau de sa date de péremption, il faut l'acheter et le manger assez rapidement.

Moins au Colruyt mais plus au Delhaize

F.B : quelles sont les pensées qui pourraient vous traverser l'esprit face à un tel produit au supermarché ? Imaginez que vous réfléchissez à haute voix, dites tout ce qui vous passe par l'esprit.

LB : la pensée, je dis pourquoi pas, c'est dommage parce que les stocks sont d'une certaine façon mal gérés, puisque s'il y a des ventes rapides, ça veut dire qu'il y en a trop , donc pourquoi pas, ça peut faire plaisir à beaucoup de gens

F.B : quelle est votre perception des produits vendus en vente rapide ?

LB : bien sauf dans certains domaines, dans les poissons etc j'ai peur au niveau bactéries etc peur d'être malade , mais sinon pourquoi pas

F.B : achetez-vous souvent ce type de produit ?

LB : non pas souvent

F.B : sous quelles conditions pourriez-vous en acheter plus ?

LB : que l'on sait le garder le plus longtemps possible

F.B : à partir de quel moment jugez-vous qu'un produit a une courte date de péremption ? Jusqu'à quelle date seriez-vous potentiellement susceptible de l'acheter ?

LB : à partir du moment où on l'achète et qu'il reste 2 jours . Ce serait bien si c'était bon encore 1 semaine, ça dépend évidemment le domaine, si c'est pour la viande ou le poisson , il faut au moins une date de 3 , 4 jours

F.B : quels sont les facteurs qui vous freinent à acheter des produits en vente rapide ?

LB : surtout problème de maladie, j'ai peur d'être malade

F.B : quels sont maintenant les facteurs que d'autres personnes pourraient avoir ?

LB : comme je disais pour les autres, c'est surtout un problème de santé, de fraîcheur, d'hygiène

F.B : quels sont au contraire les facteurs qui vous poussent à acheter ce genre de produit ?

LB : si on a une grande famille, il est intéressant de prendre ces produits là pour les manger le jour même ou le lendemain (aspect financier)

F.B : si je vous dis DLC, vous pensez à quoi ?

LB : pour moi, c'est une date fictive où on peut encore le manger quelques jours après s'il est bien au frais, par contre pour la viande, le poisson c'est plus restreint , il faut le manger absolument le jour-même

F.B : et DDM ? Quelle est la différence pour vous entre ces 2 termes ?

LB : non

FB : donc en fait je vais vous expliquer ce que c'est : vous voyez sur les produits à consommer de préférence avant, donc en fait ces produits sont encore consommables après cette date de durabilité minimale, il y a plus de 75% des Belges qui confondent la DLC (qui veut dire qu'après cette date le produit n'est plus bon) et la DDM (c'est de préférence avant une date) énormément de Belges jettent des produits lorsqu'ils voient une DDM dépassée alors que le produit est encore très bon

LB : je pense que je sais faire la nuance entre ces 2 dates

F.B : quelles sont pour vous les raisons des retailers de proposer des ventes rapides ? Qu'en pensez-vous ?

LB : c'est pour écouler leurs stocks, pour ne pas jeter

F.B : ont-ils raison de faire ce genre d'actions selon vous ?

LB : oui il ne faut pas gaspiller mais je pense qu'actuellement par les temps qui courent, il y a des œuvres caritatives à qui on pourrait faire plaisir, ce serait peut-être plus utile

F.B : qu'est-ce que les retailers pourraient faire d'autre que la vente rapide avec ces produits proches de la DLC ?

LB : ils pourraient les restructurer, par exemple les poissons, au lieu de les vendre comme ça, ils pourraient les préparer, les transformer et alors, je répète, ils pourraient donner à des clochards dans la rue

F.B : trouvez-vous que c'est mieux/moins bien que les ventes rapides ?

LB : c'est une alternative

F.B : au cours de cette interview vous avez déjà évoqué le sujet du gaspillage alimentaire, que pouvez-vous me dire à ce propos ? (Si le répondant ne l'a pas encore évoqué, qu'est-ce que vous évoque le gaspillage alimentaire ?)

LB : que des gens vont après les heures de fermeture des magasins voir dans les poubelles s'ils ne peuvent rien récupérer pour manger, ça veut dire que pour moi il y a pas mal de gaspillage dans les grandes surfaces, il faudrait que les grandes surfaces aient des partenariats avec des associations

F.B : comment vous évaluez-vous en termes de gaspillage ? Quelles sont les raisons de ce gaspillage ?

LB : j'estime que je ne gaspille pas beaucoup, sauf parfois des fruits qu'on a oubliés de manger, sinon pour les yaourts par exemple, on regarde plusieurs fois la date et si c'est bientôt plus bon, on se force à les manger, c'est grâce à notre système d'aller faire les courses tous les 3 jours qu'on ne gaspille pas beaucoup

F.B : comment pourriez-vous vous améliorer sur cet aspect-là ? (Oublis, trop grosses quantités, etc).

LB : ce serait très difficile à partir du moment où on travaille, mais ce serait idéal d'aller faire ses courses tous les jours, on peut aussi améliorer les moyens de conservation, mettre les plats sous vide, les congeler

F.B : comment vous sentez-vous lorsque vous gaspillez ? Pourquoi ?

LB : bah, un peu ennuyé parce que c'est quand même toujours de l'argent jeté

F.B : quel genre de produits gaspillez-vous le plus ?

LB : fruits (citron)

F.B : que faites-vous déjà à votre échelle pour lutter contre le gaspillage alimentaire ?

LB : quand on voit que la date va être limite, on congèle, trouver le moyen de conservation le plus long possible, on trouve des recettes pour pouvoir les manger

F.B : que devraient faire selon vous les supermarchés pour réduire le gaspillage alimentaire ?

LB : faire plus encore je pense d'offres, et de réduire les prix mais pas attendre que la date soit limite

F.B : qu'est-ce que vous évoquent les œuvres de charité dans le domaine alimentaire ? En connaissez-vous ?

LB : pas grand-chose

FB : Les Banques Alimentaires ça ne vous parle pas ?

LB : j'en ai déjà entendu parler mais euuuuuh je vois pas bien ce que c'est

F.B : selon vous, est-ce que les grandes surfaces donnent assez à ces œuvres de charité ? Pourquoi ? Quels changements pourrait-on faire ?

LB : je pense que non mais je ne suis pas expert dans le domaine, je n'entends pas souvent parler du fait que les grandes surfaces donnent aux œuvres de charité

F.B : avez-vous l'impression de priver les œuvres de charité de produits lorsque vous achetez un produit en vente rapide ? Pourquoi ? Est-ce une barrière pour vous ?

LB : non

F.B : nous arrivons à la fin de cet entretien. J'ai bien compris votre façon de raisonner. Avez-vous une dernière chose à rajouter ?

LB : non mais j'espère que j'ai pu vous être utile

F.B : très bien et bien encore une fois merci à vous et passez une bonne journée !!

Interview Benoit Dehon effectuée le 18 mars 2022 (53min)

F.B : bonjour, tout d'abord un grand merci d'avoir accepté cette interview qui va m'aider à comprendre le comportement des consommateurs. Vos réponses me seront d'une grande utilité pour la rédaction de mon TFE. Je tiens à vous assurer que notre entretien restera confidentiel. Etes-vous d'accord que j'enregistre notre interview ?

BD: bonjour, et oui écoutez allez-y, sans problème

F.B : super et bien nous pouvons commencer. Donc je m'appelle Florent Brauns, j'ai 22 ans. Je suis étudiant en dernière année de master en sciences de gestion. J'étudie à l'UCL à Louvain-la-Neuve et j'habite à Braine-le-Château. Dans un premier temps, parlez-moi un peu de vous.

BD: Benoit Dehon , je suis né le 24 mars 1966, je suis indépendant, courtier en assurances, j'habite Wauthier-Braine, marié, 2 enfants, cheveux gris, lunettes

F.B : très bien, pouvez-vous me raconter la dernière fois que vous avez fait vos courses

BD : c'était euh samedi, et j'en ai eu pour 154€, ces courses étaient essentiellement pour une invitation

F.B : quelles sont vos habitudes concernant vos courses alimentaires ?

BD: toujours du pain de type Breughel, du beurre salé, des œufs, du jambon, du haché porc veau , des pâtes, des légumes variés, de saison, des fruits, fromages à tartiner pour le matin, biscottes, lait, pepsi, coca normal, schweppes, jus oranges, pommes, pamplemousse

F.B : pour combien de jours faites-vous vos courses en moyenne ?

BD: à peu près , quand on ne reçoit pas, on essaie de tenir 7 jours

F.B : où faites-vous vos courses généralement ? Et pourquoi ?

BD: Colruyt, Carrefour Market, Delhaize, assez rarement Lidl

Choix au niveau étiquetage, rapport qualité-prix chez Colruyt, Carrefour Market quand on a oublié quelque chose, Delhaize pour la qualité , mais Colruyt est mieux pour la planète niveau conditionnements etc...

F.B : avez-vous une liste prédéfinie ou achetez-vous selon vos envies du moment ? Pouvez-vous m'expliquer pourquoi ?

BD: toujours une liste prédéfinie, ça t'empêche de ne pas oublier ce que tu dois réellement acheter, aussi de ne pas acheter n'importe quoi, ça te permet de faire des économies, d'éviter les coups de tête, on fait la liste en famille

F.B : qu'est-ce que vous évoque cette image ? En voyez-vous souvent ?



BD: une bonne affaire, pour autant qu'on ait rien de prévu pour le soir, et si ça m'intéresse j'achète, et on mange directement. Dans les grandes surfaces et plutôt chez Carrefour Market que je vois ça, et je pense chez Delhaize, mais moins chez Colruyt. Mais selon moi, parfois c'est encore bon 2, 3 jours de plus que la date

F.B : quelles sont les pensées qui pourraient vous traverser l'esprit face à un tel produit au supermarché ?

Imaginez que vous réfléchissez à haute voix, dites tout ce qui vous passe par l'esprit.

BD: (déjà répondu)

F.B : quelle est votre perception des produits vendus en vente rapide ?

BD: c'est une bonne affaire, financier de toute façon, ça te permet d'acheter quelque chose que tu n'aurais pas acheté habituellement et tu goûtes autre chose

F.B : achetez-vous souvent ce type de produit ?

BD: dès que j'ai du -20, -30%, d'office mon regard va être attiré, je vais aller voir ce que c'est, et je me dis tiens pourquoi pas

F.B : sous quelles conditions pourriez-vous en acheter plus ?

BD: qu'il y ait plus d'étiquettes ventes rapides, que ce soit repris sur les réseaux sociaux le jour-même, annonce sur les réseaux, de telle heure à telle heure, démarques sur tel produit, ça permet d'avoir un meilleur stock, ça permet de ne pas devoir jeter, tu permets également d'éviter le gaspillage et de faire une bonne affaire financière, et de manger un repas imprévu

F.B : à partir de quel moment jugez-vous qu'un produit a une courte date de péremption ? Jusqu'à quelle date seriez-vous potentiellement susceptible de l'acheter ?

BD: 3 jours. En vente rapide le jour-même, les autres, ça dépend du type de produit, les légumes c'est max 2 jours

F.B : quels sont les facteurs qui vous freinent à acheter des produits en vente rapide ?

BD: justement une mauvaise perception, en pensant que le produit est moins bon, il faudrait expliquer aux gens que les produits en vente rapide ne sont pas moins bons. Il faut pouvoir être intelligent et juger soi-même d'après l'aspect si le produit est encore bon, c'est pas parce qu'il y a des petites taches que je ne vais pas le manger ! C'est la communication qui est la plus importante en disant voilà aujourd'hui on a un produit, il est en vente rapide , mais vous pourriez le consommer encore 3, 4 jours en plus

F.B : quels sont maintenant les facteurs que d'autres personnes pourraient avoir ?

BD: je suppose la courte date aussi, et l'idée préconçue que le produit est moins bon

F.B : quels sont au contraire les facteurs qui vous poussent à acheter ce genre de produit ?

BD: (déjà répondu)

F.B : si je vous dis DLC, vous pensez à quoi ?

BD: je ne regarde pas la date limite du produit, je regarde l'aspect du produit, et je vois moi-même si je l'achète ou pas

F.B : et DDM ? Quelle est la différence pour vous entre ces 2 termes ?

BD: non pas du tout, (explication du terme) , ah oui je vois.

FB : Maintenant que je vous ai expliqué, est-ce que la nuance entre ces 2 termes est claire ?

BD : maintenant que vous m'expliquez oui, mais sinon c'est pas très clair. C'est pas bien expliqué par les producteurs/ grandes surfaces . Il faudrait soit dire périmé, mauvais soit dire « de préférence » telle date en insistant sur le fait que quelques jours après, c'est encore bon (c'est plus un conseil)

Je trouve que pour certains produits les dates sont trop strictes, c'est une procédure des pays riches, pour se couvrir contre les procès des clients

F.B : quelles sont pour vous les raisons des retailers de proposer des ventes rapides ? Qu'en pensez-vous ?

BD: ah ben justement, le but c'est de ne pas devoir jeter tous ces produits parce qu'il y a des obligations légales dans des grands containers et que ça ne profite à personne, les retailers

doivent souvent faire ça car ils ont mal géré leur stock, et ils préfèrent vendre à perte que devoir jeter

F.B : ont-ils raison de faire ce genre d'actions selon vous ?

BD: oui bien sûr car très souvent, en venant faire leurs courses, les gens vont être tentés par autre chose que ces produits en vente rapide, des choses qui n'étaient pas vraiment nécessaires

F.B : qu'est-ce que les retailers pourraient faire d'autre que la vente rapide avec ces produits proches de la DLC ?

BD: donner au moins 2 jours avant à des associations qui ont besoin de ce genre de choses, de sponsoriser des écoles type culinaires (envoyer les produits dans ces écoles afin que les étudiants puissent apprendre à cuisiner), développer un partenariat avec des restos de la région (ce partenariat consisterait à ce que les grandes surfaces donnent les produits à courte date de péremption à ces restos et que les restos offrent quelques repas à des personnes à 4 ou 5€ pour avoir un retour sur investissement mais en tout cas certainement pas de jeter de la nourriture qui est encore saine

F.B : trouvez-vous que c'est mieux/moins bien que les ventes rapides ?

BD: non c'est les 2, c'est important aussi de tenir compte de la météo (pas d'énormes stocks de barbecue si on annonce que de la pluie !) La première chose à faire est de mieux gérer les stocks. Il vaut mieux à la limite un rayon vide qu'un rayon encore archi rempli à 18h. Les grandes surfaces ne communiquent pas assez sur leurs ventes rapides (inventer app pour prévenir le matin même des ventes rapides du jour)

F.B : au cours de cette interview vous avez déjà évoqué le sujet du gaspillage alimentaire, que pouvez-vous me dire à ce propos ? (Si le répondant ne l'a pas encore évoqué, qu'est-ce que vous évoque le gaspillage alimentaire ?)

BD: malheureusement, on est dans une société de consommation , on veut tout, tout de suite. On est très influencés par les médias, la pub et on ne respecte plus les saisons, les gens veulent tout, à tout moment, on veut des produits qui ne sont pas de saison, du coup on doit les faire venir de pays lointains. Le gaspillage alimentaire est aussi lié au fait qu'on ait tout à satiété et ce gaspillage me débecte tout simplement

Il y a de plus en plus de magasins qui pratiquent le vrac et ça c'est bien, on achète que ce qu'on a besoin et de grâce qu'on arrête avec les emballages en plastique

F.B : comment vous évaluez-vous en termes de gaspillage? Quelles sont les raisons de ce gaspillage ?

BD: je suis certain que je jette pour 10€ par semaine, on regarde trop le visuel alors que c'est encore bon

Tu achètes sur des coups de tête, et puis tu n’as pas envie de ça le soir, et que tu veux faire des repas rapides, si tu veux faire de la bonne cuisine ça prend du temps, donc je privilégie les repas vite prêts et donc parfois je jette ce qui était prévu

F.B : comment pourriez-vous vous améliorer sur cet aspect-là ? (Oublis, trop grosses quantités, etc).

BD: acheter plus en vrac, acheter en plus petite quantité et se dire ,il y plus il y a plus, retourner faire ses courses une 2 ème fois, mais c’est dû à un manque de temps, l’idéal serait que je fasse mes courses 2x par semaine

F.B : comment vous sentez-vous lorsque vous gaspillez ? Pourquoi ?

BD: en fait quand je les jette , c’est pour mettre dans mon compost et me dire ça va me resservir de toute façon , donc ça ne me fait pas trop trop mal parce que par rapport à avant on jette très très peu, je sais que je fais déjà beaucoup attention , je ne suis pas un dépensier

F.B : quel genre de produits gaspillez-vous le plus ?

BD: euh pffff jeter assez souvent non non, peut-être les 3, 4 derniers champignons, bon c’est 3 cents

F.B : que faites-vous déjà à votre échelle pour lutter contre le gaspillage alimentaire ?

BD: ah ben déjà si à un certain moment, dans mon frigo , je constate tel et tel produit, qui arrive à avoir une mauvaise tête, je dois le cuisiner, je vais faire le repas en fonction de ce qui me reste dans le frigo, j’essaie d’avoir une perte de 0

F.B : que devraient faire selon vous les supermarchés pour réduire le gaspillage alimentaire ?

BD: (voir plus haut)

F.B : qu’est-ce que vous évoquent les œuvres de charité dans le domaine alimentaire ? En connaissez-vous ? Les Banques Alimentaires ?

BD: je trouve ça très très bien, les Restos du Cœur par exemple qui est peut-être celui le plus connu, et aussi les Banques Alimentaires, les grosses sociétés devraient plus travailler main dans la main avec ces Banques Alimentaires , au moins que ces gens qui n’ont pas facile puissent manger correctement

F.B : selon vous, est-ce que les grandes surfaces donnent assez à ces œuvres de charité ? Pourquoi ? Quels changements pourrait-on faire ?

BD: pour moi les gros groupes ne s’intéressent qu’au financier, donc c’est d’avoir par rapport aux produits qu’ils jettent /donnent, une déduction fiscale , c’est comme si tu donnais un don à une société, à partir de 60€ tu peux le déduire jusqu’à 60%, ils devraient dire voilà ce mois-ci j’ai donné pour 6000€, dont je peux récupérer 60% fiscalement , il faut

montrer que ces grandes enseignes ont encore une vocation sociale, du moins pour se donner bonne conscience et améliorer leur réputation

F.B : avez-vous l'impression de priver les œuvres de charité de produits lorsque vous achetez un produit en vente rapide ? Pourquoi ? Est-ce une barrière pour vous ?

BD: jamais, quand j'achète en vente rapide, c'est dans l'après-midi de la deadline, et donc je sais très bien qu'ils n'auront pas le temps de le donner aux œuvres et il y a des containers complets de nourriture jetés tous les jours, parce que si on devait donner tous les jours ce que l'on doit donner aux Banques Alimentaires, il n'y aurait plus personne qui aurait faim, on jette des tonnes et des tonnes par mois, ce qui est bien la preuve d'une mauvaise gestion

F.B : nous arrivons à la fin de cet entretien. J'ai bien compris votre façon de raisonner. Avez-vous une dernière chose à rajouter ?

BD: non

F.B : très bien et bien encore une fois merci à vous et passez une bonne journée !!

Interview Laurent Lancelle effectuée le 20 mars 2022 (48min)

F.B : bonjour, tout d'abord un grand merci d'avoir accepté cette interview qui va m'aider à comprendre le comportement des consommateurs. Vos réponses me seront d'une grande utilité pour la rédaction de mon TFE. Je tiens à vous assurer que notre entretien restera confidentiel. Etes-vous d'accord que j'enregistre notre interview ?

LL: bonjour, ouais ça va

F.B : super et bien nous pouvons commencer. Donc je m'appelle Florent Brauns, j'ai 22 ans. Je suis étudiant en dernière année de master en sciences de gestion. J'étudie à l'UCL à Louvain-la-Neuve et j'habite à Braine-le-Château. Dans un premier temps, parlez-moi un peu de vous.

LL: moi c'est Lancelle Laurent, j'ai 24 ans, j'habite à Braine-l'-Alleud, je viens tout juste d'emménager avec ma copine, je suis locataire, j'ai fait des études de marketing à l'Ephec à LLN

F.B : très bien, pouvez-vous me raconter la dernière fois que vous avez fait vos courses ?

LL: généralement on fait les grosses courses en début de mois vu qu'on est payés, il y a quelques jours, au Delhaize parce qu' on aime bien les produits surtout les fruits, légumes, on a comparé avec d'autres grandes surfaces, la qualité est meilleure même si le prix est un peu plus cher , les grosses courses c'est minimum 150€

F.B : quelles sont vos habitudes concernant vos courses alimentaires ?

LL: on a notre liste favorite , on va chaque fois acheter les mêmes produits tous les mois, et puis on varie un peu, on a des habitudes surtout niveau fruits, légumes. Pour la viande on a tendance à acheter tout ce qui est promotions et on surgèle après car la date de péremption est très courte, et on ne sait pas aller faire les courses tous les jours, ce qui revient aussi souvent sont les produits laitiers

F.B : pour combien de jours faites-vous vos courses en moyenne ?

LL: grosses courses c'est pour tout le mois, après on va faire des plus petites courses pour un peu varier par -ci par -là

F.B : où faites-vous vos courses généralement ? Et pourquoi ?

LL: Delhaize, j'ai testé pas mal d'autres grandes surfaces , et Delhaize est bien supérieur, j'ai pas envie de faire plusieurs magasins, au Delhaize, ils ont tout

F.B : avez-vous une liste prédéfinie ou achetez-vous selon vos envies du moment ? Pouvez-vous m'expliquer pourquoi ?

LL: oui on a notre liste qu'on fait via une appli, il y a toujours des imprévus, surtout quand on fait les courses quand on a faim, la liste c'est la base mais on fait quand même tous les rayons

F.B : qu'est-ce que vous évoque cette image ? En voyez-vous souvent ?



LL: pas cher, euh, promo, ça attire l'œil, ça donne envie d'acheter, t'achètes et tu surgèles, surtout si c'est de la viande même si j'en ai pas besoin . Oui quand même

F.B : quelles sont les pensées qui pourraient vous traverser l'esprit face à un tel produit au supermarché ? Imaginez que vous réfléchissez à haute voix, dites tout ce qui vous passe par l'esprit.

LL: /

F.B : quelle est votre perception des produits vendus en vente rapide ?

LL: c'est une bonne affaire, l'affaire du jour, on est tous contents quand il y a une petite réduction, je me pose pas trop de questions et je l'achète

F.B : achetez-vous souvent ce type de produit ?

LL: en vrai, au Delhaize, il y a un rayon avec toutes les promos, avant même de commencer tes courses, tu prends ce qui t'intéresse, il y a aussi les 1+1 et les ventes rapides, c'est intelligent de leur part de mettre ça au début du magasin

F.B : sous quelles conditions pourriez-vous en acheter plus ?

LL: je n'en vois pas car dans tous les cas, moi je congèle

F.B : à partir de quel moment jugez-vous qu'un produit a une courte date de péremption ? Jusqu'à quelle date seriez-vous potentiellement susceptible de l'acheter ?

LL: 2 jours, le jour-même ça j'évite, ça fait un peu peur

F.B : quels sont les facteurs qui vous freinent à acheter des produits en vente rapide ?

LL: la qualité, tout ce qui est viande marinée par exemple, c'est de la viande qui n'a pas été vendue, et donc ça je n'achète pas , j'achèterai plutôt des produits courants dont les rotations se font souvent

F.B : quels sont maintenant les facteurs que d'autres personnes pourraient avoir ?

LL: je ne vois pas

F.B : quels sont au contraire les facteurs qui vous poussent à acheter ce genre de produit ?

LL: les promotions, dépenser moins d'argent

F.B : si je vous dis DLC, vous pensez à quoi ?

LL: la date limite jusqu'à laquelle tu peux consommer le produit

F.B : et DDM ? Quelle est la différence pour vous entre ces 2 termes ?

LL: non, (explication du terme) , je ne connaissais pas la nuance, maintenant que vous me le dites, j'ai déjà jeté des produits « de préférence avant le »

F.B : quelles sont pour vous les raisons des retailers de proposer des ventes rapides ? Qu'en pensez-vous ?

LL: liquider le stock, éviter les pertes, de jeter, continuer à augmenter leur chiffre d'affaires en essayant de vendre un maximum, quitte à transformer les produits

F.B : ont-ils raison de faire ce genre d'actions selon vous ?

LL: oui forcément, vu que c'est une boîte à but lucratif

F.B : qu'est-ce que les retailers pourraient faire d'autre que la vente rapide avec ces produits proches de la DLC ?

LL: euh donner à des associations, je sais qu'il y a des collaborations entre commerces avec les invendus, je trouve ça top, tout le monde ne le fait pas, je sais qu'il y a des grandes surfaces qui refusent de donner et qui préfèrent même jeter, ça je trouve pas top

F.B : trouvez-vous que c'est mieux/moins bien que les ventes rapides ?

LL : c'est une question d'éthique, je pense aussi à ceux qui ont le plus besoin, mais je trouve qu'ils pourraient faire un « compromis », (donner aux associations ET faire des ventes rapides), je vois pas le mal de faire des ventes rapides en grandes surfaces. On pourrait donner des produits comme des yaourts encore 2,3 jours après la date car pour moi, ils sont toujours bons

F.B : au cours de cette interview vous avez déjà évoqué le sujet du gaspillage alimentaire, que pouvez-vous me dire à ce propos ? (Si le répondant ne l'a pas encore évoqué, qu'est-ce que vous évoque le gaspillage alimentaire ?)

LL: tout le monde gaspille de nos jours, on est dans une société de consommation, on n'a jamais assez, et même quand on en a, on en veut encore plus, tout dépend des familles, moi par exemple, j'ai toujours été élevé avec cette idée d'éviter le gaspillage donc forcément là moi j'évite, ça m'agace de jeter, de gaspiller

F.B : comment vous évaluez-vous en termes de gaspillage? Quelles sont les raisons de ce gaspillage ?

LL: on fait pas fort fort attention , on regarde pas tous les jours dans le frigo, quand on fait les courses, on surgèle sinon on sait qu'on va devoir jeter, au début que j'ai emménagé, je gaspillais énormément, ça m'agaçait, après tu as tes habitudes et tu évites le gaspillage, c'est une perte d'argent, maintenant je ne gaspille plus beaucoup

F.B : comment pourriez-vous vous améliorer sur cet aspect-là ? (Oublis, trop grosses quantités, etc).

LL: faire ses courses tous les 3 jours, mais il faut avoir envie...

F.B : comment vous sentez-vous lorsque vous gaspillez ? Pourquoi ?

LL: ça fait mal, parce que j'ai été élevé avec mon père qui faisait très attention, les vidéos sur la famine dans le monde me touchent, tous ces gens qui rêveraient de manger ce que je viens de jeter, donc je fais en sorte d'éviter ça

F.B : quel genre de produits gaspillez-vous le plus ?

LL: le pain, mais maintenant on congèle la moitié du pain pour moins gaspiller, le congélateur est un bon système anti-gaspi, les légumes aussi, il y a souvent trop dans les paquets pour 2

F.B : que faites-vous déjà à votre échelle pour lutter contre le gaspillage alimentaire ?

LL: congeler, même si on perd un peu de qualité, ça évite de gaspiller

F.B : que devraient faire selon vous les supermarchés pour réduire le gaspillage alimentaire ?

LL: c'est compliqué, les supermarchés ne savent jamais à l'avance s'ils vont vendre beaucoup ou pas ce jour-là, il faudrait presque faire un stock journalier, bonne question je n'ai pas d'idée...

F.B : qu'est-ce que vous évoquent les œuvres de charité dans le domaine alimentaire ? En connaissez-vous ? Les Banques Alimentaires ?

LL: je sais qu'il y a les frigos solidaires, pour ceux qui n'ont pas les moyens de remplir leur frigo en fin de mois, euh ça je connais car mon père y va, surtout depuis le covid, au frigo solidaire, ils ont dit que les produits dépendaient de ce que les grandes surfaces donnent, il y a des mois où ils ont des supers produits (crevettes grises), et d'autres où tu reçois juste des pommes (un peu pourries), c'est un peu aléatoire

F.B : selon vous, est-ce que les grandes surfaces donnent assez à ces œuvres de charité ? Pourquoi ? Quels changements pourrait-on faire ?

LL: Non, non ils pourraient même commander plus et s'il y a des invendus, les donner à des associations, mais ça ils ne feront pas car ils ont une mentalité de faire un maximum de chiffre d'affaires. Les gros groupes qui font d'énormes chiffres d'affaires pourraient donner plus, c'est clair

F.B : avez-vous l'impression de priver les œuvres de charité de produits lorsque vous achetez un produit en vente rapide ? Pourquoi ? Est-ce une barrière pour vous ?

LL: je vais d'abord penser à ma situation parce que ce n'est pas toujours facile, si je dois être honnête, je n'ai jamais pensé à ne pas prendre le produit en me disant que ça irait à des associations, autant moi en profiter que de le laisser à la grande surface et savoir qu'il va finir à la poubelle. Si j'étais sûr à 100% que le produit irait à une œuvre de charité après, je le laisserais dans le rayon

F.B : nous arrivons à la fin de cet entretien. J'ai bien compris votre façon de raisonner. Avez-vous une dernière chose à rajouter ?

LL: non je ne pense pas, votre questionnaire était bien

F.B : très bien et bien encore une fois merci à vous et passez une bonne journée !!

Interview Micheline Dekelper effectuée le 21 mars 2022 (44min)

F.B : bonjour, tout d'abord un grand merci d'avoir accepté cette interview qui va m'aider à comprendre le comportement des consommateurs. Vos réponses me seront d'une grande utilité pour la rédaction de mon TFE. Je tiens à vous assurer que notre entretien restera confidentiel. Etes-vous d'accord que j'enregistre notre interview ?

MD : bonjour, ah oui oui sans problème.

F.B : super et bien nous pouvons commencer. Donc je m'appelle Florent Brauns, j'ai 22 ans. Je suis étudiant en dernière année de master en sciences de gestion. J'étudie à l'UCL à Louvain-la-Neuve et j'habite à Braine-le-Château. Dans un premier temps, parlez-moi un peu de vous.

MD : oui voilà je m'appelle Micheline Dekelper, et je suis retraitée de l'enseignement, j'ai 77 ans, mariée

F.B : très bien, pouvez-vous me raconter la dernière fois que vous avez fait vos courses ?

MD : eh bien, c'était au Carrefour de Berchem-Ste-Agathe, j'ai en eu pour 57€, pour 2,3 jours de courses

F.B : quelles sont vos habitudes concernant vos courses alimentaires ?

MD : je vais au Delhaize, en principe 2X par semaine mais je ne me limite pas au Delhaize parce que je fais les petits commerçants aussi, donc je vais m'approvisionner chez le boucher, chez le pâtissier, dans des petits magasins de quartier, je fais aussi parfois le Brico enfin bon toutes les courses dont on a besoin dans la vie courante

F.B : pour combien de jours faites-vous vos courses en moyenne ?

MD : pour 3 jours en moyenne, ce sont les grosses courses que je fais 2x par semaine

F.B : où faites-vous vos courses généralement ? Et pourquoi ?

MD : au Delhaize, maintenant pour l'instant le Delhaize est fermé parce qu'il est en rénovation pendant plus d'un mois, donc je vais au Carrefour, c'est un magasin que je n'aime pas du tout parce qu'il est beaucoup trop gigantesque, on y perd un temps fou, puis je n'ai pas mes habitudes etc, mais il y a évidemment beaucoup plus de choix qu'au Delhaize

F.B : avez-vous une liste prédéfinie ou achetez-vous selon vos envies du moment ? Pouvez-vous m'expliquer pourquoi ?

MD : jamais, jamais de liste, c'est-à-dire que j'achète souvent la même chose, parce qu'on mange toujours plus ou moins les mêmes aliments donc je sais quand je passe dans les rayons du Delhaize, comme j'y vais depuis une trentaine d'années, je connais tous les rayons et je sais ce que je dois prendre parce que je passe dans chaque rayon et je vois ce que je dois prendre, mais non je ne fais jamais de liste

F.B : qu'est-ce que vous évoque cette image ? En voyez-vous souvent ?



MD : je trouve que c'est bien surtout à l'heure actuelle parce que beaucoup de gens ont des problèmes pour s'acheter à manger, et grâce à ça il y a des gens qui peuvent en profiter, je crois que c'est utile

C'est-à-dire que pour l'instant un petit peu plus qu'avant, donc on voit que la crise est là, et au Delhaize, je vois quand même qu'il y a plus de produits en vente rapide, oui il y en a plus que d'habitude

F.B : quelles sont les pensées qui pourraient vous traverser l'esprit face à un tel produit au supermarché ? Imaginez que vous réfléchissez à haute voix, dites tout ce qui vous passe par l'esprit.

MD : ce qui me vient à l'esprit c'est que c'est quand même très limite et j'aime bien manger quelque chose qui soit le plus frais possible

F.B : quelle est votre perception des produits vendus en vente rapide ?

MD : pour certaines personnes c'est bien, je crois qu'il y a des gens qui en achète, pour moi non je n'utilise pas ce genre de produits

F.B : achetez-vous souvent ce type de produit ?

MD : non jamais

F.B : sous quelles conditions pourriez-vous en acheter plus ?

MD : si la date était encore bonne 3 ou 4 jours mais pas le jour-même

F.B : à partir de quel moment jugez-vous qu'un produit a une courte date de péremption ? Jusqu'à quelle date seriez-vous potentiellement susceptible de l'acheter ?

MD : ça dépend quand on va dans une petite boutique style petit Delhaize, la date de péremption est assez proche, et si on va dans un grand Delhaize, il y a une grande date de péremption

S'il reste 5, 6 jours par exemple oui oui

F.B : quels sont les facteurs qui vous freinent à acheter des produits en vente rapide ?

MD : ça n'a jamais été dans mes habitudes, j'ai jamais fait ça ...

F.B : quels sont maintenant les facteurs que d'autres personnes pourraient avoir ?

MD : ouh je ne sais pas du tout

F.B : quels sont au contraire les facteurs qui vous poussent à acheter ce genre de produit ?

MD : je préférerais par exemple, les produits 1+1 gratuit , je préfère ce genre de vente -là que des ventes rapides

F.B : si je vous dis DLC, vous pensez à quoi ?

MD : ben je ne la dépasserai jamais la date de péremption

F.B : et DDM ? Quelle est la différence pour vous entre ces 2 termes ?

MD : non ça ne me dit rien, (après explication des termes, ah oui je vois la différence, c'est encore bon 2,3 jours après cette DDM...)

F.B : quelles sont pour vous les raisons des retailers de proposer des ventes rapides ? Qu'en pensez-vous ?

MD : parce que en général ils ont trop de stocks, donc à mon avis, ce sont les invendus, et plutôt que de jeter les aliments, ils font de la vente rapide

Oui c'est bien, ce qui serait bien aussi, c'est qu'ils donnent ça à des œuvres. Quand il y a trop de stocks dans les magasins, surtout qu'ils ne jettent pas la marchandise, qu'ils donnent à une ASBL ou n'importe

F.B : ont-ils raison de faire ce genre d'actions selon vous ?

MD : (déjà répondu précédemment)

F.B : qu'est-ce que les retailers pourraient faire d'autre que la vente rapide avec ces produits proches de la DLC ?

MD : (déjà répondu précédemment)

F.B : trouvez-vous que c'est mieux/moins bien que les ventes rapides ?

MD : ben oui je pense que c'est plus utile de donner aux œuvres de charité

F.B : au cours de cette interview vous avez déjà évoqué le sujet du gaspillage alimentaire, que pouvez-vous me dire à ce propos ? (Si le répondant ne l'a pas encore évoqué, qu'est-ce que vous évoque le gaspillage alimentaire ?)

MD : je crois que tout le monde en fait un petit peu ou parfois trop, ce n'est pas mon cas , mais par exemple, quand le pain devient trop rassis , c'est du gaspillage je sais , mais je dois le jeter, et je dois dire que je me sens coupable dans ce genre de situation, et alors je trouve aussi que les grands magasins poussent trop à la vente et qu'il y a des trop grosses quantités donc par exemple pour une personne seule , si tu dois acheter 250 g d'américain, ça va pas , alors je n'achète pas, parce que sinon c'est pour jeter. Alors si tu vas chez le boucher, tu demandes 100 g de pâté, tu peux être sûre que tu auras 135 g et moi je sais que le délai de conservation est de 3,4 jours maximum, et donc si je ne l'ai pas mangé, je devrai le jeter à la poubelle quoi

F.B : comment vous évaluez-vous en termes de gaspillage? Quelles sont les raisons de ce gaspillage ?

MD : je fais attention

Parfois une trop grosse quantité, quand je commande quelque chose chez un commerçant, en général, il dépasse un petit peu, et pourtant ils me connaissent hein chez le boucher (rires)

F.B : comment pourriez-vous vous améliorer sur cet aspect-là ? (Oublis, trop grosses quantités, etc).

MD : c'est difficile à dire hein , mon mari aime bien avoir un peu de variété, et alors euh parfois il reste une tranche de jambon et voilà , après 4 jours on n'ose plus la manger , j'essaie quand même de faire très attention

F.B : comment vous sentez-vous lorsque vous gaspillez ? Pourquoi ?

MD : très mal, absolument, oui parce que je sais qu'il y a des gens qui n'ont pas à manger et ça me heurte, oui ça c'est sûr

F.B : quel genre de produits gaspillez-vous le plus ?

MD : un petit peu de pain, parce que j'achète en général 2 pains en 1 fois, pour pas faire trop de courses et à ce moment-là bon, il y a peut-être 2, 3 tartines qui ne sont plus fraîches , et alors oh voilà j'ai acheté des poires 2 X , et une fois au Delhaize, elles étaient pourries, j'ai pu les jeter, et une autre fois je vais dans un autre magasin idem, et là j'ai rapporté les poires j'ai dit monsieur vous pouvez me les remplacer , il m'a dit oui madame et c'était de nouveau pourri donc là j'ai été obligée de jeter

F.B : que faites-vous déjà à votre échelle pour lutter contre le gaspillage alimentaire ?

MD : j'essaie de ne pas acheter des trop grosses quantités d'autant plus que je n'ai pas un très grand frigo, j'essaie de limiter mes achats quand même , pour justement ne pas trop jeter

F.B : que devraient faire selon vous les supermarchés pour réduire le gaspillage alimentaire ?

MD : notamment essayer de faire des moins grosses quantités pour la viande, je trouve quand même que les aliments ne sont pas toujours de première fraîcheur au Delhaize, parce qu'ils achètent eux-mêmes des trop grosses quantités , ne pas pousser à la consommation

F.B : qu'est-ce que vous évoquent les œuvres de charité dans le domaine alimentaire ? En connaissez-vous ? Les Banques Alimentaires ?

MD : je ne les connais pas bien mais je sais par exemple que mon boulanger, il donne les pains qui n'ont pas été vendus à une association, et des gâteaux aussi

Les Banques Alimentaires ? Oui je connais, tous les invendus devraient aller aux Banques Alimentaires

F.B : selon vous, est-ce que les grandes surfaces donnent assez à ces œuvres de charité ? Pourquoi ? Quels changements pourrait-on faire ?

MD : ça je ne sais pas dans quelles proportions ils donnent, en tout cas je sais que dans la commune à Ganshoren, tous les mercredis après-midi il y a des gens qui viennent s'approvisionner , ils reçoivent des tas d'aliments, et ils partent en général avec 2 sacs remplis

F.B : avez-vous l'impression de priver les œuvres de charité de produits lorsque vous achetez un produit en vente rapide ? Pourquoi ? Est-ce une barrière pour vous ?

MD : (Pas posée puisque la personne ne consomme pas de vente rapide)

F.B : nous arrivons à la fin de cet entretien. J'ai bien compris votre façon de raisonner. Avez-vous une dernière chose à rajouter ?

MD : non

F.B : très bien et bien encore une fois merci à vous et passez une bonne journée !!

Interview Maximilien Mangione effectuée le 24 mars (39min)

F.B : bonjour, tout d'abord un grand merci d'avoir accepté cette interview qui va m'aider à comprendre le comportement des consommateurs. Vos réponses me seront d'une grande utilité pour la rédaction de mon TFE. Je tiens à vous assurer que notre entretien restera confidentiel. Etes-vous d'accord que j'enregistre notre interview ?

MM : bonjour, oui bien sûr aucun problème.

F.B : super et bien nous pouvons commencer. Donc je m'appelle Florent Brauns, j'ai 22 ans. Je suis étudiant en dernière année de master en sciences de gestion. J'étudie à l'UCL à Louvain-la-Neuve et j'habite à Braine-le-Château. Dans un premier temps, parlez-moi un peu de vous.

MM : c'est Maximilien Mangione, j'ai 32 ans, j'habite à Soignies, père de 2 enfants

F.B : très bien, pouvez-vous me raconter la dernière fois que vous avez fait vos courses ?

MM : on a l'habitude avec ma femme de faire des commandes en ligne, souvent on fait livrer à la maison, par gain de temps, on fait une toute grosse commande en début du mois, pour tenir à peu près tout le mois et on achète encore 1 à 2 fois par mois des plus petites courses

F.B : quelles sont vos habitudes concernant vos courses alimentaires ?

MM : souvent du pain, parce qu'on aime bien, farine, car ma femme fait beaucoup de « fait maison », beaucoup de produits protéinés, pâtes, on fait livrer du Delhaize

F.B : pour combien de jours faites-vous vos courses en moyenne ?

MM : des grosses courses 1x par mois, et des plus petites 1x par semaine, (pain, eau, charcuteries...) on a l'habitude d'aller au marché le dimanche matin

F.B : où faites-vous vos courses généralement ? Et pourquoi ?

MM : on y va beaucoup moins qu'avant, mais plutôt Delhaize parce qu'ils font Collect&go, ils ont été les premiers à le faire

F.B : avez-vous une liste prédéfinie ou achetez-vous selon vos envies du moment ? Pouvez-vous m'expliquer pourquoi ?

MM : tout le temps, souvent, la même chose revient, les fruits et légumes de saison, charcuteries...

F.B : qu'est-ce que vous évoque cette image ? En voyez-vous souvent ?



MM : la vente rapide c'est soi-disant à consommer rapidement, il y a des produits qui peuvent se congeler, on congèle pas mal (pain, viande...). Une viande, si elle est congelée à temps, on peut la manger par après

F.B : quelles sont les pensées qui pourraient vous traverser l'esprit face à un tel produit au supermarché ? Imaginez que vous réfléchissez à haute voix, dites tout ce qui vous passe par l'esprit.

MM : /

F.B : quelle est votre perception des produits vendus en vente rapide ?

MM : je n'ai pas vraiment une bonne perception de la vente rapide pour l'alimentaire, par contre, si c'est pour des produits ménagers ça m'intéresse

F.B : achetez-vous souvent ce type de produit ?

MM : non non

F.B : sous quelles conditions pourriez-vous en acheter plus ?

MM : je suis plus intéressé par les actions style 1+1, dans ma tête c'est un produit de qualité moindre, j'ai pas une grande confiance là-dedans

F.B : à partir de quel moment jugez-vous qu'un produit a une courte date de péremption ? Jusqu'à quelle date seriez-vous potentiellement susceptible de l'acheter ?

MM : 3, 4 jours , maintenant pour moi, un produit est encore bon même 2, 3 jours après la date de péremption

F.B : quels sont les facteurs qui vous freinent à acheter des produits en vente rapide ?

MM : parce qu'il faut quand même les consommer rapidement, on veut éviter les gaspillages

F.B : quels sont maintenant les facteurs que d'autres personnes pourraient avoir ?

MM : /

F.B : quels sont au contraire les facteurs qui vous poussent à acheter ce genre de produit ?

MM : le prix est le plus gros avantage, -30 , -40, -50%, c'est plus intéressant pour les gens qui vont faire leurs courses tous les jours, ça peut être intéressant pour une personne célibataire ou un jeune couple qui ne sait pas quoi manger

F.B : si je vous dis DLC, vous pensez à quoi ?

MM : ça ressemble fort à une date de péremption, je crois aussi que c'est la notion à consommer de préférence avant, on joue sur les mots

F.B : et DDM ? Quelle est la différence pour vous entre ces 2 termes ?

MM : non ça je ne sais pas ce que c'est (explication du terme), ah oui maintenant je vois, mais ce n'est pas clair du tout, je reste persuadé que certains produits peuvent être consommés après la date, sans trop de risques

F.B : quelles sont pour vous les raisons des retailers de proposer des ventes rapides ? Qu'en pensez-vous ?

MM : pour éviter le gaspillage, écouler les stocks

F.B : ont-ils raison de faire ce genre d'actions selon vous ?

MM : bah oui, pour certaines personnes oui, c'est quand même c'est mieux que jeter, mais j'ai pas l'impression que cela intéresse beaucoup de gens

F.B : qu'est-ce que les retailers pourraient faire d'autre que la vente rapide avec ces produits proches de la DLC ?

MM : ils pourraient donner ces produits à des personnes dans le besoin, faire plus de pubs pour prévenir que le produit est en vente rapide, donner aux œuvres de charité

F.B : trouvez-vous que c'est mieux/moins bien que les ventes rapides ?

MM : c'est mieux de donner aux associations, ce serait surtout plus utile

F.B : au cours de cette interview vous avez déjà évoqué le sujet du gaspillage alimentaire, que pouvez-vous me dire à ce propos ? (Si le répondant ne l'a pas encore évoqué, qu'est-ce que vous évoque le gaspillage alimentaire ?)

MM : ce n'est pas bien, j'ai été éduqué en faisant attention, il n'y a pas beaucoup de gaspillage chez moi parce qu'on dit aux enfants qu'il y a des gens qui meurent de faim, je

préfère me resservir 2x que jeter la moitié d'une grosse assiette, c'est un principe que j'ai, j'aime pas gaspiller, il y a des produits qu'on jette quand même et ça ça fait mal au coeur

F.B : comment vous évaluez-vous en termes de gaspillage? Quelles sont les raisons de ce gaspillage ?

MM : je pense qu'on est bien, ma femme gaspille un peu plus que moi, quand on va au marché, on achète beaucoup de produits frais, et donc on ne gaspille pas beaucoup

F.B : comment pourriez-vous vous améliorer sur cet aspect-là ? (Oublis, trop grosses quantités, etc).

MM : acheter des produits avec des longues dates de péremption, des denrées quasi non périssables, aller encore plus régulièrement faire ses courses surtout pour les fruits et légumes , acheter des moins grosses quantités

F.B : comment vous sentez-vous lorsque vous gaspillez ? Pourquoi ?

MM : ça fait mal au cœur, c'est un cout financier aussi

F.B : quel genre de produits gaspillez-vous le plus ?

MM : les produits laitiers, yaourts, (peur de la date dépassée), si le produit a une drôle d'allure on le jette

F.B : que faites-vous déjà à votre échelle pour lutter contre le gaspillage alimentaire ?

MM : pour les viandes, on congèle beaucoup, on décongèle que ce qui doit être mangé, pas plus, fruits, légumes on achète en petites quantités, on sort quelques tartines de pain mais pas trop

F.B : que devraient faire selon vous les supermarchés pour réduire le gaspillage alimentaire ?

MM : plus donner à des œuvres de charité

F.B : qu'est-ce que vous évoquent les œuvres de charité dans le domaine alimentaire ? En connaissez-vous ? Les Banques Alimentaires ?

MM : j'en connais 2 ou 3 de noms mais ça reste un domaine assez flou

F.B : selon vous, est-ce que les grandes surfaces donnent assez à ces œuvres de charité ? Pourquoi ? Quels changements pourrait-on faire ?

MM : je n'ai pas beaucoup d'informations sur le sujet, mais ça se sait qu'ils jettent beaucoup parce qu'ils ont des règles strictes d'hygiène, selon moi, quand il reste 1 jour ou 2 de bon, ils pourraient encore les donner, ça je crois qu'ils ne le font pas, ils jettent beaucoup trop

F.B : avez-vous l'impression de priver les œuvres de charité de produits lorsque vous achetez un produit en vente rapide ? Pourquoi ? Est-ce une barrière pour vous ?

MM : /

F.B : nous arrivons à la fin de cet entretien. J'ai bien compris votre façon de raisonner. Avez-vous une dernière chose à rajouter ?

MM : non

F.B : très bien et bien encore une fois merci à vous et passez une bonne journée !!

Interview Marie-Jeanne Braspenning effectuée le 25 mars 2022 (42min)

F.B : bonjour, tout d'abord un grand merci d'avoir accepté cette interview qui va m'aider à comprendre le comportement des consommateurs. Vos réponses me seront d'une grande utilité pour la rédaction de mon TFE. Je tiens à vous assurer que notre entretien restera confidentiel. Etes-vous d'accord que j'enregistre notre interview ?

MB : bonjour, ah oui non pas de problème vraiment

F.B : super et bien nous pouvons commencer. Donc je m'appelle Florent Brauns, j'ai 22 ans. Je suis étudiant en dernière année de master en sciences de gestion. J'étudie à l'UCL à Louvain-la-Neuve et j'habite à Braine-le-Château. Dans un premier temps, parlez-moi un peu de vous.

MB : je suis Marie-Jeanne Braspenning, une personne qui va avoir bientôt 78 ans, qui est retraitée, qui a travaillé dans sa vie, qui a 2 enfants, et 4 petits enfants, qui vit seule, voilà

F.B : très bien, pouvez-vous me raconter la dernière fois que vous avez fait vos courses ?

MB : c'était au Colruyt, j'en avais pour 50€, j'achète principalement du poisson surgelé, tous mes produits d'entretien, ma viande j'achète chez le boucher à Enghien, le restant j'achète au marché

F.B : quelles sont vos habitudes concernant vos courses alimentaires ?

MB : Colruyt, un peu Delhaize parce que j'aime bien certains produits chez Delhaize, parfois je vais à l'Aldi, les légumes surgelés c'est au Colruyt, ça permet de faire des réserves

F.B : pour combien de jours faites-vous vos courses en moyenne ?

MB : 1x par semaine en grandes surfaces, 1x par semaine au marché et 1x par semaine chez le boucher

F.B : où faites-vous vos courses généralement ? Et pourquoi ?

MB : Colruyt c'est par rapport au prix, pas tellement la proximité, beaucoup de choix, c'est à mon avis moins cher que Delhaize

F.B : avez-vous une liste prédéfinie ou achetez-vous selon vos envies du moment ? Pouvez-vous m'expliquer pourquoi ?

MB : oui ça m'arrive les envies du moment comme la pâtisserie du Delhaize qui est très attrayante, je craque parfois pour des gâteaux. Quand je fais une liste, je ne m'y tiens pas spécialement, je fais tous les rayons et je m'aperçois qu'il me faut telle ou telle chose

F.B : qu'est-ce que vous évoque cette image ? En voyez-vous souvent ?



MB : Non ça je n'achète jamais, c'est certainement intéressant au point de vue prix mais je n'ai pas confiance, j'aime mieux me priver mais acheter du frais

F.B : quelles sont les pensées qui pourraient vous traverser l'esprit face à un tel produit au supermarché ? Imaginez que vous réfléchissez à haute voix, dites tout ce qui vous passe par l'esprit.

MB : (déjà répondu)

F.B : quelle est votre perception des produits vendus en vente rapide ?

MB : si je vois que c'est une vente rapide, d'office je passe

F.B : achetez-vous souvent ce type de produit ?

MB : jamais

F.B : sous quelles conditions pourriez-vous en acheter plus ?

MB : aucune condition, je n'achèterai jamais ça, je privilégie la santé

F.B : à partir de quel moment jugez-vous qu'un produit a une courte date de péremption ? Jusqu'à quelle date seriez-vous potentiellement susceptible de l'acheter ?

MB : 2, 3 jours , si c'est plus je n'achète pas

F.B : quels sont les facteurs qui vous freinent à acheter des produits en vente rapide ?

MB : la peur de l'intoxication, j'ai un foie fragile

F.B : quels sont maintenant les facteurs que d'autres personnes pourraient avoir ?

MB : /

F.B : quels sont au contraire les facteurs qui vous poussent à acheter ce genre de produit ?

MB : il y en a qui n'ont pas d'autre choix (prix), si tu as une famille nombreuse, un petit budget, j'entends que des gens achètent ça, mais moi non, ce que je mange doit m'inspirer confiance

F.B : si je vous dis DLC, vous pensez à quoi ?

MB : c'est la date jusqu'à laquelle je consomme mes produits mais jamais après, même le jour de la DLC j'ai déjà un doute

F.B : et DDM ? Quelle est la différence pour vous entre ces 2 termes ?

MB : je ne sais pas non, (explication) je consomme quand même toujours avant cette date, je n'ai jamais de viande dans mon frigo qui date d'il y a plus que 2 jours, je préfère faire mes courses souvent, et quand je n'ai plus rien, je mange mes surgelés

F.B : quelles sont pour vous les raisons des retailers de proposer des ventes rapides ? Qu'en pensez-vous ?

MB : je suppose que c'est pour ne pas jeter, ne pas gaspiller

F.B : ont-ils raison de faire ce genre d'actions selon vous ?

MB : oui, ça peut faire plaisir à plein de gens vu qu'il y a une terrible baisse du pouvoir d'achat, tout augmente, ça peut aider des tas de gens

F.B : qu'est-ce que les retailers pourraient faire d'autre que la vente rapide avec ces produits proches de la DLC ?

MB : les donner dans des organismes pour les gens nécessiteux, c'est ce qu'ils font je pense, beaucoup de familles font appel aux Restos du Cœur car ils n'ont plus d'autre choix, ou Oxfam...

F.B : trouvez-vous que c'est mieux/moins bien que les ventes rapides ?

MB : c'est mieux de donner à des organismes que de faire des ventes rapides, c'est plus généreux

F.B : au cours de cette interview vous avez déjà évoqué le sujet du gaspillage alimentaire, que pouvez-vous me dire à ce propos ? (Si le répondant ne l'a pas encore évoqué, qu'est-ce que vous évoque le gaspillage alimentaire ?)

MB : c'est la honte je trouve, c'est honteux

F.B : comment vous évaluez-vous en termes de gaspillage? Quelles sont les raisons de ce gaspillage ?

MB : je ne gaspille jamais rien, non, je ne supporte pas le gaspillage

F.B : comment pourriez-vous vous améliorer sur cet aspect-là ? (Oublis, trop grosses quantités, etc).

MB : /

F.B : comment vous sentez-vous lorsque vous gaspillez ? Pourquoi ?

MB : /

F.B : quel genre de produits gaspillez-vous le plus ?

MB : /

F.B : que faites-vous déjà à votre échelle pour lutter contre le gaspillage alimentaire ?

MB : je fais appel à ma raison, mon bon sens, je me connais, je fais en sorte que ça ne m'arrive pas

F.B : que devraient faire selon vous les supermarchés pour réduire le gaspillage alimentaire ?

MB : encore une fois, qu'ils donnent à des associations pour aider les gens nécessiteux, voilà la bonne formule à mon avis

F.B : qu'est-ce que vous évoquent les œuvres de charité dans le domaine alimentaire ? En connaissez-vous ? Les Banques Alimentaires ?

MB : je trouve que c'est dommage pour un pays comme la Belgique de devoir donner de la nourriture à des pauvres gens, ça ne devrait pas exister. Il y a Oxfam, les Restos du Cœur, je n'en connais pas d'autre, moi j'ai travaillé au CPAS, et on donnait aux gens des papiers à remplir pour aller chercher des colis alimentaires

F.B : selon vous, est-ce que les grandes surfaces donnent assez à ces œuvres de charité ? Pourquoi ? Quels changements pourrait-on faire ?

MB : non à mon avis non

F.B : avez-vous l'impression de priver les œuvres de charité de produits lorsque vous achetez un produit en vente rapide ? Pourquoi ? Est-ce une barrière pour vous ?

MB : /

F.B : nous arrivons à la fin de cet entretien. J'ai bien compris votre façon de raisonner. Avez-vous une dernière chose à rajouter ?

MB : j'espère que cet interview pourra t'aider à ma petite échelle !

F.B : très bien et bien encore une fois merci à vous et passez une bonne journée !!

Interview Jean-Marie Snakkers effectuée le 26 mars (44min)

F.B : bonjour, tout d'abord un grand merci d'avoir accepté cette interview qui va m'aider à comprendre le comportement des consommateurs. Vos réponses me seront d'une grande utilité pour la rédaction de mon TFE. Je tiens à vous assurer que notre entretien restera confidentiel. Etes-vous d'accord que j'enregistre notre interview ?

JMS : bonjour, oui bien sûr aucun problème.

F.B : super et bien nous pouvons commencer. Donc je m'appelle Florent Brauns, j'ai 22 ans. Je suis étudiant en dernière année de master en sciences de gestion. J'étudie à l'UCL à Louvain-la-Neuve et j'habite à Braine-le-Château. Dans un premier temps, parlez-moi un peu de vous.

JMS : eh bien je m'appelle Jean-Marie Snakkers, j'ai 75 ans, j'ai exercé le métier de cuisinier pendant une bonne trentaine d'années, j'ai dû arrêter pour cause de maladie, ménage à 2 depuis 53 ans

F.B : très bien, pouvez-vous me raconter la dernière fois que vous avez fait vos courses ?

JMS : c'était avant-hier au Delhaize, on remarque que les prix ont sensiblement augmenté

F.B : quelles sont vos habitudes concernant vos courses alimentaires ?

JMS : on vit suivant les saisons, on essaie de respecter, de ne pas acheter des fraises en hiver, on essaie d'acheter des produits locaux, je ne vais pas acheter des asperges du Chili, ou en dehors de la saison

F.B : pour combien de jours faites-vous vos courses en moyenne ?

JMS : en général, on fait nos courses 1x par semaine mais quand on reçoit du monde, j'y vais plus, je fais des stocks, je congèle...

F.B : où faites-vous vos courses généralement ? Et pourquoi ?

JMS : Delhaize, Colruyt et Okay

Pour certains choix de produits

F.B : avez-vous une liste prédéfinie ou achetez-vous selon vos envies du moment ? Pouvez-vous m'expliquer pourquoi ?

JMS : une liste bien définie, suivant ce qu'il reste à la maison, et les visites qu'on a programmées

F.B : qu'est-ce que vous évoque cette image ? En voyez-vous souvent ?



JMS : il m'arrive d'acheter des ventes rapides, je ne suis pas contre mais je le mange directement, parfois c'est intéressant mais parfois la ristourne qu'ils font ne vaut pas la peine

F.B : quelles sont les pensées qui pourraient vous traverser l'esprit face à un tel produit au supermarché ? Imaginez que vous réfléchissez à haute voix, dites tout ce qui vous passe par l'esprit.

JMS : allez c'est intéressant, je prends

F.B : quelle est votre perception des produits vendus en vente rapide ?

JMS : j'ai une bonne perception mais je ne suis pas très chaud pour ça

F.B : achetez-vous souvent ce type de produit ?

JMS : très très très rarement

F.B : sous quelles conditions pourriez-vous en acheter plus ?

JMS : je ne vais pas acheter pour acheter, parce qu'il y a une réduction – aucune condition

F.B : à partir de quel moment jugez-vous qu'un produit a une courte date de péremption ? Jusqu'à quelle date seriez-vous potentiellement susceptible de l'acheter ?

JMS : tout dépend des produits, les yaourts 1 mois après tu peux encore les consommer, ils poussent à la consommation en mettant des dates plus courtes, pour la charcuterie, 1 jour ou 2 de plus c'est pas mortel

F.B : quels sont les facteurs qui vous freinent à acheter des produits en vente rapide ?

JMS : je ne suis pas très chaud pour ça, est-ce fiable ?

F.B : quels sont maintenant les facteurs que d'autres personnes pourraient avoir ?

JMS : ça je ne saurais pas dire

F.B : quels sont au contraire les facteurs qui vous poussent à acheter ce genre de produit ?

JMS : si je dois faire un vol au vent et qu'il y a du poulet en vente rapide, là je pourrais me laisser tenter, car je vais transformer le produit. Gros avantage : économiser des sous, pour certains ménages surtout maintenant, c'est intéressant, le budget consommation c'est pas évident pour tout le monde

F.B : si je vous dis DLC, vous pensez à quoi ?

JMS : c'est la date où je peux aller 1 jour ou 2 au-delà

F.B : et DDM ? Quelle est la différence pour vous entre ces 2 termes ?

JMS : (explication) j'ai déjà jeté un produit « à consommer de préférence avant » oui, mais exceptionnellement, si je vois que la couleur n'est plus très catholique, l'emballage gonfle, alors je fais très attention, je ne fais pas des réserves excessives (même s'il y a la guerre en Ukraine...)

F.B : quelles sont pour vous les raisons des retailers de proposer des ventes rapides ? Qu'en pensez-vous ?

JMS : pour essayer d'avoir un maximum de bénéfices

F.B : ont-ils raison de faire ce genre d'actions selon vous ?

JMS : je suppose qu'ils font des statistiques, ils savent très bien ce qu'ils vendent tous les jours et ce qu'ils pourraient mettre en vente rapide, ils savent tout ce qu'on achète hein !

F.B : qu'est-ce que les retailers pourraient faire d'autre que la vente rapide avec ces produits proches de la DLC ?

JMS : les donner à des associations

F.B : trouvez-vous que c'est mieux/moins bien que les ventes rapides ?

JMS : il faut concilier les 2, il y a des systèmes sur les smartphones pour prévenir qu'il y a tel produit intéressant et les gens se précipitent là-dessus

F.B : au cours de cette interview vous avez déjà évoqué le sujet du gaspillage alimentaire, que pouvez-vous me dire à ce propos ? (Si le répondant ne l'a pas encore évoqué, qu'est-ce que vous évoque le gaspillage alimentaire ?)

JMS : les gens veulent absolument des beaux produits (carottes, ...) ceux qui sont un peu difformes, ils n'en veulent pas, et donc ça part à la poubelle

F.B : comment vous évaluez-vous en termes de gaspillage? Quelles sont les raisons de ce gaspillage ?

JMS : quand on revient des courses, le frigo est bien plein, à la fin de la semaine, il est vide, et on se dit souvent on a très bien géré nos courses, le gaspillage il est très très très rare, je change le menu prévu s'il reste des aliments à manger, je suis tout-à-fait contre le gaspillage, quitte à manger 2x la même chose s'il faut, on combat comme ça le gaspillage

F.B : comment pourriez-vous vous améliorer sur cet aspect-là ? (Oublis, trop grosses quantités, etc).

JMS : parfois, je ne gère pas bien la quantité, ça dépend aussi de notre appétit ce jour-là

F.B : comment vous sentez-vous lorsque vous gaspillez ? Pourquoi ?

JMS : j'ai mal au ventre, quand je travaillais dans des restaurants, et que je voyais tout ce qu'ils jetaient à la poubelle, j'en étais malade, j'essaie de ne pas faire la même chose à la maison

F.B : quel genre de produits gaspillez-vous le plus ?

JMS : si je vois qu'on jette trop un produit, je ne l'achète plus ou plus espacé, on a un certain âge, et on se dit qu'il y a des gens qui vivent dans la misère

F.B : que faites-vous déjà à votre échelle pour lutter contre le gaspillage alimentaire ?

JMS : je congèle, faire les proportions les plus justes possibles

F.B : que devraient faire selon vous les supermarchés pour réduire le gaspillage alimentaire ?

JMS : ils devraient réduire tous les choix des produits, on a beaucoup trop de choix

F.B : qu'est-ce que vous évoquent les œuvres de charité dans le domaine alimentaire ? En connaissez-vous ? Les Banques Alimentaires ?

JMS : bien sûr que j'en connais, il y a les Restos du Cœur, à la paroisse, il y a des gens que je connais qui vont à la fin d'un marché, le dimanche et ils peuvent avoir tous les fruits, légumes un peu moins « beaux », il y en a qui cuisinent ça et ils vont les distribuer dans des centres, c'est un grand bien

F.B : selon vous, est-ce que les grandes surfaces donnent assez à ces œuvres de charité ? Pourquoi ? Quels changements pourrait-on faire ?

JMS : on dirait qu'ils sont un peu plus conscients du problème qu'avant, il faut prendre conscience de ce phénomène sinon...

F.B : avez-vous l'impression de priver les œuvres de charité de produits lorsque vous achetez un produit en vente rapide ? Pourquoi ? Est-ce une barrière pour vous ?

JMS : je préfère de loin que cela aille à des œuvres de charité plutôt qu'à moi

F.B : nous arrivons à la fin de cet entretien. J'ai bien compris votre façon de raisonner. Avez-vous une dernière chose à rajouter ?

JMS : non, je pense avoir été complet (rires)

F.B : très bien et bien encore une fois merci à vous et passez une bonne journée !!

Interview Vincent Brauns effectuée le 27 mars 2022 (49min)

F.B : bonjour, tout d'abord un grand merci d'avoir accepté cette interview qui va m'aider à comprendre le comportement des consommateurs. Vos réponses me seront d'une grande utilité pour la rédaction de mon TFE. Je tiens à vous assurer que notre entretien restera confidentiel. Etes-vous d'accord que j'enregistre notre interview ?

VB : salut, oui hein

F.B : super et bien nous pouvons commencer. Donc je m'appelle Florent Brauns, j'ai 22 ans. Je suis étudiant en dernière année de master en sciences de gestion. J'étudie à l'UCL à Louvain-la-Neuve et j'habite à Braine-le-Château. Dans un premier temps, parlez-moi un peu de vous.

VB : donc bonjour je m'appelle Vincent Brauns, j'ai 56 ans, je travaille dans l'agro-alimentaire, j'habite Waterloo. Je suis père de 2 jeunes adultes et nous vivons à 4 avec ma femme.

F.B : très bien, pouvez-vous me raconter la dernière fois que vous avez fait vos courses ?

VB : et bien c'était samedi passé, j'ai été au Colruyt, j'ai acheté des grosses courses pour 1 semaine et j'en ai eu pour, entre euhh 150 et 200€.

F.B : quelles sont vos habitudes concernant vos courses alimentaires ?

VB : nous achetons énormément de légumes car ma femme et ma fille adorent ça. Moi je suis plus viande haha. Après on achète un peu ce que chacun veut

F.B : pour combien de jours faites-vous vos courses en moyenne ?

VB : donc comme je l'ai dit on essaye d'acheter pour toute la semaine, après, de temps en temps quand il y a un oubli, on va vite en semaine, mais généralement on prend pour la semaine entière car on n'a pas le temps de s'occuper des courses en semaine.

F.B : où faites-vous vos courses généralement ? Et pourquoi ?

VB : alors le plus souvent chez Colruyt, mais aussi Aldi, Carrefour et pour les petits oublis Delhaize

F.B : avez-vous une liste prédéfinie ou achetez-vous selon vos envies du moment ? Pouvez-vous m'expliquer pourquoi ?

VB : toujours une liste prédéfinie sinon c'est n'importe quoi. On fait toujours cette liste à 4 pour contenter tout le monde. Après je me laisse souvent tenter quand je vois une bonne offre ou une nouveauté

F.B : qu'est-ce que vous évoque cette image ? En voyez-vous souvent ?



VB : et bien c'est la vente rapide donc ça veut dire que le produit arrive à échéance soit-disant. Je suis partisan de ce genre de produits, si j'aime l'article je le prends et si c'est vraiment trop short je congèle. J'en vois beaucoup chez Carrefour, un peu moins chez Delhaize et jamais quasi chez Colruyt

F.B : quelles sont les pensées qui pourraient vous traverser l'esprit face à un tel produit au supermarché ? Imaginez que vous réfléchissez à haute voix, dites tout ce qui vous passe par l'esprit.

VB : tiens c'est un produit que j'avais besoin, il est en réduction, bah top je le prends

F.B : quelle est votre perception des produits vendus en vente rapide ?

VB : je les perçois très bien, pour moi c'est une très bonne chose de faire cela. Ça permet de ne pas jeter les produits et de faire des économies pour le consommateur

F.B : achetez-vous souvent ce type de produit ?

VB : oui quand même, dès que ça m'intéresse je prends

F.B : sous quelles conditions pourriez-vous en acheter plus ?

VB : et bien je pense que j'en achèterais plus si les grandes surfaces faisaient des îlots avec que des produits en vente rapide. Histoire que je passe devant ce rayon et que je prenne ce qui m'intéresse directement au lieu de chercher dans tous les rayons. Et alors aussi euuuh si la communication était meilleure. Les grandes surfaces ne communiquent rien sur les réseaux concernant les ventes rapides.

F.B : à partir de quel moment jugez-vous qu'un produit a une courte date de péremption ? Jusqu'à quelle date seriez-vous potentiellement susceptible de l'acheter ?

VB : et bien comme je travaille dans l'agro-alimentaire je sais que c'est 1 ou 2 jours max. Moi je peux acheter le produit même si c'est le dernier jour, après je regarderai son apparence ou sinon je congèle.

F.B : quels sont les facteurs qui vous freinent à acheter des produits en vente rapide ?

VB : je ne vois pas vraiment de freins puisque j'en consomme

F.B : quels sont maintenant les facteurs que d'autres personnes pourraient avoir ?

VB : certaines personnes pourraient être gênées par la courte DLC mais je trouve que les gens sont naïfs, il faut faire preuve de bon sens, si le produit n'est en théorie plus bon mais qu'il est encore « beau », moi je le mange

F.B : quels sont au contraire les facteurs qui vous poussent à acheter ce genre de produit ?

VB : et bien tout simplement la réduction de prix c'est ça qui m'intéresse

F.B : si je vous dis DLC, vous pensez à quoi ?

VB : date jusqu'à laquelle on peut en théorie consommer un produit mais comme j'ai dit je ne respecte pas vraiment, je juge par moi-même

F.B : et DDM ? Quelle est la différence pour vous entre ces 2 termes ?

VB : c'est un conseil du producteur de consommer le produit avant telle ou telle date

F.B : quelles sont pour vous les raisons des retailers de proposer des ventes rapides ? Qu'en pensez-vous ?

VB : de pouvoir liquider des produits au lieu qu'ils aillent à la poubelle

F.B : ont-ils raison de faire ce genre d'actions selon vous ?

VB : oui ils ont raison de faire ça, bien sûr

F.B : qu'est-ce que les retailers pourraient faire d'autre que la vente rapide avec ces produits proches de la DLC ?

VB : comme j'ai déjà dit des îlots avec des offres promotionnelles, des rayons ou il n'y aurait que ça

F.B : trouvez-vous que c'est mieux/moins bien que les ventes rapides ?

VB : je trouve que ce serait surtout plus efficace et donc un gain de temps pour les consommateurs

F.B : au cours de cette interview vous avez déjà évoqué le sujet du gaspillage alimentaire, que pouvez-vous me dire à ce propos ? (Si le répondant ne l'a pas encore évoqué, qu'est-ce que vous évoque le gaspillage alimentaire ?)

VB : il y a énormément de gaspillage alimentaire, les grandes surfaces jettent beaucoup trop et pourtant elles poussent à la consommation et donc il y a aussi beaucoup de gaspillage dans les ménages

F.B : comment vous évaluez-vous en termes de gaspillage ? Quelles sont les raisons de ce gaspillage ?

VB : moi je trouve que je fais attention dans l'ensemble. Parfois je jette parce que j'ai oublié dans le frigo ou parce que j'ai acheté une nouveauté que j'aime pas, mais sinon je gaspille pas beaucoup

F.B : comment pourriez-vous vous améliorer sur cet aspect-là ? (Oublis, trop grosses quantités, etc).

VB : bah m'améliorer c'est difficile mais mieux regarder mon frigo par exemple

F.B : comment vous sentez-vous lorsque vous gaspillez ? Pourquoi ?

VB : bah ça me fait un peu chier car c'est de l'argent jeté par la fenêtre

F.B : quel genre de produits gaspillez-vous le plus ?

VB : mmmh il n'y a pas vraiment un produit que je jette régulièrement

F.B : que faites-vous déjà à votre échelle pour lutter contre le gaspillage alimentaire ?

VB : j'ai installé un compost dans le fond de mon jardin qui marche assez bien donc je suis content

F.B : que devraient faire selon vous les supermarchés pour réduire le gaspillage alimentaire ?

VB : comme j'ai dit créer des rayons avec que des produits à courte date de péremption et donc que des ventes rapides

F.B : qu'est-ce que vous évoquent les œuvres de charité dans le domaine alimentaire ? En connaissez-vous ? Les Banques Alimentaires ?

VB : j'en connais pas beaucoup , bien sûr, les Restos du Cœur mais c'est assez flou

F.B : selon vous, est-ce que les grandes surfaces donnent assez à ces œuvres de charité ? Pourquoi ? Quels changements pourrait-on faire ?

VB : je sais pas du tout ce que donnent les grandes surfaces aux œuvres de charité mais je suppose qu'avec plus de moyens, ils pourraient donner plus

F.B : avez-vous l'impression de priver les œuvres de charité de produits lorsque vous achetez un produit en vente rapide ? Pourquoi ? Est-ce une barrière pour vous ?

VB : ouh non jamais, j'avoue que je pense d'abord à mon portefeuille avant tout dans ce cas là

F.B : nous arrivons à la fin de cet entretien. J'ai bien compris votre façon de raisonner. Avez-vous une dernière chose à rajouter ?

VB : non pour moi c'est bon comme ça

F.B : très bien et bien encore une fois merci à vous et passez une bonne journée !!

Interview Gilles Stephany effectuée le 28 mars 2022 (33min)

F.B : bonjour, tout d'abord un grand merci d'avoir accepté cette interview qui va m'aider à comprendre le comportement des consommateurs. Vos réponses me seront d'une grande utilité pour la rédaction de mon TFE. Je tiens à vous assurer que notre entretien restera confidentiel. Etes-vous d'accord que j'enregistre notre interview ?

GS : bonjour, oui bien sûr aucun problème.

F.B : super et bien nous pouvons commencer. Donc je m'appelle Florent Brauns, j'ai 22 ans. Je suis étudiant en dernière année de master en sciences de gestion. J'étudie à l'UCL à Louvain-la-Neuve et j'habite à Braine-le-Château. Dans un premier temps, parlez-moi un peu de vous.

GS : bonjour, Gilles Stephany, 38 ans, enseignant, ménage de 4, 2 adultes, 2 enfants

F.B : très bien, pouvez-vous me raconter la dernière fois que vous avez fait vos courses ?

GS : il y a 10 jours, on fait les courses un peu plic-ploc, c'était pas hyper organisé, à l'Intermarché en bas de chez moi

F.B : quelles sont vos habitudes concernant vos courses alimentaires ?

GS : grosses courses tous les 10 jours

F.B : pour combien de jours faites-vous vos courses en moyenne ?

GS : on essaie de tenir 10 jours mais comme on est mal organisés, c'est souvent plus, l'idéal serait de tenir 1 semaine à chaque fois

F.B : où faites-vous vos courses généralement ? Et pourquoi ?

GS : Intermarché pour dépanner, sinon c'est Delhaize, Colruyt

Delhaize choix des produits, Colruyt pour les prix, et pour la proximité tous les 2

F.B : avez-vous une liste prédéfinie ou achetez-vous selon vos envies du moment ? Pouvez-vous m'expliquer pourquoi ?

GS : on achète selon nos envies du moment, même si j'ai une liste, je ne m'y fie pas

F.B : qu'est-ce que vous évoque cette image ? En voyez-vous souvent ?



GS : en général moi je prends, mais ça dépend du produit, si c'est du poisson ça non, si c'est des trucs safe d'office je prends

F.B : quelles sont les pensées qui pourraient vous traverser l'esprit face à un tel produit au supermarché ? Imaginez que vous réfléchissez à haute voix, dites tout ce qui vous passe par l'esprit.

GS : si le produit est safe, je prends direct

F.B : quelle est votre perception des produits vendus en vente rapide ?

GS : ça dépend des produits, il y a des produits sur lesquels les dates ne sont pas du tout importantes je pense

F.B : achetez-vous souvent ce type de produit ?

GS : si c'est pas viande, poisson, oui

F.B : sous quelles conditions pourriez-vous en acheter plus ?

GS : si j'allais faire les courses plus souvent

F.B : à partir de quel moment jugez-vous qu'un produit a une courte date de péremption ? Jusqu'à quelle date seriez-vous potentiellement susceptible de l'acheter ?

GS : si c'est viandes, poissons 3,4 jours

F.B : quels sont les facteurs qui vous freinent à acheter des produits en vente rapide ?

GS : (pas compris)

F.B : quels sont maintenant les facteurs que d'autres personnes pourraient avoir ?

GS : /

F.B : quels sont au contraire les facteurs qui vous poussent à acheter ce genre de produit ?

GS : il y a certains produits comme les yaourts et les fromages où on sait qu'on peut dépasser la date, et donc c'est intéressant d'en acheter

F.B : si je vous dis DLC, vous pensez à quoi ?

GS : c'est la date jusqu'à laquelle on est supposé manger le produit, mais pour moi ça ne veut pas dire que c'est plus bon

F.B : et DDM ? Quelle est la différence pour vous entre ces 2 termes ?

GS : je ne sais pas ce que c'est (explication) moi aussi je prends ça pour une date de péremption

F.B : quelles sont pour vous les raisons des retailers de proposer des ventes rapides ? Qu'en pensez-vous ?

GS : pour éviter de devoir jeter, et perdre trop de pognon

F.B : ont-ils raison de faire ce genre d'actions selon vous ?

GS : dans un premier temps oui, après euh, les histoires de dons c'est encore mieux

F.B : qu'est-ce que les retailers pourraient faire d'autre que la vente rapide avec ces produits proches de la DLC ?

GS : donner mais ils peuvent pas, donner des yaourts qui ne sont plus bons depuis 1 jour, je sais qu'ils ne peuvent pas le faire

F.B : trouvez-vous que c'est mieux/moins bien que les ventes rapides ?

GS : oui c'est mieux de donner

F.B : au cours de cette interview vous avez déjà évoqué le sujet du gaspillage alimentaire, que pouvez-vous me dire à ce propos ? (Si le répondant ne l'a pas encore évoqué, qu'est-ce que vous évoque le gaspillage alimentaire ?)

GS : dans le monde, il y en a trop

F.B : comment vous évaluez-vous en termes de gaspillage? Quelles sont les raisons de ce gaspillage ?

GS : personnellement, je gaspille beaucoup trop

Mauvaise organisation et mauvais conditionnement des produits aussi, oubli dans le frigo

F.B : comment pourriez-vous vous améliorer sur cet aspect-là ? (Oublis, trop grosses quantités, etc).

GS : être mieux organisé, faire plus attention

F.B : comment vous sentez-vous lorsque vous gaspillez ? Pourquoi ?

GS : ah moi ça me fait chier, ça me saoule vraiment, j'ai horreur de jeter, j'ai tendance à manger limite limite, goûter et me faire mon propre avis

F.B : quel genre de produits gaspillez-vous le plus ?

GS : les légumes style tomates, aubergines, j'ai dû jeter du haché aussi car la porte du surgélateur avait été mal refermée par mon fils...

F.B : que faites-vous déjà à votre échelle pour lutter contre le gaspillage alimentaire ?

GS : je peux manger 3 jours d'affilée la même chose pour pas jeter

F.B : que devraient faire selon vous les supermarchés pour réduire le gaspillage alimentaire ?

GS : ça je ne sais vraiment pas... enfin... donner à des œuvres de charité

F.B : qu'est-ce que vous évoquent les œuvres de charité dans le domaine alimentaire ? En connaissez-vous ? Les Banques Alimentaires ?

GS : c'est bien les œuvres de charité, en Belgique, il y a la Croix-Rouge je pense, MSF, Oxfam, oui les Banques Alimentaires aussi

F.B : selon vous, est-ce que les grandes surfaces donnent assez à ces œuvres de charité ? Pourquoi ? Quels changements pourrait-on faire ?

GS : ils peuvent pas donner

F.B : avez-vous l'impression de priver les œuvres de charité de produits lorsque vous achetez un produit en vente rapide ? Pourquoi ? Est-ce une barrière pour vous ?

GS : non parce que je sais qu'ils jettent

F.B : nous arrivons à la fin de cet entretien. J'ai bien compris votre façon de raisonner. Avez-vous une dernière chose à rajouter ?

GS : non je ne pense pas

F.B : très bien et bien encore une fois merci à vous et passez une bonne journée !!

Interview Jacques Brauns effectuée le 29 mars (50min)

F.B : bonjour, tout d'abord un grand merci d'avoir accepté cette interview qui va m'aider à comprendre le comportement des consommateurs. Vos réponses me seront d'une grande utilité pour la rédaction de mon TFE. Je tiens à vous assurer que notre entretien restera confidentiel. Etes-vous d'accord que j'enregistre notre interview ?

JB: bonjour, oui bien sûr

F.B : super et bien nous pouvons commencer. Donc je m'appelle Florent Brauns, j'ai 22 ans. Je suis étudiant en dernière année de master en sciences de gestion. J'étudie à l'UCL à Louvain-la-Neuve et j'habite à Braine-le-Château. Dans un premier temps, parlez-moi un peu de vous.

JB : oui bien sûr je m'appelle Jacques comme prénom, Brauns comme nom de famille, j'habite à Bruxelles, pour être précis à Koekelberg, oui euh à l'heure actuelle j'ai toujours 83 ans, bon je suis pensionné, et euh je vis une vie de célibataire du fait que mon épouse est hospitalisée

F.B : très bien, pouvez-vous me raconter la dernière fois que vous avez fait vos courses ?

JB : oui bien sûr pas de soucis, je ne suis pas toujours bien organisé mais je fais quand même une liste pour savoir exactement ce que je dois acheter, mais je ne me laisse pas tenter par des produits promotionnels, je me tiens au strict nécessaire

F.B : quelles sont vos habitudes concernant vos courses alimentaires ?

JB : j'essaie d'abord chez un gros distributeur, pour ne pas le citer Okay, et alors en dehors de ça, je vais chez un petit artisan, j'achète en petite quantité car je vis seul et que je suis contre le surgélateur, j'aimerais bien manger des produits frais, et donc je vais faire mes courses 2, 3X par semaine en grandes surfaces et pareil chez le boucher

F.B : pour combien de jours faites-vous vos courses en moyenne ?

JB : eh bien, je viens de vous expliquer que je fais les courses 3X semaine, avec une alternance grandes surfaces / boucher

F.B : où faites-vous vos courses généralement ? Et pourquoi ?

JB : Okay et boucher, pour la proximité

F.B : avez-vous une liste prédéfinie ou achetez-vous selon vos envies du moment ? Pouvez-vous m'expliquer pourquoi ?

JB : oui je fais une liste pour savoir ce que je dois acheter

F.B : qu'est-ce que vous évoque cette image ? En voyez-vous souvent ?



JB : c'est un produit en vente rapide, ça veut donc dire qu'il n'y a plus beaucoup de possibilité, plus beaucoup de délais, il faut que ce soit consommé rapidement, et personnellement je ne me laisse pas souvent tenter par ce genre de produit, à une ou deux exceptions près

F.B : quelles sont les pensées qui pourraient vous traverser l'esprit face à un tel produit au supermarché ? Imaginez que vous réfléchissez à haute voix, dites tout ce qui vous passe par l'esprit.

JB : eh bien euh, sauf si c'est un produit que j'aime, sinon je n'achète pas

F.B : quelle est votre perception des produits vendus en vente rapide ?

JB : j'ai l'image de produits un peu limite

F.B : achetez-vous souvent ce type de produit ?

JB : très rarement

F.B : sous quelles conditions pourriez-vous en acheter plus ?

JB : aucune, pas question de stocker ou de surgeler, la seule chose qui pourrait vraiment m'intéresser, c'est un produit que j'aime vraiment bien et dont le prix est fort réduit

F.B : à partir de quel moment jugez-vous qu'un produit a une courte date de péremption ?

JB : moi je dirais, ça varie de 2 à 4 jours

FB : Jusqu'à quelle date seriez-vous potentiellement susceptible de l'acheter ?

JB : eh bien cette durée-là

F.B : quels sont les facteurs qui vous freinent à acheter des produits en vente rapide ?

JB : un peu l'organisation, je prévois pour par tomber à court de quoi que ce soit, je ne suis pas partisan de tout ça, s'ils font ça, c'est que le produit n'est pas très attrayant

F.B : quels sont maintenant les facteurs que d'autres personnes pourraient avoir ?

JB : sans doute comme moi, que les produits sont un peu limites

F.B : quels sont au contraire les facteurs qui vous poussent à acheter ce genre de produit ?

JB : eh bien c'est rare mais une très forte diminution de prix

F.B : si je vous dis DLC, vous pensez à quoi ?

JB : c'est une date qu'on ne peut pas dépasser pour consommer un produit, ça deviendrait néfaste de le consommer après, ils vous donnent une « fourchette » jusqu'où on peut aller, pour moi c'est mieux de manger le plus sain possible, le plus frais possible

F.B : et DDM ? Quelle est la différence pour vous entre ces 2 termes ?

JB : la quoi ?

FB : (explication de la DDM)

JB : oui maintenant je vois la nuance, c'est le moment où il est plus que temps de consommer le produit, pas question d'être malade

F.B : quelles sont pour vous les raisons des retailers de proposer des ventes rapides ? Qu'en pensez-vous ?

JB : pour les plus gros ménages, c'est une opportunité de faire des économies, mais quand on est tout seul non non, moi je ne joue pas avec ça

F.B : ont-ils raison de faire ce genre d'actions selon vous ?

JB : pas pour moi mais pour les autres oui oui, c'est un choix du consommateur, quand on n'a pas de grosses consommations, je pense pas que ce soit intéressant. Mais les grandes surfaces poussent beaucoup à la consommation

F.B : qu'est-ce que les retailers pourraient faire d'autre que la vente rapide avec ces produits proches de la DLC ?

JB : une offre de prix alléchante, mettre ces produits en avant, en exposition, que ça saute aux yeux, créer un rayon avec que des offres promotionnelles

F.B : trouvez-vous que c'est mieux/moins bien que les ventes rapides ?

JB : oui je préfère les offres promotionnelles que les ventes rapides

F.B : au cours de cette interview vous avez déjà évoqué le sujet du gaspillage alimentaire, que pouvez-vous me dire à ce propos ? (Si le répondant ne l'a pas encore évoqué, qu'est-ce que vous évoque le gaspillage alimentaire ?)

JB : il y en a énormément, en général c'est toujours chez les mêmes personnes qui manquent d'organisation, on a acheté en trop grosse quantité, on n'a plus envie de ceci alors on jette ceci, cela

F.B : comment vous évaluez-vous en termes de gaspillage ? Quelles sont les raisons de ce gaspillage ?

JB : j'essaie de gaspiller le moins possible, ce que j'achète je consomme, parfois ça peut arriver que je ne mange pas ceci ou cela en temps voulu, si j'oublie de mettre au frigo, je mange plus ça

F.B : comment pourriez-vous vous améliorer sur cet aspect-là ? (Oublis, trop grosses quantités, etc).

JB : faire encore plus attention

F.B : comment vous sentez-vous lorsque vous gaspillez ? Pourquoi ?

JB : bah j'ai mal au ventre, c'est de l'argent jeté, personne n'en profite, j'essaie vraiment de ne rien jeter

F.B : quel genre de produits gaspillez-vous le plus ?

JB : ça c'est d'une complexité, puisque je ne jette quasi rien, peut-être du lait parce que je n'ai pas consommé à temps (sûr)

F.B : que faites-vous déjà à votre échelle pour lutter contre le gaspillage alimentaire ?

JB : bah euh j'achète déjà en petite quantité et puis j'essaie de ne rien jeter

F.B : que devraient faire selon vous les supermarchés pour réduire le gaspillage alimentaire ?

JB : (déjà répondu)

F.B : qu'est-ce que vous évoquent les œuvres de charité dans le domaine alimentaire ? En connaissez-vous ? Les Banques Alimentaires ?

JB : je ne connais pas grand-chose, alors oui bien sûr les Banques Alimentaires mais je crois que beaucoup de personnes abusent du système

F.B : selon vous, est-ce que les grandes surfaces donnent assez à ces œuvres de charité ? Pourquoi ? Quels changements pourrait-on faire ?

JB : je ne sais pas si les grandes surfaces donnent beaucoup mais dans tous les cas c'est mieux de donner que de jeter

F.B : avez-vous l'impression de priver les œuvres de charité de produits lorsque vous achetez un produit en vente rapide ? Pourquoi ? Est-ce une barrière pour vous ?

JB : non ça ne m'est jamais arrivé

F.B : nous arrivons à la fin de cet entretien. J'ai bien compris votre façon de raisonner. Avez-vous une dernière chose à rajouter ?

JB : non je pense avoir répondu à toutes vos questions donc pour moi c'est bon

F.B : très bien et bien encore une fois merci à vous et passez une bonne journée !!

Interview Mireille Vandroogenbroek effectuée le 30 mars 2022 (44min)

F.B : bonjour, tout d'abord un grand merci d'avoir accepté cette interview qui va m'aider à comprendre le comportement des consommateurs. Vos réponses me seront d'une grande utilité pour la rédaction de mon TFE. Je tiens à vous assurer que notre entretien restera confidentiel. Etes-vous d'accord que j'enregistre notre interview ?

MV : bonjour, oui bien sûr aucun problème.

F.B : super et bien nous pouvons commencer. Donc je m'appelle Florent Brauns, j'ai 22 ans. Je suis étudiant en dernière année de master en sciences de gestion. J'étudie à l'UCL à Louvain-la-Neuve et j'habite à Braine-le-Château. Dans un premier temps, parlez-moi un peu de vous.

MV : je suis Mireille Vandroogenbroeck , j'ai 52 ans , je suis mariée, j'ai 2 enfants, je suis employée dans une société de transport, et je suis la marraine de Florent Brauns !

F.B : très bien, pouvez-vous me raconter la dernière fois que vous avez fait vos courses ?

MV : alors je fais les courses le vendredi, en partie pour mon papa parce qu'il ne sait plus se déplacer, et je fais une partie de mes courses au Delhaize, pour lui et pour moi, en moyenne j'en ai souvent pour 90€, mais je fais aussi une commande Colruyt, 1 fois tous les 15 jours, pour les très grosses courses, (lessives, non alimentaire, lait...) là le montant varie entre 250 et 300 €

F.B : quelles sont vos habitudes concernant vos courses alimentaires ?

MV : le lait, beurre, légumes de saison, fruits, viande hachée, blancs de poulet, on regarde aussi ce qui est en promo, c'est l'avantage chez Colruyt, en faisant sa commande, on analyse les prix

F.B : pour combien de jours faites-vous vos courses en moyenne ?

MV : 1x semaine Delhaize, tous les 15 jours Colruyt

F.B : où faites-vous vos courses généralement ? Et pourquoi ?

MV : Delhaize, Carrefour parfois, ou magasin spécifique comme un poissonnier ou un boucher

Par facilité oui, j'essaie d'optimiser mon déplacement, en trouvant si possible tout au même endroit

F.B : avez-vous une liste prédéfinie ou achetez-vous selon vos envies du moment ? Pouvez-vous m'expliquer pourquoi ?

MV : ça dépend des jours, si mon mari est avec moi, on achète plus, mais on essaie de suivre une liste

F.B : qu'est-ce que vous évoque cette image ? En voyez-vous souvent ?



MV : la date de consommation est pratiquement prescrite, donc ça doit être mangé dans les 24H max

F.B : quelles sont les pensées qui pourraient vous traverser l'esprit face à un tel produit au supermarché ? Imaginez que vous réfléchissez à haute voix, dites tout ce qui vous passe par l'esprit.

MV : /

F.B : quelle est votre perception des produits vendus en vente rapide ?

MV : ça dépend quoi, moi par exemple si c'est du poisson, j'ai très dur à acheter, voilà, c'est très très rare que je vais prendre quelque chose en vente rapide

F.B : achetez-vous souvent ce type de produit ?

MV : non, très rare

F.B : sous quelles conditions pourriez-vous en acheter plus ?

MV : si les dates étaient un rien plus longues déjà, l'étiquette jaune ça donne l'impression que c'est déjà mauvais, il faut changer cette approche-là, le packaging devrait être différent, au lieu de blanc ou noir, choisir un emballage jaune ou orange

F.B : à partir de quel moment jugez-vous qu'un produit a une courte date de péremption ? Jusqu'à quelle date seriez-vous potentiellement susceptible de l'acheter ?

MV : ça dépend du produit déjà, si c'est de la viande pour moi c'est 24H, du poisson 24 à 48H, je ne sais pas trop

F.B : quels sont les facteurs qui vous freinent à acheter des produits en vente rapide ?

MV : si je devais en acheter, et qu'en l'ouvrant, l'odeur ou la couleur ne me convient pas, je ne le mangerais absolument pas, on a déjà une appréhension du fait qu'il reste 2 jours...et ça ne veut pas dire que c'est mauvais, attention, je le sais bien, on va prendre un yaourt, on sait bien qu'il est encore bon au moins 3 semaines après la date de péremption

F.B : quels sont maintenant les facteurs que d'autres personnes pourraient avoir ?

MV : /

F.B : quels sont au contraire les facteurs qui vous poussent à acheter ce genre de produit ?

MV : c'est moins cher, c'est un avantage, c'est intéressant pour des personnes qui vont faire des courses tous les jours, et qui vont le manger le jour même, je vois ça plutôt comme ça

F.B : si je vous dis DLC, vous pensez à quoi ?

MV : c'est la date limite que tu peux le manger

F.B : et DDM ? Quelle est la différence pour vous entre ces 2 termes ?

MV : ça veut dire que c'est conseillé jusqu'à telle date, je connais la nuance car je travaille dans le transport frigorifique donc on transporte des produits alimentaires et en cas de litige, ça joue énormément

F.B : quelles sont pour vous les raisons des retailers de proposer des ventes rapides ? Qu'en pensez-vous ?

MV : ou c'est des lots qu'ils n'ont pas reçu à temps, et ils n'ont pas pu les refuser, ou ils ont mal géré leurs commandes, il y a plusieurs facteurs qui jouent, ou alors c'est un produit qui est mal mis en évidence, et qui reste...on appelle ça du flux tendu, ce sont des aliments comme le poisson qui doivent être mangés très vite, sinon c'est poubelle, alors ils font de la vente rapide, parce qu'ils ne peuvent pas donner ça à des associations par exemple, si la date est dépassée

F.B : ont-ils raison de faire ce genre d'actions selon vous ?

MV : pour moi oui, ça évite du gaspillage, et ça aide d'autres personnes aussi, qui ont des difficultés et qui aimeraient se payer un beau morceau de poisson (des personnes âgées, pensionnées surtout)

F.B : qu'est-ce que les retailers pourraient faire d'autre que la vente rapide avec ces produits proches de la DLC ?

MV : en France, par exemple, ils font des paniers spéciaux avec des fruits ou des légumes un peu « abimés », à un prix dérisoire, ça je trouve que c'est un très beau concept, ils pourraient le faire aussi avec la viande et le poisson sauf qu'en vente rapide, le consommateur, s'il est malade, ça peut être dangereux

F.B : trouvez-vous que c'est mieux/moins bien que les ventes rapides ?

MV : c'est une idée à concilier avec la vente rapide, parce que c'est éviter le gaspillage, voilà

F.B : au cours de cette interview vous avez déjà évoqué le sujet du gaspillage alimentaire, que pouvez-vous me dire à ce propos ? (Si le répondant ne l'a pas encore évoqué, qu'est-ce que vous évoque le gaspillage alimentaire ?)

MV : c'est des tonnes de produits qui sont jetées comme du pain, légumes, fruits, pourquoi pas donner ça ? Comme le surplus de certains agriculteurs, ils pourraient dire voilà j'ai trop de pommes de terre, vous pouvez venir en chercher, les ramasser et je trouve ça super. Les grandes surfaces pourraient faire des sacs de distribution à prix réduits

F.B : comment vous évaluez-vous en termes de gaspillage? Quelles sont les raisons de ce gaspillage ?

MV : on fait quand même attention car on a un compost, et avant on avait des poules, qui mangeaient même les choses périmées, donc on avait des moins grosses poubelles, le plastique par exemple, c'est énorme comme quantité de déchets, c'est une horreur, il y en a partout

Ici il y a quand même un peu de gaspillage car on n'est pas tout le temps à la maison. En confinement, on gérait très bien le frigo, par contre maintenant, on rentre, on est un peu plus fatigués, et on gère moins bien, de temps en temps, il y a par exemple une tapenade dont on ne se souvenait plus et puis on voit que la date est dépassée...

Des oublis, s'il reste des légumes, on va vite faire une soupe avec, les yaourts on va les manger même après la date de péremption

F.B : comment pourriez-vous vous améliorer sur cet aspect-là ? (Oublis, trop grosses quantités, etc).

MV :

F.B : comment vous sentez-vous lorsque vous gaspillez ? Pourquoi ?

MV : on se dit c'est pas bien, mince ! Si on a acheté quelque chose 3€ on se dit c'est 3€ à la poubelle, c'est le prix d'un pain zut

F.B : quel genre de produits gaspillez-vous le plus ?

MV : rien de spécial ...

F.B : que faites-vous déjà à votre échelle pour lutter contre le gaspillage alimentaire ?

MV : on essaie de regarder un peu plus dans le frigo, de se conscientiser tous les 2 quand on fait les menus ou les repas, on va d'abord terminer ce qu'il y a dans le frigo avant d'acheter autre chose, on évite de jeter

F.B : que devraient faire selon vous les supermarchés pour réduire le gaspillage alimentaire ?

MV : c'est difficile à dire, proposer moins de diversités dans les produits, voir au Cora par exemple c'est immense, il y a X sortes de Kellog's etc, c'est exagéré, il y a trop de choix ! Il faut diminuer le choix de certains produits

F.B : qu'est-ce que vous évoquent les œuvres de charité dans le domaine alimentaire ? En connaissez-vous ? Les Banques Alimentaires ?

MV : oui oui , par exemple, les Banques Alimentaires, les Restos du Cœur, certaines grandes surfaces leur donnent des produits, par exemple un lot de salades qui ne seront plus bonnes dans 2 jours

F.B : selon vous, est-ce que les grandes surfaces donnent assez à ces œuvres de charité ? Pourquoi ? Quels changements pourrait-on faire ?

MV : bonne question, ça dépend des conventions prévues dans chaque grande surface, il y en a qui donnent plus que d'autres je pense, mais ça devrait être mieux développé, ça c'est certain

F.B : avez-vous l'impression de priver les œuvres de charité de produits lorsque vous achetez un produit en vente rapide ? Pourquoi ? Est-ce une barrière pour vous ?

MV : /

F.B : nous arrivons à la fin de cet entretien. J'ai bien compris votre façon de raisonner. Avez-vous une dernière chose à rajouter ?

MV : non votre questionnaire était bien

F.B : très bien et bien encore une fois merci à vous et passez une bonne journée !!

Interview Dorian Dehenain effectuée le 2 avril 2022 (40min)

F.B : bonjour, tout d'abord un grand merci d'avoir accepté cette interview qui va m'aider à comprendre le comportement des consommateurs. Vos réponses me seront d'une grande utilité pour la rédaction de mon TFE. Je tiens à vous assurer que notre entretien restera confidentiel. Etes-vous d'accord que j'enregistre notre interview ?

DD : hello, oui hein no problemo

F.B : super et bien nous pouvons commencer. Donc je m'appelle Florent Brauns, j'ai 22 ans. Je suis étudiant en dernière année de master en sciences de gestion. J'étudie à l'UCL à Louvain-la-Neuve et j'habite à Braine-le-Château. Dans un premier temps, parlez-moi un peu de vous.

DD : ok, je suis Dorian, j'ai 26 ans, je suis employé, je travaille chez Sibelga, j'habite avec ma compagne dans un petit studio

F.B : très bien, pouvez-vous me raconter la dernière fois que vous avez fait vos courses ?

DD : c'était chez Carrefour Market, je fais souvent les courses toutes les 2 semaines, faire des grosses courses pour 1 mois, c'est pas trop mon idée, j'achète surtout des pâtes, charcuteries, boissons

F.B : quelles sont vos habitudes concernant vos courses alimentaires ?

DD : je fais les courses 1x toutes les 2 semaines, je stocke beaucoup, j'achète plusieurs boîtes de pâtes, maïs, petits pois carottes, sauces tomates, on essaie de tenir 2 semaines, la viande je l'achète chez Reynmans, j'achète en grandes quantités et je surgèle

F.B : pour combien de jours faites-vous vos courses en moyenne ?

DD : (déjà répondu)

F.B : où faites-vous vos courses généralement ? Et pourquoi ?

DD : avant j'allais chez Lidl, Aldi, mais j'ai vu que la différence de prix n'était pas si grande que ça avec le Carrefour, si on prend les produits de la marque Carrefour. Les marques comme Léo, les produits « Léo » Carrefour seront meilleurs que les produits « Léo » Aldi.

Chez Lidl, Aldi on est limités à certains produits, donc j'ai choisi Carrefour pour une question de produits, pas pour la proximité, ils sont tous proches l'un de l'autre ici à Nivelles

F.B : avez-vous une liste prédéfinie ou achetez-vous selon vos envies du moment ? Pouvez-vous m'expliquer pourquoi ?

DD : je fais une liste à chaque fois, mais je regarde chaque fois tous les rayons, et si je vois un truc qui m'attire, je regarde d'abord le prix et si ça va, je me fais plaisir

F.B : qu'est-ce que vous évoque cette image ? En voyez-vous souvent ?



DD : j'ai pris l'autre fois une pâtisserie qu'il fallait manger le jour même, je l'ai prise là parce que j'avais une envie, mais ce n'est pas ça que je regarde en premier, il faut quand même se méfier de ça, c'est bien pour ceux qui font les courses tous les jours

F.B : quelles sont les pensées qui pourraient vous traverser l'esprit face à un tel produit au supermarché ? Imaginez que vous réfléchissez à haute voix, dites tout ce qui vous passe par l'esprit.

DD : /

F.B : quelle est votre perception des produits vendus en vente rapide ?

DD : je trouve ça pas mal, ça dépend ce que c'est comme produit, si j'ai une invitation imprévue le soir, ça peut m'arriver d'aller vite chercher un gâteau en vente rapide, mais c'est bien pour ceux qui font les courses tous les jours, pour éviter le gaspillage

F.B : achetez-vous souvent ce type de produit ?

DD : très rare, ce sera surtout de la pâtisserie ou une charcuterie, mais ça reste très rare

F.B : sous quelles conditions pourriez-vous en acheter plus ?

DD : si je faisais les courses 1x par semaine, mais je suis pas du style à jeter très vite un produit, je l'analyse d'abord pour voir

F.B : à partir de quel moment jugez-vous qu'un produit a une courte date de péremption ? Jusqu'à quelle date seriez-vous potentiellement susceptible de l'acheter ?

DD : je dirais 3 jours

F.B : quels sont les facteurs qui vous freinent à acheter des produits en vente rapide ?

DD : j'ai déjà un gros stock chez moi, j'ai déjà pour cette semaine-ci et la semaine prochaine, donc je ne suis pas intéressé par ces produits

F.B : quels sont maintenant les facteurs que d'autres personnes pourraient avoir ?

DD : /

F.B : quels sont au contraire les facteurs qui vous poussent à acheter ce genre de produit ?

DD : c'est surtout pour éviter le gaspillage, je crois que dans les supermarchés, ils doivent jeter pas mal de produits, donc je pense que ce serait une bonne idée qu'ils fassent un rayon avec tous les produits à manger dans les 2,3 jours, on pourrait directement se diriger vers ce rayon-là, c'est souvent des produits que le consommateur n'a pas l'habitude de prendre et ça permet de découvrir de nouveaux produits , ça permet de varier ce que l'on mange

F.B : si je vous dis DLC, vous pensez à quoi ?

DD : il faut consommer le produit avant cette date-là, mais comme j'ai dit plus haut, si la date est dépassée, je ne jette pas tout de suite, j'analyse l'odeur, l'aspect...

F.B : et DDM ? Quelle est la différence pour vous entre ces 2 termes ?

DD : non, ça me dit rien (explication) non souvent je regarde la DLC, l'autre j'ai jamais fait attention, moi personnellement je regarde toujours un peu l'état du produit

F.B : quelles sont pour vous les raisons des retailers de proposer des ventes rapides ? Qu'en pensez-vous ?

DD : pour pas perdre des sous, mais je ne crois pas qu'ils gagnent beaucoup sur les ventes rapides

F.B : ont-ils raison de faire ce genre d'actions selon vous ?

DD : je préfère qu'ils fassent ça plutôt que de jeter le produit, ils donnent aux Banques Alimentaires je sais, mais pas tout

F.B : qu'est-ce que les retailers pourraient faire d'autre que la vente rapide avec ces produits proches de la DLC ?

DD : donc donner aux Banques Alimentaires, soit faire 1x par semaine un « rendez-vous » à heure fixe (tous les mercredis à 15h) pour les personnes démunies qui viendraient chercher des produits au supermarché

F.B : trouvez-vous que c'est mieux/moins bien que les ventes rapides ?

DD : c'est plus intéressant pour les supermarchés les ventes rapides, mais il faut quand même un peu penser aux pauvres

F.B : au cours de cette interview vous avez déjà évoqué le sujet du gaspillage alimentaire, que pouvez-vous me dire à ce propos ? (Si le répondant ne l'a pas encore évoqué, qu'est-ce que vous évoque le gaspillage alimentaire ?)

DD : beaucoup de gens regardent la date et si c'est dépassé, jettent directement sans même regarder le produit, ou les gens qui achètent de trop

F.B : comment vous évaluez-vous en termes de gaspillage ? Quelles sont les raisons de ce gaspillage ?

DD : quand j'ai cuisiné trop, je mets dans un Tupperware et je congèle et je mange ça dans 1 mois. Quand j'allais au Lidl, le paquet de Philadelphia était un XXL, là je devais jeter la fin parce qu'il était pourri

Trop grosses quantités ou alors j'ai acheté de trop, et j'ai pas vérifié la date

F.B : comment pourriez-vous vous améliorer sur cet aspect-là ? (Oublis, trop grosses quantités, etc).

DD : faire plus attention et acheter moins ou regarder les produits qui ont des dates un peu plus lointaines

F.B : comment vous sentez-vous lorsque vous gaspillez ? Pourquoi ?

DD : ça fait toujours mal, je travaille, j'ai fait les courses et puis on doit jeter le produit, je me sens pas bien

F.B : quel genre de produits gaspillez-vous le plus ?

DD : yaourt, produits laitiers

F.B : que faites-vous déjà à votre échelle pour lutter contre le gaspillage alimentaire ?

DD : je cuisine le produit puis je le congèle

F.B : que devraient faire selon vous les supermarchés pour réduire le gaspillage alimentaire ?

DD : plus informer le consommateur par rapport aux dates, faire éventuellement 1 rayon « encore bon 1 semaine » et un rayon « encore bon 2 semaines », moi je regarde les dates mais est-ce que tout le monde le fait ? Je ne pense pas

F.B : qu'est-ce que vous évoquent les œuvres de charité dans le domaine alimentaire ? En connaissez-vous ? Les Banques Alimentaires ?

DD : Les Banques Alimentaires, oui, les Restos du Cœur ça existe en France mais en Belgique je sais pas, le reste, je connais pas trop

F.B : selon vous, est-ce que les grandes surfaces donnent assez à ces œuvres de charité ? Pourquoi ? Quels changements pourrait-on faire ?

DD : ça je ne suis pas assez informé pour répondre, je pourrais me renseigner directement au supermarché pour savoir avec qui ils travaillent ...

F.B : avez-vous l'impression de priver les œuvres de charité de produits lorsque vous achetez un produit en vente rapide ? Pourquoi ? Est-ce une barrière pour vous ?

DD : non, je ne suis pas au courant avec qui ils travaillent, on devrait être mieux informés !

F.B : nous arrivons à la fin de cet entretien. J'ai bien compris votre façon de raisonner. Avez-vous une dernière chose à rajouter ?

DD : non non

F.B : très bien et bien encore une fois merci à vous et passez une bonne journée !!

Interview Ludivine Coolens effectuée le 3 avril 2022 (41min)

F.B : bonjour, tout d'abord un grand merci d'avoir accepté cette interview qui va m'aider à comprendre le comportement des consommateurs. Vos réponses me seront d'une grande utilité pour la rédaction de mon TFE. Je tiens à vous assurer que notre entretien restera confidentiel. Etes-vous d'accord que j'enregistre notre interview ?

LC : bonjour, oui bien sûr aucun problème.

F.B : super et bien nous pouvons commencer. Donc je m'appelle Florent Brauns, j'ai 22 ans. Je suis étudiant en dernière année de master en sciences de gestion. J'étudie à l'UCL à Louvain-la-Neuve et j'habite à Braine-le-Château. Dans un premier temps, parlez-moi un peu de vous.

LC : je m'appelle Ludivine Coolens, j'ai 39 ans, je suis gestionnaire sinistres dans les assurances, j'ai une fille et une famille recomposée, 1 semaine sur 2, on est 2, 1 semaine sur 2 on est 5

F.B : très bien, pouvez-vous me raconter la dernière fois que vous avez fait vos courses ?

LC : en général, je fais mes courses chez Colruyt, pour 4, 5 jours maximum, pour que les légumes etc... restent frais

F.B : quelles sont vos habitudes concernant vos courses alimentaires ?

LC : oui, on achète toujours des produits pour les tartines du midi, c'est souvent les mêmes produits oui, et on fonctionne pas mal avec Hellofresh, c'est un gain de temps et c'est pas trop cher, ils te livrent et donc écologiquement, c'est intéressant

F.B : pour combien de jours faites-vous vos courses en moyenne ?

LC : pour 3, 4 jours en général

F.B : où faites-vous vos courses généralement ? Et pourquoi ?

LC : Colruyt, pour les prix, les promotions, et on n'est pas tentés par autre chose (multimédia, vêtement) et encore parfois chez Delhaize

F.B : avez-vous une liste prédéfinie ou achetez-vous selon vos envies du moment ? Pouvez-vous m'expliquer pourquoi ?

LC : je fais une liste, mais je sillonne quand même les rayons...

F.B : qu'est-ce que vous évoque cette image ? En voyez-vous souvent ?



LC : je pense qu'au Colruyt, il n'y en a pas, quand j'étais seule, j'allais souvent chez Delhaize, et je prenais beaucoup les plats préparés, où ils font souvent des ventes rapides, et donc je trouvais ça super intéressant parce que tu avais des plats à 50% , je les surgelais et je les sortais quand j'en avais besoin, tu avais un repas pour 2, 3€

F.B : quelles sont les pensées qui pourraient vous traverser l'esprit face à un tel produit au supermarché ? Imaginez que vous réfléchissez à haute voix, dites tout ce qui vous passe par l'esprit.

LC : /

F.B : quelle est votre perception des produits vendus en vente rapide ?

LC : j'ai une bonne perception, je trouve ça intéressant

F.B : achetez-vous souvent ce type de produit ?

LC : plus rarement maintenant puisqu'il n'y en a pas chez Colruyt, mais sinon ça m'intéresse oui, quand même une petite appréhension pour l'américain, les crustacés...

F.B : sous quelles conditions pourriez-vous en acheter plus ?

LC : que Colruyt en propose

F.B : à partir de quel moment jugez-vous qu'un produit a une courte date de péremption ? Jusqu'à quelle date seriez-vous potentiellement susceptible de l'acheter ?

LC : ça dépend quel produit, je crois qu'ils ont inventé des dates parce qu'ils sont obligés de le faire, mais des biscuits ou quoi, c'est encore bon quelques mois après

Par exemple, les produits laitiers, encore 2 semaines après c'est bon, tant que c'est fermé

F.B : quels sont les facteurs qui vous freinent à acheter des produits en vente rapide ?

LC : moi j'ai pas de frein

F.B : quels sont maintenant les facteurs que d'autres personnes pourraient avoir ?

LC : il y a des gens qui ont peur de tomber malade, alors qu'il n'y a aucun risque, je suis assez septique envers les dates de péremption, pour moi plein de produits sont encore bons après, mettre une date de péremption sur du riz, je ne pense pas que c'est cohérent

F.B : quels sont au contraire les facteurs qui vous poussent à acheter ce genre de produit ?

LC : les prix quand même, l'occasion d'avoir 50% sur quelque chose ça vaut la peine

F.B : si je vous dis DLC, vous pensez à quoi ?

LC : pour moi la date limite de consommation, c'est encore quelques jours avant la date de péremption

F.B : et DDM ? Quelle est la différence pour vous entre ces 2 termes ?

LC : non je ne connais pas (explication) en effet je ne connaissais pas la nuance, les grandes surfaces ne sont vraiment pas claires là-dessus

F.B : quelles sont pour vous les raisons des retailers de proposer des ventes rapides ? Qu'en pensez-vous ?

LC : à une époque, ça n'existait pas et ils jetaient énormément, moi j'ai travaillé en grandes surfaces, et on jetait même des produits qui n'étaient pas périmés

F.B : ont-ils raison de faire ce genre d'actions selon vous ?

LC : je pense que oui oui, ça réduit un peu le gaspillage

F.B : qu'est-ce que les retailers pourraient faire d'autre que la vente rapide avec ces produits proches de la DLC ?

LC : offrir à des associations, ce genre de choses, peut-être que ça existe mais on ne le sait pas

F.B : trouvez-vous que c'est mieux/moins bien que les ventes rapides ?

LC : moi je concilierais les 2 parce que je pense qu'il y a des gens qui font des bonnes affaires avec la vente rapide, surtout au prix des courses actuellement

F.B : au cours de cette interview vous avez déjà évoqué le sujet du gaspillage alimentaire, que pouvez-vous me dire à ce propos ? (Si le répondant ne l'a pas encore évoqué, qu'est-ce que vous évoque le gaspillage alimentaire ?)

LC : dans les pays civilisés on jette beaucoup, alors que dans les pays pauvres on meurt de faim, c'est un peu dommage

F.B : comment vous évaluez-vous en termes de gaspillage? Quelles sont les raisons de ce gaspillage ?

LC : je suis pas trop mauvaise, on gaspille pas trop non

Des oublis, par exemple des œufs qu'on oublie dans le frigo, je ne les mange pas 3 semaines après la date

F.B : comment pourriez-vous vous améliorer sur cet aspect-là ? (Oublis, trop grosses quantités, etc).

LC : c'est compliqué, peut-être remplir un peu moins le frigo parce que le frigo est toujours très chargé, être plus attentive

F.B : comment vous sentez-vous lorsque vous gaspillez ? Pourquoi ?

LC : comme j'ai été éduquée dans une famille très nombreuse, je suis pas bien, j'aime pas ça

F.B : quel genre de produits gaspillez-vous le plus ?

LC : les œufs, les crèmes fraîches

F.B : que faites-vous déjà à votre échelle pour lutter contre le gaspillage alimentaire ?

LC : congeler, et Hellofresh c'est pas mal du tout, ils te donnent exactement les bonnes quantités, il y a 0 déchet

F.B : que devraient faire selon vous les supermarchés pour réduire le gaspillage alimentaire ?

LC : ne pas donner l'accès aux clients aux produits avec les dates plus lointaines (qui sont au fond du rayon), car beaucoup vont chercher ces produits-là et délaisse donc les produits avec une plus courte date → gaspillage

F.B : qu'est-ce que vous évoquent les œuvres de charité dans le domaine alimentaire ? En connaissez-vous ? Les Banques Alimentaires ?

LC : c'est une bonne chose pour nourrir certaines personnes, en France, il y a les Restos du Cœur, chez nous, je pense que chaque commune a une entraide sociale

F.B : selon vous, est-ce que les grandes surfaces donnent assez à ces œuvres de charité ? Pourquoi ? Quels changements pourrait-on faire ?

LC : j'en ai aucune idée, ils ne communiquent pas là-dessus

F.B : avez-vous l'impression de priver les œuvres de charité de produits lorsque vous achetez un produit en vente rapide ? Pourquoi ? Est-ce une barrière pour vous ?

LC : si j'étais sûre que cela irait à des œuvres de charité, pourquoi pas...mais comme on ne sait pas...

F.B : nous arrivons à la fin de cet entretien. J'ai bien compris votre façon de raisonner. Avez-vous une dernière chose à rajouter ?

LC : non je ne pense pas

F.B : très bien et bien encore une fois merci à vous et passez une bonne journée !!

MAX À TABLE

— Manger autrement —

La chasse au gaspillage est ouverte!

Fin de jeter des centaines de kilos de nourriture chaque année. Une application aide les uns et les autres à gaspiller moins et, pourquoi pas, à manger mieux.

Parfois quelques chiffres valent mieux qu'un grand discours. Si vous pensez que le gaspillage alimentaire ne passera pas par vous, vous êtes probablement dans le déni. Une récente enquête a démontré qu'un Belge balance à la poubelle l'équivalent de 345kg de nourriture par an. Un chiffre absolument effarant mais pas une fatalité non plus. L'appli To Good To Go, trop bon pour être jeté en français dans le texte, a récemment débarqué dans notre petit pays où elle se propose de mettre un terme au gaspillage lié aux magasins alimentaires et autres restaurants qui y sont affiliés.

L'appli To Good To Go voit le jour au Danemark en 2016. On la devrait à une bande de potes qui, au cours d'un bon dîner dans un restaurant de type «buffet», a soudain pris conscience de la quantité de bonne nourriture qui allait être jetée à la poubelle à l'issue du service. Il semble par ailleurs que la petite bande n'était pas avare en «geeks». Ce sont ces derniers qui ont l'idée de mettre au point une appli qui ferait le lien entre, d'une part, des professionnels disposant d'aliments, transformés ou non, sur le point d'atteindre leur date de péremption et, d'autre part, une population qui ne demande qu'à revoir à la baisse ses dépenses de bouche, voire venir au secours de la planète.

100 millions de repas sauvés chaque année

Pour bénéficier de ces précieuses infos, il suffit de s'inscrire sur l'appli et de découvrir les offres du jour. Si l'une d'entre elles vous intéresse, vous pouvez la réserver en ligne. Un rendez-vous est organisé et vous passez récupérer votre commande à un prix équivalent à un tiers de sa valeur d'origine. Un choix d'autant plus large que Too Good To Go se trouve être la plus grande communauté de lutte contre le gaspillage alimentaire en Europe, qui ne compte pas moins de 117.000 commerces partenaires et 46 millions de citoyens engagés dans 15 pays. Ensemble, ils ont déjà sauvé plus de 100 millions de repas qui étaient bons pour la poubelle.

Laurine Portmann, la porte-parole de To Good To Go, insiste sur le fait que l'appli ne fait pas que du bien au portefeuille des uns et des autres. «Il n'y a pas que la valeur de la nourriture qui est sauvée. On n'y pense pas assez mais, en la préservant, on sauve aussi toute l'énergie dont on a eu besoin pour la produire, la conditionner et l'acheminer. Une récente enquête a récemment démontré que le gaspillage alimentaire était responsable à lui seul de 10% de l'effet de serre. Par ailleurs, quand on considère ces quelques 300kg de nourriture que les Belges jettent chaque année, on parle de plus ou moins un tiers du budget annuel dévolu à l'alimentation. Quand on voit comment la flambée des prix de l'énergie impacte les familles, on peut imaginer qu'elles ont mieux à faire avec cet argent».

Francesca Caseri



