

INDEX DES ANNEXES

ANNEXE 1 : ENTRETIEN AVEC MARINE COUTURIER DE TOO GOOD TO GO	2
ANNEXE 2 : ENTRETIEN AVEC P1	10
ANNEXE 3 : ENTRETIEN AVEC P2	15
ANNEXE 4 : ENTRETIEN AVEC P3	22
ANNEXE 5 : ENTRETIEN AVEC P4	29
ANNEXE 6 : ENTRETIEN AVEC P5	35
ANNEXE 7 : ENTRETIEN AVEC P6	43
ANNEXE 8 : L'INTERFACE DE L'APPLICATION MOBILE TOO GOOD TO GO	50

Annexe 1 : Entretien avec Marine Couturier de Too Good To Go

Le 13 mai 2019, durée 49 minutes.

- Comment vous êtes-vous fait connaître en Belgique ? Quel type de communication ?

Alors, déjà la personne qui a initié le projet en Belgique est Jonas Malisse. Il est assez bien « connecté » puisqu'il avait déjà une start-up dans le milieu pas environnemental exactement, mais en tout cas c'est une entreprise sociale, et donc il avait pas mal de contacts et donc il a fait jouer un petit peu son réseau. Et puis il y a eu plein d'outils de communication, on a distribué des dossiers de presse, on a ouvert des comptes *social media*, on a eu pas mal de *coverage* avec ça, parce que la nouveauté aussi fait que beaucoup de personnes s'intéressent à ça. Et puis, on a la chance aussi, je pense, d'être impliqué dans un sujet qui tient particulièrement à cœur à beaucoup de gens et donc le bouche-à-oreille a été extrêmement important aussi dans le développement et dans l'*awareness* de Too Good To Go. Donc le bouche-à-oreille combiné avec de bons contacts, combiné avec l'effet de nouveauté auquel la presse est clairement sensible, combiné avec le fait qu'on est dans un sujet qui touche beaucoup de personnes, et bien finalement ça a été assez « facile » d'acquérir de la visibilité.

- Pourquoi avoir choisi uniquement le support d'une application mobile ? Et pas la combinaison avec un autre support comme un site ?

Alors c'est un choix qui a été dès le début décidé, c'est la meilleure façon et la plus simple façon de lutter contre le gaspillage alimentaire parce qu'en fait Too Good To Go répond vraiment à un challenge qui était très visible. C'est qu'on n'avait pas encore aujourd'hui de solution pour connecter les commerçants avec les consommateurs. Donc l'application c'est le meilleur outil pour faire ce lien justement. Nous ne sommes plus une start-up parce qu'on a beaucoup grandi depuis la création, mais c'était vraiment le principe de base. Maintenant ça fait 3 ans qu'on existe à l'international et un an qu'on existe en Belgique, alors on commence vraiment à aller au-delà de l'application qui finalement est l'outil de notre ambition. On veut lutter contre le gaspillage alimentaire, mais on veut vraiment créer un impact direct qui se mesure en nombre de nourriture sauvée, donc on mesure cela avec l'application. Mais on veut aussi aller bien plus loin, en créant un sorte de mouvement, en éduquant, en communiquant les bonnes informations auprès de nos partenaires, auprès des consommateurs finaux, même auprès des industries parce qu'elles ont des énormes pertes alimentaires, donc on veut vraiment aller

bien plus loin que juste l'application. Tout ça est encore très nouveau, cela se met en place justement à partir de maintenant.

- Comment choisissez-vous vos commerçants ?

Alors il y a deux parties, il y a une partie où effectivement grâce au bouche-à-oreille, grâce à la presse qui draine quand même pas mal d'information autour de Too Good To Go, on a un trafic naturel qui arrive directement. Donc les commerçants viennent spontanément nous retrouver, fin nous demander de l'aide pour qu'ils puissent lutter contre le gaspillage alimentaire. Donc là on n'a rien à faire, c'est eux qui viennent à nous. Et on doit parfois aussi être un peu agressif et pour ça on a une équipe *faith* qui se met en place ici en Belgique. Cette équipe multiplie les appels, va être sur le terrain, va à la rencontre de tous les commerçants. Il leur explique le fonctionnement de l'application pour essayer justement de les convaincre de nous rejoindre. Donc il y a vraiment ces deux phases là : pull et push.

- Avez-vous des critères de sélection?

Non, nous on ne veut vraiment écarter personne. Si un commerçant fait du gaspillage alimentaire, on souhaite l'aider. Après on a été pas mal approché, notamment pour des demandes sur des festivals donc ça se sont des initiatives ponctuelles. Pour ça l'application n'est pas forcément pratique pour des initiatives ad hoc comme ça. Donc malheureusement on n'a pas encore la possibilité pour répondre à ce besoin là puisque par exemple dans les festivals, la nourriture qui est jetée est absolument démentielle et on aimerait pouvoir les aider mais c'est difficile. En tout cas en termes de commerçants, il faut aussi qu'ils répondent à certaines valeurs. Si par exemple demain McDonalds sonne à notre porte, effectivement, oui, ils ont du gaspillage alimentaire mais eux non plus ne font pas d'efforts pour réduire les déchets, si ils ont des « scandales » un peu environnementaux, c'est que voilà... On souhaite quand même qu'il y ait une démarche globale et que nos partenaires partagent les mêmes valeurs. On ne veut pas que grâce à Too Good To Go ils se *greenwash*. C'est vraiment le terme à la mode en ce moment, les entreprises souhaitent être de plus en plus impliquées dans la communication autour de l'environnement, de voir ce qu'elles font pour avoir un impact plus éthique etc. Il y en a beaucoup qui veulent ça juste pour avoir un beau sujet de communication, mais derrière il n'y a pas de motivation incroyable, donc on fait aussi attention à ça.

- Vous ferez donc toujours un peu de recherche avant d'accepter un nouveau commerçant ?

Un petit peu oui, mais ça nous est, honnêtement, vraiment pas arrivé souvent, vraiment pas. Si on a des partenariats avec nos commerçants, on prend contact et donc on les a choisis et c'est qu'on les a jugés bien pour nous rejoindre et donc là il n'y a pas de problème. Si ils viennent vers nous, c'est que clairement ils veulent trouver une solution pour lutter contre le gaspillage alimentaire et donc ça c'est tout à fait honorable et on souhaite vraiment encourager tout ça. Donc ça nous est très rarement arrivé de ne pas travailler avec un partenaire, voir pratiquement jamais en fait.

- De quelle façon percevez-vous (et les commerçants) des revenus ?

Sur chaque panier vendu on prélève une commission fixe qui couvre les frais bancaires liés aux paiements en ligne et les frais de développement de l'application. Et tous les mois, ou tous les trois mois, cela dépend du volume de vente, on reverse le restant aux commerçants. Donc il n'y a aucun transfert d'argent depuis le commerçant vers Too Good To Go. C'est toujours de Too Good To Go vers le commerçant et l'achat du panier se fait en ligne, c'est très simple.

- Pourquoi avez-vous des partenariats avec des acteurs de la grande distribution ? Quel est le but de ces partenariats avec Carrefour, Delhaize, mais aussi les grandes enseignes comme Ikea, etc.

Ce qu'on souhaite c'est être la solution de tous les partenaires qui ont du gaspillage alimentaire. Donc on décide de contacter tous les partenaires, notamment dans la grande distribution, on sait qu'il y a énormément de gaspillage alimentaire donc ce serait une opportunité incroyable de pouvoir les aider à lutter contre le gaspillage alimentaire. Donc on approche le siège social, par exemple Delhaize, mais c'est pas toujours très facile. Ce sont des grands groupes, ils ont des procédures qui sont mises en place qui sont très strictes, et souvent ils ont leurs solutions en interne pour lutter ou limiter en tout cas le gaspillage alimentaire. C'est donc pas toujours évident, même si notre application est simple à utiliser et ne coûte rien, absolument rien pour le commerçant. Il y n'a pas toujours un partenariat qui est sellé, il faut aussi qu'on travaille. Carrefour on a quand même mis un an avant de tous pouvoir les compter sur l'application. Delhaize c'est souvent les petits shops et pas encore tous en Belgique. Ikea on a fait un projet *peanut* sur deux premiers magasins et en fonction du résultat ils ont décidé d'aller plus loin en mettant les 8 magasins. C'est pas qu'on choisit vraiment tel ou tel type de partenariat, par rapport aux volumes ou autres, mais enfaite on veut être partout et parfois c'est

malheureusement eux qui nous soumettent à leurs règles. Parce qu'on aimerait évidemment être le partenaire de tous ces grands groupes qui jette plein de nourriture.

- Pourquoi vous ne travaillez pas encore avec les Hard Discounters tels Aldi, Makro, Lidl,... ?
On les a tous contacté, mais ça ne marche pas. On a une équipe ici de trois personnes qui s'occupe justement des grands groupes, des supermarchés etc. C'est beaucoup de travail, beaucoup de *meetings*, beaucoup de *calls*, beaucoup de mails échangés, fin ça prend du temps.

- Quels sont les outils de communication mis à disposition pour vos clients ?

On leur donne un *package* qui inclus pas mal de posters, d'affiches etc qu'ils peuvent utiliser et mettre dans leurs restaurants ou dans leurs magasins. Ensuite nous on leur donne aussi un petit coup de pouce sur les réseaux sociaux, donc plusieurs fois par semaine on met à l'honneur un commerçant, donc on essaie de faire une rotation entre la Wallonie, la Flandre, supermarchés, hôtels, restaurants, boulangeries,... Si ils nous demandent un petit coup de pouce supplémentaire, alors c'est bien volontiers, il n'y a aucun problème. Donc on les met assez à l'honneur sur les réseaux sociaux etc, et par exemple dans le cas d'Ikea ou des grands partenaires, là on fait des dossiers de presse dédiés, donc on leur offre aussi une visibilité par ce biais-là. Voilà, donc on fait tout ce qu'il est possible de faire avec les moyens qu'on a, mais finalement ça marche assez bien comme ça.

- Y-a-t'il un moyen de communication qui marche mieux qu'un autre ?

Il y a donc Facebook et Instagram, on a des communications assez différentes. Facebook c'est plutôt pour mettre en avant des *news* ou des choses qui sont nouvelles dans notre développement ou de nouvelles initiatives. C'est un peu l'*update* de la marque Too Good To Go. Instagram c'est plutôt des rendez-vous, plusieurs fois par semaine on met à l'honneur un partenaire, ou alors c'est quand on lance une nouvelle ville, on la met sur Instagram. Donc sur Instagram c'est plutôt créer des rendez-vous et Facebook plutôt le fil d'actualité de la marque. Les deux marchent bien. Les commerçants peuvent aussi parler de nous, le plus ils communiquent de Too Good To Go, le plus content on est. Et puis, eux ça leur fait un peu d'image « verte », donc ce qui est bien aussi pour eux. On a tout un *package* de créatifs qu'on met à leur disposition. Si ils veulent faire des postes au couleurs de Too Good To Go, ou si ils veulent des textes rédigés, on leur donne volontiers tout le contenu qu'on produit.

- Avez-vous des prérequis pour les paniers alimentaires que les commerçants vendent à prix réduits ? Faut-il une certaine qualité de produits ? Comment vérifiez-vous la qualité ?

Non, on n'a pas de vue là-dessus, c'est une relation de confiance. On leur demande évidemment de ne pas mettre de denrées qui sont déjà périmées depuis la veille. Il faut quand même que ce soit qualitatif. On ne veut pas que nos utilisateurs se retrouvent avec des choses qui sont déjà périmées. Mais donc, c'est vraiment selon ce qui reste le soir. Les commerçants ont juste des *guidelines* globaux sur la sécurité alimentaire, mais au-delà de ça, pas du tout.

Pour la qualité, les utilisateurs peuvent noter les commerçants et donc si on voit que plusieurs fois d'affilé une mauvaise note à un partenaire, on va clairement l'appeler, comprendre ce qui se passe, essayer de l'aider, comment améliorer la qualité de ces paniers... Donc on va intervenir, mais sincèrement, la plupart de nos commerçants bénéficie d'une super note, et ils jouent très bien le jeu. Et puis pour eux c'est aussi leur nouvelle clientèle, c'est leur image qui mettent en avant, même si effectivement, c'est via l'application Too Good To Go que l'utilisateur sait qu'il va récupérer de la nourriture chez un commerçant particulier. C'est donc l'image du commerçant qui est en jeu et donc oui, ils jouent le jeu.

- Pensez-vous que, comme les consommateurs viennent pour les invendus, ils ne viendront plus que pour les paniers et pas pour d'autres produits ?

Non, en fait c'est une question qu'on a eu souvent et ça fait partie du point de blocage de certains commerçants. Mais en fait, ce n'est pas le cas. On voit aujourd'hui pour les commerces participants que leurs clients réguliers restent réguliers en dehors des heures de Too Good To Go. Il faut aussi savoir que le panier surprise c'est quelque chose qu'il faut venir récupérer, et ça peut être un aspect bloquant pour certaines personnes, la fenêtre de récupération est limitée et donc c'est moins pratique en terme logistique. Et finalement que la quantité des paniers soit limitée aussi, donc si on attend le dernier moment, il y a beaucoup de chance que les paniers soient déjà vendus. Donc pour ces trois raisons là, peu de personnes attendent le dernier moment pour passer par Too Good To Go.

- Avez-vous déjà rencontré des problèmes avec vos clients ? Y a-t-il un service client ?

On a une équipe qui s'occupe des relations clients et des relations partenaires. Donc quand le partenaire a un problème, on gère, quand le consommateur a un problème, c'est nous qui gérons également. Ils peuvent nous contacter sur internet, sur les réseaux sociaux, par téléphone, par email. Il y a vraiment plein de solutions pour nous contacter et on a une équipe dédiée à ça. On

essaie d'être le plus réactif possible, même si ce n'est pas toujours facile, mais on a un super service utilisateur et commerçant, c'est ça qui fait notre force. Ils peuvent compter sur nous, c'est pas parce qu'ils font partie de l'application qu'on les laisse tomber, non, pas du tout. Notre mission elle va bien plus loin que les avoir sur notre application, on les accompagne aussi.

- En plus de cela, vous souhaitez créer des *waste warriors* qui vont créer une communauté pour lutter tous ensemble contre le gaspillage alimentaire. Qui serait votre *waste warrior* type ?

Il y a plusieurs profils d'un *food waste warrior* type, mais le *food waste warrior* type serait quelqu'un qui a une conscience environnementale, qui a des préoccupations environnementales assez fortes, qui veut faire quelque chose de bien pour la planète, et qui donc passe par l'application. Parce que finalement c'est un moyen très simple de contribuer à la lutte contre le gaspillage alimentaire. Et c'est la somme de ces petites actions qui fera la différence. On a effectivement des *food waste warriors* qui seront toujours considérés comme *food waste warriors*, s'ils utilisent Too Good To Go pour une question de prix, c'est valable aussi, on n'est pas là pour juger et on les considère comme *food waste warrior*, mais je dirais que le type a plutôt une conscience environnementale.

- Avez-vous une cible spécifique ?

Si, on a une sorte de « persona ». C'est une femme, parce que la plupart de nos consommateurs sont des femmes, qui est âgée entre 25 et 35 ans qui travaille. Donc qui n'a pas forcément de problèmes financiers et qui s'en sort bien, et puis elle a une conscience environnementale. Ça c'est le client type. Mais après on a aussi des étudiants de 18 ans qui utilisent l'application parce qu'ils peuvent avoir accès à des supers produits à un tiers du prix initial. On a des personnes âgées qui ont envie de se mettre dans les outils végétaux qui sont simples et puis aussi de faire un geste sympa pour la planète. On a tout type de profils.

- Avez-vous vue sur les utilisateurs de l'application ? Si oui, sont-ils réguliers, occasionnels, ... ?

On a une vue sur toutes les transactions qui sont faites au jour le jour, et on voit que les personnes sont quand mêmes assez fidèles. C'est assez marrant de voir que le jour où la personne sauve son premier panier, c'est finalement le jour dans lequel il va sauver tous les paniers suivants. Donc souvent des commandes qui sont récurrentes. Ensuite il y a des personnes qui sont attirés par les nouveautés ou bien qui en entendent parler par leurs amis, et puis ils téléchargent l'application, ils le font une fois, et c'était par curiosité, et donc pas forcément réguliers. Mais généralement les utilisateurs utilisent souvent l'application.

- Se rendent-ils régulièrement dans les mêmes commerces ou changent-ils beaucoup d'enseignes ?

C'est difficile à savoir, mais souvent ils retournent dans les mêmes enseignes. C'est autour de chez eux, de leur travail, ou sur le chemin de retour, donc souvent ils font le même circuit. Donc ils font appel aux commerces sur leur route, leur chemin. Parce qu'ils connaissent les produits et aussi parce que c'est pratique.

- Quel l'objectif final à atteindre ? Une mission idéale à atteindre ?

Le but final sera accompli quand on n'aura plus de raison d'exister. Evidemment avec tout ce qu'on jette, ce n'est pas vraiment réaliste. Mais ce qui est vraiment important pour nous d'aller agir plus loin. On a établi les bases, on a l'outil pour que chacun puisse agir à son niveau et ça c'est un excellent début. Maintenant on veut aller plus loin, on veut agir en politique, on voudrait essayer de modifier des législations, les soutenir pour agir sur le gaspillage alimentaire mais à la source et pas une fois que les produits sont manufacturés, mais remonter en amont de la chaîne. C'est beaucoup d'éducation, beaucoup de sensibilisation autour de ce problème. On se rend compte que les gens ne connaissent pas tout à fait les enjeux, n'ont pas l'idée de l'impact ou en tout cas une fausse idée des choses. Lutter contre le gaspillage alimentaire est considéré comme la troisième solution la plus efficace pour enrayer le réchauffement climatique. On en parle tout le temps du réchauffement climatique, des mouvements, des étudiants qui défilent, on parle beaucoup de ces sujets qui prennent beaucoup de place dans les médias, mais on a aucune idée que d'éviter le gaspillage alimentaire serait une solution puissante et donc on a envie d'agir beaucoup plus dans cette direction.

- Comment faire pour arriver en amont ? Toujours à l'aide d'une application ?

Ce sera agir au niveau de la législation, donc de la loi, pour essayer d'encourager les grands industriels, les grandes fermes ou les grands élevages. Les encourager lorsqu'ils prennent des initiatives qui sont positives dans la lutte contre le gaspillage alimentaire. Je crois plutôt à ça plutôt qu'à les punir quand ils font quelque chose de mal, mais bon ça se discute. Donc ce serait vraiment agir au niveau politique et des lois. Si on y arrive cela va changer profondément la manière de produire.

- Le livre blanc a été rédigé en France, va-t-il aussi voir le jour en Belgique ?

Oui, on aimerait bien c'est un projet. Ce livre a été édité dans le cadre de la campagne ChangeTaDate, qui est une pétition qui a circulé pour rajouter une mention qui fait suite à la mention sur les emballages, différente de la date limite de consommation. Et puis, il y a toutes des autres dates qui font uniquement référence au goût, à la couleur, à la texture, mais qui ne sont absolument pas néfastes pour la santé. C'est le cas pour le café, la farine, le riz, les pâtes, etc. Donc en fait, la France a réussi à convaincre certains industriels, qui sont au tout début de la chaîne alimentaire de rajouter une petite note en disant que c'est bon aussi après la date. C'est donc plus rassurant pour les consommateurs.

- Pensez-vous que la date de péremption a une influence sur le gaspillage alimentaire ?

On estime que cette incompréhension des deux dates de péremption est responsable de 20% du gaspillage alimentaire au sein des ménages. Sachant que les ménages représentent 50% du gaspillage sur toute la valeur. C'est donc là où il y a le plus grand nombre de pertes de nourriture. Si on arrive à lever les voiles sur cette incompréhension par rapport aux deux dates qui ne sont pas claires pour les consommateurs, oui, ça va clairement changer les choses. Fin on ne va pas se retrouver avec aucun gaspillage alimentaire lié à cette problématique là, mais en tout cas on espère la réduire de manière drastique.

- Avez-vous de nouveaux projets en route ?

On a commencé à mettre un pied dans le domaine politique avec la campagne ElectionsSansGaspillage. On a interviewé tous les représentants des partis politiques belges au vu des prochaines élections pour connaître leur position sur le gaspillage alimentaire. Parce que mettre son nez dans tous les programmes politiques, c'est impossible. On les a donc confrontés à des questions et donc on a tenu la réponse et on essaye de les diffuser pour le plus grand nombre et pour éclaircir leur position. Donc ça marque le premier pas dans la politique.

Nous pensons que les politiques sont les seuls qui peuvent évoluer les choses et c'est à nous de les convaincre. C'est eux qui peuvent changer les lois, assouplir les réglementations qui sont mises en place. Tout se joue au niveau politique, c'est clair. On veut créer un mouvement. Il y a bien plus à venir.

Annexe 2 : Entretien avec P1

Le 8 avril 2019, durée 59 minutes.

*I. Ressenti par rapport aux **habitudes alimentaires***

- Dans quelle(s) enseigne(s) vous rendez-vous pour faire vos achats alimentaires ?

Delhaize et parfois Efarmz pour les fruits et légumes. C'est par facilité que je vais chez Delhaize car il y en a un tout près de chez moi, choix et qualité des produits. C'est par habitude et que les produits sont bien rangés, tout à l'air frais.

- Combien de fois par mois/semaine (en moyenne) faites-vous vos courses alimentaires ?

Par semaine, 2 à 3 fois.

- Comment décidez-vous quels produits alimentaires vous achetez ? Critères spécifiques ?

Parce que j'utilise les produits que je connais depuis toujours parce que mes parents ont achetaient cela, parfois je prends des nouveaux produits pour essayer quand ils sont en promo. D'autres produits que je connaissais pas, que je teste et que j'aime, je vais les racheter. Le prix joue. Si je dois choisir entre la compote materne ou la compote Delhaize, je choisirai celle de Delhaize. Pour le chocolat je prendrai la marque Côte d'Or par exemple. Si deux produits ont la même qualité, je prendrai le moins cher. Je n'achèterai pas de produits avec label bio au supermarché. Par contre Efarmz, pour les fruits et légumes, ils sont certifiés bios et locaux, ce sont des paniers qui arrivent par livraison à domicile ou en point de retrait.

- Pensez-vous consommer de manière responsable ? Pour quelles raisons ?

Non, parce que je prends pas spécialement du bio. Je consomme souvent des produits de saison, mais je ne regarde pas systématiquement la provenance du produit. En vacances je regarde beaucoup plus, par exemple quand je suis en France je regarde la provenance. Bizarre..

- Comment vous sentez-vous lorsque vous faites vos courses alimentaires ?

Je me sens bien, sauf que parfois je ne sais pas ce que je vais manger alors je marche dans les rayons et je regarde ce qui me tente.

Quand on va à deux faire les courses, on sort souvent du magasin avec des choses qu'on ne devait pas acheter, mais d'habitude je fais une liste. D'habitude c'est mon mari qui va chercher pour quelques repas ce qu'il faut. On décide de ce qu'on va manger ensemble et en fonction des

aliments qu'on a besoin on va les chercher. Quand le frigo ou le congélateur est rempli on prend et on combine ce qu'il y a. On a récemment acheté un nouveau livre de cuisine et donc on prend des recettes du livre et on achète en fonction de cela.

*II. Ressenti par rapport au **gaspillage alimentaire***

- Qu'est-ce pour vous le gaspillage alimentaire ?

Jeter des aliments non consommés qui ont pourris dans le frigo. C'est la première chose à laquelle je pense.

- Que pensez-vous lorsque je vous dis qu'un tiers de la production alimentaire globale mondiale est perdue ou gaspillée chaque année ?

C'est énorme mais que ça ne m'étonne pas. Je vais chez Pain Quotidien l'autre jour, le guacamole était trop piquant, j'ai appelé la dame pour le lui dire. Ils ont amené le produit en cuisine, je ne peux pas vous l'adoucir, mais je peux vous donner un autre plat. Personne de la table ne voulait le reprendre, sinon cela allait à la poubelle. C'était une tranche de saumon, un avocat entier, du pain. Je me suis dit que quelqu'un aurait pu les manger et j'aurais pu proposer cela à quelqu'un. C'est vrai qu'on ne peut pas resservir cela à quelqu'un, mais je trouve qu'il faudrait trouver des alternatives. Je ne comprends pas pourquoi on jette autant, il faudrait pouvoir redistribuer ces pertes.

- Selon vous, quel acteur est majoritairement responsable du gaspillage alimentaire ?

Le consommateur parce que c'est lui l'acteur final et il va pouvoir choisir ce qu'il consomme, mais il y a aussi les supermarchés et les hôtels qui jettent énormément. J'ai vu un reportage l'autre jour avec le nombre de produits jetés. J'étais consternée de voir que les sans-abris ne pouvaient pas chercher les restes, or les produits sont quand même jetés.

- Comment vous sentez-vous face au gaspillage alimentaire ?

Oui, ça me touche sachant qu'il y a des familles et des enfants qui n'ont rien à manger. Il y a un taux de famine très élevé, ici nous jetons sans compter. Ça me touche pour mes enfants et mes petits-enfants, pas pour moi. Je ne sais pas sur quelle planète mon fils vivra.

- Avez-vous déjà changé de comportement pour lutter contre le gaspillage alimentaire ?

Oui, je vais faire des courses plus souvent pour moins jeter parce que souvent on achète pour toute une semaine et suite à des invitations et puis plus envie de manger ce qu'on avait prévu.

On va donc plus souvent faire des courses pour éviter le gaspillage. Ce qui m'embête c'est le pain, cela devient vite mauvais, j'essaie de le toaster et de le manger, mais d'habitude je dois jeter quelques tranches de pain. De temps en temps je jette un fruit, peut-être que j'en achète trop. Je ne sais pas trop. Pour revenir à la tartine du Pain Quotidien, je ne voulais rien dire pour éviter qu'il le jette, finalement j'ai pensé à mon fils que j'allait et que je paie pour quelque chose qui n'est pas bon. Tu ne profites pas de ta tartine or que tu payes un prix. Parfois quand je fais trop à manger, je dois quand même jeter quelques restes parce qu'on ne les mange pas, mais c'est rare.

III. Ressenti par rapport aux initiatives contre le gaspillage alimentaire

- Comment pensez-vous que l'on puisse lutter contre le gaspillage alimentaire ? Suggestions ?
Moi en tant que petite personne, pas grand-chose. Les consommateurs qui achètent de trop doivent acheter en fonction. Je ne vois pas trop ce que je pourrais faire. Je ne gaspille pas tellement, très rarement. On mange nos restes, on gaspille plus trop, on donne les restes à nos poules. Ce que j'aimerais faire ce sont les frigos pour les sans-abris. J'aimerais donner plus souvent, mais cela peut peut-être amener à des disputes pour les personnes dans le besoin. Pour les grandes enseignes, il faudrait que lorsque un produit approche à la date de péremption de faire des plus grandes promotions, pas que 30%. Et parfois que le soir des organismes doivent venir chercher les produits pour les banques alimentaires. Cela peut être des produits alimentaires qui savent qu'ils ne vont pas vendre. Par exemple à Cadzand, on a acheté un produit frais, or que la date de péremption était le lendemain, il n'y avait pas de pourcentage promotionnel, mais ils auraient dû l'indiquer ou le retirer, j'aurais choisi un produit avec la date de péremption qui était plus loin. Même les légumes trop abimés ils ne les vendent pas. Chez Delhaize ils ont fait des sacs à 1 euro avec tous les légumes un peu moche, j'ai acheté je trouvais ça une très bonne initiative.

- Que mettez-vous en place pour lutter contre le gaspillage alimentaire ?
Manger les restes, ou bien donner les restes. Je peux aussi dire que j'achète et quand je n'ai pas le temps de manger les viandes par exemple, je congèle.

- Pensez-vous que la technologie peut aider dans la lutte contre le gaspillage alimentaire ?
Oui, je trouve que ce serait bien, il faudrait faire des promotions sur les applications mobiles et des sites en ligne. Faire de la promotion en disant qu'ils ont trop de denrées alimentaires. Par exemple créer une application ou l'on dit 4 boîtes d'orange à demi prix, beaucoup de gens

viendraient. Pour les pâtisseries, en rayon tu vois les 30%, or si tu les avait vu en réduction sur l'application tu aurais peut-être été les chercher. A côté de ça, il y a des gens qui ne voudraient jamais aller chercher des aliments qui périment le lendemain parce qu'ils estiment que ce n'est pas assez frais. Moi j'irai si on me dit qu'elle sorte de pâtisseries il y a. J'aimerais savoir ce qu'on reçoit lorsqu'on commande.

*IV. Ressenti par rapport à l'application mobile **Too Good To Go***

- Connaissez-vous d'autres plateformes en ligne qui luttent contre le gaspillage alimentaire ?

Le seul que je connais c'est Too Good To Go, je ne sais pas si il y a d'autres initiatives.

Too Good To Go est une application mobile gratuite qui lutte contre le gaspillage alimentaire. Le principe repose sur la mise à disposition des invendus du jour à prix réduits. L'utilisation est simple : le consommateur choisit un commerçant partenaire, sélectionne le prix qu'il est prêt à payer et se présente ensuite à l'heure de la collecte pour réceptionner son panier surprise.

- Seriez-vous prêt(e) à utiliser cette application mobile ? Pourquoi ?

Oui, je pourrais l'utiliser si ils précisent les produits alimentaires qui sont disponibles. Le mot « surprise » me dérange. Je trouve ça bien d'avoir des produits en réduction et encore tout à fait bons. Je pense que pour le moment ce sont les petits commerçants qui utilisent l'application, mais je pense que les grands supermarchés devraient s'y mettre. Je ne comprends pas trop qu'on puisse donner des invendus à tout moment de la journée, je trouverai ça plus logique de faire cela en fin de journée.

- Pensez-vous qu'une application mobile peut être la solution idéale ?

Pour totalement lutter pour que le gaspillage alimentaire s'arrête, non, mais c'est déjà une bonne initiative. C'est la mentalité des consommateurs qui doit changer. Il faut aller chez des commerçants locaux qui produisent moins que les grandes enseignes, au lieu d'aller dans la grande distribution.

*V. Informations **personnelles***

- Sexe : Femme

- Age : 40

- Type de ménage : En famille (1 enfant)

- Commune de la Région de Bruxelles-Capitale : Woluwe-Saint-Pierre
- Niveau d'éducation : Diplôme supérieur

Annexe 3 : Entretien avec P2

Le 10 avril 2019, durée 1h09.

*I. Ressenti par rapport aux **habitudes alimentaires***

- Dans quelle(s) enseigne(s) vous rendez-vous pour faire vos achats alimentaires ?

Généralement, je vais chez Colruyt. Comme je suis en collocation avec des jeunes travailleurs, toutes les grandes courses se font là-bas et alors on achète en gros. On fait les grandes courses, et donc là on achète les bases des produits pour la semaine. Ce sont par exemple des pâtes, conserves, légumes, fruits, fromages, parfois de la viande. Par contre quand il nous manque quelque chose on va dans le Delhaize du coin.

- Combien de fois par mois/semaine (en moyenne) faites-vous vos courses alimentaires ?

Une fois par semaine chez Colruyt pour les grandes courses comme je disais. Alors on essaie de prévoir déjà quelques repas, mais ça arrive qu'il y ait parfois un changement de programme, comme des diners, et donc on doit aller faire des courses d'appoint.

- Comment décidez-vous quels produits alimentaires vous achetez ? Critères spécifiques ?

Dans notre collocation on essaie de manger sainement. Ce que j'entends par là c'est de manger bien et donc cuisiner avec de bons ingrédients. On essaie toujours de prévoir 2/3 repas pour la semaine, mais on ne mange pas tous les jours ensemble parce que ça arrive qu'il y en ait qui aient des activités ou des diners qui se planifient en dernière minute. Je peux aussi dire que je regarde les labels bio pour les fruits et légumes, parce qu'il y a énormément de pesticides et je veux les éviter. On veut essayer de manger des bonnes choses pour la santé. J'essaie de prendre un maximum au label bio, mais bon... ce n'est pas toujours évident. Pour le fromage par exemple on fait moins attention de savoir s'il est bio ou pas parce que c'est très difficile de le savoir. Je trouve ça moins important de savoir que mon fromage est bio, or que des produits comme des fruits et légumes, là, je fais plus attention. Une autre remarque aussi, c'est que si les fruits ou légumes bio sont emballés, je ne vais pas ou bien très rarement les acheter. On prend toujours nos sacs réutilisables pour ne pas utiliser trop de plastique et donc ce serait un peu contraire de rajouter du plastique inutile dans notre sac. C'est vrai qu'on essaie aussi d'aller parfois chez Färm pour tous les fruits à coque et alors d'acheter en vrac.

- Pensez-vous consommer de manière responsable ? Pour quelles raisons ?

Je ne sais pas si je consomme tout à fait de manière responsable, mais j'essaie en tout cas de faire attention. Comme je disais, je trouve ça toujours dingue de voir qu'il y a tellement de plastique sur les emballages, donc j'essaie de faire des efforts et de ne pas acheter des produits sur-emballés. Mais bon, ça coûte aussi plus cher de faire attention à tous les critères bios, *fairtrade* etc. Dans ma collog', on ne veut pas non plus dépenser des sommes monstrueuses pour la nourriture et donc il faut faire attention aux attentes de chacun, on fait un pot commun et on utilise l'application Tricount pour faire les comptes. J'essaie alors de consommer des produits de saison, qui seront souvent moins chers en saison, et donc de ne pas acheter des produits qui viennent de l'autre côté de la planète. En général, j'essaie de faire un geste pour la planète parce que c'est important de la préserver et donc de consommer différemment. Par exemple le plastique j'évite, un bon exemple, qui n'est pas vraiment alimentaire, mais ce sont les shampoings durs, ça j'adore et c'est un super bon geste « écolo », si je peux dire.

- Comment vous sentez-vous lorsque vous faites vos courses alimentaires ?

Je suis toujours heureux quand il y a une dégustation dans le magasin (rires). Non, mais je pense que je suis aussi fier de montrer aux caissiers de chez Colruyt, ou ailleurs, que je ne veux pas utiliser de sachets et que j'ai les miens. Je sais que je pourrais faire plus que ce petit geste là et qu'il faut changer les choses, donc je me sens parfois un peu impuissant face à tout le choix qu'on a dans les magasins. Avant, et peut-être encore dans certains Colruyt, ils avaient des bouchers qui faisaient les commandes en fonction du client. Et ça je trouvais super bien, au moins ça évite d'emballer toute la viande, on commande uniquement ce qu'on a besoin et on n'achète pas trop. En même temps, on évite le plastique et le gaspillage alimentaire. Ce serait bien qu'il refasse ce système pour les viandes, mais aussi pour les fromages par exemple. Et c'est vrai, je pourrais aller chez le fromager, mais ça prend du temps de faire 10 arrêts différents pour faire toutes mes courses, donc, par facilité j'aime bien me rendre dans un même magasin pour acheter ce dont j'ai besoin.

*II. Ressenti par rapport au **gaspillage alimentaire***

- Qu'est-ce pour vous le gaspillage alimentaire ?

J'ai travaillé en tant qu'étudiant dans un Carrefour Express et le matin je devais enlever tous les aliments périmés du rayon et les jeter à la poubelle. Ça m'a vraiment choqué, ça va donc vraiment à la poubelle, même pas aux ASBL qui existent, or que les produits sont encore tout à fait mangeables. Les sans-abris qui venaient pour essayer de récupérer des aliments ne

pouvaient pas être là et on ne pouvait pas leur donner la nourriture. Bon je peux peut-être comprendre pour des raisons d'hygiène, mais même nous, en tant que travailleurs, on ne pouvait pas récupérer les produits. Il y avait plein de produits qui restaient et qui semblaient bons, mais il fallait les jeter. C'était il y a 4 ans et je pense qu'à ce moment-là je n'étais pas encore assez révolté, ou que je n'avais juste pas encore le cran de dire ce que je pensais.

- Que pensez-vous lorsque je vous dis qu'un tiers de la production alimentaire globale mondiale est perdue ou gaspillée chaque année ?

Je dis, wow, je ne m'attendais pas à autant de gaspillage. Je pense à tous ceux qui meurent de faim ou qui n'ont pas assez à manger. C'est incroyable quand même cette quantité, il faudrait limiter la production mondiale. Imaginez tout ce qui est produit pour rien, c'est effarant ! Si je peux le dire, je suis vraiment sur le cul là... Il faudrait diminuer la production alors si on sait qu'un tiers va être gaspillé. Alors c'est de nouveau de la bêtise humaine qui est formatée, parce qu'on doit avoir un burger rond et pas carré, ou une pomme ronde et pas triangle. Ce se sont toutes des choses qu'on va devoir jeter or que les aliments sont tout à fait bons.

- Selon vous, quel acteur est majoritairement responsable du gaspillage alimentaire ?

Je crois qu'on est tous responsable pour le gaspillage alimentaire, mais selon moi c'est quand même la grande distribution qui est le plus grand acteur. C'est eux qui vendent ce qui a été produit et ils ont des énormes quantités de produits qui ne seront peut-être jamais vendues. C'est vrai qu'il y a certaines enseignes qui donnent leurs invendus à des ASBL ou des banques alimentaires parce que les produits sont bientôt périmés, mais encore beaucoup d'enseignes jettent tout. Je pense qu'eux ont un plus grand impact, que le consommateur ou les restaurants, parce qu'ils ont de moins de grandes quantités de produits, or que dans les supermarchés ce sont des tonnes et des tonnes.

- Comment vous sentez-vous face au gaspillage alimentaire ?

Ça me rend fou, parce que je ne suis pas quelqu'un qui a tendance à jeter ses affaires. Rien que quand j'oublie quelque chose dans le fond de mon frigo, et qui entre temps à pourri, ça m'énerve. J'ai un peu été éduqué comme ça, dans le sens où, on mange tout et on ne laisse rien dans son assiette. Donc rien laisser dans son assiette, ce n'est pas non plus dans son frigo.

- Avez-vous déjà changé de comportement pour lutter contre le gaspillage alimentaire ?

Changer de comportement, oui, parce que ça fait depuis maintenant 2/3 ans qu'on se rend compte que l'être humain a un impact considérable sur la planète. Tous les changements qu'il y a eu dans la société, comme éviter les sacs plastiques à usage unique dans les supermarchés, pas ou plus de pailles plastiques dans les bars ou restaurants, c'est quand même déjà un petit pas. Même si parfois quand notre verre est en plastique, on peut faire une remarque, mais voilà, on nous l'impose. Ce sont ces restrictions qui ont une influence sur nous, petit individu, mais parfois on n'a pas le choix. Il y a encore des endroits où ils nous donnent du plastique qui est utilisable une fois, et là, c'est difficile de dire non.

- Que faites-vous pour éviter de gaspiller les aliments ?

Si je fais un repas et qu'il en reste, alors, je le mange le lendemain midi. Je suis content et ça me fait un pique-nique. C'est vrai que dans la colloc' on essaie toujours de vider le frigo avant de racheter pour ne pas que les aliments pourrissent. Si je sais que je ne vais pas savoir manger les restes, alors je mets un post-it dans le frigo et je dis que celui qui en a envie peut le manger, comme ça on ne doit pas jeter. Comme je disais que je ne voulais rien laisser dans mon assiette, je vais donc essayer de tout manger pour éviter d'avoir des restes. D'ailleurs, j'ai aussi fait un camp scout autour du zéro déchet, le principe était de donc limiter tous les déchets possibles. Mais là, on a vraiment tous réalisé à quel point tout était sur-emballé. C'est bête, mais par exemple les gaufres de la marque blanche de Colruyt sont emballées dans de milliers d'emballages en plastique. Je pense alors que la meilleure chose à faire, c'est de cuisiner les aliments et de faire alors les gaufres soi-même. Depuis ce moment-là, j'essaie de faire des biscuits à la colloc' quand j'ai le temps le soir ou parfois le weekend. Et alors, je prends des petits sachets en tissu pour ma collation. Au début on me regardait de travers, mais maintenant c'est une évidence et beaucoup de monde est compréhensif et devrait le faire. Finalement, ce sont des produits frais et on sait ce qu'il y a dedans.

III. Ressenti par rapport aux initiatives contre le gaspillage alimentaire

- Comment pensez-vous que l'on puisse lutter contre le gaspillage alimentaire ? Suggestions ? Comme je le disais, pour la grande distribution, il y a des ASBL qui viennent récupérer les invendus et je trouve que chaque magasin devrait faire ça, ou du moins les grands supermarchés. Je pense aussi qu'ils doivent alors donner les produits à des prix réduits ou même les donner gratuitement aux personnes qui en ont le plus besoin. Déjà maintenant, les magasins peuvent vendre des invendus à moitié prix. Il y a des réductions de -50% ou -30% pour que le

consommateur achète plus vite. Mais bon, là aussi c'est controversé, parce qu'on incite le consommateur à acheter quelque chose qu'il n'a peut-être pas du tout besoin. L'idéal pour moi, c'est donc de faire des offres et cela permet quand même toujours de vendre des produits qui sont de bonne qualité et de ne pas les jeter. Il vaut mieux ça que de jeter les aliments.

- Que mettez-vous en place pour lutter contre le gaspillage alimentaire ?

Donc comme je disais c'est faire mes propres collations, c'est manger tout ce qu'il y a dans mon assiette le soir quand je cuisine ou bien de manger les restes les midis. Et puis, on achète en gros pour la semaine, mais j'essaie aussi d'acheter petit à petit et pas de trop grandes quantités, et donc aussi de prévoir les quantités par rapport au nombre qu'on sera pour le repas.

- Est-ce que vous congelez parfois vos aliments ?

Ah oui, c'est vrai, je n'y avais pas pensé, on surgèle très beaucoup. Parfois on cuisine des grands plats, quand on achète beaucoup d'haché par exemple, on fait un grand hachis Parmentier, mais quand il y a trop alors on surgèle. C'est génial, on peut encore le manger longtemps après l'avoir cuisiné et ça garde tout sa fraîcheur.

- Pensez-vous que la technologie peut aider dans la lutte contre le gaspillage alimentaire ?

Oui, je pense qu'elle peut aider. La technologie peut faire des choses qu'on ne pouvait pas faire avant et elle permet d'évoluer dans la société. Il doit sûrement y avoir des choses à faire avec la technologie pour éviter le gaspillage alimentaire. Je ne sais pas moi, par exemple, un programme qui crée des menus avec les produits qui restent dans le frigo au lieu d'aller racheter plein de choses dans les magasins. D'ailleurs, même dans les magasins ils devraient trouver des solutions technologiques.

*IV. Ressenti par rapport à l'application mobile **Too Good To Go***

- Connaissez-vous des plateformes en ligne qui luttent contre le gaspillage alimentaire ?

Oui, Too Good To Go, j'ai beaucoup d'amis qui utilisent l'application pour éviter de gaspiller. Je vois souvent des *story* sur Instagram d'amis qui ont utilisé l'appli, mais c'est vrai que moi-même je ne l'ai jamais utilisé. Je devrais d'ailleurs l'enregistrer parce qu'à mon avis on peut avoir des bons prix et faire des bonnes affaires. J'ai l'impression qu'ils sont contents et satisfaits, parce qu'ils ont fait une bonne affaire, mais aussi un geste pour la planète. Et puis, souvent, quand on poste quelque chose sur Instagram, c'est parce qu'on est fier et qu'on veut montrer ce qu'on fait.

Too Good To Go est une application mobile gratuite qui lutte contre le gaspillage alimentaire. Le principe repose sur la mise à disposition des invendus du jour à prix réduits. L'utilisation est simple : le consommateur choisit un commerçant partenaire, sélectionne le prix qu'il est prêt à payer et se présente ensuite à l'heure de la collecte pour réceptionner son panier surprise.

- Seriez-vous prêt(e) à utiliser cette application mobile ? Pourquoi ?

Oui, je trouve ça génial comme idée. C'est une application mobile gratuite qui me permet de faire des bonnes affaires et manger des produits qui sont encore tout à fait bons et de qualité. Je trouve ça en fait une super bonne idée. Le fait qu'on ne sache pas exactement ce qu'il y a dans les paniers, ça rend la chose excitante. On ne sait pas ce qu'on va recevoir et puis alors on peut manger des choses différentes, ça c'est sympa. Je pense quand même que je l'utiliserai uniquement quand je n'ai plus rien à manger dans mon frigo, pour éviter d'encre plus gaspiller, et puis aussi quand je n'ai plus le courage d'aller faire des courses quand je rentre tard, ce serait pratique.

- Pensez-vous qu'une application peut être la solution idéale pour lutter contre le gaspillage alimentaire ? Pourquoi ?

Ce n'est peut-être pas l'unique solution, parce qu'on peut certainement trouver d'autres choses pour lutter contre le gaspillage. Je pense que grâce à cette appli, on peut déjà faire avancer les choses. Je crois que c'est déjà un bon petit pas pour conscientiser les gens et de les rendre plus sensible à tout ça. Le gaspillage existe, c'est clair, mais le gaspillage évité, et à moitié prix, c'est génial. Le fait que ce soit une application, c'est sympa aussi, comme on est souvent sur nos téléphones. L'application devrait devenir de plus en plus connue, je pense que pas assez de monde connaît l'application ou l'utilise, mais bon, c'est ce que moi je pense et je suis le premier à connaître, mais ne pas avoir franchi le pas. Ce seraient bien qu'ils acquièrent encore plus de part de marché pour être plus bénéfique et avoir un impact encore plus grand sur le gaspillage alimentaire.

*V. Informations **personnelles***

- Sexe : Homme

- Age : 28

- Type de ménage : Seul (en collocation)

- Commune de la Région de Bruxelles-Capitale : Evere
- Niveau d'éducation : Diplôme universitaire

I. Ressenti par rapport aux habitudes alimentaires

- Dans quelle(s) enseigne(s) vous rendez-vous pour faire vos achats alimentaires ?

Principalement Delhaize et de temps en temps Colruyt. Quand je suis en vacances ou que je ne travaille pas, alors je vais au marché.

- Combien de fois par mois/semaine (en moyenne) faites-vous vos courses alimentaires ?

Deux fois par semaine.

- Comment décidez-vous quels produits alimentaires vous achetez ? Critères spécifiques ?

Alors, soit j'ai vu une recette et j'ai une liste, mais je me laisse aussi tenter par des promotions, par les produits de saison, ce qui me tente, ce qui a l'air appétissant en magasin. Tout dépend aussi si ce sont des courses pour la semaine, alors j'achète souvent les mêmes choses, mais quand je fais un dîner avec des amis, alors je prépare mon menu. Mais je dirais quand même que je me laisse souvent tenter par ce qui est frais et de saison.

- Comment cela se passe-t-il pour les produits alimentaires secs comme des pâtes, des conserves, ... ?

En frais j'achète toujours des fruits, des légumes, des yahourts, de la viande... Mais il faut dire que j'achète très peu de surgelés et de conserves. Oui, c'est vrai que pour des pâtes et le lait par exemple j'achèterai souvent en produits bios ou bien ceux qui me tentent, souvent je rachète les produits que je connais depuis longtemps.

- Regardez-vous la provenance des produits ?

Il y a des choses que je n'achète pas. J'achète toujours des bananes *fairtrade*, je n'achète pas des fraises d'Espagne parce que ce sont des catastrophes écologiques, elles sont recouvertes de plastiques au bord de l'eau et ces plastiques s'envolent après dans la mer. Quand je suis sensibilisé par des documentaires ou des proches et que je sais qu'il y a des catastrophes écologiques et humaines, là je ferai attention et je *boycotterai* ces produits. Je ne suis pas à 100% bio, mais j'y suis beaucoup plus sensible qu'il y a 5 ans par exemple et je pense que petit à petit cela devient un de mes critères d'achats. Vu mon âge, j'ai déjà des habitudes alimentaires très ancrées, c'est difficile de les changer, mais je pense que petit à petit je le fais.

Je pense qu'il faut fort informer le consommateur des scandales liés à la grande production, parce que cela peut vraiment l'influencer. Mais maintenant il faut que les émissions télévisées soient bien faites pour que, voilà, ce ne soit pas non plus de la publicité ou de la contre-publicité déguisée, ou un lobbying quelconque.

- Pensez-vous consommer de manière responsable ? Pour quelles raisons ?

De plus en plus, comme je l'ai déjà dit, j'ai presque 60 ans et quand je nourrissais ma famille je n'étais pas fort préoccupée pour ce qui est de l'écologie et consommer de manière responsable. Aujourd'hui, comme je n'ai plus tous mes enfants à charge, j'ai un budget plus important pour bien manger et je prends le temps de bien choisir mes produits.

- Comment vous sentez-vous lorsque vous faites vos courses alimentaires ?

Je suis contente, je me dis à chaque fois qu'on a de la chance d'avoir tellement de choix dans nos magasins. Les magasins sont de plus en plus beaux et attirants, mais d'un autre côté je trouve que les grandes surfaces sont impersonnelles. On n'a pas l'occasion de parler avec les personnes responsables du magasin pour savoir quel produit est le plus mûr, le plus de saison, le plus frais... Je trouve qu'on n'est pas fort guidé par les enseignes, ce seront des promotions qui vont influencer notre choix. La publicité ou la promotion n'est pas toujours très honnête, c'est peut-être parce qu'ils ont des énormes stocks et qu'ils veulent les écouler et pas spécialement parce que c'est un bon produit. Et quand il y a des promos, on a toujours peur que ce soient des producteurs qui doivent vendre à perte pour écouler leurs stocks et que les bénéfices ne leurs reviennent pas toujours. Or si on avait quelqu'un qui viendrait nous conseiller comme avant dans les petits commerces, on se sentirait plus en confiance pour acheter les produits. Mais bon, pour cela je peux aller dans un marché, mais je me sens plus heureuse au marché parce qu'il y a un contact humain et des conseils sur les produits. Je suis surtout heureuse de faire mes achats quand j'ai le temps, c'est-à-dire, soit pendant les vacances sur les marchés ou le weekend quand je vais en Ardennes et que je vais dans des magasins qui connaissent l'origine de leurs produits. Je préfère alors manger des produits non-transformés, mais frais.

*II. Ressentis par rapport au **gaspillage alimentaire***

- Qu'est-ce pour vous le gaspillage alimentaire ?

Le gaspillage c'est jeter de la nourriture parce qu'on n'a pas bien évalué ses besoins ou les besoins des consommateurs. Soit c'est chez soi, on achète trop et on doit jeter, soit les magasins

qui ont des trop gros stocks et il faut jeter. Soit le producteur n'a pas évalué ce qu'il vendrait et doit aussi jeter. Il y a aussi le problème de quotas qui sont imposés par des organismes au niveau de l'Europe ou mondiale et on a de la destruction massive comme les poulets ou autre. Il y a aussi tout le problème de la conservation de produits, on doit jeter le produit parce que la date de péremption est arrivée. Mais aussi parce qu'on a mal évalué la quantité, ou que le produit n'a pas bien été conservé parce qu'il y a eu un problème dans la chaîne du froid, ou bien il y a des produits qu'on remplace vite, qui ne sont plus sains parce qu'ils ont été trop longtemps en rayon. Le gaspillage cela peut aussi être au niveau personnel qu'on est trop gâtés et qu'on a envie de tout acheter, on n'a donc pas bien évalué ce qu'on devait acheter. Ou quand on reçoit des amis et qu'on achète un peu de tout pour faire plaisir à tout le monde. Parfois il faut acheter en grandes quantités, pour avoir un bon prix, mais on ne va pas pouvoir tout consommer, mais ça c'est moins grave. Le grand problème c'est la législation mondiale et voilà, c'est aussi très difficile pour un magasin d'évaluer ce que les consommateurs vont acheter. Par exemple, s'il fait beau il y aura plein de viandes et de saucisses en rayon, mais a contrario s'il pleut et qu'il fait mauvais, la grande distribution restera avec toutes ces saucisses. Je pense aussi au moment des fêtes de fin d'année, là c'est énormément de gaspillage. Les enseignes se font la guerre pour donner des produits de luxe au prix le plus bas et se font donc concurrence et on a l'impression, en tant que consommateur, que c'est une orgie alimentaire, et qui pour moi, n'est peut-être pas nécessaire.

- Que pensez-vous lorsque je vous dis qu'un tiers de la production alimentaire globale mondiale est perdue ou gaspillée chaque année ?

Je suis très choquée, parce que d'un autre côté on sait qu'énormément de gens ne mangent pas à leur faim. Je ne comprends pas comment on ne peut pas répartir et dévier la nourriture que nous avons en trop, par les nombreux transports que nous connaissons aujourd'hui, vers les endroits qui en ont besoin. Je comprends qu'il y a sûrement des contraintes au niveau du budget et de la fraîcheur. Ce sont des pays souvent où il fait chaud, mais il faudrait alors choisir les bons aliments qui peuvent faire le trajet. Ce que je trouve très bien, ce sont toutes les organisations, je parle ici de l'échelle locale, mais aussi mondiale, ce sont les organisations qui récupèrent les vivres et qui les donnent aux personnes qui en ont besoin. Je pense que si on revenait plus à des magasins de proximité, cela limiterait aussi le gaspillage alimentaire.

- Selon vous, quel acteur est majoritairement responsable du gaspillage alimentaire ?

Piouf... Moi, je crois que ce sont surtout les grandes enseignes qui font énormément de publicités. Pfff, je ne sais pas, un peu tout le monde pour finir. (Réfléchit). Tout le monde a sa part de responsabilité, à chaque niveau je dirais. Le consommateur final ne doit pas se faire tenter par des choses inutiles. Les magasins même chose, mais souvent ils sont l'instrument des grandes marques qui ont fait pression auprès de producteurs pour avoir des grandes quantités à des prix bas. Des autres acteurs, tous les organismes qui mettent des normes et qui font baisser les prix au détriment du producteur pour faire vendre et qui font trop de publicité et créent des besoins non nécessaires. Pour moi, tout le monde qui a un pouvoir d'achat est responsable, mais à son niveau évidemment. Petite réflexion : il faut agir à son niveau, et pas se dire que ce sera une toute petite goutte d'eau dans la mer, mais se dire que chaque goutte, fait la mer. Tout le monde doit être bien informé.

- Comment vous sentez-vous face au gaspillage alimentaire ?

Très choquée. Très triste, on a la chance d'avoir la Terre qui nous offre plein de choses et c'est scandaleux de traiter la nourriture avec si peu de respect, or elle vient de notre Terre et elle est censée nous nourrir pour des besoins de base. On se rend compte qu'on a beaucoup trop de choses à notre disposition et qu'on est manipulé par la publicité et tout ce qui est attractif dans les magasins. Je me sens coupable de me faire avoir ou d'être manipulée et de ne pas avoir assez de discernement pour bien manger avec des choses simples. Je suis donc révoltée, mais je me sens coupable et bête quand je me laisse attraper.

- Avez-vous déjà changé de comportement pour lutter contre le gaspillage alimentaire ?

Oui, je fais des listes de courses, je téléphone à mes enfants pour demander qui vient manger. J'achète des choses qui sont fait par portion et que je peux adapter au nombre de personnes qui restent manger, le reste je le conserve en le congelant ou en faisant un autre plat. Par exemple j'achète de la viande hachée, je ferai des boulettes ou un hachis Parmentier avec la viande qui reste. Aujourd'hui je peux me permettre d'aller plus souvent au magasin, avant, avec quatre enfants j'achetais une grande charrette pour la semaine et souvent il y avait des aliments de trop et je devais plus jeter que maintenant. Ce que je fais aussi, c'est que je donne parfois à mes enfants quand j'ai trop et quand je sais que je n'aurai pas le temps de tout manger. Ça m'arrive de manger des choses parfois pour ne pas gaspiller, je n'ai pas spécialement faim, mais je mange ce qui va périmer. Mes enfants me disent que je mange des choses qui sont périmées, cela ne me dérange pas de manger des produits qui ne sont pas tout à fait frais ou de première fraîcheur.

J'essaye aussi de trouver des recettes pour utiliser les aliments qui restent dans mon frigo ou dans mes armoires.

- Vous me dites que cela ne vous dérange pas de manger des produits qui sont périmés, est-ce qu'alors vous achetez les produits qui sont limite au niveau de la date de péremption ?

Non, ce n'est pas pour autant que je vais acheter des produits qui vont bientôt périmer. C'est très rare, sauf si je vais le consommer le jour même, qu'il est moins cher et qu'il est bon pour aujourd'hui, alors oui. Si je vois qu'il y a des aliments que j'ai besoin qui sont en promotion, alors je prendrai ceux-là, mais je ne prendrai pas le risque d'acheter et de ne pas le consommer. Au moins ce n'est pas moi qui le jetterai et ne me sentirai pas mal de jeter l'aliment (petit sourire).

III. Ressenti par rapport aux initiatives contre le gaspillage alimentaire

- Comment pensez-vous que l'on puisse lutter contre le gaspillage alimentaire ? Suggestions ?

En tout cas redistribuer, s'il y a des surplus dans les magasins et de le donner à des œuvres comme les banques alimentaires ou resto du cœur, ou des magasins de quartier qui donne des choses à tout petit prix. Il n'est pas possible et concevable qu'il y ait du gaspillage or qu'il y a des gens qui meurent de faim. Il faudrait qu'il y ait des organismes de contrôle et qu'on ne produise pas plus que ce qu'on l'on puisse absorber. Privilégier les produits locaux et belges et de saison, de manière à faire diminuer l'offre de produits étrangers. Il faudrait peut-être trouver une politique agricole commune par exemple et d'essayer de l'appliquer au niveau de l'Europe, ce sont des grands intérêts économiques donc ça me paraît difficile. Au niveau scolaire, je pense qu'il faudrait éduquer les enfants depuis qu'ils sont tout petits et qu'ils sachent comment bien se nourrir, choisir des produits locaux, de qualité et l'écologie. Il faut aussi donner le juste prix. On n'a plus assez de respect pour la nourriture parce qu'on a trop, on s'empiffre et donc on mange un peu n'importe quoi. On achète trop et on consomme trop. Si la qualité des produits mérite son prix, alors j'achèterai juste tout ce qu'il faut et alors on se rend compte qu'on a du respect. Il faut aussi connaître les producteurs et alors on a plus de respect pour eux, et la façon dont elle est produite. On pourrait cultiver aussi ces propres fruits et légumes, c'est un travail agricole et on oublie tout le travail qu'il y a derrière.

- Que mettez-vous en place pour lutter contre le gaspillage alimentaire ?

Comme je l'ai déjà dit, faire des listes courses, j'achète par petites quantités et en portions et je planifie les diners. J'essaie de prendre des produits bien frais pour qu'ils durent plus longtemps,

et donc je regarde la date de péremption. J'accommode les restes dans des lasagnes, des quiches et des omelettes fourre-tout. Je surgèle aussi s'il me reste de la viande ou du poisson qui est bientôt à sa date limite de consommation. J'essaie de bien gérer mon frigo, mettre les produits plus délicats dans le bas du frigo. Quand je vais au restaurant je vide mon assiette, mais parfois je demande un *doggy bag*. J'envisage d'avoir des poules pour pouvoir donner mes restes. J'ai un petit compost aussi.

- Pensez-vous que la technologie peut aider dans la lutte contre le gaspillage alimentaire ?

Oui, les magasins peuvent faire un inventaire et connaître le surplus, donc mettre directement en ligne les produits qui vont être retirés de la vente. On peut alors la donner aux personnes qui en ont besoin ou qui ont moins de moyens financiers. La gestion du froid dans les magasins et des camions est respectée. C'est grâce à la technologie dans les frigos que l'on peut garder les produits plus longtemps et de ne pas toujours devoir les jeter tout de suite. Je sais qu'il existe des applications qui permettent de proposer des invendus, c'est un peu comme quand on va dans un magasin avec des promotions, on pourrait faire la même chose avec la technologie. Par exemple, avec la géolocalisation qu'on a sur nos téléphones, on sait où on se trouve, c'est clair qu'on ne va pas aller chercher dans tout Bruxelles pour aller trouver un produit qui est moins cher. C'est vrai que les magasins font beaucoup de promotions pour se débarrasser de leur surplus, 1+1 gratuit et des choses comme ça. Il y a beaucoup à faire au niveau des hôtels, des restaurants, qu'eux puissent aussi mettre à disposition des invendus assez vite. Les contrôles sanitaires sont très exigeants et donc il faudrait des applications mobiles plus larges pour mettre ces plats cuisinés. On est vite choqué de la totalité des poubelles, dans des pays des gens se jettent sur les poubelles, ici c'est interdit. Il faudrait organiser un marché de « seconde main » pour donner les produits-là. Je trouve aussi très chouette les frigos à partager, mais c'est un peu difficile à gérer parce qu'il y a des gens qui profitent de la situation. Je crois que ça existe déjà, mais faire des recettes avec des produits de saison à l'aide de sites internet ou applications.

*IV. Ressenti par rapport à l'application mobile **Too Good To Go***

- Connaissez-vous des plateformes en ligne qui luttent contre le gaspillage alimentaire ?

Non, je ne connais pas. Je ne me suis jamais vraiment intéressée à la question et je ne suis pas sûre que j'y ferai appel un jour. En fait, je connais une plateforme qui permet de lutter contre le gaspillage, ce sont les paniers tout fait, du genre HelloFresh. Ça j'ai fait quelques temps, je trouve ça pas mal, on reçoit les portions qu'il faut. On peut essayer des recettes sans avoir à acheter tout le pot d'épices, de riz ou autre. Souvent quand on veut essayer de nouvelles recettes,

on achète 36.000 ingrédients et finalement on l'utilise une fois et puis plus jamais. Je sais que chez Colruyt et Delhaize ils font aussi des boîtes avec exactement ce qu'il faut pour faire la recette proposée.

Too Good To Go est une application mobile gratuite qui lutte contre le gaspillage alimentaire. Le principe repose sur la mise à disposition des invendus du jour à prix réduits. L'utilisation est simple : le consommateur choisit un commerçant partenaire, sélectionne le prix qu'il est prêt à payer et se présente ensuite à l'heure de la collecte pour réceptionner son panier surprise.

- Seriez-vous prêt(e) à utiliser cette application mobile ? Pourquoi ?

Je ne crois pas. J'ai l'impression que non, parce que j'ai toujours eu l'habitude de cuisiner et de choisir mes produits. J'ai encore le temps d'aller faire mes courses dans les magasins et les moyens de pouvoir acheter les produits au prix plein. Je pense que je suis capable de gérer moi-même ma gestion des surplus et que je jette peu.

- Pensez-vous qu'une application peut être la solution idéale pour lutter contre le gaspillage ? Pourquoi ?

Je pense que c'est une façon qui peut prendre de l'ampleur, mais je pense que ça doit se faire à un niveau beaucoup plus haut. Je pense que pour la jeune génération qui vit avec son smartphone, c'est le moyen le plus facile de les contacter. Les jeunes sont très mobiles et ils ont des vies fort remplies et donc ne savent pas faire de liste de courses parce qu'ils ont beaucoup d'activités. Donc je pense que c'est bien qu'en dernière minute ils puissent profiter de produits à prix réduits et de qualité. Mais il faut que les magasins communiquent beaucoup plus, peut-être qu'ils le font, je ne sais pas s'ils le font déjà...

*V. Informations **personnelles***

- Sexe : Femme

- Age : 65

- Type de ménage : En couple

- Commune de la Région de Bruxelles-Capitale : Woluwe-Saint-Lambert

- Niveau d'éducation : Diplôme universitaire

*I. Ressenti par rapport aux **habitudes alimentaires***

- Dans quelle(s) enseigne(s) vous rendez-vous pour faire vos achats alimentaires ?

Colruyt et parfois chez Delhaize, je ne vais par exemple jamais chez Carrefour.

- Combien de fois par mois/semaine (en moyenne) faites-vous vos courses alimentaires ?

Plus au moins deux fois par semaine.

- Comment décidez-vous quels produits alimentaires vous achetez ? Critères spécifiques ?

En fonction de mes besoins et de mes envies. Je pense aussi à mon budget, cela va dépendre du produit, parfois je prends les produits blancs et parfois les produits de marque. Je ne fais pas vraiment attention à certains labels. Normalement je fais toujours une liste des aliments que j'ai besoin, mais la possibilité existe que j'achète d'autres produits parce je me laisse facilement tenter par des produits en promotion.

- Pensez-vous consommer de manière responsable ? Pour quelles raisons ?

J'essaie, mais je ne pense pas. Je n'achète pas de trop grandes quantités et je limite les emballages plastique lorsque c'est possible. Je fais aussi attention à ce que je mange, comme je suis en train de faire un petit régime, donc je consomme plutôt de produits sains et de saison. Je ne fais pas vraiment attention à la provenance de mes produits, donc je ne consomme pas vraiment de manière responsable.

- Comment vous sentez-vous lorsque vous faites vos courses alimentaires ?

Je suis heureuse, parce que je sais que je vais pouvoir manger (rigole). Et je me sens parfois un peu oppressée par les nombreuses publicité et promotion auxquelles je fais face. Sinon, je ne réfléchis pas trop, je vais juste faire mes courses, pour moi je ne vois pas ça comme une expérience.

*II. Ressenti par rapport au **gaspillage alimentaire***

- Qu'est-ce pour vous le gaspillage alimentaire ?

C'est acheter plus de ce qu'on a besoin et donc gaspiller de ce qu'on a de trop. Et puis, je pense aussi aux magasins qui ont trop de stock et qui doivent jeter leurs surplus alimentaires. Je pense

aussi que proportionnellement les restaurants jettent beaucoup de nourriture. Pour moi le producteur ne gaspille pas, parce qu'il ne fait que distribuer les produits aux distributeurs. Prenons comme exemple un steak, le fermier tue sa vache, il vend les steaks à la grande distribution et donc lui ne gaspille pas de viande. Et après je pense que ce sont les magasins qui mettent les dates de péremption dessus.

- Que pensez-vous lorsque je vous dis qu'un tiers de la production alimentaire globale mondiale est perdue ou gaspillée chaque année ?

C'est énorme, je ne savais pas que c'était autant. Pour le tiers de ce qui est gaspillé, c'est du côté économique ce n'est pas avantageux, c'est une perte. Pour la grande distribution, ils n'ont pas su vendre les aliments, et puis finalement je pense que ce sont les cochons qui mangent les aliments jetés, en fait j'avoue que je ne sais pas très bien ce qu'il se passe avec les restes. Il y a de la pauvreté et la famine dans le tiers monde, et avec ce tiers de gaspillage mondial, on pourrait selon moi, pas spécialement résoudre, mais on pourrait contribuer à donner et pas jeter autant. En plus la date de péremption n'est pas toujours bonne, on peut encore manger des produits quand la date arrive, en fonction du type de produits évidemment, après la date écrite. Par exemple les yoghourts je vais les manger et tout dépend de si l'emballage a déjà été ouvert ou non. Il y a beaucoup de facteurs qui ont une influence, l'ouverture du paquet, les conditions de la chaîne de froid... Mais je fais toujours un check visuel et sentir le produit avant de le manger, car on ne sait jamais...

- Selon vous, quel acteur est majoritairement responsable du gaspillage alimentaire ?

(Réfléchis) La grande distribution, en général, ils font beaucoup de promotions, ils nous forcent à acheter plus que ce qu'on a besoin, on achète même des choses qu'on ne mangera jamais et que l'on retrouvera dans l'armoire quelques mois plus tard. Ce sont les consommateurs qui gaspillent le plus, je crois, proportionnellement, mais la cause pour moi, c'est la grande distribution. Ce sont toutes les promotions qui nous forcent à acheter et donc nous avons tendance à acheter et nous ne contrôlons pas souvent ce phénomène, surtout que je fais attention à mon budget nourriture. Ce matin, je faisais mes courses et j'ai acheté un aliment avec la promotion 2+1 gratuit, j'en avais besoin que de 2, mais j'ai pris le gratuit en plus, je vous avoue que je ne sais pas si je vais le manger.

- Comment vous sentez-vous face au gaspillage alimentaire ?

Rooh... Avant que je ne commence à utiliser l'application Too Good To Go, je ne faisais pas trop attention au gaspillage alimentaire. Depuis que j'utilise l'application, je fais attention à ne pas utiliser de trop grandes quantités, je préfère aller plusieurs fois au magasin et donc moins gaspiller. Je me sens donc un peu concerné, parce que je pense qu'une personne ne va pas changer le problème du gaspillage. Malgré tout, j'essaie de porter ma pierre à l'édifice, mais quand une promotion est attrayante, je me fais avoir et j'achète.

- Avez-vous déjà changé de comportement pour lutter contre le gaspillage alimentaire ?

Oui, comme j'adore manger, je fini quasiment toujours mon assiette ou bien je garde les restes pour les manger le lendemain comme lunch ou diner. Avant j'achetais beaucoup trop, donc maintenant j'essaie de ne plus acheter en grandes quantités, mais uniquement acheter le nécessaire. De temps en temps, je surgèle des aliments aussi, quand je sais que je ne vais pas tout de suite les manger, ou que je ne serai pas à la maison, quand j'ai un diner chez des amis par exemple. Le gaspillage alimentaire a aussi une conséquence sur mon budget, donc j'achète moins pour payer moins.

III. Ressenti par rapport aux initiatives contre le gaspillage alimentaire

- Comment pensez-vous que l'on puisse lutter contre le gaspillage alimentaire ? Suggestions ?

Diminuer les stocks chez soi et dans les magasins, et les promotions dans les magasins. Quand il y a une réduction, je ne pense pas que cela va pousser les consommateurs à acheter trop, mais tout ce qui est promotion comme 1+1, 2+2, ça je pense qu'il faut arrêter parce que les consommateurs vont acheter plus que ce qu'ils ont besoin, comme moi parfois. Il faut sensibiliser les gens à consommer moins et chercher des alternatives pour consommer les produits que l'on a déjà chez soi et pas toujours aller acheter en plus, par exemple en cherchant des recettes avec les restes. Pas racheter des aliments qu'on a déjà ou que l'on n'a pas encore terminé de manger. Des applications existent pour lutter contre le gaspillage alimentaire.

- Que mettez-vous en place pour lutter contre le gaspillage alimentaire ?

Moi j'utilise le site *MyFridgeFood.com*, c'est un site qui permet de donner les aliments qui me reste dans mon frigo et dans mes armoires, j'indique les aliments qu'ils me restent et cela compose une liste de recettes possible. Et puis, il y a aussi Too Good To Go, je l'utilise de temps en temps, mais pas tous les jours, ça c'est plutôt quand je n'ai pas envie ou le temps de cuisiner, ou encore quand les magasins sont fermés le dimanche. Il faut donc finalement aider

les gens à moins consommer et moins gaspiller, parce que si on consomme moins, on gaspille moins.

- Pensez-vous que la technologie peut aider dans la lutte contre le gaspillage alimentaire ?

Dans le futur, je suis presque sûr que oui, mais je ne sais pas trop comment. Laissez-moi le temps d'un peu réfléchir... Il y a de toute façon déjà, des applications mobiles et l'Internet. Aujourd'hui on a aussi des frigos qui créent des listes de courses pour vous. Et peut-être plus tard, je pense que cela pourrait être bien que les magasins utilisent la technologie, une idée serait d'installer des écrans tactiles et de nous montrer les vraies quantités qu'il faut pour un diner d'une, deux ou de quatre personnes. Ce serait sur base de son poids, sexe, taille, activités sportives...

*IV. Ressenti par rapport à l'application mobile **Too Good To Go***

- Connaissez-vous d'autres plateformes en ligne qui luttent contre le gaspillage alimentaire ?

Non, je ne suis jamais allé à la recherche d'autres plateformes, parce que Too Good To Go a toujours bien fonctionné pour moi. Si on peut dire que le site *MyFridgeFood.com* lutte contre le gaspillage alimentaire, alors oui, celui-là je le connais aussi.

- Comment connaissez-vous Too Good To Go ?

J'étais en Erasmus à Oslo en Norvège, à notre arrivée à l'université nous avons reçu un petit livre avec toutes des informations concernant une vie à petit prix pour les étudiants, car c'est une ville qui est assez chère. En Norvège, ils sont très concernés par le gaspillage alimentaire, ils sont beaucoup plus écologiques que chez nous je pense... Mais donc, pour revenir à Too Good To Go, dans ce petit livre, il y avait une liste avec des applications mobiles qui permettaient de moins dépenser d'argent dans les supermarchés. La plupart de ces applications étaient uniquement actives en Norvège, mais j'ai vu en rentrant que Too Good To Go était actif en Belgique. Cela m'a paru une bonne idée d'essayer l'application à Oslo, cela m'a bien plu et très utile, je dépensais moins et je ne devais pas cuisiner moi-même. C'est pourquoi je l'utilise aussi maintenant l'application à Bruxelles.

- Pour quelles raisons utilisez-vous cette application mobile ?

Je pense que c'est tout d'abord pour avoir de la nourriture moins chère, pas nécessairement contre le gaspillage alimentaire, mais c'est surtout le côté financier qui est attirant. Parfois, il y

a des petits plats de restaurants et magasins que j'aime bien, qui me tentent et qui sont disponible sur l'application.

- A quelle fréquence utilisez-vous l'application mobile ?

Plus au moins une fois par semaine.

- Pensez-vous que Too Good To Go est la solution idéale pour lutter contre le gaspi ? Pourquoi ?
Non, c'est une solution, mais pas *la* solution. Selon moi il n'y a pas assez de plateformes disponibles, et je pense que tout le monde ne connaît pas l'application Too Good To Go et toutes les autres qui existent, parce que je suis sûre qu'il doit y en avoir d'autres. Le problème se pose parfois parce qu'il y a des jours il n'y a pas tellement de choix de paniers et que tous les magasins ne sont pas dans le réseau de l'application, donc même les milliers de commerce qui sont sur ce réseaux, il y en a encore des milliers d'autres qui jettent leurs restants.

- Quels sont, pour vous, les points forts de l'application mobile ?

L'avantage principal, c'est que j'épargne de l'argent. C'est pratique parce qu'on peut avoir de la bonne nourriture à moindre prix. Et puis un autre avantage c'est que la nourriture ne finit pas jetée et gaspillée, je peux encore manger et utiliser la nourriture, et grâce à moi elle ne finira pas dans la poubelle. Ce qui n'est pas mal non plus, c'est qu'on peut trouver des paniers autour de l'endroit où on se trouve.

- Quels sont, pour vous, les points faibles de l'application mobiles ?

Le peu de choix qu'il y a certains jours, le nombre de paniers limités. Je trouve que les restaurants devraient être obligés d'être dans le réseau et donc sur l'application. Peut-être aussi le fait qu'on ne sait pas toujours ce qu'on va recevoir, c'est toujours un peu une surprise. Parfois à une certaine heure dans la journée, je cherche un lunch, mais il n'y a plus rien dans les environs.

- Si vous pouviez, que souhaiteriez-vous améliorer ou changer à l'application mobile ?

Comme je l'ai déjà dit, je pense qu'il faut étendre le réseau de commerces. Je pense qu'il faut sensibiliser les magasins et comme ça les consommateurs auraient plus de choix et cela se traduit par moins de gaspillage. Je pense aussi que l'application devrait mieux se faire connaître, parce que je ne pense pas que tout le monde connaît l'application et c'est dommage. Je trouve

que tout le monde devrait connaître l'application et qu'on puisse tous ensemble lutter contre le gaspillage alimentaire.

- De quelle façon alors voudriez-vous que Too Good To Go se fasse connaître ?

Ils devraient faire plus de publicité sur les réseaux sociaux, YouTube, et à la télévision, donc en étendant leur département marketing. Il ne faut pas uniquement se concentrer sur les jeunes, parce que les personnes plus âgées ont toujours tendance à consommer de plus grandes quantités dû à leur temps d'avant. Il faudrait aussi que Too Good To Go soit plus visible dans les magasins qui utilisent l'application mobiles, maintenant il y a toujours un petit autocollant dans les commerces, mais je trouve que ce n'est pas assez visible.

*V. Informations **personnelles***

- Sexe : Femme

- Age : 24

- Type de ménage : Seul (en appartement)

- Commune de la Région de Bruxelles-Capitale : Etterbeek

- Niveau d'éducation : Diplôme secondaire

Le 22 avril 2019, durée 1h12.

*I. Ressentis par rapport aux **habitudes alimentaires***

- Dans quelle(s) enseigne(s) vous rendez-vous pour faire vos achats alimentaires ?

La première enseigne c'est Colruyt, ensuite ça m'arrive de faire des courses d'appoint au Spar. De temps en temps je vais chez Aldi et Delhaize. Carrefour c'est l'enseigne où je ne vais jamais, parce qu'elle n'est pas proche de chez moi et que le prix est relativement élevé. Et voilà, j'habite dans le centre de Bruxelles et je n'ai pas spécialement de grand Carrefour près de chez moi.

- Combien de fois par mois/semaine (en moyenne) faites-vous vos courses alimentaires ?

Je dirais que les grosses courses, quand je parle de grosses courses quand j'en n'ai entre 100 et 150 euros, là je vais une fois toutes les deux semaines, mais après quand j'ai besoin de petites courses d'appoint, je peux très bien y aller tous les 3 jours plus au moins, acheter l'une ou l'autre chose qui est au petit Spar près de chez moi. Si j'ai envie d'une salade ou quoique ce soit, alors je vais vite tout près de chez moi.

- Comment décidez-vous quels produits alimentaires vous achetez ? Critères spécifiques ?

Avec mon conjoint, nous faisons une liste. Fin, on va dire que la liste est restée la même depuis quelques années maintenant (rigole). En fonction de la période de l'année, on va acheter différemment, par exemple un peu plus de fruits, en hiver plus de légumes pour faire des soupes. J'essaie aussi de toujours avoir un peu de poisson, pas trop de viandes rouges. J'essaie de prendre des fruits et légumes qui sont bios, mais après je vous avoue que je regarde clairement en fonction du prix. J'ai un budget relativement restreint et je préfère dépenser mes sous dans d'autres choses que dans la nourriture. Un bon exemple c'est le concombre, il y a une très mince différence quand c'est un concombre bio ou non. Par contre, après ce que je trouve dommage, c'est que les concombres bios sont entourés de plastique, tandis que les non-bios, non. Ça, c'est par exemple le cas chez Colruyt et Delhaize.

- Est-ce que vous consommez local et de saison ?

Honnêtement, j'essaie de faire attention à ça. Je mange aussi beaucoup de haricots verts, j'essaie de les acheter quand elles sont en vrac et quand je sais qu'elles viennent de chez nous, de Belgique. Après y en a d'autres, j'en ai déjà pris, mais j'essaie de ne plus en prendre, c'est les

mêmes emballées dans un plastique et celles-là viennent d’Ethiopie il me semble. Clairement, je me dis que manger local cela favorise notre économie, c’est clair et net. Et si tout le monde mettait la main à la patte, aller, en mangeant localement, l’économie belge irait beaucoup mieux et on réduirait aussi tout ce qui est des effets de serre, comme les transports d’avion, de bateaux...

- Pensez-vous consommer de manière responsable ? Pour quelles raisons ?

Je pense que je suis responsable à mon échelle, c’est-à-dire échelle budget. Je ne pourrais pas me permettre par exemple de me fournir que chez Färm ou dans des enseignes qui font la promotion de nourriture locale et bio, parce que selon moi cela coûte plus cher. Pour les marchés, je ne vais quasiment jamais. C’est vrai que ma maman et ma grand-mère vont souvent au marché de Jette et alors là je leur demande de me ramener l’un ou l’autre fruit et légume, mais comme elles n’habitent pas tout près de chez moi, après je dois quand même me déplacer jusque là-bas, donc c’est de l’essence pour rien. De temps en temps, je demande de ramener l’une ou l’autre chose, mais ce n’est pas non-stop, mais elles y vont tous les dimanches. J’ai aussi oublié de mentionner quelque chose, avant, maintenant on a un peu mis sur pause, mais on mangeait beaucoup avec Hello Fresh. C’est vrai que c’est une société hollandaise, mais bon, la Hollande n’est pas si loin non plus, et eux, au niveau des portions emballées c’est pas mal. Si vous avez besoin de carottes pour cuisiner la recette prévue, vous n’aurez pas le kilo de carottes, mais la quantité dont on a besoin pour cuisiner. Et parfois on avait encore quelques restes qu’on mangeait le lendemain midi. Il y avait quand même pas mal d’aliments qui étaient bios. Ça je trouve ça super, mais on a arrêté parce qu’on est partis en vacances, ou on avait des diners et alors on était amenés à jeter la nourriture. Je pense qu’on ne va pas tout de suite reprendre, parce que les recettes varient, mais pas tellement non plus. Donc on en avait un petit peu marre, mais à mon avis, d’ici quelques mois on refera. Ce que je trouve génial c’est que les portions sont adaptées, après c’est vrai que ce qui est dommage, c’est que tout était emballé individuellement, par exemple des tiges de menthe emballées dans des films plastiques, par contre les pommes de terre non, mais tous les différents aliments sont emballés dans du plastique, et ça ce n’est pas la meilleure des choses.

- Comment vous sentez-vous lorsque vous faites vos courses alimentaires ?

Déjà, comme je le disais, pour mes grosses courses, je vais quasiment à chaque fois au Colruyt. Et là, je passe une bonne heure à faire toutes mes courses. Je n’aime pas spécialement aller au Colruyt, parce que l’endroit n’est pas spécialement attrayant. Par contre cela me plaît de me

laisser tenter par l'une ou l'autre chose que je mangerai quelques jours plus tard, j'ai parfois l'une ou l'autre idée de recette en faisant des recherches sur internet. Et oui, cela me plaît d'aller acheter mes aliments, dans l'idée de les cuisiner plus tard et prendre goût à ce que je vais manger. Donc je ne suis pas une de ces personnes qui déteste faire les courses, après ça dépend si j'ai le temps et de si je suis dans une période de stress ou dans le *rush*, mais donc en général j'aime bien faire mes courses. Je prends peut-être plus de plaisir au niveau du ressenti dans le Delhaize que dans le Colruyt, mais après au niveau du portefeuille dans le Delhaize un peu moins...

*II. Ressenti par rapport au **gaspillage alimentaire***

- Qu'est-ce pour vous le gaspillage alimentaire ?

Pour moi c'est... Euh... C'est acheter et ne pas consommer, c'est donc acheter de trop grosses quantités et après devoir jeter une bonne partie de ce qu'on a acheté parce qu'on n'a pas réussi à manger, parce que c'est pourri, parce que fin voilà... Le gaspillage alimentaire, c'est moi en tant que consommateur, mais c'est aussi, je n'en sais rien, le petit producteur de fruits et légumes qui lui va probablement trop produire, va vouloir écouler ces stocks sur le marché, n'y arrivera pas. Il y aura des restes et il faudra les jeter. Mais c'est à tout niveau, c'est aussi dans la restauration, ils produisent trop de plats, de recettes...

- Que pensez-vous lorsque je vous dis qu'un tiers de la production alimentaire globale mondiale est perdue ou gaspillée chaque année ?

Première chose à laquelle je pense, ce n'est peut-être pas, fin je ne sais pas comment l'expliquer... Mais je me dis « Et quoi, ces pauvres petits africains ? », je ne comprends pas qu'on puisse encore avoir autant de gaspillage. Ce n'est pas l'Afrique qui va produire un tiers en trop, c'est clairement en Europe et dans les pays développés. Pourquoi on ne fait pas en sorte de leur donner ou rétribuer tout ce surplus ? Oui, on polluerait un peu plus, avions, bateaux, mais je pense que cela vaut la peine, non ?

- Selon vous, quel acteur est majoritairement responsable du gaspillage alimentaire ?

Pour moi c'est les gros distributeurs, donc les supermarchés. Ils doivent faire en sorte de tout le temps avoir, on va dire, certains produits dans leurs rayons. Donc du coup, il faut une production constante de certains produits qui ne sont pas de saison, je retrouve des ananas en hiver et des bananes aussi. Je ne trouve pas ça tout à fait normal. Premièrement ça ne vient pas chez de nous, et deuxièmement, tout au long de l'année ça pollue énormément pour emmener

tous les produits jusque chez nous. Après, comme je vous disais avec mon exemple d'haricots verts, si je dois me passer six mois par an de haricots, je m'en fiche, pourquoi est-ce qu'on devrait m'en ramener d'Ethiopie ? Je peux bien m'en passer, et si déjà eux prenaient la décision de ne plus importer des produits qui ne sont même pas censés se retrouver en rayon à certaines périodes de l'année, si eux prenaient ces décisions-là, les consommateurs feraient avec. Et donc c'est à eux, donc leurs rôles de changer cela. Ne parlons pas des promotions, je suis la première à acheter en promotion. Je vais regarder sur des applications ce qui sera le moins cher, quitte à faire des stocks chez moi. Si je vois 1+1 gratuit, je vais l'acheter. Je vais clairement l'acheter, mais je ferai en sorte de le manger.

- Comment vous sentez-vous face au gaspillage alimentaire ?

Pour moi c'est un gros problème, déjà de ne pas savoir nourrir tout le monde, parce que pouvoir on le pourrait très bien, mais on ne veut pas le faire. Je ne sais pas où ça bloque, est-ce que c'est dans les gouvernements ou ailleurs, je ne sais pas. Après dans un autre sens, je me dis qu'on est déjà beaucoup trop sur Terre et si fin ... Je vais m'arrêter là... Je suis impuissante à mon échelle, mais je suis en rue ou en voiture, si un mendiant vient, je vais préférer donner au mendiant ma baguette ou ma pomme que de l'argent. Je préfère effectivement donner de la nourriture que j'ai acheté au lieu de l'argent pour qu'ils s'achètent autre chose.

- Avez-vous déjà changé de comportement pour lutter contre le gaspillage alimentaire ?

C'est vrai que je fais, globalement, ce n'est pas avec le gaspillage alimentaire, mais avec toutes les manifestations sur le climat qu'on a pour le moment, j'essaie de faire attention. Je réutilise par exemple beaucoup plus mes sacs, mais j'aimerais aussi aller pour certains aliments dans des magasins pour acheter en vrac. J'essaie déjà d'acheter moins et de vider tout mon frigo, avant d'acheter toutes les quantités en une fois et de laisser tout pourrir dans le frigo. Même si, c'est bête, mais ça m'arrive souvent maintenant de manger des fruits le soir, parce que sinon je sais qu'ils seront mauvais et que je vais devoir les jeter le lendemain. Donc oui, j'essaie de faire attention, ce n'est pas toujours possible, mais j'essaie de faire de mon mieux.

- Quelles sont les raisons du gaspillage alimentaire ?

Quand je jette, c'est parce que les produits sont périmés ou pourris. L'autre jour, j'ai retrouvé un citron tout à fait pourri dans le fond de mon tiroir de mon frigo. J'achète souvent des citrons et là pour le coup j'avais oublié, fin c'est pas oublié, mais il était caché, je pensais que c'était un nouveau citron. Mais je jette aussi parfois parce que par exemple une salade, la date sur

l'emballage dit qu'elle est encore bonne 4-5 jours, mais le lendemain ou je l'ai achetée, je l'ouvre pour la manger, je me dis tiens, je vais garder le petit reste pour mon lunch. Et en fait, le lendemain, rien qu'à l'odeur, je sens et vois qu'elle n'est plus fraîche or qu'elle est encore sensée l'être... Donc c'est pour ça que je jette aussi. Et ce n'est même pas comme si l'aliment était resté des heures en dehors du frigo ou quoi que ce soit, c'est parfois juste la fraîcheur des produits qui ne dure pas assez longtemps.

III. Ressenti par rapport aux initiatives contre le gaspillage alimentaire

- Comment pensez-vous que l'on puisse lutter contre le gaspillage alimentaire ? Suggestions ? Chacun à son échelle, et si chacun fait un petit effort, en changeant ces habitudes par rapport à avant. Je pense qu'ici en Belgique on a beaucoup de sans-abris ou de personnes qui ont faim, donc pourquoi pas faire des dons à certaines ASBL ou CPAS, d'aliments qui ne seront pas mangés et qui doivent être mangés assez rapidement, pourquoi pas ? Il y a des applications qui ont vu le jour et donc, en l'occurrence, j'ai déjà utilisé Too Good To Go, et ça je trouve que c'est une super initiative, honnêtement. Voilà, il y a toujours des petits inconvénients avec des applications, mais si tout le monde y mettait déjà du sien chez soi et qu'en plus de ça, se tenait un peu au courant de ce qui existe en termes de lutte contre le gaspillage alimentaire, je pense que clairement tout le monde serait capable de le réduire.

- Pensez-vous que la technologie peut aider dans la lutte contre le gaspillage alimentaire ? Oui, comme je le disais, des applications qui nous tiennent au courant de certaines nouveautés pour réduire le gaspillage alimentaire, comme Too Good To Go, je trouve ça super. Par exemple chez Exki, on paye plus au moins 4,99€, quasiment 5€ pour un panier, mais je sais que c'est un panier qui en vaut 16€. Rien que là, par rapport à mon budget alimentation, c'est juste trop top pour moi. Vous en avez plus pour votre argent et en même temps vous faites un petit geste pour le gaspillage alimentaire. Par exemple aussi, quand on tape sur Google les aliments qui restent dans son frigo, parfois il propose alors des sites et proposent de recettes avec les aliments. Parfois il faut acheter peut-être l'une ou l'autre chose en plus pour faire la recette. Voilà, je trouve ça super que ce genre de choses existent, mais après je trouve ça bien uniquement pour les gens qui ont le temps.

*IV. Ressenti par rapport à l'application mobile **Too Good To Go***

- Connaissez-vous d'autres plateformes en ligne qui luttent contre le gaspillage alimentaire ?

Non, pas vraiment. Il n'y a rien qui me vient tout de suite à l'esprit. Fin, ce n'est pas vraiment une plateforme qui lutte contre le gaspillage alimentaire, mais je pense que d'une certaine manière cela peut aider à réduire le gaspillage. C'est RestoLastMinute. Le but premier ce n'est pas de réduire le gaspillage alimentaire, mais c'est de proposer aux gens des couverts, des tables, dans les restaurants. Et c'est pour que les restaurants se fassent clairement plus de bénéfices, mais dans un autre sens, je me dis qu'ils payent des gens en cuisine et puis si le restaurant n'est pas rempli, je suppose que derrière il y a aussi pas mal de nourriture qui est jetée. Là, aussi c'est quelque chose qui m'intéresse parce que je suis gagnante au niveau de mon budget.

- Comment connaissez-vous Too Good To Go ?

Je ne sais plus si c'est une amie qui m'en avait parlé ou si c'était une publicité sur Facebook que j'avais vu. J'ai encore vu récemment une pub par rapport à Too Good To Go, mais je n'y prête plus vraiment attention comme je connais le principe, le concept.

- Pour quelles raisons utilisez-vous cette application mobile ?

Je l'utilise parce que c'est bien pour minimiser le gaspillage alimentaire, même si le budget influence l'utilisation et que pour moi c'est le principal avantage. C'est vrai que j'ai pris le réflexe de, peu importe où je me trouve en Belgique, de lancer l'application et de regarder autour de moi les commerces qui sont susceptibles de m'intéresser. Le plus souvent ce sera quand mon frigo est quasiment vide et que je sais que je n'ai plus grand-chose à manger. Sinon ce serait un peu inutile, j'achèterai sur Too Good To Go et puis finalement je devrai jeter ce qui me reste dans mon frigo. J'essaye aussi de voir en fonction de mes obligations, quand je dois aller travailler que sur mon trajet de retour ou bien d'aller, si je sais faire un petit crochet pour acheter quelque chose sur l'application. Plutôt que de me rendre au Spar ou au Colruyt ou peu importe.

- A quelle fréquence utilisez-vous l'application mobile ?

Je l'utilise en moyenne 2 fois par mois.

- Quels sont, pour vous, les points forts de l'application mobile ?

Je trouve ça super de pouvoir géo-localiser toutes les enseignes autour de soi qui utilisent Too Good To Go, donc peu importe où je vais en Belgique, pour des raisons professionnelles ou non, il y a bien un moment donné, si vous avez envie de manger quelque chose, vous savez vite voir où il y a des paniers qui restent. Ça c'est pour moi un point très fort. Deuxième point fort, c'est le moindre prix.

- Quels sont, pour vous, les points faibles de l'application mobile ?

C'est vrai que je vais souvent dans les enseignes que je connais et où je sais quels types d'aliments je vais recevoir. Prenons les Tartes de Françoise par exemple, je sais que je vais recevoir une quiche ou une tarte et pas autre chose, après c'est clair que, par exemple je n'aime pas les champignons et il y aura cet aliment dans la quiche, mais il faut jouer le jeu. Ce n'est pas spécialement le but de l'application, mais je n'aime pas spécialement le fait que ce soit des surprises. Par exemple, une fois j'ai été chez Exki et je me suis retrouvée avec des sandwiches, un dessert et des couques. Des couques pour le soir, ça me plaît moins, je n'avais pas spécialement envie de manger ça le soir et le lendemain matin, elles ne sont plus très fraîches et un peu dur.

- Si vous pouviez, que souhaiteriez-vous améliorer ou changer à l'application mobile ?

Je sais que ce serait compliqué de mettre ça en place, mais on pourquoi est-ce qu'on ne pourrait pas mettre, avant de cliquer sur la page de Too Good To Go, une espèce de liste. Une liste avec tout plein d'ingrédients ou aliments, et que l'on doit cocher toutes les choses qu'on ne voudrait pas, parce qu'on est allergique ou parce qu'on n'aime pas. Que ce soit sauvegardé et qu'ensuite on nous montre les paniers qui sont disponibles autour de nous, mais sans les aliments cochés auparavant. Ok, c'est clair qu'on ne peut pas mettre 15 critères différents, mais si on pouvait en avoir trois, ce serait bien. Et comme ça après j'ai encore le choix de choses que j'aime, mais je sais c'est compliqué. C'est vrai qu'on ne sait pas prédire à l'avance les invendus, mais si on sait qu'il y a un panier de prêt, entre 17 et 20h, et qu'on habite tout près de l'enseigne, c'est d'aller demander à une personne responsable ce qui est disponible dans les paniers et de voir ce qu'il y a dedans. Est-ce qu'ils le font déjà maintenant ? Honnêtement, je n'ai jamais essayé de le faire, mais ça serait pas mal, mais bon le risque c'est qu'après des personnes vont appeler les enseignes qui utilisent l'application et là ça deviendra trop compliqué de tout gérer. Je trouve qu'il faudrait qu'il y ait un moyen pour qu'on sache au moins, si tous les aliments qu'il y a dans

le panier acheté, si on aime les produits et qu'on va les manger pour ne pas qu'ils terminent dans la poubelle.

- Trouvez-vous que les horaires de récupération des paniers sont assez disponibles ?

Oui, je trouve que ça va. On peut, entre guillemets, choisir de nous montrer les paniers disponibles entre telle et telle heure. Donc je ne vois pas pourquoi cela devrait poser problème à quelqu'un. C'est vrai que moi par exemple, j'adore les sushis, mais les paniers de Sushishop sont très tard le soir, vers 22h30 je pense, donc comme je ne mange pas à 23h, je trouve ça dommage de ne pas pouvoir en profiter. Probablement que ce sont alors des personnes qui travaillent tard le soir qui viennent récupérer le panier de sushis. Finalement, il y en a pour tous et pour tous les horaires.

- Pensez-vous que Too Good To Go est la solution idéale pour lutter contre le gaspi ? Pourquoi ?
Je pense que c'est un début de solution, donc ce n'est clairement pas mal comme projet pour sensibiliser les utilisateurs. Le projet est super chouette, l'application est bien foutue. Je dirais, la solution idéale non parce qu'il y a toujours moyen de faire mieux. Mais c'est, pour moi, en tout cas un très bon début, oui.

*V. Informations **personnelles***

- Sexe : Femme

- Age : 32

- Type de ménage : En couple

- Commune de la Région de Bruxelles-Capitale : Bruxelles

- Niveau d'éducation : Diplôme supérieur

*I. Ressenti par rapport aux **habitudes alimentaires***

- Dans quelle(s) enseigne(s) vous rendez-vous pour faire vos achats alimentaires ?

Delhaize.

- Combien de fois par mois/semaine (en moyenne) faites-vous vos courses alimentaires ?

4 fois par mois, donc une fois toutes les semaines

- Comment décidez-vous quels produits alimentaires vous achetez ? Critères spécifiques ?

J'ai une liste. Parfois je suis attiré par les promotions ou bien je regarde ce dont j'ai envie, mais généralement je me base sur ma liste et j'achète en plus. La liste, c'est la base. J'aurais tendance à aller vers les produits de saison et les produits bio, parce que je crois que le monde a évolué et qu'il faut être plus écologique. Je préfère payer plus pour quelque chose de qualité et qui a une empreinte écologique moindre. En espérant que le label bio n'est pas purement marketing, mais ça on ne sait pas toujours le vérifier. Je dois acheter des œufs, je vois sur l'emballage des poules à l'extérieur, de fermes, or que ce n'est pas le cas, elles sont dans des batteries. Parfois je me pose des questions... (réfléchit) Je suis prêt à payer plus, plus de goût et privilégier cette nourriture plutôt que celle de grosse consommation. Si demain tout le monde décide d'acheter les œufs bio, je ne sais pas comment on va faire. L'œuf est peut-être un exemple mauvais ou trop simple, mais la viande bio c'est pareil. Je préfère aller chercher de la viande chez le producteur, dans les fermes ou autre, comme ça je sais d'où viennent mes produits. Certains produits bio sont meilleur de goût et puis c'est meilleur pour la santé aussi. Pour les fruits et légumes, les viandes et les laitages, je trouve qu'on goûte vraiment la différence.

- Pensez-vous consommer de manière responsable ? Pour quelles raisons ?

Ce n'est pas toujours facile, mais j'essaie, c'est un objectif. J'essaie d'acheter le minimum et d'éviter de gaspiller. C'est une manière de vivre, il faut acheter en fonction de ce qu'on a besoin et pas se faire attirer par des produits ou des publicités qu'on a pas vraiment besoin.

- Comment vous sentez-vous lorsque vous faites vos courses alimentaires ?

Quelle drôle de question... (rires) Ecoutez, je me sens normal, je ne suis pas particulièrement triste ou heureux. Faire des courses pour moi c'est un peu une obligation, je ne vais pas faire

des courses pour mon plaisir. Si je vais faire des courses, je vais trouver et choisir des beaux aliments, comme une belle pièce de viande, et donc ça m’amuse, mais je ne me dis pas « yes, je peux aller faire des courses ».

*II. Ressenti par rapport au **gaspillage alimentaire***

- Qu’est-ce pour vous le gaspillage alimentaire ?

En général, c’est la surconsommation, c’est acheter des quantités exagérées qu’on a pas réellement besoin. C’est acheter trop, peut-être mal. Ça peut aussi être dû au fait qu’on est influencé par les publicités. Je parle pour le gaspillage dans un ménage. Quand je vois ce qu’on jette parce qu’on ne l’a pas mangé, qu’on l’a oublié et qu’on ne le mange pas. Ça veut dire qu’on a peut-être mal acheté, alors c’est sûr qu’aller acheter tous les jours c’est compliqué. Les courses se font souvent le samedi, il y aura des choses qu’on ne mangera peut-être pas. Dans les grandes surfaces, leur objectif c’est de vendre un maximum de produit et d’avoir une offre dans leurs étalages pour que les clients puissent trouver ce qu’ils cherchent, mais ce n’est pas facile d’avoir la bonne quantité de produits en fonction des gens qui vont venir acheter. C’est une gestion de leur stock qui vont faire en fonction du comportement d’achat de leurs clients. Je suppose qu’ils font des promotions pour essayer de liquider des produits qui arrive à date limite, je peux m’imaginer qu’ils font ce genre de choses-là. Mais ce n’est pas facile parce que ce sont des choses qui périssent. On arrive à la notion de zéro-déchet, on aura toujours des déchets dans notre société mais il faut tendre à un minimum. Mais pour moi, il y aura toujours des déchets ou des invendus, des produits qu’on va devoir jeter. Comme nous dans nos familles, il y aura des choses qu’il faudra jeter, c’est à une autre échelle, mais c’est le même principe dans les supermarchés. C’est notre modèle de consommation qui fait que l’on soit ainsi. Un aliment qui n’est pas vendu, c’est une perte. Il faut que les supermarchés fassent donc en fonction de la demande. Economiquement parlant, on achète un steak, on ne le mangera pas et donc on perd de l’argent en le jetant.

- Que pensez-vous lorsque je vous dis qu’un tiers de la production alimentaire globale mondiale est perdue ou gaspillée chaque année ?

Ça ne m’étonne pas. Un tiers c’est énorme, il y a donc une surproduction. Cela veut dire qu’on produit plus que ce qu’on ne consomme. Si on jette un tiers, ça veut dire qu’un tiers est jeté et pas consommé. Ce sont des centaines de milliards d’euros qui sont jetés à la poubelle. C’est énorme. Il faudrait réduire ce chiffre. Il faudrait peut-être revoir la manière de réduire les déchets. C’est énorme. Il faut peut-être que le consommateur adapte sa manière d’acheter et

donc la grande distribution doit adapter son offre. Si demain tout le monde décide d'acheter du lait bio et que celui-là, alors il n'y aura plus 36 marques différentes. On aura donc moins de choix, mais c'est clair que toutes les marques se font la guerre et que cela restera. Donc c'est quasi impossible, un des moyens auquel je pense maintenant c'est le comportement d'achat qui doit changer et ça pourra peut-être réduire le taux de déchets dans le monde. Si dans le monde d'aujourd'hui on a tous les choix possible et imaginable, c'est parce qu'il y a une demande, sinon il n'y aura pas tous ces produits différents. Le consommateur doit repenser son comportement d'achat et pourrait tendre à réduire ses déchets. Rien qu'au niveau de l'empreinte écologique, c'est énorme, c'est un peu fou. On vit dans un monde de surconsommation, un excès de proposition de produits pour les vendre et faire gagner de l'argent. On pourrait très bien planter les fraises et les manger directement, et pas les faire venir d'Espagne. Il faut manger pour vivre, mais est-ce qu'on a besoin de tous ces choix ? Et c'est pour ça qu'on parle d'avoir ses potager et ses poules et produire soi-même ce qu'on a besoin. C'est éduquer les gens et ce n'est pas quelque chose qui se passe du jour au lendemain. Eventuellement, il faudrait que l'état et les politiques, s'ils se rend compte, fassent des *incentives* ou des avantages fiscaux pour réduire la tva sur certains produits et puis faire des campagnes. Est-ce qu'ils veulent ça ? Je pense que c'est difficile, parce que ça peut avoir une perte d'emploi à l'extrême.

- Selon vous, quel acteur est majoritairement responsable du gaspillage alimentaire ?

Le consommateur, si demain le consommateur consomme différemment, alors il y aura moins de déchets et cela aura un effet sur toute la chaîne d'approvisionnement. C'est un acteur important, s'il consomme c'est qu'il a un besoin. En fait, c'est à tous les niveaux. Les producteurs vont produire plus, donc une énorme quantité à un prix correct. On fait de la surconsommation, sur-achat et donc on crée des déchets. Parce que s'il y a trop de production de fraises et qu'on nous les propose à un prix intéressant, alors le consommateur va acheter trop et cela va générer un déchet parce qu'il risque de ne pas manger la totalité. Les conditionnements devraient aussi peut-être différent, parfois on n'a pas le choix. C'est notre système économique et de fonctionnement en Europe, on a moins le temps et on préfère acheter le pré nettoyé et le pré emballé. Il y a une sur-proposition de produit, on veut acheter une salade, il y aura vingt sortes différentes, mais est-ce qu'on a vraiment besoin de ça ?

- Comment vous sentez-vous face au gaspillage alimentaire ?

Je trouve ça triste de jeter des choses. Ça veut dire qu'on a mal acheté et trop acheté, et donc on a jeté de l'argent par la fenêtre. Et quelqu'un qui avait faim, on aurait pu le nourrir avec ça.

C'est important d'éviter le gaspillage, il faut consommer de manière plus consciente, mais ce n'est pas toujours facile en fonction de la communication et la publicité autour de soi. Il y a une multitude de choix, je suis parfois attiré par certains produits. On a tendance à acheter trop, qui va générer des déchets en fin de courses.

- Avez-vous déjà changé de comportement pour lutter contre le gaspillage alimentaire ?

Oui, j'essaie dans la mesure du possible d'adapter mon comportement d'achat, mais je ne peux pas encore dire que je suis à un niveau de zéro déchet. Je pense qu'au plus la famille est grande, au plus c'est difficile. Chez nous, à six, on aura peut-être tendance à acheter trop et devoir jeter. On achète de la viande pour la semaine, parce qu'en dernière minute, les enfants me disent qu'ils ne mangent pas à la maison, alors on va devoir jeter. Donc l'idéal, c'est un modèle tout à fait théorique, on fait nos courses alimentaires, au jour le jour, et on achète ce qu'on veut manger le soir ou le midi, mais c'est quasiment impossible. C'est un peu de l'utopie, sauf si tu as ta vache, ton mouton et ton potager.

III. Ressenti par rapport aux initiatives contre le gaspillage alimentaire

- Comment pensez-vous que l'on puisse lutter contre le gaspillage alimentaire ? Suggestions ?

Chacun doit se comporter et tendre vers moins de gaspillage. Il faut être conscient au moment de l'achat d'être conscient de faire les achats en fonction et minimiser les déchets. Acheter les quantités qu'on a réellement besoin et ce qu'on va réellement consommer. Tout va dépendre aussi de ce qu'on va trouver dans le magasin. Il faut être conscient, déjà, il faut informer le consommateur et alors il changera son comportement d'achat et cela va engendrer un changement de proposition de produits par la grande distribution. Ça peut être par la politique ou des associations... si c'était la grande distribution, cela va à l'encontre du modèle économique, elle ne le fera jamais. Ils vendraient moins et donc ce ne serait pas possible. Ils ont vendu et c'est leur objectif et de vendre un maximum. Le magasin essaie de vendre un maximum et s'en fiche de ce que, nous en tant que consommateur, on jette, mais il a vendu sa salade. Soit des chaînes de la grande distribution sont conscientes et ils veulent faire quelque chose pour éviter cela, alors à ce moment-là c'est à la grande distribution de ne pas acheter trop chez les producteurs, mais ça va à l'encontre de leur raison d'être. Derrière le gaspillage alimentaire il n'y a pas vraiment d'intérêt économique, il y aura des producteurs et distributeurs ne vont pas pousser dans ce sens, parce qu'ils feront des pertes économiques en ne vendant pas leurs produits. Il y a donc une contradiction économique, parce que tout est calculé dans les marges de prix de vente. Pour moi, ils savent qu'ils jettent et donc c'est calculé pour toujours

faire du profit. C'est donc le consommateur qu'on doit être informé, conscientisé, éduqué et rééduqué, la grande distribution va alors s'adapter et conditionnera alors peut-être ses produits différemment.

- Pensez-vous que la technologie peut aider dans la lutte contre le gaspillage alimentaire ?

Oui, pour la communication avec les utilisateurs certainement. Par exemple créer des pages Facebook pour conscientiser les jeunes, parce que finalement, ce sont les consommateurs de demain. Tout ce qui est digital peut aider à conscientiser, à informer, oui, bien sûr... La technologie c'est pour faire passer un message, la communication aujourd'hui se fait via l'internet, donc elle peut certainement aider à conscientiser le consommateur. Plutôt que de faire passer l'information via des journaux, demain on peut créer des groupes et suivre des communautés avec nos idées, surtout dans les tranches d'âges de 20-40 ans qui sont les grands consommateurs. Il faut expliquer aux gens l'importance et de consommer de manière efficace et éviter la surconsommation pour tendre vers zéro-déchet.

*IV. Ressenti par rapport à l'application mobile **Too Good To Go***

- Connaissez-vous d'autres plateformes en ligne qui luttent contre le gaspillage alimentaire ?

Non pas vraiment... mais Too Good To Go, c'est une application qui a été créée en accord avec les points de vente. Pour eux ça leur permet d'éviter de jeter et de quand même encore faire un bénéfice, malgré le calcul du prix de vente que j'expliquais la tout de suite. Ce sont des sociétés qui adhèrent à cette plateforme qui vend encore des produits consommables et de qualité plutôt que de les jeter à la poubelle. C'est un bénéfice additionnel pour la grande distribution, plutôt que de jeter ils vont encore obtenir un prix et donc tout avantage d'adhérer à ce genre de plateforme. A la base, Too Good To Go va aider à ce que dans la grande distribution, il y ait moins de déchets, et que les consommateurs cherchent à faire des économies ou le *bon deal*, pour avoir des produits de qualité et donc c'est un point très positif pour réduire les déchets dans la grande distribution. Tout le monde s'y retrouve, impact sur portefeuille du consommateur et réduction des déchets et profits pour la grande distribution.

- Comment connaissez-vous Too Good To Go ?

J'ai vu il y a quelques temps un documentaire par rapport au gaspillage alimentaire et une des solutions qui existait pour récupérer les invendus, c'était Too Good To Go. Ça m'a paru amusant d'essayer une fois ce genre d'application et puis faire un petit geste pour la planète.

- Pour quelles raisons utilisez-vous cette application mobile ?

Je l'ai utilisé une fois et je pense que je l'utiliserai encore de temps en temps, peut-être une fois tous les mois. Je l'ai utilisé, donc comme je disais, pour faire un petit geste pour la planète et pour mieux connaître son fonctionnement. Je l'ai utilisé une fois parce qu'il n'y avait plus rien dans mon frigo et que les enfants n'étaient pas là le soir, je me suis dit que j'allais regarder l'application pour trouver un petit repas. C'est pratique, je ne devais pas choisir mes aliments dans le magasin, tout était préparé pour moi et il ne me suffisait qu'à prendre le sac et partir.

- Pensez-vous que Too Good To Go est la solution idéale pour lutter contre le gaspillage alimentaire ?

C'est une action, mais ce n'est pas la solution, il faut que le consommateur achète différemment. Il y aura toujours le choix et la surconsommation. Too Good To Go est un moyen de conscientiser. C'est parce qu'on peut acheter moins cher. C'est comme quand on va acheter nos habits en soldes, c'est un peu le même principe. Si vraiment un jour on veut réduire le gaspillage alimentaire, il faut que le consommateur se conscientise et adapte son comportement d'achat. Si demain tout le monde s'adapte alors la grande distribution va adapter son offre pour que ça marche. Il faudrait arriver à ce que la grande distribution propose moins et donne des conditionnements différents pour réduire le gaspillage alimentaire.

- Quels sont, pour vous, les points forts de l'application mobile ?

C'est son côté pratique, on ne sait pas quoi manger, on regarde l'application et peut-être qu'il y a des restes près de chez soi. La géolocalisation c'est génial, on ne doit plus chercher le magasin ou restaurant, c'est l'application qui cherche pour nous et puis on voit si ça nous convient.

- Quels sont, pour vous, les points faibles de l'application mobile ?

Je ne sais pas vraiment dire comme je l'ai utilisé qu'une fois. Si je devais trouver un point faible, c'est que finalement, l'appli lutte, mais sans vraiment lutter contre le gaspillage. Dans ce sens où, oui, on sera conscient de ce que la grande distribution et ce que le consommateur jette, mais finalement, les distributeurs auront presque toujours des pertes et, en plus, ils en ressortent gagnants. On évite les pertes, mais on laisse la grande distribution produire des quantités énormes et on les laisse faire du profit.

- Si vous pouviez, que souhaiteriez-vous améliorer ou changer à l'application mobile ?

Pas grand-chose. Je pense que c'est une bonne application et que le consommateur fait un geste pour la planète. Il récupère un panier qui ne sera pas jeté, je trouve ça bien, mais en même temps contradictoire concernant le surplus de la grande distribution qui ne changera pas vraiment à l'aide de l'application. Le consommateur est conscient du gaspillage alimentaire et il y met sa part de responsabilité, et c'est déjà un bon début pour tendre vers une nouvelle société de consommation.

*V. Informations **personnelles***

- Sexe : Homme

- Age : 54

- Type de ménage : En famille (4 enfants)

- Commune de la Région de Bruxelles-Capitale : Auderghem

Annexe 8 : L'interface de l'application mobile Too Good To Go

