



**UNIVERSITÉ TOULOUSE - JEAN JAURÈS**  
**INSTITUT SUPÉRIEUR DU TOURISME DE L'HÔTELLERIE ET DE L'ALIMENTATION**

## **MASTER SCIENCES SOCIALES**

Parcours « Sciences Sociales Appliquées à l'Alimentation »

**Mémoire de première année**

# La gestion des déchets organiques dans les hôtels de luxe

Présenté par :

**JAIME ALBERTO RODRIGUEZ RODRIGUEZ**

Année universitaire : **2022-2023**

Sous la direction de : **Igor Angeli**





**UNIVERSITÉ TOULOUSE - JEAN JAURÈS**  
**INSTITUT SUPÉRIEUR DU TOURISME DE L'HÔTELLERIE ET DE L'ALIMENTATION**

## **MASTER SCIENCES SOCIALES**

Parcours « Sciences Sociales Appliquées à l'Alimentation »

**Mémoire de première année**

# La gestion des déchets organiques dans les hôtels de luxe

Présenté par :

**JAIME ALBERTO RODRIGUEZ RODRIGUEZ**

Année universitaire : **2022-2023**

Sous la direction de : **Igor Angeli**

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

« EL BIENESTAR GENERAL ES UN COMPROMISO DE TODOS (...) TODO  
LO QUE SE HACE DEBE ESTAR ENCAMINADO AL COLECTIVO »

JAIME GARZON

# Remerciements

Je commence par remercier mon maître de mémoire Igor Angeli, pour son soutien, son ouverture d'esprit et surtout sa compréhension. Il n'est pas facile en tant qu'étranger comprendre les particularités et subtilités de la langue française, ce qui monsieur Angeli m'a aidé à comprendre et à corriger, je le remercie énormément.

Je remercie également ma famille, car est grâce à leur soutien et à leur bienveillance qui m'ont ramené jusqu'à ici, c'est également grâce à eux que je suis dans ce pays et que j'ai eu le courage de faire une reprise d'études à cet âge. Merci à mon père pour me donner un esprit ouvert et critique et surtout la bonne humeur pour supporter les choses les plus difficiles de la vie. Merci à ma mère pour me donner le courage et la détermination de continuer à faire les choses même quand elles semblent compliquées, et merci à ma sœur pour rire avec moi et m'aider à comprendre que parfois les choses sont plus simples de ce qu'elles paraissent.

Merci à mes collègues de promotion, Nathanael, Arielle, Anaëlle, Marjorie, merci pour m'aider et merci pour m'accueillir dans ce pays si chaleureusement. Surtout, merci à Juliette notre super référente, sans laquelle la moitié des démarches à faire auraient resté incomplètes, sans son soutien et sa compréhension.

Merci Jara, Rodro et Castello, qui malgré la distance sont toujours là pour discuter et avoir des points de vue toujours différents, mais malgré tout, nous sommes toujours là, merci les gars.

Finalement, merci à ma chère épouse, sans elle je ne serais même pas là, c'est elle qui me donne l'envie, la force et le soutien tous les jours de continuer, c'est un chemin difficile qu'il faut suivre, mais malgré les difficultés elle est toujours là, à mon côté, merci beaucoup.

# Sommaire

Sommaire.....	14
Introduction Générale .....	8
Partie 1 : Revue de la littérature et exploration du sujet.....	10
Chapitre 1 : Cadre réglementaire et enjeux environnementaux de la gestion des déchets organiques.....	11
Chapitre 2 : Articles scientifiques sur la gestion de déchets dans la restauration commerciale .....	20
Chapitre 3 : Les acteurs participants à la gestion de déchets dans la restauration commerciale.....	32
Partie 2 : Problématique et hypothèses.....	41
Chapitre 1 : Problématique .....	42
Chapitre 2 : Hypothèses.....	54
Partie 3 : Méthodologie probatoire.....	58
Chapitre 1 : La méthodologie en sociologie.....	59
Chapitre 2 : Méthodologie envisagé.....	65
Chapitre 3 : Le personnel opérationnel comme acteur cible .....	67
Conclusion.....	72
Bibliographie .....	74
Table des Annexes.....	78
Table des Figures.....	98
Table des matières .....	99

# Introduction Générale

Des nombreux changements ont eu lieu au cours de dernières années par rapport au dérèglement climatique et a un besoin de plus en plus présent d'améliorer nos pratiques quotidiennes vis-à-vis de l'environnement. Une de ces pratiques étant le recyclage des déchets. Cette pratique est normalisée dans nos foyers et réalisé par divers acteurs, et renforcé par des élus et des politiques visant à réduire les déchets, et à les valoriser. Une partie importante des déchets organiques sont les aliments que nous ne consommons pas, étant presque un tiers de toute la nourriture produite autour du monde que représente approximativement 1.3 milliards des tonnes par an (Gustavsson et al. 2011, p. 4).

Le terrain choisi pour le déroulement de cette enquête est celui de la restauration commerciale et plus précisément celui de l'hôtellerie de luxe, un secteur dont sa clientèle cherche toujours à recevoir les meilleurs produits, qui serait aussi créatrice d'une quantité importante du gaspillage à cause de ces exigences.

L'intérêt d'étudier les déchets alimentaires aurait trois axes. D'une part, l'aspect environnemental et la mise en place des pratiques des diverses acteurs qui visent à enrayer durant décennies des dégâts faites à notre planète et à nous-mêmes en tant que race humaine. D'autre part, l'aspect sociologique des pratiques et représentations des acteurs impliqués, qui pendant cette enquête se centrera sur les travailleurs opérationnels des établissements mentionnés précédemment. Le dernière axe se centre sur l'aspect organisationnel, en prenant en compte les normes dans les entreprises et la manière dont les travailleurs incorporent les normes et socialisent autour d'elles, en reconnaissant une hiérarchie qui structure le travail.

Prenant en considération les aspects précédemment mentionnés, nous allons présenter la construction de ce mémoire, partant d'une revue de littérature qui compose les axes de la réglementation légale de la gestion des déchets. Ensuite nous nous centrerons sur les aspects écologiques de la gestion des déchets tel que les circuits courts et l'économie circulaire. Puis, nous verrons ce que la littérature scientifique dit sur l'hôtellerie et la restauration commerciale, avec un point de vue managériale. Ensuite nous verrons, comment la sociologie des organisations peut être utile pour comprendre les comportements des

individus dans des organisations telles qu'un hôtel de luxe. En troisième lieu, nous verrons comment grâce à la psychosociologie, les comportements des individus sont influencés pour créer des comportements pro-environnementaux (CPE) qui seraient des axes de motivation chez les individus pour mettre en œuvre des bonnes pratiques de gestion des déchets. Finalement nous verrons comment les acteurs impliqués dans cette démarche s'imbriquent pour comprendre tout le processus de génération et gestion des déchets organiques dans un contexte français. Nous allons voir comment les clients d'un côté, les acteurs de ramassage des déchets de l'autre et le personnel opérationnel situé au centre de notre recherche, conditionnent et créent des pratiques de gaspillage, gestion des déchets, valorisation des déchets et création des CPE.

En deuxième lieu, nous verrons de quelle façon notre problématique a été dégagée, et quels aspects sont importants à prendre en compte pour la comprendre. Nous verrons comment le contexte de l'hôtellerie de luxe, et plus précisément le luxe crée des situations assez spécifiques par rapport aux acteurs qui interagissent autour de ce contexte. Ensuite, nous verrons comment les trois acteurs mentionnés antérieurement interagissent dans le contexte précis, notamment avec l'aide des propos recueillis auprès d'un acteur du ramassage de déchets dans la ville de Toulouse, pour après comprendre comment la restauration commerciale se différencie de par exemple la restauration collective. En utilisant ces aspects, situés dans cet environnement, et ayant regardé la problématique qui se situe autour de cela, nous allons finalement créer des hypothèses qui seront mises à l'épreuve avec une méthodologie probatoire dans une recherche ultérieure.

Finalement, pour le cadre méthodologique, nous illustrerons les méthodologies que nous allons utiliser pour la continuité de l'exercice pendant la deuxième année de master, en le liant aux hypothèses, pour montrer comment nous allons développer la démarche. Nous verrons également les atouts et les limites de chaque méthode pour comprendre pourquoi et comment nous avons choisi la méthodologie en question. Ensuite nous dirons comment procéder avec les méthodes choisies, et comment nous allons différencier la récolte de données selon les acteurs concernés. Finalement, nous verrons également les points forts et faibles de la démarche à réaliser dans l'avenir.

## **Partie 1 : Revue de la littérature et exploration du sujet**

Les chapitres à aborder dans cette première partie émergent des trois séparations que nous avons trouvés importants à faire pendant la recherche documentaire liée au sujet de notre recherche. Il s'agit d'une partie du cadre juridique qui normalise et désigne certaines pratiques à mettre en place, mais qu'au même temps reste parfois vague par rapport aux limites de ces pratiques. En deuxième lieu, nous allons parler de la littérature qui se centre sur des notions de l'environnement liés à la production des déchets organiques, sa valorisation et son gaspillage, et nous verrons l'importance qu'a cet enjeu d'un côté nettement écologique. En dernier lieu, nous allons parler des articles qui ont un intérêt soit sociologique, soit organisationnel. Mais toujours en lien avec la restauration commerciale (parfois plus spécifiquement avec l'hôtellerie).

## **Chapitre 1 : Cadre réglementaire et enjeux environnementaux de la gestion des déchets organiques**

Premièrement, nous allons explorer ce qui a été dit dans le domaine juridique et environnemental par rapport aux déchets organiques dans la restauration commerciale. Étant donné que depuis quelques années l'état français a mis en place plusieurs lois concernant l'environnement et la restauration commerciale, l'idée de cette recherche documentaire est de savoir si nous pouvons établir un parallèle entre les lois de la restauration commerciale et collective, et savoir comment elles se différencient et en quoi elles se ressemblent. De la même façon, du côté environnemental, l'idée est de savoir comment les pratiques de gestion des déchets (de façon globale et ensuite liée à la restauration commerciale) ont une influence sur l'environnement, et quelle est son ampleur au niveau global et national.

### **Sous-chapitre 1 : Cadre juridique et réglementaire**

En France ils existent plusieurs lois que se centrent sur la diminution du dérèglement climatique, qui mettent en œuvre diverses manières de l'éviter. Par rapport aux déchets organiques il y a trois lois qui en parlent. D'abord, la loi Egalim de 2018 dans l'article 66 estime que :

*« L'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie remet au Parlement un rapport avant le 1er janvier 2022 sur la gestion du gaspillage*

*alimentaire par la restauration collective et la grande distribution. »*

(République Française, 2018)

Nous voyons un intérêt de la part du gouvernement de réduire le gaspillage des aliments, même si cet article reste assez vague, il est clairement dans cet esprit. Cependant, cette loi est uniquement liée à la restauration collective et à la grande distribution, ainsi qu'à l'industrie agroalimentaire en générale, oubliant la restauration commerciale qui est dans sa plupart un secteur privé, donc peut être plus difficile à réguler ?

La loi de transition énergétique pour la croissance verte (2015), cible aussi « ...*la consommation de matières premières, en développant le tri à la source (notamment des déchets alimentaires et des déchets des entreprises) ...* »<sup>1</sup>. Le tri à la source, étant un des aspects le plus importants dans le cas des hôtels en France, car c'est dont la plupart d'établissement ramassent leurs déchets, pour être ensuite envoyés à des lieux de valorisation (ou pas), pour être transformés en compost ou gaz méthane. Néanmoins, tout comme dans le cas de la loi Egalim, les consignes de cette loi sont vagues, et ne sont pas toujours liés ni au gaspillage alimentaire, ni à la restauration commerciale. Par exemple dans le titre IV de cette loi « *Lutter contre les gaspillages et promouvoir l'économie circulaire : de la conception des produits à leur recyclage* » (République Française, 2015), l'article 69 parle d'une « ... *stratégie nationale de transition vers l'économie circulaire...* ». Dans les articles 79 et 80, la loi parle de recyclage des déchets tels que le papier, carton etc. mais jamais des matières organiques, en évoquant toujours les grandes industries productrices de matière première mais jamais celles de la restauration commerciale.

Comme dernier exemple de cadre juridique de la gestion des déchets nous avons la loi Grenelle 2 de 2010. Toutefois, dans cette loi, les mentions aux déchets organiques sont presque inexistantes et encore moins liés à la restauration collective. Étant donné que cette

---

<sup>1</sup> <sup>1</sup> MINISTÈRES ÉCOLOGIE, ÉNERGIE, TERRITOIRES, 2017, *Loi de transition énergétique pour la croissance verte*. <https://www.ecologie.gouv.fr/loi-transition-energetique-croissance-verte>, 30/5/2017, consulté le 6/10/2022.

loi date de plus d'une décennie, et que ni la loi de 2015 ni celle de 2018, ne traitent pas le sujet directement, il n'est pas remarquable que la loi Grenelle ne le fait non plus.

Concernant les lois françaises, il y a un intérêt de la part du gouvernement pour traiter les déchets organiques dans le milieu de la restauration, c'est le cas de la loi Egalim avec la restauration collective (qui sûrement représente une quantité importante de déchets à revaloriser). Cependant, c'est dans la restauration commerciale où il y a des indications de comment agir, mais pas un cadre strict à suivre pour empêcher des mauvaises habitudes de cette pratique. Il y a par exemple l'ordonnance du 21 octobre 2019 qui dicte : « *Le « doggy bag » est obligatoire en restauration commerciale depuis le 1er juillet 2021* »<sup>2</sup>. Cependant, le fait de mettre en place un doggy bag, pourrait être peu conséquent pour la réduction des déchets alimentaires, surtout dans un secteur du luxe, où pendant nos observations flottants réalisés dans notre lieu actuel du travail, il existe une quantité négligeable des clients qui souhaitent ramener les restes alimentaires chez eux. Finalement, c'est aux organisations de mettre en place des protocoles pour le triage des déchets organiques, en laissant aux travailleurs de le faire. Cela pourrait engendrer des décalages entre les normes créées par les entreprises (que sont créées sûrement à l'aide des organisations qui ont une expertise dans le sujet) et les actions menées par les employés.

Cette revue des articles et des lois n'est pas exhaustive à cause de la méconnaissance sur les lois et le droit français, il peut avoir des passages où la restauration commerciale ou le traitement des déchets seraient amplement évoqués. En revanche, la lecture des lois et d'articles a été faite de façon assez minutieuse, et même s'il y a des passages évoquant les sujets précédemment mentionnés, ils ne sont pas vraiment accessibles. Ainsi, probablement la raison de ne pas cadrer juridiquement la restauration commerciale pourrait être parce qu'en étant un domaine privé il y a différents enjeux qui complexifient l'exercice, tels que

---

<sup>2</sup> MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES, 2023, *Gaspillage alimentaire*, [13](https://www.ecologie.gouv.fr/gaspillage-alimentaire#:~:text=La%20Loi%20pour%20l'%C3%A9quilibre.issue%20d'un%20diagnostic%20pr%C3%A9alable.,3/1/2023, consulté le 2/3/2023.</a></p></div><div data-bbox=)

les aspects économiques, managériales etc. Ensuite nous verrons de quelle façon les enjeux environnementaux peuvent influencer et être influencés par la gestion des déchets.

## **Sous-chapitre 2 : Enjeux environnementaux**

La définition de gestion des déchets solides, selon Pierre Jacquemot (2017, p. 180) « ... inclut quant à eux l'ensemble des opérations de collecte, de transport, de traitement, et de recyclage ou d'élimination des déchets ménagers, industriels ou d'autres origines. ». Cela, peut nous faire comprendre un aspect de la question de départ et nous montre qu'effectivement la bonne gestion des déchets organiques ou « *déchets verts* » (Ibid, p. 179) est un aspect qui pourrait aider à lutter contre le gaspillage alimentaire et en même temps à combattre le dérèglement climatique. Étant donné que la plupart des déchets sont incinérés, et que cela représente une utilisation d'énergie, la mauvaise gestion des déchets organiques peut représenter une dépense des ressources que ne serait pas nécessaire si ces déchets avaient été triés, c'est-à-dire, transformés et revalorisés. De plus, si les déchets organiques sont traités comme le reste d'ordures, que sont récupérés avec des grands camions polluants, et disposés dans des sacs plastiques que représente un problème car « *Les nuisances des sacs plastiques sont connues : d'une durée de vie de l'ordre de quatre cents ans, ils obstruent les canalisations et sont des vecteurs de maladie.* » (Jacquemot, 2015, p. 121).

Par rapport à la recherche documentaire réalisé sur cet aspect, un des documents le plus notable est une étude menée par l'organisation des nations unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO) et l'institut suédois de l'alimentation et l'agriculture (SIK). Dans l'article, plusieurs facteurs du gaspillage sont évoqués, entre eux, le gaspillage pendant la production, la consommation et le stockage des aliments. Ils ont mené deux études de façon parallèle, entre les pays qui ont des revenus hauts et moyennes et en parallèle ceux qui ont des faibles revenus. Comme nous avons expliqué précédemment, environ un tiers de la nourriture produite mondialement est jeté (Gustavsson et al., 2011, p. 4). Les raisons du

gaspillage mondial résident, selon l'étude, dans les cinq pôles de la chaîne d'approvisionnement alimentaire (CAA) ou FSC<sup>3</sup> en Anglais :

1. La production agricole : Les pertes peuvent être dû à des maladies des animaux de levage ou à des pertes pendant la récolte des fruits et légumes.
2. Le stockage et la manipulation après-récolte : Il peut engendrer la péremption des aliments à cause des mauvaises conditions de stockage ou de manipulation après la récolte des fruits ou légumes ou l'abattage d'animaux.
3. La transformation des produits (processing en anglais) : Le gaspillage peut exister par exemple avec des conditions d'hygiène que n'étaient pas respectés et il faut se débarrasser d'un lot de production.
4. La distribution : Des pertes créées dans les lieux de distribution, par exemple les supermarchés, magasins etc.
5. La consommation : Du gaspillage créée au niveau des foyers (ou dans les restaurants, hôtels etc.)

Avec le point précédent, nous voyons avec clarté la taille de l'enjeu du gaspillage alimentaire et tous les domaines que cela implique. Un aspect aussi important à mentionner c'est le fait que dans les pays industrialisés la nourriture est gaspillée de manière plus importante vers la fin de la CAA même si elle « ... *is still suitable for human consumption.* » (... est encore adapté à la consommation humaine). (*Ibid*, p. v (préface)). Effectivement, si nous regardons le tableau 1, les pays plus développés, ont une forte tendance au gaspillage à la fin de la CAA, c'est-à-dire la partie du « *consumer* » (consommateur). Entre 50 et 100 Kg de nourriture est gaspillé par les consommateurs par personne, par an, dans les pays les plus industrialisés. Or, dans les pays le moins industrialisés, le gaspillage par personne et par an se situe entre environ 10 et 30 Kg. Ces différences peuvent aider à comprendre l'importance du gaspillage alimentaire dans les pays plus développés. Certes, le gaspillage alimentaire est plus fort au début de la CAA, mais en corrigeant la fin, on pourrait commencer à développer

---

<sup>3</sup> Food supply chain

des bonnes manières de gestion des déchets pour éviter plus de gaspillage dans le reste de la chaîne d'approvisionnement.

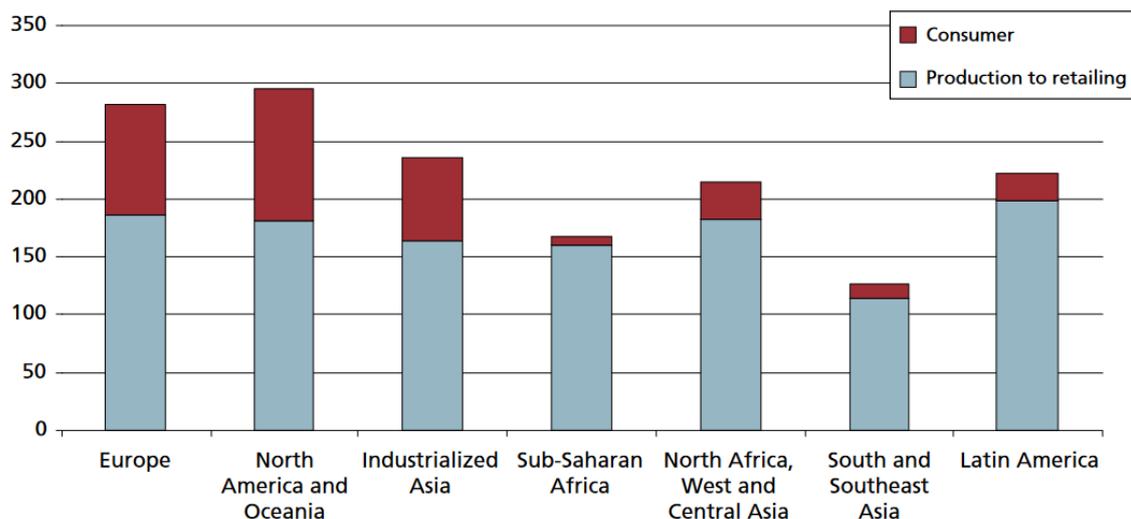


Figure 1- Pertes alimentaires et gaspillage par personne (kg/an)

Toujours songeant l'aspect environnemental, nous pouvons comprendre plus en profondeur comment les pays développés ont des pratiques qui font que les aliments soient gaspillés. Nous pouvons trouver 5 causes qu'engendrent ce problème :

1. La surproduction que dépasse la demande : Dans ce cas-là, le secteur agricole produit plus des aliments à cause d'une crainte de mauvaises conditions climatiques ou des possibles nuisibles. Cependant, si aucune de ces événements arrive, les producteurs vendent l'excès de production à d'autres acheteurs, comme producteurs d'aliments industriels, ce que n'est pas toujours rentable pour les producteurs (*Ibid. p. 10*)
2. Des hauts standards de l'apparence des aliments : Ce sont des produits ou des aliments rejetés à cause de standards trop rigoureux quant à leur poids, forme, taille et apparence en générale. De cette façon des aliments destinés à la consommation humaine peuvent être destinés à la consommation des animaux. (Stuart, 2009, cité dans Gustavsson et al., 2011, p. 11).
3. Jeter étant moins cher que réutiliser : Cette pratique est similaire à celle des hauts standards, sauf qu'elle s'applique notamment au milieu de la CAA, quand les aliments sont transformés. Dans ce cas, si les standards des produits transformés ne

sont pas conformes aux attentes, c'est plus facile de se débarrasser d'eux que de les réutiliser (par exemple des frites que sont très courtes et sont jetés par conséquent. (Stuart, 2009 ; SEPA, 2008 cités dans Gustavsson et al. 2011, p. 12).

4. Une grande quantité et variété des produits doit être mise en avant : Cela engendre du gaspillage car en ayant une grande variété de produits il y en aura des aliments que ne seront pas consommés et il faudra les jeter. (SEPA, 2008 cité dans Gustavsson et al. 2011, p. 13).
5. Des attitudes des consommateurs et de l'abondance : Étant donné que dans les pays les plus riches, les gens peuvent se permettre de gaspiller les aliments, cette cause est une des plus importantes pour comprendre le gaspillage de nourriture. Selon Stuart (2008, cité dans Gustavsson et al. 2011, p. 14) « *A lot of restaurants serve buffets at fixed prices, which encourages people to fill their plates with more food than they can actually eat.* »<sup>4</sup>.

Même si ces pratiques sont évoquées dans un contexte de la consommation des foyers, nous pouvons faire un parallèle avec les pratiques de la restauration commerciale et l'hôtellerie, et la consommation des aliments dans ce contexte, où par exemple, la pratique des buffets de petit déjeuner est assez répandue dans l'industrie. Puis, plusieurs articles scientifiques, notamment dans le domaine de l'hôtellerie et la restauration, parlent de l'importance de la réduction du gaspillage des aliments, soit dans un contexte de service à table, soit pendant le service de buffet (Kallbekken et Sælen, 2013; Kuo et Shih, 2016; Juvan, Grün et Dolnicar, 2018).

Un autre ouvrage qu'évoque les pertes alimentaires et le gaspillage a été écrit par Chaboud et Daviron (2017) où les différentes définitions et le terme FLW « *food losses and waste* » (pertes alimentaires et déchets) est mobilisé. Dans cet article on trouve que les définitions de ce qu'est un déchet est difficile à différencier de ce qui est mangeable. Nous trouvons alors que certaines définitions évoqués précédemment, partent d'un point de vue environnemental,

---

<sup>4</sup> Beaucoup des restaurants servent des buffets avec un prix fixe, ce qu'encourage les gens à remplir ses assiettes avec plus de nourriture que celle qu'ils peuvent manger

c'est-à-dire d'un point de vue de ce que produire les aliments et les jeter représente pour la planète en termes de ressources (Garrone, Melacini et Perego, 2014). D'autres, parlent à partir d'une perspective de poids et quantités, notamment pour démontrer la quantité d'aliments non consommés dans le monde (Gustavsson et al. 2011). Une autre définition des pertes alimentaires part d'une perspective que prend en compte les calories perdues pour un aliment non consommé, c'est-à-dire avec une vision nettement nutritionnelle et de sécurité alimentaire (Smil, 2004). Cependant, ce que toutes ces définitions ont en commun c'est que peu importe comment on définit les pertes, il y aura toujours un impact écologique quand des pratiques de triage ou de prévention du gaspillage ne sont pas mises en place.

Toujours en lien avec l'environnement, mais d'un point de vue des savoirs à la fois profanes et scientifiques, le livre « Global gâchis » écrit par T. Stuart, met en évidence un tas de problèmes liés au gaspillage alimentaire (Stuart, 2013). Tristram Stuart est un historien et activiste anglais, il a créé *feedback global*<sup>5</sup> un évènement appelé « Feeding the 5000 » où il donne de la nourriture à 5000 personnes, avec des aliments que seraient autrement gâchés<sup>6</sup>. Dans son livre, Stuart fait le lien avec chaque perspective de mesure de déchets organiques (ou alimentaires) et explicite comment ces perspectives sont nocives pour notre planète. Par exemple il démontre comment dans les pays moins développés, il y a toujours un « néocolonialisme » car « ...ce type d'accord qui conduit des pays pauvres à produire de la nourriture pour les riches au détriment de leurs propres populations affamées... » (Ibid., p. 107). De plus, dans ces pays, les ressources naturelles sont menacées à cause de ces pratiques, car « L'envolée de la demande de matières premières agricoles, en 2007-2008, a accru la valeur des terres cultivables au Brésil, incitant davantage encore à raser la forêt amazonienne afin de libérer plus de terres arables. » (Ibid., p. 106). Ensuite l'auteur parle de gaspillage en termes énergétiques, ce qu'il appelle un « *ratio d'efficacité ressource/calorie* » (Ibid., p. 108). C'est-à-dire, combien d'énergie doit être dépensé pour

---

<sup>5</sup> CHEVANCE Margot, 2015, « *Le système capitaliste encourage la pire façon de nourrir les gens* », [https://www.liberation.fr/evenements-libe/2015/11/05/le-systeme-capitaliste-encourage-la-pire-facon-de-nourrir-les-gens\\_1411396/](https://www.liberation.fr/evenements-libe/2015/11/05/le-systeme-capitaliste-encourage-la-pire-facon-de-nourrir-les-gens_1411396/), 5/11/ 2015, consulté le 10/1/2023.

<sup>6</sup> DAUGHERTY Susan, 2014, “Tristram Stuart: Waging War Against Global Food Waste”, <https://www.nationalgeographic.com/adventure/article/141016-food-waste-tristram-stuart-emerging-explorer-hunger-charity-ngfood>, 16/10/2014, consulté le 10/1/2023.

en avoir au moment de consommer l'aliment. Si nous prenons cela en compte, et nous comparons par exemple un kilo de viande, un kilo de tomate et un kilo de blé gaspillés, nous pourrions dire qu'on a gaspillé un kilo de produit quoi qu'il soit. Or, en termes caloriques et d'énergie et des ressources dépensées, un kilo de tomate a besoin de plus d'espace, d'énergie et de l'eau pour être produit, en revanche un kilo de blé utilise moins de ces ressources. Par conséquent en termes énergétiques le gaspillage de tomate est encore pire que le gaspillage du blé. Selon l'auteur :

*« Par exemple, il faut en moyenne un apport énergétique primaire de 31 millions de kcal pour obtenir une tonne de tomates d'une valeur nutritionnelle d'à peine 170 000 kcal. À titre de comparaison, il ne faut que 600 000 kcal d'apport énergétique primaire pour produire une tonne de blé panifiable, qui contient 3 à 3,5 millions de kcal, soit un ratio 918 fois supérieur. »*

L'exemple de Stuart est assez parlant pour comprendre et lier les différents types de mesures du gaspillage alimentaire. Les différentes façons de le faire nous donnent un aperçu de comment c'est ne pas la même chose de jeter un kilo de viande, ou des tomates, comme dans l'exemple précédent, que de jeter un kilo du pain. Si nous parlons en termes d'argent dépensé, en termes de calories, et de ressources en général le cas de la viande de bœuf est aussi assez parlant, car : « ...the production of one kilogram of beef consumes many more resources than the production of one kilogram of vegetables. »<sup>7</sup> (Koester, 2014, p. 351). Néanmoins, en général les aliments qui « coutent » plus chers en termes non seulement d'argent mais aussi de ressources, d'énergie etc. sont les produits que se situent à la fin des CAA, car ce coût de ressources n'est pas seulement dépensé pour produire les aliments, mais également il y en a une dépense pour que le produit arrive à la fin de la chaîne, c'est-à-dire le transport, sa sélection et son stockage. De la même façon, certains de ces produits ont été réduits de l'état de matière première à produit de consommation (par exemple les fromages,

---

<sup>7</sup> La production d'un kilo de viande de bœuf, consomme beaucoup plus des ressources que la production d'un kilo de légumes.

la charcuterie et tous les produits transformés). De cette façon les produits que se perdent à la fin des CAA, finissent par coûter un prix bien plus élevé que s'ils étaient gâchés vers le début des CAA (*Ibid.*)

Un dernier aspect important à prendre en compte est celui de l'empreinte carbone, la production des aliments engendre une forte dépense d'énergie que parfois est transformé en gaz d'effet serre et qu'est bien évidemment nocive pour la planète. Si nous prenons en compte que ces émissions ont été créés pour nous nourrir, mais que ces aliments ont été gaspillés, il faut donc prendre en compte qu'au moment de produire plus d'aliments il y aura toujours une partie de cette production que n'aura une autre fonction que polluer. De cette façon, la production totale d'aliments dans le monde crée 20% d'émissions de gaz à effet serre à l'échelle globale (Hertwich et Peters 2009, p. 6414). Si nous prenons cette quantité et la divisons par 3 (la quantité de nourriture gaspille dans le monde) (Gustavsson et al. 2011, p. 4), nous voyons que 6.66% d'émissions des gazes à effet serre mondiales pourraient être évités, si les aliments ne se gaspillaient pas.

Ayant vu comment le gaspillage se définit selon les étapes de chaînes d'approvisionnement alimentaire, et comment les pertes alimentaires se différencient selon les territoires dans le monde. Nous allons voir ensuite l'impact de ces pratiques dans la restauration commerciale hors foyer, dans l'hôtellerie plus précisément.

## **Chapitre 2 : Articles scientifiques sur la gestion de déchets dans la restauration commerciale**

Un des premiers constats effectués pendant la recherche documentaire pour cet exercice était le fait de voir le faible nombre d'ouvrages en français qui portent sur l'hôtellerie et le gaspillage. Il a été donc nécessaire de faire recours à des ouvrages du monde anglophone, que ne sont pas très nombreuses non plus, mais qui sont, cependant, plus riches. En outre, les ouvrages scientifiques mobilisés, sont ciblés vers la gestion hôtelière et d'autres domaines plus proches de la gestion ou la psychologie. Néanmoins, plusieurs ouvrages utilisent des méthodes utilisées dans les SHS, comme les entretiens semi-directifs et son analyse pour trouver des pratiques et représentations des acteurs concernées.

Un article que lie très bien les enjeux environnementales avec la gestion de déchets dans l'hôtellerie est celui écrit par Kallbeken et Saelen (2013), où ils apportent des idées pour diriger les clients des hôtels vers des bonnes pratiques pour qu'ils ne gaspillent pas. En déclarant ses possibles mesures comme un « win-win » également pour l'environnement et pour le chiffre d'affaire des hôtels. Ils mettent en place différentes manières de changer les habitudes des clients que se servent des quantités très importantes de nourriture, et qu'après ne le mangent pas. Une de ces techniques est par exemple de mettre un panneau qui remercie les clients de revenir à chaque fois pour se servir d'avantage s'ils ont encore faim : « *Welcome back ! Again! And again! Visit our buffet many times. That's better than taking a lot once.* »<sup>8</sup> (*Ibid.*, p. 326). Cette pratique est un bon exemple de l'intérêt croissant pour développer des bonnes pratiques au sein d'établissements hôteliers. Car, comme vu précédemment dans le cas français, les lois sont presque inexistantes, ce qui lègue aux entreprises à prendre la charge de ces déchets, en faisant appel à des entreprises de ramassage de ces déchets, sujet que nous allons explorer subséquentement.

Entre le répertoire d'ouvrages qui portent sur la gestion des déchets et la restauration commerciale nous trouvons un article écrit par Gaurav Chawla, Peter Lugosi et Rebecca Hawkins (2021). Cet article paru très récemment, compare deux établissements hôteliers de luxe (un en Grande Bretagne et l'autre en Allemagne), et à travers des entretiens semi directifs, des observations participatives et des analyses des documents, ils nous aident à comprendre comment les aliments sont transformés et gaspillés dans les différentes étapes du cycle de service. Après faire un bilan, où les aspects environnementaux sont évoqués, tout comme nous l'avons fait dans l'étape précédente.

D'abord, les auteurs font un éclaircissement par rapport à ce qu'ils entendent comme gaspillage. Étant donné que ces notions varient selon la littérature, une définition importante qu'ils donnent est celle de « *avoidable food waste* »<sup>9</sup> (*Ibid.*, p. 304). C'est-à-dire du gaspillage qui aurait pu être évité dans le cycle de service, d'une façon ou de l'autre. Nous

---

<sup>8</sup> Heureux de vous revoir ! Encore ! Et encore ! Visitez notre buffet plusieurs fois. C'est mieux que beaucoup prendre une seule fois.

<sup>9</sup> Gaspillage alimentaire évitable

allons ensuite expliquer comment ces cycles de service ont un lien avec le gaspillage « évitable » et comment il a eu lieu. Le premier cycle du service est la planification des menus. Comme nous avons dit précédemment, avec la chaîne d'approvisionnement des aliments (CAA), nous trouvons des points faibles dans le stockage et le transport des aliments. Par conséquent, une des manières de réduire le gaspillage est de trouver des produits locaux et de proximité, de cette façon il peut y avoir un flux constant des matières premières et une faible empreinte carbone au moment de les transporter. Cela se traduit par moins de stock qui pourrait éventuellement se gaspiller. De la même façon, un menu plus restreint pourrait aussi faire diminuer un grand besoin des matières premières et une meilleure rotation des plats. Cependant, un menu réduit irait en contre sens de ce qu'on cherche dans les établissements de luxe, qui parfois offrent de la quantité et de la variété des produits. La deuxième façon de réduire les déchets dans les cycles de service est pendant l'acquisition des matières premières. Les circuits courts et le fait d'avoir un stock plus limité pourraient aider dans ce cas-là. Mais nous aurions également le problème des clients qui demandent des hauts standards de qualité et variété. Le troisième aspect du gaspillage dans les cycles de service est la réception et contrôle des matières premières, où les aliments doivent suivre certains paramètres esthétiques et nutritionnelles pour les garder. Par conséquent, les aliments non conformes seront renvoyés (et possiblement gâchés vers la fin de la CAA) et ceux qui sont accordés avec les standards seront gardés et stockés suivant les normes PEPS (premier entré, premier sorti), d'où l'importance des bonnes pratiques de stockage et des normes PEPS. Le quatrième point est un des plus importants du cycle de service, ici nous trouvons le lavage, la désinfection, l'épluchage, le précuit, la cuisson et le stockage des aliments transformés. Cette partie est essentielle car c'est là où on trouve « ... 45% of food waste generated in hotel kitchens. »<sup>10</sup> (*Ibid*, p. 304). Cet aspect peut aussi changer selon le type de service du restaurant, si c'est un service à table le gaspillage serait moindre si l'on le compare au service du buffet, où le gaspillage est plus conséquent : « *For example, a guest at a buffet may have taken too much food which he/she was unable to finish;*

---

<sup>10</sup> 45% de gaspillage produit dans des cuisines d'hôtels.

*technically what was left on their plate was edible but was thrown away for reasons related to safety and hygiene.»<sup>11</sup> (Pirani et Arafat, 2016, p. 132).*

Pour voir comment les acteurs concernés gèrent les déchets dans chaque cycle de service Chawla, Lugosi et Hawkins (2021) ont utilisé des entretiens semi directifs, les indices qu'ils explicitent sont divisés selon chaque type de cycle. Par exemple, par rapport au planning des menus, les managers déclarent être conscients du problème. Par contre, selon les entretiens menés, c'est le chef qui avait décidé d'augmenter les portions pour éviter des possibles plaints à cause des prix élevés que sont souvent mis en place dans ce segment des services hôteliers. Il existe donc une connaissance de la part des employés, mais des contraintes au niveau des clients. Ensuite, en lien avec l'acquisition des produits, les employés expriment l'impossibilité de faire appel à des petits commerçants, car les règles internes stipulent que les produits alimentaires doivent venir d'une seule source (normalement des grandes entreprises de distribution alimentaire) donc « ...*bulk Buying is the norm largely due to economies of scale, lower transportation costs and overheads* »<sup>12</sup> (Ibid., p. 308). Par rapport à la réception des produits, d'un côté l'inflexibilité des standards permet recevoir que les produits qui sont en bon état, ce qui par contre fait que les distributeurs doivent rester avec les produits abimés et finalement le gaspillage ne se fera pas dans l'hôtel, mais il se fera dehors. Puis, selon les répondants, le fait d'avoir un petit lieu de stockage contribue à ne pas stocker autant d'aliments et par conséquent, à ne pas les gaspiller. Cependant, dans le cas étudié dans l'article, les pratiques du personnel opérationnel n'étaient pas conformes aux normes préétablies, soit à cause d'une méconnaissance de ces normes, soit à cause d'un manque des savoirs de l'ampleur du problème de gaspillage. La cuisson d'aliments est aussi un facteur pris en compte par les managers et le chef quant au gaspillage. D'après eux, ils ne peuvent pas limiter la quantité de production à cause des possibles éventualités et d'un possible mauvaise perception de l'hôtel de la part de convives, à cause de cela, ils doivent prévoir la préparation des portions extra pour accélérer le service, même si éventuellement

---

<sup>11</sup> Par exemple, un convive pourrait avoir trop rempli son assiette et avoir dû mal à le finir ; techniquement ce qu'y en avait était encore mangeable, mais il a fallu le jeter à cause des raisons d'hygiène et comme mesure de sécurité.

<sup>12</sup> Les achats en vrac sont la norme, en grand partie à cause de l'économie d'échelle, des moindres coûts de transport et des frais généraux.

ces portions extra ne seront pas consommées. De la même façon, les produits comme les fruits abimés ne peuvent pas être mis dans les assiettes de convives au risque d'une perte de réputation des établissements, ces produits seront donc gaspillés, même s'ils sont encore mangeables. Également, pour parler du gaspillage pendant le service, les auteurs évoquent encore une fois le buffet comme grande source de gaspillage, où, malgré les efforts de le réduire, ce type de service reste énormément complexe. Finalement, l'article met en lumière les pratiques de traitement des déchets du personnel. Les directeurs de durabilité et d'opérations des hôtels observés pendant l'exercice de l'article sont au courant que leurs pratiques génèrent énormément de déchets. Pourtant, ils sont fiers car ils mettent en place un système de valorisation des déchets, où ils récupèrent les déchets organiques, qui seront valorisés et transformés, soit en compost ou en gaz méthane. Comme dit par les auteurs, la seule valorisation des déchets n'est pas suffisante, car il faut mettre en marche aussi des politiques de prévention de gaspillage, car finalement les aliments ont déjà dépensé énormément d'énergie pour être produits (comme nous avons démontré précédemment) et donc la revalorisation n'est qu'une option pour aider l'environnement. Une des solutions mises en place pour réduire les déchets dans les cuisines, dans le cas de l'article, était de ramener les aliments vers le réfectoire du personnel, ce qui élimine le problème de la part des chefs, mais ces aliments finissaient en tout cas dans la poubelle, et donc le gaspillage se produisait, mais dans un endroit extérieur à la cuisine où ce n'était plus problème du chef.

Dans l'étude menée par Chawla et al. (*Ibid.*, p. 312) une des conclusions est l'intériorisation des pratiques organisationnelles comme la mise en place des standards assez élevés, par rapport à la réception et utilisation des produits perçus comme « utilisables » ou pas. Parfois les pratiques ne se distinguent pas entre les pays (Angleterre et Allemagne). Ainsi, selon les auteurs : « *Arguably, this finding suggests that corporate cultures can be stronger than national ones in shaping work-related practices.* »<sup>13</sup> (*Ibid.*). Également, selon les auteurs, la corporisation des établissements, fait que les pertes alimentaires soient vues comme des enjeux secondaires, car les clients « *ont déjà payé ces pertes* » et cela fait partie de

---

<sup>13</sup> Probablement, ces résultats suggèrent que les cultures corporatives pourraient être plus fortes que celles du pays par rapport à la création de pratiques liées au travail.

« *l'expérience du luxe* »<sup>14</sup> (*Ibid.*). Néanmoins, des pratiques comme l'achat en vrac et d'autres activités vues d'un point de vue de rendement et économique sont le reflet de la normalisation des processus fondamentaux qui potentiellement rendent les aliments inutilisables tout au long des cycles du service<sup>15</sup> (*Ibid.*). En outre, d'après les auteurs, la réduction du gaspillage et la bonne gestion des déchets pourrait ne reposer que sur l'échelle individuelle, car il y aurait une structure organisationnelle, qu'imposerait des pratiques alignées vers des valeurs corporatives qui facilitent le gaspillage alimentaire. Car les équipes managériales sont conscientes du gaspillage, mais pourtant il persiste tout au long du service, sans que les acteurs impliqués mettent en œuvre des façons pour le réduire. Des pratiques comme le ramassage des biodéchets au lieu d'avoir des pratiques préventives contre le gaspillage seraient aussi des pratiques encouragés au niveau des entreprises qui ne permettraient pas un changement d'attitudes, comportements et perceptions vers l'utilisation des denrées encore utilisables. Finalement, l'article met en évidence comment les messages corporatifs peuvent être contradictoires en proposant des solutions « *écologiques* » mais au même temps, en mettant en place des pratiques qui vont dans l'autre sens. Tout cela empêche la capacité d'action individuelle pour agir de façon constructive et générer un changement à l'échelle locale. (*Ibid.*, p. 314).

Un autre aspect important à creuser pour comprendre la gestion des déchets et notamment le gaspillage dans l'hôtellerie et celui des pratiques des employés. C'est également Gaurav Chawla, Peter Lugosi et Rebecca Hawkins (2022) qui ont traité ce sujet. Toujours dans le champ de l'hôtellerie et sa gestion. Dans cet article, ils mentionnent les comportements pro-environnementaux et ce qui influence ces pratiques. Pour produire cet article les auteurs ont fait des entretiens semi-directives avec des acteurs engagés dans la chaîne alimentaire des hôtels de luxe Allemands et Anglais, ils ont également fait des analyses des données et documents et des observations participatives. Au début, les auteurs font un rappel des quantités de nourriture gaspillé pendant la production des aliments, comme dit précédemment, elle représente 45% des pertes totales dans les cuisines des hôtels, d'où

---

<sup>14</sup> 'part of the luxury experience', and one that 'has been paid for' by the guest.

<sup>15</sup> This reflected the normalisation of the fundamental processes that potentially rendered foods unusable across the service cycle.

l'importance de faire une analyse sur cet aspect. De la même façon, dans l'article ils élucident que les pratiques de gaspillage et gestion des déchets sont notamment regardés par les travaux académiques d'un point de vue des consommateurs, et très peu d'un point de vue des employés qui travaillent avec les aliments. Puis, selon le postulat de l'article, nombreux ouvrages s'affrontent pour savoir si les comportements humains ont une influence sur les problèmes socio-environnementales (Stern et al. 1999; Druckman et McGrath, 2019). Selon Chawla et al. L'influence des comportements est assez pertinente, car selon eux ces comportements peuvent amener à des bonnes pratiques pour lutter contre le gaspillage au sein des entreprises (encore plus quand l'on voit la façon décrite précédemment où les pratiques corporatives influencent les comportements des acteurs vers des pratiques de gaspillage). Les auteurs mobilisent les comportements pro environnementales (CPE) ou « *pro-environmental behaviours (PEBs)* » (Chawla, Lugosi et Hawkins 2022, p. 2). Mais d'après les auteurs, ces comportements sont mobilisés au moment de faire le travail dans l'entreprise, et ne sont pas des fonctions formalisées comme descriptions du travail à réaliser. De la même façon, des articles psychologiques démontrent de quelle façon les CPE peuvent être améliorés s'il existent des antécédents des bonnes pratiques environnementales, et encore plus si les freins qui empêchent ces pratiques peuvent être enlevés (Steg et Vlek, 2009, p. 311). Malheureusement, selon les auteurs l'aspect des CPE reste peu étudié et peu entendu. Par conséquent, l'hôtellerie de luxe est un terrain fertile pour étudier ces phénomènes car les politiques organisationnelles, parfois se mettent en œuvre en détriment des pratiques environnementales, où sont les individus qui doivent agir eux-mêmes pour avoir des bonnes pratiques de gestion des déchets (Chawla, Lugosi et Hawkins, 2022, p. 2).

L'approche la plus mobilisée dans cet article est le psychologique. Car, pour comprendre les enjeux au niveau personnel, celui-ci est finalement le plus pratique. Par exemple, les auteurs parlent des CPE citant :

*« Pro-environmental behaviour is probably best viewed as a mixture of self-interest (e.g., to pursue a strategy that minimises one's own health risk) and of concern for other people, the next generation, other species, or whole*

*ecosystems (e.g., preventing air pollution that may cause risks for others' health and/or the global climate).* »<sup>16</sup> (Bamberg et Möser 2007, p. 2)

De cette façon, (Chawla, Lugosi et Hawkins 2022) disent que si nous prenons les CPE comme quelque chose qui est lié à l'intérêt propre et une préoccupation pour l'autrui, quoi qu'il en soit, les acteurs vont s'engager à réduire le gaspillage. De plus, il y aura des facteurs qui détermineraient les attitudes des acteurs vers le gaspillage. L'un serait leurs opinions et l'influence de ses actions vis-à-vis du gaspillage. Et l'autre, la valeur qu'ils assignent aux résultats de ses actions, c'est-à-dire si l'effort de ses actions dans la prévention du gaspillage aurait un vrai impact à l'égard de leur investissement. De même, les auteurs citent que deux facteurs qui aident à diminuer le gaspillage chez les individus sont, d'un côté le fait d'avoir des « ... *positive attitudes toward waste prevention or negative attitudes toward wasting food tend to throw less food away.* »<sup>17</sup> (Quested et al. 2013, cité dans, Chawla, Lugosi et Hawkins 2022, p. 3). De l'autre côté « *Another study examined attitudes of Generation Z hospitality employees (Goh et Jie, 2019). The findings suggested that young hospitality employees carry positive attitudes toward waste prevention and/or negative attitudes toward wastage.* »<sup>18</sup> (Chawla, Lugosi et Hawkins, 2022, p. 3). Les attitudes et comportements des individus sont, d'après les auteurs, pôles de grande importance pour comprendre la gestion des déchets chez les employés. Par conséquent, si les entreprises sont plus engagées à l'égard de la responsabilité environnementale, plus les comportements des employés seront également engagés vers des bonnes pratiques de gestion des déchets (Ruepert, Keizer et Steg, 2017, p. 72). Semblablement, les comportements des individus ne sont pas uniquement influencés par les entreprises, car il y a plusieurs facteurs qui font agir aux individus de la

---

<sup>16</sup> Le comportement pro environnemental est probablement vu comme un amalgame d'intérêt personnel (par exemple poursuivre une stratégie que minimise les risques de sa propre santé) et une préoccupation pour l'autrui, les prochaines générations, d'autres espèces ou des écosystèmes entières (par exemple la prévention de la pollution de l'air que pourrait créer des risques pour la santé des autres et/ou le climat mondiale).

<sup>17</sup> Attitudes positives envers la prévention du gaspillage ou des attitudes négatives envers le gaspillage, ont la tendance à jeter moins de nourriture.

<sup>18</sup> Une autre étude a examiné les attitudes des employés de l'hôtellerie de la génération Z (nées entre 1995–2009). Les résultats démontrent que les employés ont des attitudes, soit positives envers la prévention du gaspillage, soit des attitudes négatives contre le gaspillage.

manière dont ils le font, pour illustrer cela, nous pouvons mobiliser le diagramme du comportement interpersonnel :

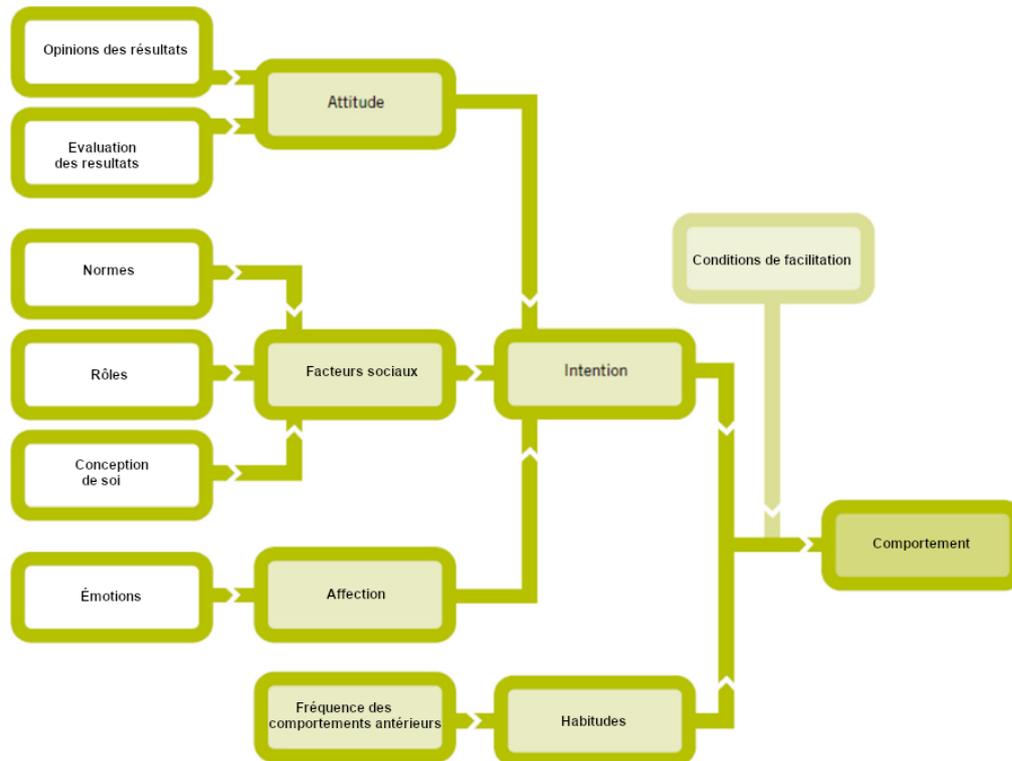


Figure 2 - Diagramme du comportement interpersonnel<sup>19</sup>

L'influence des autres acteurs comme les managers, et les politiques générales des entreprises peuvent avoir des effets dans les pratiques quotidiennes des employés, qui deviendraient cruciales au moment d'agir vis-à-vis des déchets et leurs traitements. Cela se voit reflété dans les interactions des individus, où les comportements des individus pourraient avoir un effet négatif envers le groupe social auquel ils appartiennent (au sein des équipes de cuisine par exemple) qui pourraient générer désapprobation ou même des sanctions de la part des autres acteurs. Par conséquent, les individus pourraient avoir des

<sup>19</sup> (Quested et al. 2013, p. 49) Tableau original voir annexe A

comportements qui s'ajustent à ceux de ces collègues (Bertrandias et Elgaaied-Gambier, 2014).

Par rapport à la recherche menée par Chawla, Lugosi et Hawkins (2022), un des résultats est schématisé de la façon suivante :

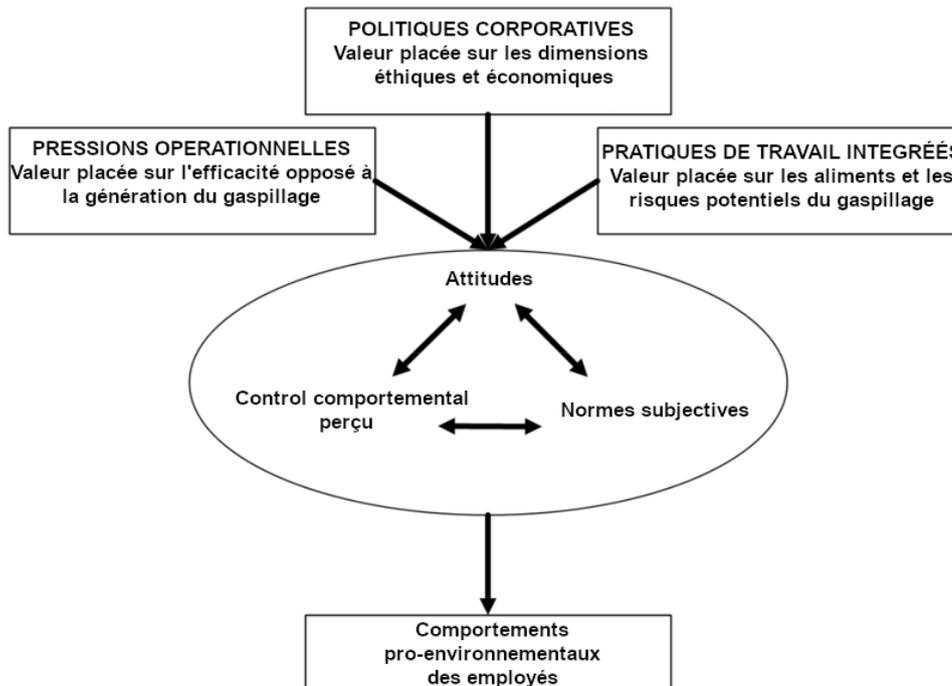


Figure 3 - Facteurs influençant des dispositions vers des comportements pro-environnementaux<sup>20</sup>

Le schéma précédent nous aide à comprendre comment politiques corporatives, pressions opérationnelles et pratiques de travail jouent un rôle formateur dans l'entreprise, ces axes formeront ensuite des attitudes, contrôle des comportements et normes subjectives qui seront finalement formatrices de comportements pro-environnementaux (ou pas). Prenant le cas des employés des hôtels de luxe, les comportements sont très liés aux enjeux économiques, plus qu'environnementaux. Par exemple, les managers préfèrent faire des efforts quand les

---

<sup>20</sup> (Chawla, Lugosi et Hawkins 2022, p. 7) Schéma original voir annexe B

quantités économiques des produits non gaspillés sont conséquents. Or, si les produits ne représentent pas un coût important ils ne sont pas inquiétés: « *Eggs is not so expensive, so this is where we can say, okay it's not bad like if we have to throw those six away and make six new ones. (Sous-Chef, Germany)* »<sup>21</sup> (*Ibid.*, p. 7). Également, les employés qui ont des attitudes négatives envers la prévention du gaspillage n'ont pas des sanctions qui pourraient les amener à changer des pratiques : « *They [general level employees] think it's like too much pressure, just dump it, nothing will happen.* »<sup>22</sup> (*Ibid.*, p. 8). Selon les auteurs un aspect important à retenir est le fait que les répondants qui avaient des bonnes attitudes de gestion des déchets, avaient les mêmes pratiques dans et hors leurs foyers, c'est-à-dire dans leurs postes de travail. Par contre, il y avait deux aspects assez saisissants dans les propos des enquêtés. D'un côté, le fait que plusieurs fois des attitudes positives devenaient négatives et conséquemment, ils ne s'engageaient plus envers des comportements pro-environnementaux (CPE). De l'autre côté : « *None of the participants reported experiencing that positive pro-environmental attitudes had 'rubbed-off' on them within the social nexus of workplace practices.* »<sup>23</sup> (*Ibid.*, p. 9).

Le control perçu des comportements est un autre angle important à regarder dans l'enquête menée par Chawla et al. (2022). Selon certains répondants, les pratiques contre le gaspillage menés dans le foyer des employées sont plus faciles à gérer, car ils n'ont pas des contraintes organisationnelles, ni hiérarchiques. D'après les enquêtés, s'ils estiment qu'un aliment est consommable, ils peuvent le manger. Par contre au niveau professionnel, il y a certaines directives qu'ils ne peuvent pas contourner car c'est le client qui paie qui va consommer les aliments. De plus, les consignes qu'explicitent la façon d'utiliser les aliments (tel que les recettes standard) ne laissent pas un rang de manœuvre en étant fixes et peu flexibles. Également les pratiques requises pour faire une bonne gestion des déchets parfois sont complexes et nécessitent du temps pour les effectuer. Conséquemment, plusieurs managers

---

<sup>21</sup> Les œufs ne sont pas chers, donc là on peut dire, okay ce n'est pas si mal si on doit jeter genre ces six-là et en faire six nouveaux. (Sous-Chef, Allemagne).

<sup>22</sup> Ils [employés de niveau général] pensent que cela (trier les déchets) met de la pression, ils juste les jettent, rien ne va se passer.

<sup>23</sup> Aucun des participants a signalé avoir expérimenté des attitudes positives pro-environnementales qui ont été « déteint sur » eux dans la jonction sociale des pratiques du travail.

citent l'impossibilité ou la manque d'envie de la part des cuisiniers pour suivre jusqu'au but ces pratiques, car elles apportent plus des pressions opérationnelles.

La communication et les normes subjectives sont les derniers axes mobilisés par les auteurs. Selon plusieurs acteurs, un aspect important pour le respect des CPE est la bonne communication au sein des entreprises, où le message de la prévention du gaspillage doit être clair et respecté par la plupart des employées. Par exemple il y a un sous chef Allemand qui dit : « . . . *they pay me for do this, also to put all the waste in the right bins, I don't care if it's effective or it's good, I just do what then comes the order [from management] ...* »<sup>24</sup> (*Ibid.*, p. 10). Dans certaines instances, ce sont les mêmes employées qui encouragent leurs collègues à bien utiliser les produits ou à faire le triage de façon adéquate. En effet, les superviseurs aussi déclarent que les employés suivent plus facilement les normes établis, quand ils voient que leurs chefs donnent l'exemple : « *I also try to act as a role model and try to sell the idea [of waste prevention] to them. I feel I need to lead by example, simple lip service won't work.* »<sup>25</sup> (*Ibid.*).

Finalement, l'article de Chawla, Lugosi et Hawkins (2022) met en évidence le fait que parfois les comportements pro-environnementaux ou CPE, sont influencés dans la plupart des cas, par des motivations plus économiques qu'environnementales. Puis, ils ajoutent que des faibles normes vers des CPE, pourraient être contre-productives, car elles peuvent amener aux employés à ne plus s'engager vis-à-vis de ces pratiques. De la même façon ils disent qu'il serait conseillé de laisser les employées s'émanciper par rapport aux CPE et décroître les restrictions imposées aux échelles corporatives pour donner plus de capacité d'action aux acteurs qui veulent étendre les CPE. Un dernier conseil qu'ils donnent serait de trouver des employés qui auraient des bons CPE au moment de le recruter, car d'après sa

---

<sup>24</sup> Ils me paient pour faire ça, aussi pour mettre les déchets dans les bons containers, ce n'est pas mon problème si c'est effectif ou bien, je fais juste ce qu'on me demande (les managers) ...

<sup>25</sup> J'essaie aussi d'être un bon modèle et de leurs vendre l'idée [de la prévention du gaspillage]. J'ai l'impression que je dois montrer l'exemple, parler ne suffit (marche) pas.

recherche, les CPE sont plus répandus par groupes au sein des entreprises, donc plus d'individus engagés dans des CPE pourraient faire augmenter ces pratiques.

Nous voyons l'importance qu'ont les individus quand nous parlons de la gestion des déchets, ils sont finalement ceux qui décident comment agir face à cette problématique, ils font partie d'un axe important car ils interagissent entre eux, et ils peuvent faire partie d'un côté de la création des déchets, et de l'autre de sa valorisation, nous verrons comment ces pratiques sont liées et de quelle façon ses pratiques influencent celles des autres.

### **Chapitre 3 : Les acteurs participants à la gestion de déchets dans la restauration commerciale**

Nous pouvons voir trois acteurs différents liés à la gestion des déchets dans l'hôtellerie. Ce sont les clients, les employés et les organisations qui s'occupent du ramassage des déchets. Les trois sont liés et influencés par ces pratiques qui peuvent être soit de valorisation, soit du gaspillage des aliments. Nous allons voir de quelle façon ils interagissent, chacun a sa façon et quels sont les impacts de ces pratiques à différents niveaux. Pour comprendre ces acteurs nous avons consultés des différents ouvrages issus des diverses sciences, tels que la gestion, la sociologie et le management hôtelier.

#### **Sous chapitre 1 : Les clients des hôtels de luxe**

Les clients sont une partie importante pour comprendre d'où vient une partie du gaspillage. Étant donné que nous parlons de la France, un pays développé, nous pouvons comprendre que tout comme les autres pays les plus riches du monde, les pertes alimentaires se situent à la fin des chaînes d'approvisionnement alimentaire, évoqué précédemment par plusieurs auteurs (Gustavsson et al. 2011; Parfitt, Barthel et Macnaughton, 2010; Chaboud et Daviron, 2017). Les pratiques des clients sont créatrices des déchets, nous avons parlé des buffets et comment ils créent une surproduction inutile, qui finit par créer beaucoup de gaspillage, au lieu par exemple de consommer à la carte :

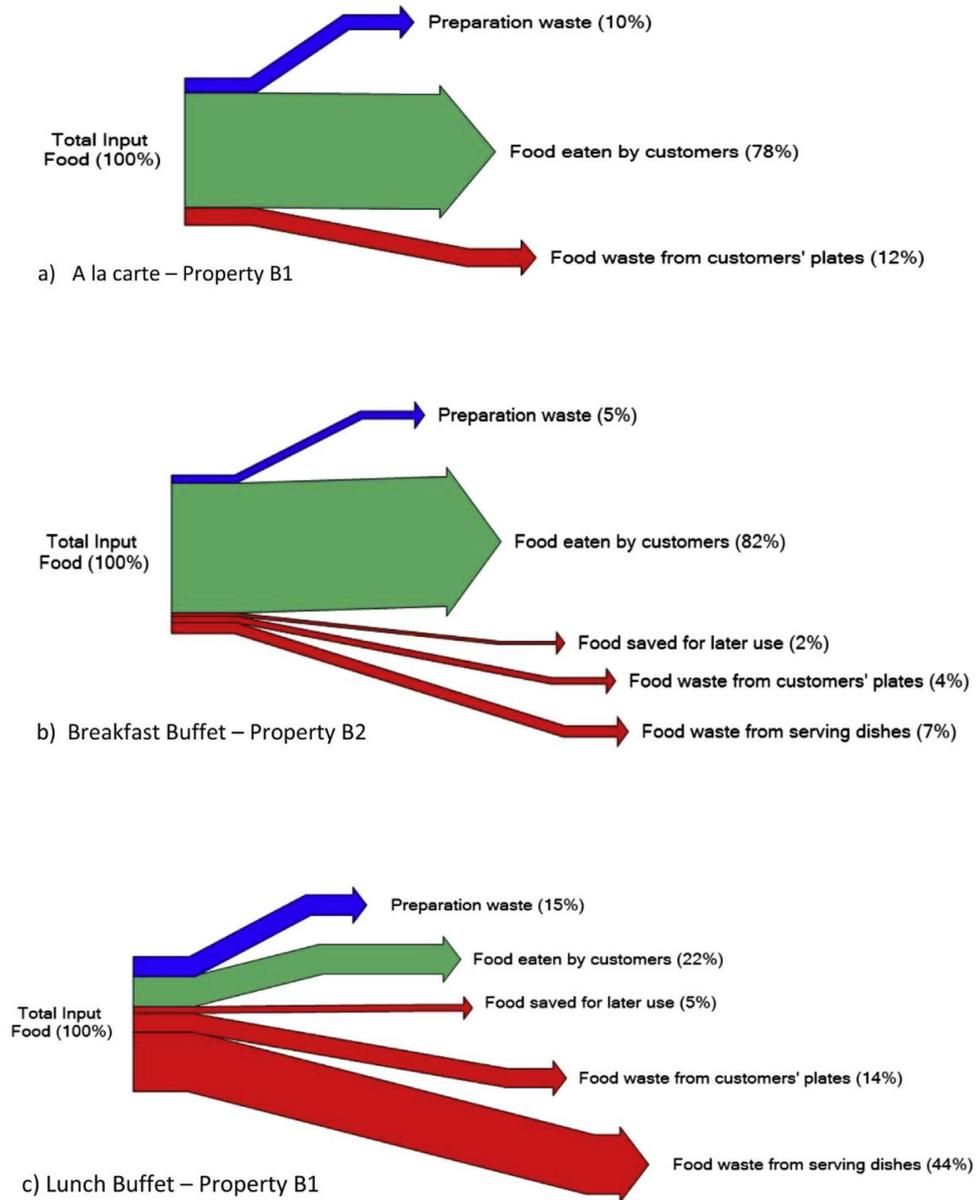


Figure 4 - Gaspillage selon le type de service<sup>26</sup>

<sup>26</sup> (Pirani et Arafat 2016, p. 136)

Nous voyons que dans le cas de « Property B1 » dans la figure 4, au sein du même établissement, le service à la carte génère 12% d'aliments gaspillés par les clients, alors que dans le service de buffet de déjeuner, le gaspillage « waste » de la part des clients, est de 58%, c'est-à-dire environ 5 fois plus si on le compare avec le service à la carte, une quantité importante si nous considérons qu'il s'agit des aliments gaspillés.

Un autre aspect important à mettre en évidence dans les hôtels, est le fait d'accueillir des personnes des diverses cultures et origines géographiques dans un même endroit qui aurait des représentations différentes à d'autres clients provenant d'autres territoires. Certes, avec une montée plus forte de la mondialisation et des pratiques qui se ressemblent de plus en plus, cela devient probablement moins perceptible. Néanmoins, le fait que les clients soient issus de diverses cultures peut avoir aussi un impact dans la façon dont ils mangent, et par conséquent ce qu'ils mangent ou ne mangent pas, autrement dit « *Such results could potentially be justified in light of the nature of food that was being served or due to large serving portions or due to local culture (it is considered inappropriate to finish all the food on one's plate).*<sup>27</sup> » (Pirani et Arafat, 2016, p. 135). Pour comprendre cela, nous pouvons mobiliser le concept des modèles alimentaires : « ... ils sont (...) des systèmes de codes symboliques qui mettent en scène les valeurs d'un groupe humain participant à la construction des identités culturelles et aux processus de personnalisation. » (Poulain 2008, p. 25). Toujours en lien avec les différentes cultures des clients dans l'hôtellerie, le concept de mangeable, potentiellement mangeable et immangeable est aussi important pour comprendre à quel point selon la culture des individus, ils sont enclins ou pas à manger certains aliments selon son état (Chaboud et Daviron, 2017, p. 3).

---

<sup>27</sup> Tels résultats (forte gaspillage) pourraient être justifiés potentiellement par rapport à la nature des aliments qui ont été servis ou à la grande taille des portions servies ou dû à la culture locale (il est considéré comme inapproprié de finir tout ce qui est dans l'assiette).

## Sous chapitre 2 : Les employés des hôtels de luxe

La sociologie des organisations est un outil qui peut servir à comprendre les habitudes des employés au sein des entreprises où ils travaillent, dans notre cas d'étude elle peut servir pour comprendre comment les employés des hôtels créent leurs habitudes en fonction de différents concepts expliqués par cette science.

D'abord, le concept de rationalisation dans les sciences sociales peut nous aider à comprendre comment on est arrivé aux pratiques du travail de nos jours. Selon Max Webber (2003) la rationalisation est un processus qui a abouti à cause de l'avancée du capitalisme et aux idéaux protestants de la fin du 18<sup>ème</sup> siècle, accompagné par l'industrialisation et une nouvelle classe sociale émergente qui était la bourgeoisie. D'après Webber, cette rationalisation a été accompagnée par différents processus comme le « *désenchantement du monde* » qui était causé par un changement de paradigme des sociétés modernes occidentales, dans lequel ce qui était mise en avant n'était non plus la religion ou la superstition, mais la méthode scientifique et les explications par la science. De cette manière les individus ne cherchaient pas à comprendre les phénomènes incompréhensibles, car tout avait une explication scientifique, tout était rationnel. Le lien de la rationalité avec la sociologie des organisations, repose dans le fait que dans ces sociétés occidentales, de plus en plus industrialisés, il existait un besoin de rationaliser les processus dans les premières usines. Ce besoin a été accompli par l'organisation scientifique du travail, créée par F.W. Taylor. Dans sa recherche pour une augmentation de productivité dans les usines, et en lien avec la quête des méthodes scientifiques, Taylor a découpé les tâches des ouvriers dans des petits gestes qui visaient à rendre plus simple le travail, sans avoir besoin d'ouvriers qualifiés dans chaque partie de l'usine. Cependant, ce découpage des tâches devenait aliénant, car il ne permettait pas aux ouvriers d'avoir un sentiment d'appartenance avec le produit final (Bagla 2003, p. 29).

La bureaucratisation est un autre concept qui peut aider à comprendre les pratiques et représentations des employés. Par exemple, si nous prenons le concept Wébérien de bureaucratisation, nous verrons que les organisations utiliseraient une « *domination légale* » (*Ibid.*, p. 25) pour maintenir la hiérarchie et que chacun reste à sa place dans le schéma

organisationnel. De nos jours, cette domination est vu de façon négative. Or, la hiérarchie continue à exister, le management a dû trouver donc, des nouvelles formes du maintien de cette ordre en légitimisant ces actions. Mais aujourd'hui le concept reste d'intérêt. Par conséquent, la compréhension de la bureaucratisation est d'importance vitale pour comprendre les interactions des individus au sein des entreprises. D'après Webber, la bureaucratie repose sur un axe fondamental : les procédures. Selon son postulat, cela permet aux organisations de se débarrasser de l'aspect humain dans les interactions entre individus, car ils ne seraient pas soumis à des comportements individuels, mais plutôt à des échanges entre des normes imposés par les managers. C'est-à-dire, les interactions ne seraient plus d'une personne à l'autre, mais de manager à ouvrier, ou d'ouvrier à ouvrier. Conséquemment, chaque employé devrait connaître son rôle et ses limites, il saurait jusqu'à quel point il devrait agir et jusqu'à quel point iraient ses responsabilités. La bureaucratisation fait partie du processus de rationalisation, et permettrait théoriquement que les individus agissent de façon « *rationnelle* » évitant les malentendus (*Ibid.*, p. 30).

### **Sous chapitre 3 : Les acteurs du ramassage des déchets organiques**

D'abord, il faut dire que dans le cadre de cette mémoire de master, le choix de parler des déchets organiques au lieu de parler de gaspillage, n'est pas dû au hasard. Cette dénomination a été choisi grâce aux sources consultés, qui sont dans la plupart écrits en langue anglaise, où le mot « waste » est utilisé plusieurs fois. Cependant, dans un des articles consulté (Chaboud et Daviron 2017, p. 1) « waste » pourrait être traduit par *pertes alimentaires et déchets*, c'est-à-dire gaspillage et déchets. De cette façon, si nous prenons « waste » comme déchet, effectivement on ne parle que de gaspillage, dans le sens où tout ce qu'on jette n'est pas « utilisable » car il y a des déchets qu'on ne peut pas éviter de jeter, comme par exemple les arêtes de poissons, les os de bœuf et volaille, les peaux des pommes de terre etc. Par conséquent, ce qu'on jette ce sont également des aliments ou des parties des aliments qu'on ne peut pas consommer, d'où le problème de designer tout comme « gaspillage ». En effet, les déchets engendrés au début des chaînes d'approvisionnement alimentaires (CAA), mentionnés dans le chapitre 2, pourraient être appelés comme déchets alimentaires ou (food losses). Tandis que les déchets créés à la fin des CAA, pourrait être nommés comme (food waste) ou gaspillage alimentaire (Parfitt, Barthel et Macnaughton,

2010, p. 3066). Tout dépend finalement, où se situent les pertes dans les CAA. Pour parler des acteurs du ramassage des déchets, nous allons parler de deux bouts des CAA, car dans l'hôtellerie il existe une partie des pertes alimentaires ainsi qu'une partie du gaspillage, et finalement ces acteurs ramassent tous les déchets confondus.

Pour comprendre l'activité des organisations de collecte des déchets organiques, il faut comprendre d'abord l'économie circulaire, qui serait l'opposé de l'économie qui a dominé nos sociétés de consommation pendant plus de 100 ans. L'économie linéaire, a un modèle d'extraire-produire-consommer-jeter, un modèle qui de nos jours a vu plusieurs crises à cause de ses défauts. Nous avons vu dans les dernières décennies un modèle qui s'oppose à celui-ci, l'économie circulaire. Ce nouveau paradigme cherche à compenser les dégâts créés contre l'environnement, ainsi que des années d'augmentation des gaz à effet serre, l'extraction incontrôlable des ressources non renouvelables, etc. L'économie circulaire cherche à rendre les déchets, c'est-à-dire la partie de « jeter » dans l'économie linéaire, valorisables. De cette façon, grâce au recyclage, les déchets deviendront une ressource. L'économie circulaire cherche donc à :

*« ... produire des biens et des services tout en limitant la consommation et le gaspillage des matières premières, de l'eau et des sources d'énergie. L'économie circulaire vise à optimiser la gestion des ressources (matières et énergie), afin d'en minimiser la production et d'économiser la consommation en matières premières. »* (Benady et Ross-Carré 2021, p. 5).

Avec la croissance de l'économie circulaire nous avons vu les dernières années un besoin croissant d'intégrer des moyens de collecte des déchets à ce modèle économique. Différents organisations et articles ont commencé à émerger, pour combler une activité qui pourrait se développer fortement dans les prochaines années. Par exemple Paes et al. (2019, p. 9) citent des évolutions dans ces pratiques, malgré des obstacles tels que le manque des lois, un manque d'intérêt de la part des entreprises, et la variabilité des produits à ramasser (dû à la nature de la création même des déchets, qui peut varier beaucoup à chaque jour). Cependant, selon l'analyse des auteurs, il y a une marge pour améliorer ces aspects qui aiderait à répandre ces pratiques.



Figure 5- L'économie circulaire<sup>28</sup>

Par rapport à la France, nous avons fait un entretien avec le directeur d'une des organisations de collecte des déchets organiques à Toulouse. D'après lui, dans la ville il y a déjà plusieurs acteurs qui interviennent dans ce marché. Par contre, ce qui existe dans la ville en termes de valorisation des déchets est très limité, car il n'y a que deux organisations qui le font :

*« ... par contre à Toulouse il y a une autre partie où il y a un grand manque c'est la partie valorisation de la matière il y a que sur toutes ces entreprises sur les 7 il n'y a qu'une qui valorise ça mais ça ça matière c'est clers verts*

<sup>28</sup> MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES, 2023, *L'économie circulaire*, <https://www.ecologie.gouv.fr/leconomie-circulaire#:~:text=L'%C3%A9conomie%20circulaire%20consiste%20%C3%A0,un%20mod%C3%A8le%20%C3%A9conomique%20plus%20circulaire.>, Lundi 30/1/2023, consulté le 28/02/2023.

*qui fait du du euh du méthanol et après nous qui faisons du compostage donc euhh, sur la partie collecte on est 7 ; sur la partie valorisation on est 2 quoi. »<sup>29</sup>.*

L'organisation de Pierre joue un rôle important, non seulement par rapport au ramassage des déchets, mais ils font aussi des ateliers au sein des entreprises avec lesquelles ils travaillent, pour donner des conseils de la bonne gestion des déchets organiques. Ils disent tout ce qu'il faut trier, ce qu'il faut éviter de mettre dans les poubelles, etc. Ils font un service de communication auprès des employés qui travaillent directement avec les déchets, pour éviter des mauvais triages de leur part. De la même façon, d'après lui, s'il est nécessaire de faire plusieurs interventions avec les employés, ils le font, car finalement l'intention est de recevoir des déchets bien triés :

*« ... on va faire la sensibilisation directement sur les cuisines, sinon ça ne marchera pas, on va dire on va pas avoir des directeurs euhh déjà c'est un, une perte de temps parce que c'est deux formations et en plus ça marche pas, il faut que euhh il faut qu'on aille directement voir le personnel qui s'occupera des déchets alimentaires pour pouvoir le former. » ... « tu dis voilà bon jour on va parler du tri de déchets euh alors maintenant on fait ça pour qu'on fait ça on fait de compost, est-ce que vous savez c'est quoi le compost ? et bah toi tu connais le compost ? Pourquoi le compost ? À quoi ça sert ? et de toute façon s'il n'y ait personne qui soit intéressé euhh tu vois et tu pars quoi... Donc ça il y a des variables tout dépend de l'équipe. »<sup>30</sup>.*

Les ouvrages précédemment mentionnés, ainsi que les propos de l'expert dans le domaine de ramassage des déchets ont été de grande importance pour comprendre de quelle façon les

---

<sup>29</sup> Page 4 de la retranscription « Pierre », Directeur d'une organisation de collecte de déchets organiques, Toulouse, extrait d'entretien du 11/01/2023 en annexes.

<sup>30</sup> Pages 7 et 8 de la retranscription (*Ibid*) en annexes

acteurs peuvent intérioriser et socialiser les pratiques de gestion de déchets, et comment les normes établies au sein des entreprises jouent un rôle essentiel, soit pour régler ou dérégler ces pratiques. Cela peut nous aider à comprendre que le rôle des managers et des directeurs influence énormément le comportement des employés, ainsi que les autres individus, non seulement par rapport à la gestion de déchets mais d'autres pratiques également. Ces lectures ont aidé énormément pour savoir à quel point le sujet est vaste, et comment les acteurs qui l'intègrent interagissent et modifient leurs comportements et ceux des autres. Ensuite, nous allons explorer les problématiques situés autour de ces enjeux et nous allons voir de quelle façon les interactions entre les acteurs et leur milieu nous aident à comprendre la problématique située autour de l'enjeu de la gestion des déchets.

## **Partie 2 : Problématique et hypothèses**

## **Chapitre 1 : Problématique**

Pour commencer avec l'écriture de ce mémoire, la question de départ proposé était la suivante :

Comment le personnel opérationnel des hôtels de luxe gère les déchets organiques ?

Ayant vu les articles parus avec un point de vue plus anglosaxon mais toujours en lien avec la gestion des déchets, la présentation d'une problématique similaire dans un contexte nettement français paraît importante, ainsi que la focalisation sur le personnel opérationnel, qui est finalement, celui qui pratique de manière nette la gestion des déchets pendant les services soit en cuisine, soit en salle. Le personnel, est de la même façon le focus central dans les acteurs mentionnés dans la partie précédente, car ils seraient la connexion entre les clients et les acteurs du ramassage de déchets organiques. Néanmoins, pour bien dégager la problématique située autour du sujet, il semble aussi important d'explicitier ce que nous entendons par « hôtellerie du luxe » ce qui la rend différente des autres segments, et de quelle façon les attentes des clients sont créatrices (probablement) du fort gaspillage dû à ses attentes plus exigeantes. De la même façon, c'est en se situant près des acteurs concernés par la gestion des déchets que nous pourrions comprendre ce qui pose problème dans ce secteur assez spécifique, et comment ses habitudes peuvent aider à comprendre en quoi ce sujet est capital. Parallèlement, nous allons voir comment le marché du ramassage et de la valorisation des déchets organiques se développe sur le territoire français, en évoquant un entretien avec un de ses acteurs. En troisième lieu, nous verrons en quoi la restauration commerciale se différencie de la restauration collective, et comment cela, lié aux acteurs précédemment mentionnés, donne forme à notre problématique. Finalement, en utilisant et comprenant ces trois aspects, nous allons dégager nos hypothèses.

## Sous chapitre 1 : Typification des hôtels de luxe

Comme nous avons dit précédemment, un des aspects intéressants dans le monde de la restauration de luxe, y compris l'hôtellerie, est le fait que les clients de ce segment ont des attentes bien spécifiques au moment de s'y rendre. Par conséquent, un des aspects problématiques de la pratique professionnelle dans ces endroits est la prise d'habitudes de la part des employés. Ces pratiques sont le reflet des demandes créées par les clients, et donc, une réponse appropriée à ces demandes. Prenant en compte des aspects hygiéniques, esthétiques et gustatifs inhérents à la pratique culinaire, nous allons voir de quelles manières, clients et employés, se situent au centre des problématiques liés à la gestion des déchets dans l'hôtellerie. Nous allons voir ainsi, quelles sont les pratiques et représentations des acteurs impliqués, et de la même façon, nous allons essayer de comprendre l'éthos et la mentalité derrière l'hôtellerie de luxe.

D'abord, il faut comprendre ce que nous entendons par hôtellerie de luxe pour comprendre comment cela se lie aux enjeux climatiques et environnementaux de la gestion des déchets organiques. Plusieurs approches peuvent être mobilisées pour comprendre comment l'hôtellerie de luxe se distingue d'autres segments, nous allons évoquer premièrement celui de la sociologie. D'abord nous ne pouvons parler du luxe sans parler des mécanismes de distinction entre les classes sociales, par conséquent, nous devons parler de Pierre Bourdieu (1979). Selon son postulat, il y a un processus de distinction des classes les plus aisés qui se définit par des notions comme la définition du « bon » goût qui, dicté par ces classes dominantes, permet de se distinguer des autres. De la même façon il y a un processus de rattrapage des classes en bas de l'échelle sociale, qui cherchent à avoir les mêmes pratiques des classes supérieures, mais les dernières trouvent toujours de nouvelles façons de se distinguer en changeant la notion du « bon » goût et de ce qui est à la mode. Si nous prenons le concept de distinction de Bourdieu nous pouvons comprendre de la même façon que : « *le luxe peut ainsi être défini [...] comme ce qui distingue le plus du commun, et ce qui, fondamentalement, exclut. Dans une perspective sociologique bien entendue, le produit de luxe est exclusif dans les deux sens du terme.* » (Assouly et Bergé, 2004, p. 141). De la même façon, les concepts de gaspillage « waste » et du luxe sont étroitement liés. Nous pouvons citer le fait que certains individus auraient des pratiques de gaspillage, non seulement en

termes de temps mais aussi des biens, pour démontrer qu'ils possèdent de la richesse, mais aussi pour être acceptés par ces pairs. Cependant, ces pratiques dépendent toujours de la communauté ou le groupe social d'appartenance des individus (Veblen, 2009, p. 60). Ce lien peut se trouver également quand nous avons évoqué les ouvrages de Poulain (2008) et Chaboud et Daviron (2017), dans le chapitre 3 de la première partie.

Le luxe du point de vue de l'hôtellerie, est cadré légalement en France de la façon suivante :

*« ...les hôtels des segments haut de gamme, très haut de gamme (à partir de 5 étoiles) et les palaces. En France, les appellations hôtellerie de luxe et palace sont définies par la [...] « Loi Novelli ». ». (Clos 2020, p. 5).*

Également, le luxe peut être défini dans l'hôtellerie par le rapport aux clients, et les relations entre clients et employés, qui seraient plus personnalisés, que celles d'un hôtel de gamme moindre. Ce service plus personnalisé cherche à atteindre un idéal d'expérience cherché par le client qui cherche à être reconnu en tant qu'individu et non pas comme un « simple » client, et à mettre en avant les expériences vécus par ce dernier (Iunius et Fraenkel, 2009, p. 22).

Cependant le luxe peut être aussi associé à des pratiques pro-environnementales, au moins dans d'autres industries qui ne sont pas forcément liées à celles du service. Clos, (2020, p. 2) parle d'une possible « traduction » de l'environnement durable que pourrait partir de ces produits de luxe, vers une implémentation au sein de l'industrie des services. Comme nous avons vu précédemment, cette ambition pourrait aider à diminuer le gaspillage alimentaire en engageant les consommateurs à prendre en compte les enjeux environnementaux qui se cachent derrière la demande des produits toujours frais, toujours de bonne qualité et avec une apparence « propre ». Cela pourrait aider à concilier les habitudes des clients et du personnel, et les faire agir ensemble vers la bonne gestion des déchets et pourquoi pas la diminution du gaspillage.

Ayant vu différentes définitions du luxe, et comment il s'imbrique dans l'hôtellerie, nous allons comprendre comment les clients et le personnel sont deux pôles complémentaires qui

peuvent aider à comprendre la problématique autour de la gestion des déchets, Ainsi que les acteurs du ramassage de déchets qui joueraient, eux aussi, un rôle complémentaire à ce des employés.

## **Sous-chapitre 2 : Les interactions entre les acteurs**

### ***Les clients***

Comme nous avons vu précédemment, les clients sont une partie essentielle de l'hôtellerie du luxe, ce sont eux qui sont capables de payer des sommes d'argent importantes pour séjourner dans ces établissements qui proposent des services plus personnalisés et de haute qualité. Les clients seraient les spectateurs qui seraient dans une salle de théâtre de qualité et qui attendraient la meilleure performance de la part des artistes.

Nous voyons que les cultures et habitudes des individus issus des différents milieux sociaux culturels et géographiques, pourraient avoir un effet négatif par rapport à la gestion des déchets des hôtels, donc un possible indice pour améliorer leurs pratiques qui pourrait être de sensibiliser les clients pour changer ses habitudes, tout comme l'exemple vu précédemment d'un panneau qu'invitait aux clients à se servir plusieurs fois au lieu de le faire une seule fois mais avec des quantités démesurés qui seraient gaspillé ultérieurement (Kallbekken et Sælen, 2013).

Comme vu précédemment, il y aurait des clients qui mangeraient des produits dans un état esthétique moins « désirable » alors que d'autres auraient plus de difficulté à le consommer. Ceci est un autre facteur qui pourrait aider à comprendre le gaspillage d'aliments et à trouver des indices de comment l'éviter.

### ***Les employés***

Si les clients sont les spectateurs d'une mise en scène de qualité, le personnel serait les artistes qui sont devant et derrière la scène à tout moment. Ils sont les travailleurs derrière les plats et le service, ceux qui permettent que tout se passe bien pour le client, ils ont une

double responsabilité envers les clients et l'entreprise, et si nous parlons de la gestion des déchets ils auraient aussi une responsabilité envers l'environnement.

Comme nous avons cité précédemment, la responsabilité de la gestion des déchets n'est pas uniquement celle des employés opérationnels, car les clients et les dirigeants des entreprises l'ont aussi. Cependant, c'est aux employés opérationnels, dans l'exercice de leur métier, d'utiliser les quantités nécessaires d'aliments pour faire des préparations et éviter le gaspillage, et de trier correctement les déchets pour sa valorisation. C'est dans cet exercice que nous verrions aussi les décalages entre normes créées par des entreprises et les vraies habitudes des employés, car une entreprise peut être labellisée comme génératrice des bonnes pratiques environnementales mais comment peut-on mesurer cela ? Serait-il une stratégie de greenwashing ou écoblanchiment<sup>31</sup> de la part de l'entreprise pour améliorer son image sans forcément avoir des bonnes pratiques pro-environnementales ? Ces questionnements seraient des fils conducteurs pour la continuation de la recherche en Master 2. Néanmoins, il faut d'abord comprendre les rapports sociaux au sein des entreprises pour voir comment les interactions des individus forment les habitudes dans le mode professionnel. Toujours en lien avec les décalages entre normes et pratiques dans les entreprises, la notion des structures formelles et informelles peut aider à comprendre ce sujet. Par exemple, il y aurait en plus de l'organisation formelle, qui permet de cadrer et de donner de l'ordre aux organisations, une organisation informelle, qui aidera à la formelle en assurant le « *dynamisme et la vitalité* » de la première (Ballé, 2015, p. 31). De la même façon, une organisation est formelle et informelle car : « *Elle se définit par la permanence des structures mais aussi par la présence du changement.* » (Ibid., p. 67). Cette structure informelle, permettrait aussi aux individus de développer des stratégies, de jouer des rôles de pouvoir, de contrôler les zones d'incertitude et l'arrangement et marchandage entre eux<sup>32</sup>. Tout ces concepts sont créateurs d'interactions et de négociations entre les employés

---

<sup>31</sup> LAROUSSE, « *Définitions : écoblanchiment - Dictionnaire de français Larousse* », <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/%C3%A9coblanchiment/10910961>, consulté le 20/2/2023.

<sup>32</sup> LAPORTE Cyrille, 2023, « Sociologie des organisations »

qui feraient changer la structure organisationnelle, et par conséquent les normes dictées par l'organisation formelle.

Pour comprendre les décalages entre normes et pratiques des individus, nous pouvons évoquer le concept de rationalité limitée dans les organisations. Selon ce concept, les employés agissent de façon rationnelle dans son travail. Néanmoins, cette rationalité limitée se voit quand il y a un manque d'information pour les individus, et donc ils rencontrent des limites ou « *boundries* » en anglais. Ce sont ces limites qui font que les individus prennent des décisions limitées et donc qui ne sont pas complètement rationnelles. Cependant, la création des réseaux de communication au sein des organisations de la part des employés fait qu'ils diminuent leurs « zones d'incertitude » en augmentant des « facteurs d'innovation » toujours « ... *dans la recherche d'une plus grande rationalité et, par conséquent, d'une meilleure efficacité des systèmes organisés.* » (Ballé, 2015, p. 64). Si nous faisons le lien avec les comportements pro-environnementaux (CPE) évoqués dans la première partie, nous voyons que finalement cette recherche vers la rationalité peut avoir aussi des effets pervers, car dans les enquêtes effectuées par Chawla et al. (2022). Les comportements les plus répandues chez le personnel avaient une tendance à s'éloigner des CPE. Nous pourrions dire que la rationalité dans ce cas-là était de diminuer la charge du travail et par conséquent, négliger les CPE, considérés comme créateurs d'une charge plus important de travail sans un objectif facilement envisageable, car les bénéfices pour l'environnement ne s'aperçoivent pas de façon immédiate.

Finalement, lié aux employés des entreprises, mais notamment aux cadres et aux directeurs des entreprises, nous pouvons mobiliser le concept de pollueur payeur :

*« Ce système, conforme au principe du pollueur-payeur, oblige les entreprises soit à prendre en charge elle-même la collecte et le traitement, soit à financer ces opérations par des éco-contributions. De la sorte, elles sont amenées à internaliser coût environnemental et incitées à mettre en place des emballages moins coûteux et moins polluants. »* (Jacquemot 2017, p. 181).

Ce concept est lié à la haute hiérarchie des organisations car normalement ce sont ces individus qui s'occupent des notions plus amples dans les entreprises. Certes, l'exemple donné par Jacquemont fait référence aux emballages en plastique, mais le même principe pourrait être évoqué pour parler des déchets organiques. Nous voyons qu'il y a un intérêt de plus en plus croissant pour le triage et parfois la valorisation de ces déchets, non seulement à une échelle publique, mais de plus en plus dans la sphère privée. Il pourrait devenir important dans les années à venir, le fait d'être une entreprise écoresponsable, et par conséquent, une entreprise qui mettrait en place ce type de pratiques.

### ***Les collecteurs des déchets organiques***

Nous avons comme dernier acteur impliqué dans le ramassage des déchets, les organisations qui font la collecte de ces déchets et sa valorisation, soit pour le transformer en méthane et/ou en compost. Comme nous avons vu dans le chapitre 3 de la première partie, ces acteurs ont un rôle qui devient de plus en plus important. Pour comprendre aussi l'ampleur de la gestion des déchets et comment il y a un nouveau marché qui s'ouvre dans le territoire français, « Pierre » le directeur d'une organisation qui ramasse les déchets, parlait des acteurs concernés dans cet exercice ainsi que d'autres agglomérations qui commencent à prendre le relais de ces pratiques pour les mettre en œuvre auprès des citoyens. Alors qu'à Toulouse ces acteurs doivent agir en fonction des entreprises privés, comme les hôtels et les restaurants :

*« Donc il y a une euh une municipalité comme à bah à Pau par exemple où comparé à Toulouse, ils ont décidé de collecter les déchets alimentaires des particuliers. Alors nous on a déjà travaillé avec beaucoup des professionnels, des professionnels là à Toulouse Métropole, ça fait un bon moment déjà qu'ils ont dit ok les professionnels vous vous démerdez avec vos déchets et vous démerdez avec les prestataires, donc là ahh là le euh le privé doit trouver des prestataires, pour les particulières euhh dans un an la collectivité est obligé de mettre en place euh la collecte et la valorisation des déchets alimentaires ahh et du coup-là ils ont deux choix, soit ils disent on garde tout on régi et du coup ils font la collecte et ils valorisent les déchets, soit ils se disent on n'a ni le moyens techniques ni le moyens*

*financiers de le faire et du coup euh il faut que euh il passent par les entreprises privés, ou euh ou alors ils font un mix ils font la collecte euh laisser une entreprise privé qui fait la valorisation euh c'est voilà mais ça dépend, ça dépend des municipalités et de euh des collectes des collectivités en fait. »<sup>33</sup>.*

Les interactions entre clients et employés des hôtels sont assez claires, car les clients ont une demande et c'est aux employés de répondre à cette demande en créant à la fois une offre. Par contre, le rôle des collecteurs de déchets organiques est plus difficile à éclaircir, car d'un côté ils répondent à un besoin de plus en plus important, c'est-à-dire à ramasser des déchets « verts » pour les valoriser, mais les interactions avec les employés des hôtels est moins directe, et elles dépendent du type de direction que l'organisation veut avoir. Par exemple, Pierre dit qu'il est plus facile de créer un lien avec les employés qui gèrent les déchets, car c'est en parlant avec eux (même si, parfois, il faut le faire à plusieurs reprises) qu'ils vont comprendre la démarche :

*« ... c'est pas ça qui va faire que euh que le client va bien trier quoi euh en gros ce qu'il faut faire c'est revenir sur place et faire de la sensibilisation réexpliquer, ce qui marche mieux c'est le contact humain, et euh les affiches euh dans la cuisine ou on va trier quoi.*

*J : Ah ok, oui c'est toujours parler avec les gens, en général...*

*P ; Bah ouais, les éduquer, les parler, les sensibiliser... »<sup>34</sup>.*

Par rapport aux liens existants entre clients et ramasseurs des déchets nous pourrions évoquer un passage où Pierre parle des « self-service ». Certes, il s'agit des sites de restauration collective, mais ses propos peuvent aider à comprendre la difficulté qui existe pour que les clients soient amenés à faire un bon tri au moment de jeter leurs déchets, ou qu'ils deviennent conscients des quantités de nourriture jeté dans ces établissements :

---

<sup>33</sup> Page 5 entretien « Pierre », *Directeur d'une organisation de collecte de déchets organiques, Toulouse, extrait d'entretien du 11/01/2023*. Dans annexes.

<sup>34</sup> Page 3 entretien avec « Pierre » (*Ibid.*). Dans annexes.

*« Ouais, euhhh le plus compliqué c'est quand euhhh quand on fait le retour d'assiettes euh par exemple dans un self et t'as de tri, euh derrière euhhhh des gens le trient mal, les gens qui vont manger le trient mal, donc ça s'est hyper compliqué à l'heure du tri, alors que dans un restaurant ehh alors que le cuistot fait sa préparation euhh ça est beaucoup plus simple et la qualité sera beaucoup plus, sera mieux, et après il peut avoir aussi, c'est pas toujours vrai, il peut avoir euh des scolaires ou de euh ou des self où le tri est super bien fait mais après tout dépend aussi de la motivation des agents et euhhhh et de l'engagement. Bah il y a des gens qui s'en foutent et il y a d'autres qui s'en foutent moins, donc forcément ça joue aussi beaucoup sur le résultat à la fin quoi. »<sup>35</sup>.*

Pierre parle également des individus qui auraient plus de prédisposition à avoir des bonnes pratiques de triage ou des CPE (comportements pro-environnementaux) comme nous l'avons présenté dans le chapitre 2 de la première partie. D'après lui, ces pratiques sont très personnelles, et c'est finalement à l'individu de faire « les efforts » pour bien trier les déchets :

*« Globalement pour résumer un peu globalement [...] généralement c'est noir ou blanc, c'est soit euhhh ils le font très bien, la qualité du tri est très bonne, il y a quelques erreurs, mais c'est pas grave, soit euhhh les mauvais élèves sont toujours les mêmes, [...] soit [...] il a du personnel qui tourne donc en fait si il tournent au final les gens sont pas formés donc les personnes il viennent, partent, ils viennent partent. Soit il y a trop de personnel. Soit le personnel est pas motivé car sa conception de la vie, les déchets ça n'a pas de sens, enfin ils s'en foutent, ou alors la problématique c'est quand les convives font du tri eux-mêmes [...] et ils se font pas à chier quoi... Et et encore un cas qui peut faire que ça va être mal trié aussi c'est euhh comme je disais bah les gens ont une habitude et euhh le fait de euhh*

---

<sup>35</sup> Page 7 entretien avec « Pierre » (*Ibid.*). Dans annexes.

*d'ajouter un process auhh dans une journée déjà compliquée pour quelqu'un. Souvent euhh quelqu'un que travaille ça fait 20 ans que le gars il fait ça et euhhh du jour au lendemain tu dis bon maintenant en fait les déchets alimentaires tu vas le mettre là, et après dans une poubelle tu la transfères dans une grande poubelle dehors et en fait le gars il va pas avoir envie, parce que, parce qu'ils ont déjà pas mal de taf euhh il y a plein des facteurs différents qui font que euhh qui fait que ça ne peut pas marcher. »<sup>36</sup>.*

Nous voyons que le lien entre normes et pratiques des employés est aussi lié aux acteurs du ramassage des déchets organiques, et que Pierre est aussi conscient (même si c'est à sa propre façon) des CPE. Il sait que ces habitudes dépendent beaucoup des environnements de travail et des gens qui font partie des équipes. De même, les pratiques de Pierre peuvent influencer certains employés à travers les interventions qu'il fait dans les entreprises avec lesquelles il travaille. Ces liens sont en partie un facteur qui aurait une influence sur la gestion des déchets dans les hôtels, car les acteurs qui en font partie sont en constante interaction les uns avec les autres, les employés étant le centre de telles interactions.

### **Sous chapitre 3 : Les normes et pratiques dans la restauration commerciale**

Un aspect qui fait partie de la problématique développée dans ce mémoire, est le fait de parler de la restauration commerciale, qui se situe au niveau de la restauration hors foyer, mais qui n'est pas cadré juridiquement comme la restauration collective. Cela crée des situations assez particulières, car la plupart du temps ce sont les acteurs civils qui doivent agir de façon indépendante pour répondre à des besoins qui devraient être définis par les politiques publiques, tout comme dans le cas de la restauration collective. Plusieurs questions se soulèvent, par exemple : de quelle façon les habitudes des employés de la restauration collective se différencient de ceux et celles qui travaillent dans la restauration commerciale ? Et pourquoi c'est aux entreprises privées de gérer les déchets organiques dans la restauration commerciale alors que dans la restauration collective il y a un cadre légal

---

<sup>36</sup> Page 8 entretien avec « Pierre » (*Ibid.*). Dans annexes

établi ? Pour répondre la première question il faut comprendre d'abord la deuxième. Certes, la restauration collective est étroitement liée à l'état, car, c'est finalement celui-ci qui est lié à ces restaurants. Néanmoins, si nous regardons par exemple les normes d'hygiène que finalement sont gérées par l'état, elles s'appliquent dans les deux types de restauration, car il s'agit d'un enjeu de santé publique<sup>37</sup>. Le même pourrait être appliqué dans le cas de la gestion des déchets en citant les enjeux climatiques comme des problèmes qui sont d'une importance ultime pour toute la société. Mais, il faut également comprendre qu'il y aurait aussi des enjeux économiques liés au ramassage des déchets. Par exemple, avec les acteurs du ramassage de déchets précédemment cités, nous voyons qu'il y a un marché qui commence à se développer. Tout comme « Pierre » disait pendant l'entretien réalisé avec lui « ... là à Toulouse Métropole, ça fait un bon moment déjà qu'ils ont dit ok les professionnels vous vous démerdez avec vos déchets et vous vous démerdez avec les prestataires... »<sup>38</sup>. Nous voyons que de la part de la métropole de Toulouse il y a une envie que les établissements de la restauration commerciale fassent le tri, mais avec un manque des politiques publiques, la seule chose qu'ils peuvent faire c'est de se mettre en contact avec ces organisations de ramassage de déchets privés pour qu'elles puissent se développer au niveau local pour atteindre un maximum des clients. Le manque de cadrage légal nous ramène à la première question, pour voir comment les habitudes des employés ont aussi un impact par rapport aux différentes manières de gérer les déchets. Dans la loi EGalim, des passages parlent de l'importance de réduire le gaspillage alimentaire dans la restauration collective<sup>39</sup>. Néanmoins, comme dit dans la première partie, ces pratiques ne sont pas développées dans le cadre de la restauration commerciale, laissant aux acteurs impliqués, et plus notamment les employés, dépourvus d'une communication claire et précise de comment gérer ce genre des déchets, sans même pas évoquer le gaspillage alimentaire. Ce dans ce cas-

---

<sup>37</sup> SERVICE PUBLIC, 2022, Où consulter les résultats des contrôles sanitaires des établissements alimentaires ? , <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F34201#:~:text=Ces%20contr%C3%B4les%20sont%20r%C3%A9alis%C3%A9s%20par,sont%20librement%20accessibles%20%C3%A0%20tous>, 17/10/2022, consulté le 2/3/2023

<sup>38</sup> Page 5 entretien « Pierre », *Directeur d'une organisation de collecte de déchets organiques, Toulouse, extrait d'entretien du 11/01/2023*. Dans annexes.

<sup>39</sup> MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES, 2023, *Gaspillage alimentaire*, <https://www.ecologie.gouv.fr/gaspillage-alimentaire#:~:text=La%20Loi%20pour%20l'%C3%A9quilibre,issue%20d'un%20diagnostic%20pr%C3%A9alable.>, 3/1/2023, consulté le 2/3/2023.

là que l'importance des acteurs du ramassage devient importante, car comme dit par Pierre, ce sont eux qui sensibilisent les employés pour leur apprendre des bonnes pratiques de triage : « *on va faire la sensibilisation directement sur les cuisines [...] il faut qu'on aille directement voir le personnel qui s'occupera des déchets alimentaires pour pouvoir le former* »<sup>40</sup>. Malgré les efforts de réduire le gaspillage, si ces pratiques ne sont pas définies par des lois, c'est fort probable qu'elles ne seront pas respectées la plupart du temps. Entre autres, les entreprises pourraient profiter de ce manque de cadrage par les lois, pour mettre en avant de pratiques pro-environnementales, par exemple par l'utilisation des labels. Pourtant, l'utilisation de ces labels, pourrait devenir trompeuse, tout comme dans le cas du secteur alimentaire (de Ravignan, 2021). Évidemment, le fait d'avoir des pratiques guidés par des lois, ne signifient pas forcément un respect complet de celles-ci, mais cela pourrait aider à prendre des habitudes correctes dans les établissements de la restauration commerciale. De la même façon, un cadre légal pourrait aider les employées à avoir moins d'attitudes « *corporatives* », c'est-à-dire moins alignées vers les idéaux des entreprises, qui selon Chawla et al. (2022, p. 9), peuvent être destructrices des CPE (comportements pro-environnementaux). Finalement, un cadre légal pourrait aider à créer des CPE au sein des restaurants et des hôtels, pour aider à la démarche de lutte contre le gaspillage et des bonnes pratiques de gestion des déchets ainsi que se trouver dans une situation plus proche que celle de la restauration collective.

Finalement, la restauration commerciale se différencie de la restauration collective, entre autres, par deux concepts principaux. D'un côté les normes, créés par les représentants de la haute hiérarchie des entreprises qui sont souvent plus encouragés par des idéaux économiques, que par des engagements environnementaux. De l'autre côté, les pratiques des employés qui sont dans la plupart des cas situés en bas de la hiérarchie organisationnelle et, conséquemment, responsables des pratiques quotidiens, qui seraient marqués par le désintérêt ou même la fatigue du travail quotidien.

---

<sup>40</sup> Page 7 entretien « Pierre », *Directeur d'une organisation de collecte de déchets organiques, Toulouse, extrait d'entretien du 11/01/2023*. Dans annexes.

## Chapitre 2 : Hypothèses

Trois aspects ont été essentiels pour guider et former notre problématique, tels que la différenciation dans l'éthos du marché de luxe, les acteurs qui interagissent autour de notre sujet, et les normes et pratiques spécifiques de la restauration commerciale. Conséquemment, nous avons rédigé les hypothèses suivantes, qui rendent compte de ces enjeux et qui seraient validées, ou pas, par la suite de cet exercice pendant la deuxième année du Master. Parallèlement aux articles lus, nos expériences personnelles nous ont aidé également à dégager ces hypothèses, grâce non seulement à une expérience d'environ 10 ans en tant que cuisinier, mais également grâce à notre travail actuel comme plongeur dans un hôtel de luxe français.

### **Hypothèse 1 : Il existerait un décalage entre les normes de gestion des déchets dictées par les acteurs managériales, et les pratiques du personnel opérationnel.**

Cette hypothèse a été conçue grâce aux multiples ressources documentaires consultés, qui parlent des normes créées par les managers et les directeurs des entreprises qui cherchent à établir des pratiques de gestion de déchets, cherchant à réduire le gaspillage (notamment basé sur une réduction des dépenses économiques). Néanmoins, dans la réalité, ces normes ne seraient pas toujours respectées par les employés, tout comme l'exemple cité par un des superviseurs enquêtés par Chawla et al. (*Ibid.*, p. 8). Des enquêtes réalisées dans deux articles consultés pendant l'écriture de ce mémoire le démontrent également: (Chawla, Lugosi et Hawkins, 2021; Chawla, Lugosi et Hawkins, 2022). Il est donc intéressant à voir dans un contexte français ciblé uniquement sur les employés opérationnels, pour voir quelles sont les pratiques des individus dans ce contexte spécifique, ainsi que la façon dont les acteurs interagissent entre eux. De la même façon, cette hypothèse pourrait aider à voir (si c'est le cas) quelles sont les raisons citées par les employés par rapport au respect ou pas des normes établies par leurs supérieurs dans la hiérarchie organisationnelle. Il serait également intéressant à voir si les structures informelles pourraient jouer un rôle qui aiderait ou empêcherait aux acteurs de s'engager dans ces normes et pratiques, car d'après Chawla et al. (*Ibid.*, p. 8). « *Primary data suggest that attitudinal transfer might be experienced by (a) actively interacting with others or (b) passively interacting with others by simply observing*

*others' behaviours.* ». <sup>41</sup> Finalement, il serait aussi intéressant de savoir si des acteurs de ramassage des déchets organiques jouent un rôle dans la création des normes de la part de l'entreprise, ou si par contre, elle pourrait être formatrice des habitudes directement chez les employés.

**Hypothèse 2 : Il n'y aurait pas suffisamment de communication interne au sein des entreprises pour que les employés opérationnels s'engagent complètement dans les pratiques de gestion des déchets.**

L'hypothèse au-dessus pourrait servir à savoir s'il y a des pratiques communicationnelles au sein des hôtels, qui aideraient aux employés à comprendre de quelle façon la bonne gestion des déchets pourrait être bénéfique à une grande échelle. Une bonne communication interne pourrait probablement engager aux employés dans des CPE (comportement pro environnementaux) et peut être, elle aiderait aussi à répandre ces pratiques, non seulement au sein des entreprises, mais aussi au niveau personnel des acteurs. Une mauvaise communication, serait par contre, ignoré ou inconnue pour les employés. De la même façon, nous pourrions voir si effectivement les normes dites « *corporatives* » sont effectivement si fortes pour empêcher ou créer des CPE. De la même façon, tout comme le point précédent, il serait intéressant de voir quel est le rôle joué par les acteurs du ramassage des déchets, apportent-ils des pratiques de communication ? où la seule communication vient du haut en bas de la hiérarchie organisationnelle ? Il serait intéressant aussi de savoir comment les acteurs aperçoivent les différents types de communication : orale, écrite, affiché dans des panneaux, etc.

---

<sup>41</sup> Les données initiales suggèrent que le transfert d'attitudes peut être expérimenté (a) en interagissant activement avec les autres ou (b) passivement, en observant simplement le comportement des autres.

### **Hypothèse 3 : L'absence d'un cadrage juridique dans la restauration commerciale pourrait être un frein pour la réduction du gaspillage alimentaire dans les hôtels de luxe.**

Cette composante pourrait être utile pour comprendre si effectivement le cadre juridique ou son absence, aurait un impact sur les habitudes des employés au sein des hôtels. Ayant vu le manque des lois françaises qui portent sur le gaspillage et la gestion des déchets dans la restauration commerciale, et prenant en compte les hypothèses précédentes, nous pourrions chercher quel serait son impact si elle serait mise en place telle que dans le cas de la restauration collective. Par conséquent, l'expérience ainsi que les parcours de vie des cuisinières et des serveurs pourrait être évoqué, pour savoir quelles ont été leurs expériences dans d'autres établissements dans le domaine de la restauration et l'hôtellerie et le comparer dans le contexte actuel. De la même façon, les pratiques et représentations des employés pourraient être évoqués pour savoir quel est son rôle, aperçu et réelle, dans l'entreprise. Cela pourrait aider à savoir quelle est le degré d'acceptation de ces normes, et si son imposition pose ou pas des problèmes. Il serait intéressant de voir également comment les normes externes et internes sont imbriquées, car il pourrait s'avérer que les lois externes étant inexistantes ne poussent pas aux acteurs managériaux à prendre compte des bonnes pratiques des employées et par conséquent, ces derniers n'auraient pas un vrai suivi ni un vrai intérêt pour réaliser une bonne gestion des déchets.

#### **Hypothèse 4 : La relation client - employé jouerait un rôle important dans la chaîne de création des déchets organiques.**

Cette dernière hypothèse pourrait démontrer s'il existe une relation entre les attentes des clients (qui cherchent une expérience de luxe) et les habitudes des employés, à deux niveaux. D'un côté, au niveau de cuisine, si par exemple les cuisiniers utilisent plus des produits qui sont dans un « bon » état pour éviter des plaintes en négligeant les autres produits, moins « bons » qui seraient finalement jetés et jamais utilisés, créant donc du gaspillage. De l'autre, pour voir comment les serveurs agissent en fonction des demandes des clients, par exemple, au moment de servir le buffet du petit déjeuner ou quand ils sont interpellés par rapport à la quantité ou l'état de certains aliments. De la même façon, cette hypothèse pourrait aider à comprendre, selon les perceptions des travailleurs, comment un établissement de luxe pourrait ou pas créer d'habitudes ou de comportements de la part des clients. C'est-à-dire, si en interagissant avec les clients, les employées pourraient d'une certaine façon les sensibiliser par rapport aux enjeux liés à la gestion de déchets, et comment ces pratiques auraient des conséquences à l'échelle environnementale. Finalement, l'hypothèse en question, servirait à voir les représentations des clients dans le segment de luxe de la part des employés qui travaillent dans ce domaine.

## **Partie 3 : Méthodologie probatoire**

## **Chapitre 1 : La méthodologie en sociologie**

Pour commencer, nous devons d'abord comprendre le métier du sociologue. D'après S. Paugam (2012, p. 1) la sociologie « ... est la science des relations sociales telles qu'elles sont imposées et transmises par le milieu - les cadres de socialisation - et telles qu'elles sont également vécues et entretenues par les individus. ». Ainsi, la méthode sociologique part du constat que les individus sont à la fois assujettis aux interactions entre eux et aux environnements où ils habitent. L'enquête en sociologie sert également à valider ou pas les hypothèses conçus par les sociologues (et d'autres sciences sociales également) en créant des données, soit quantitatives ou qualitatives, qui permettront d'objectiver la recherche pour finalement valider les résultats (Bréchon et al. 2011, p. 7). Ayant cela en tête, nous allons voir de quelle façon ces deux méthodes utilisées dans cette science sociale sont distincts mais à la fois complémentaires pour faire la démarche d'une enquête sociologique. Nous allons dégager ceux deux méthodes, pour voir en quoi ils se différencient et comment son utilisation est spécifique selon le type d'enquête que nous voulons mener.

### **Sous-chapitre 1 : La méthode quantitative**

Ce type d'enquête sert à comprendre plus facilement le monde de façon générale, avec les chiffres nous pouvons également aider à changer des politiques publiques, elles nous sont utiles pour connaître notre passé et présent, et également elles peuvent servir comme des arguments pour trouver des solutions aux problèmes qui peuvent apparaître dans les sociétés (Paugam 2012, p. 72). De la même façon, ces enquêtes sont créées pour répondre à des problématiques qui requièrent avoir un échantillon assez vaste, il est nécessaire d'avoir un échantillon représentatif, pour éviter d'avoir des réponses biaisées si un secteur important de la population est négligé. Ensuite, prenant en compte le cas des questionnaires (un des outils les plus utilisés dans les enquêtes quantitatives) il faut privilégier les questions dites « dichotomiques » ou fermées et des questions dont la réponse serait illustré avec des échelles (de 1 à 10 par exemple) d'un côté pour que les questionnaires soient faciles à répondre, et de l'autre pour que le traitement des données et son analyse soit moins complexe à réaliser (Bréchon et al. 2011, p. 10). Cette prise des éléments quantitatives a comme axe fondamentale, le fait d'expliquer des phénomènes sociaux par des phénomènes sociaux, ou le social par le social comme le disait Durkheim (2017). C'est-à-dire, prendre les réponses

des individus comme un ensemble qui permet de voir des généralités sociales qui seraient des choses extérieures aux individus, donc une structure répandue tout au long de la société (Bréchon et al. 2011, p. 112). La méthode quantitative serait donc utilisée notamment dans l'étude réalisée à grande échelle où l'enquêteur chercherait à comprendre des faits structurants de la société, ou même, des notions générales dans des groupes spécifiques des personnes, soit à une échelle nationale ou régionale, soit avec des échantillons plus petits, par exemple chez les étudiants d'une UFR dans une université spécifique. De la même façon, la rigueur de la méthode quantitative, serait celle de la standardisation des données, car au moment de chiffrer les réponses elles n'appartiendraient plus à des réponses variées selon l'individu, mais elles seraient des données précises facilement comparables et quantifiables. Ces données sont utiles aussi pour comprendre les différentes catégories dans laquelle se situent les individus dans le contexte de l'enquête. Ensuite, l'approche quantitative, permet au répondant avoir un degré plus anonyme que par exemple celui d'un entretien. Ayant un nombre plus vaste des répondants, l'individu en tant que tel est moins facilement « retrouvable » ce qui permettrait, a priori, d'avoir des réponses plus consciencieuses, surtout quand il s'agit de répondre à des questions très personnelles (Combessie 2007, p. 33). De la même manière « *Ces différences statistiques entre catégories permettent de dévoiler l'impact de facteurs explicatifs.* » (Singly, Giraud et Martin, 2013, p. 41). Cependant, cette approche est plus utilisée quand nous cherchons toujours des généralités qui aident à comprendre des faits macrosociologiques. Par conséquent, cette méthode n'est pas utile si nous voulons chercher des représentations ou des habitudes plus détaillées dans des groupes précis dans la société, étant une des limites de l'approche quantitative. Nous allons par la suite, dégager une liste des atouts et des limites de cette méthode.

- **Atouts**

- Recueil des données en chiffres qui permet des analyses statistiques et comparatives.
- Facilité et rapidité pour que l'enquêté puisse répondre aux questions, notamment dans le cas des questionnaires.
- La standardisation des réponses facilite l'analyse des données recueillis et facilite l'accès à un grand nombre des répondants.

- L'anonymité en tant que répondant facilite la réponse de certaines questions qui pourraient paraître très personnelles si sont demandés dans un autre contexte.
  - Permet d'avoir une idée des catégories générales dans un contexte et une société donnée.
  - Les analyses peuvent se faire avec des logiciels, donc une automatisation, grâce aux données chiffrés et standardisés.
- **Limites**
- Peut invisibiliser, voire faire disparaître certains individus qui ne « rentreraient » pas dans les catégories proposées par les questionnaires (surtout si l'échantillonnage est fait sans prendre en compte ces personnes).
  - Difficile à cibler des sujets qui seraient intéressants mais peu représentés dans la population générale.
  - Requier des échantillons assez grands, et conséquemment il peut être difficile de trouver un grand nombre d'individus qui répondraient aux questionnaires.
  - Risque d'avoir des enquêtés qui répondraient de façon peu minutieuse aux questionnaires (surtout si le questionnaire est très long ou difficile à comprendre).

Enfin, cette méthode ne sera pas utilisée dans le cadre de notre mémoire, car ce que nous cherchons à comprendre ce sont des habitudes très précises dans un contexte assez réduit. Néanmoins, il pourrait être intéressant dans le cadre d'une autre enquête, d'utiliser cette méthode pour par exemple, demander aux clients des hôtels de luxe comment ils perçoivent le gaspillage d'aliments de son point de vue. Néanmoins, pendant l'exercice de ce mémoire, nous allons privilégier la méthode qualitative que nous expliquerons dans les lignes à suivre.

## **Sous-chapitre 1 : La méthode qualitative**

Si la méthode quantitative cherche à comprendre des effets structurants, généraux et macrosociologiques, la méthode qualitative sert à trouver des aspects plus spécifiques et microsociologiques ainsi que à découvrir le point de vue subjectif des acteurs, « ... *ses motivations [...], ses hésitations, ses ambiguïtés [...] leurs rationalités, leurs stratégies, leurs intentions.* » (Bréchon et al. 2011, p. 17). De la même façon, ils existent plusieurs outils pour dégager les problématiques sociologiques d'un point de vue qualitatif. Il existe le récit de vie, le focus group, les entretiens directives, les entretiens libres et les entretiens semi-directives, et les observations. Ce sont les deux derniers outils qui seront mobilisés pour comprendre les aspects précédemment mentionnés. L'entretien serait essentiel pour comprendre les pratiques et des situations vécus par les individus ainsi que ses représentations. Alors que les observations seraient utiles pour voir le déroulement des activités des acteurs et ses interactions dans des terrains choisis par l'enquêteur (Singly, Giraud et Martin, 2013, p. 42). Pour mieux comprendre la méthodologie qualitative, nous allons séparer l'observation et l'entretien.

### ***L'observation***

Un aspect d'ultime importance dans l'observation est le fait d'être submergé dans le terrain, pour voir les circonstances dans lesquels se déroulent les actions des acteurs et ses situations sociales. L'enquêteur, faisant partie des observations, en tant qu'acteur immergé dans son terrain d'étude doit être conscient de sa présence et des effets qu'elle pourrait avoir en y étant. Néanmoins, c'est cette présence que lui permet d'avoir directement les données qu'il veut récolter. Il faut aussi prendre en compte que la prise des notes avec l'aide d'une grille d'observation est nécessaire pour se souvenir des faits importants, des interactions ou des discours qui pourraient être intéressants à retenir. Cependant, la participation dans l'observation peut être masqué ou participant, c'est-à-dire c'est à l'enquêteur de décider s'il va participer dans le terrain qu'il observe, et s'il va être caché ou pas, tout dépend des effets qu'il pourrait avoir selon son choix, mais quoi qu'il soit, il doit être toujours attentive aux effets que son décision puisse amener (Paugam, 2012, p. 143). Le terrain qui est à la fois « ...*objet d'étude et lieu de séjour...* » (Combessie, 2007, p. 15) permet au sociologue d'être

très près des interactions et des individus qui s'y situent. De la même façon, le terrain devrait être abordé à partir d'une trentaine des minutes jusqu'aux quelques heures, prenant en compte que plus l'on dépense du temps dans le terrain, plus fructueux sera le recueil des données. L'observation est très utile pour savoir de quelle façon les individus interagissent entre eux, et de quelle façon ils le font dans un environnement (terrain) spécifique. Néanmoins, pour savoir ce qu'ils pensent et comment ils interprètent les situations dont ils font partie, l'entretien doit être mobilisé.

### ***L'entretien semi-directif***

L'entretien est un échange verbal et asymétrique entre deux personnes, le but étant de récolter des informations nécessaires pour une enquête sur un sujet spécifique. Ce qui est caractéristique de l'entretien semi-directif est que l'enquêteur doit se servir d'une guide d'entretien qui contient les sujets à traiter pendant l'exercice. Parfois, les sujets peuvent être traités de façon non directif, et l'enquêté peut parler de façon libre, mais il est toujours important de le guider vers des sujets à traiter, de le diriger et de demander des questions pour approfondir son discours (Bréchon et al. 2011, p. 24). L'entretien sert également à comprendre et à trouver

*« ... des « récits », des « histoires » qui mêlent des faits précis, des anecdotes et les jugements, les sentiments associés à ces événements. [...] on retrouve donc à la fois une description fine de pratiques, de moments, et le point de vue des acteurs sur ceux-ci. » (Singly, Giraud et Martin, 2013, p. 46).*

Pour bien mener l'entretien, il est donc essentiel pour l'enquêteur de prendre en compte que cet exercice est avant tout une rencontre humaine où l'empathie joue un rôle essentiel. Il doit laisser parler au sujet l'enquêté, pour qu'il puisse détailler les concepts cités précédemment, mais il faut aussi cadrer ses propos quand il commence à diverger vers d'autres récits. Étant donné que cette rencontre peut paraître éphémère (elle peut s'agir d'une heure jusqu'au 3 heures ou plus) la densité des sujets à traiter est telle qu'il faut toujours se centrer sur les thèmes à développer dans la guide d'entretien. (Paugam, 2012, p. 116).

Pour effectuer un entretien il est nécessaire de séparer la démarche en trois temps. L'étape avant la passation de l'entretien, qui consiste à créer une guide d'entretien avec des axes à développer pendant l'exercice. Elle peut être séparée thématiquement ou chronologiquement pour permettre d'organiser les questions et les réponses. Il est toujours préférable de demander les questions en forme de « comment » plus que « pourquoi », car la première serait moins intrusive que le deuxième. (Becker, 2002, p. 105-109). La deuxième partie de la démarche se fait au moment de passer l'entretien, quand nous devons interagir avec l'individu. Dans ce moment il est important de suivre le fil du guide d'entretien, mais de laisser parler l'enquêté pour qu'il soit à l'aise. Il doit aussi être prêt à poser des relances quand les propos ne sont pas clairs, ou quand il faut expliciter certains sujets. Également, étant donné que l'entretien est une rencontre asymétrique (car c'est l'enquêté qui doit parler plus que l'enquêteur) il est important de prendre des notes pour laisser à l'individu s'exprimer librement, pour ensuite lui demander d'approfondir des aspects que l'on considère importants. (Singly, Giraud et Martin, 2013, p. 49-50). Tout comme l'observation requiert un cahier pour noter ce qu'on observe, pendant l'entretien il faut avoir un élément pour enregistrer les propos de l'enquêté, comme un dictaphone. La dernière partie, réalisé après l'entretien, s'effectue avec l'enregistrement, son but étant de pouvoir faire l'analyse ultérieure qui sert à réécouter l'entretien et ensuite faire la retranscription. En faisant cela, nous pouvons souligner ce qui a été dit en relation avec ce que l'on cherche, et facilite l'organisation des discours et sa comparaison avec d'autres individus pour comprendre, dans un groupe des personnes enquêtés ce qui les rapproche et les différencie (Combessie, 2007, p. 24-28). L'entretien est donc un outil qui permet avoir des propos précis sur une diversité des sujets qui sont abordées par l'enquêteur, et qui serviraient à trouver des idées communes dans un groupe d'individus spécifique, pour comprendre ces habitudes et représentations dans ce contexte spécifique.

Ayant vu les différentes méthodes qualitatives envisagés à utiliser, nous allons voir les points faibles et forts de façon générale pour l'ensemble d'outils à utiliser avec ces méthodologies :

- **Atouts**

- Permet d'avoir une analyse approfondie par rapport aux pratiques, ressenties, habitudes etc. des individus enquêtés.

- Est utile pour savoir comment les individus se situent dans des contextes spécifiques (tels que l'environnement du travail, l'école, ou même dans des groupes humains comme les spectateurs des concerts de musique).
- Les propos des individus (notamment dans les entretiens ou récits de vie) peuvent être explicités de façon plus précise si l'enquêteur en a besoin pendant la rencontre.
- L'enquêteur peut trouver des nouveaux axes d'analyse étant submergé dans le terrain, soit en parlant avec des individus pendant des entretiens, soit en regardant des aspects intéressants pendant les observations.

**- Limites**

- Le recueil des données est long et lent, car il requiert un effort supplémentaire de la part de l'enquêteur (surtout en comparaison avec les méthodes quantitatives).
- L'analyse des données requiert aussi énormément du temps pour être recodé, notamment dans les cas des entretiens où il faut faire des retranscriptions.
- Les données recueillies, à différence de ceux des enquêtes quantitatives, ne sont pas standardisés. Par conséquent, les comparaisons entre les individus deviennent plus compliquées à faire, et nécessitent d'un niveau important d'objectivation de la part de l'enquêteur.

## **Chapitre 2 : Méthodologie envisagé**

Dans le cadre de ce mémoire de master, la méthodologie envisagée pendant la deuxième année est la qualitative. Le choix de cette méthodologie n'est pas dû au hasard, car comme nous l'avons vu précédemment, nous allons chercher les habitudes, pratiques et représentations (liés à la gestion des déchets organiques) d'un groupe d'employés assez spécifique, qui interagissent dans un terrain assez spécifique (les hôtels de luxe). Par conséquent, étant donné qu'il s'agit d'un petit groupe de personnes, une méthode quantitative ne serait pas idéale à cause de la spécificité et la taille de l'échantillon choisi. Puis, cette méthode serait idéale pour répondre aux hypothèses présentées antérieurement. Nous allons voir quelles méthodes nous voudrions utiliser pour l'étape suivante de cet exercice.

## **Sous-chapitre 1 : L'entretien**

D'abord l'entretien serait utile pour savoir comment les employés perçoivent les actions à mener vis-à-vis de la gestion des déchets. Sont-ils d'accord ? Ont-ils ces habitudes dans ses foyers ? Comment interagissent-ils si quelqu'un fait bien le tri ou ne le fait pas ? Nous cherchons à savoir quels sont leurs ressentis par rapport à ce sujet et s'ils pensent que cette gestion des déchets est utile ou pas et pourquoi. De la même façon, nous pourrions nous intéresser à comment les employés opérationnels perçoivent leurs managers et leurs chefs d'équipe. Par exemple, est-ce que le fait que son chef leur dit de trier est gênant pour eux ? Font-ils des tâches car ils respectent la hiérarchie ? Puis, savoir comment ils perçoivent les politiques corporatives pourrait être un autre indice pour savoir si cela entraîne ou favorise la création des comportements pro environnementaux, ainsi que la communication avec ces collègues. Il serait également intéressant de savoir quels sont les interactions avec les autres acteurs concernés par la gestion des déchets, comme les clients et les ramasseurs de déchets organiques, est-ce qu'ils existent des liens ou pas ? Sont-ils forts ou faibles, entraînent-ils ou favorisent-ils la gestion des déchets ? En lien avec les hypothèses proposés, l'entretien serait utile pour comprendre les relations entre managers et le personnel opérationnel. Pareillement, elle serait d'ultime importance pour savoir si la communication interne de l'hôtel serait suffisante pour que les employés adoptent des CPE. Le cadre juridique serait aussi intéressant à mobiliser, pour savoir quels sont ces représentations par rapport à cela, est-ce qu'ils pensent que cela aurait un impact plus fort dans ces habitudes si les lois seraient plus strictes ? Comment ils perçoivent déjà les normes mises en place, et est-ce qu'ils les respectent ? De la part des serveurs elle serait intéressante, pour comprendre de quelle façon ils se communiquent avec les cuisinières par rapport aux demandes des clients, par exemple, quand il y a un renvoi d'assiettes à la cuisine, ou quand plus des produits sont demandés pour le buffet.

En définitive il y a un tas d'aspects à aborder par l'entretien semi-directive qui peuvent être abordé avec une grille d'entretien construite autour des enjeux mentionnés précédemment. Finalement, l'accès aux enquêtés ne devrait pas être difficile car, grâce à notre travail actuelle, nous avons des connaissances qui seraient prêtes à faire partie de l'exercice.

## **Sous-chapitre 2 : L'observation participante**

L'observation, un autre outil qualitatif, pourrait être utilisé comme méthode complémentaire aux entretiens, et avec une grille d'observation, nous pourrions trouver en quoi les discours des employés seraient divergents ou pas des habitudes regardées pendant la recueille des donnés. Un des aspects à observer serait les façons dont les différents types d'employés trient les déchets. Par exemple, s'il y a des différences entre les cuisinières et les serveurs, et en quoi ces différences pourraient empêcher ou créer des CPE. Également, le croisement des interactions entre les discours et les interactions, serait intéressant à regarder. Un autre aspect à voir serait la disposition des cuisines et l'accès aux poubelles, pour voir si cela également est un aspect à prendre en compte. De la même façon, il serait important de croiser différentes types et heures de service pour voir, si selon ces variables, il y a une différence d'habitudes ou des comportements (par exemple le buffet du petit déjeuner comparé au service du soir, et des moments de « rush » contre des moment plus calmes). L'observation serait essentielle par rapport aux hypothèses mentionnés précédemment, pour voir comment, par exemple, la communication du triage des déchets est fait quotidiennement, existent-ils des affiches qui rappel aux nouveaux employés a comment le faire ? Est-ce que les individus se rappellent entre eux comment le faire ? Également il serait intéressant de voir la communication entre cuisine et sale et voir comment chacun de son côté met en place des pratiques mentionnés dans l'entretien, sont leurs propos appuyés par leurs actions ?

Finalement, et tout comme les entretiens, l'accès au terrain devrait être facile grâce à la nature de notre travail actuel d'étudiant, qui pourrait me donner accès à un terrain riche en interactions et lié étroitement à la problématique.

## **Chapitre 3 : Le personnel opérationnel comme acteur cible**

Dans la revue de littérature effectué, les sources consultés qui abordent le sujet de la gestion des déchets dans l'hôtellerie de façon spécifique, se centrent sur les employés impliqués dans le service, soit des managers, soit des employés opérationnels. Cependant, notre intérêt serait de voir plus profondément les habitudes et comportements des employés uniquement opérationnels, car ce sont eux qui quotidiennement font le tri des déchets, évitent le gaspillage etc. C'est à eux de mettre en place (ou pas) ce qui est demandé par le management.

De la même façon, il est intéressant de voir comment chaque individu répond à des questions par rapport aux habitudes qu'ils créent ou qu'ils délaissent, en fonction de ce qui est dit par la direction ou les chefs d'équipe. Il est nécessaire, alors, de différencier ceux deux composants pour également voir s'il existe un vrai décalage entre normes imposées et pratiques de la part de ces employés, dans le cadre de notre recherche. En outre, il serait intéressant de voir comment les employés interagissent entre eux, et si leurs chefs seraient créateurs ou destructeurs des CPE en tant que représentants de la haute hiérarchie organisationnelle. Avec deux points de vue en tête, du point de vue observationnel, mais aussi par rapport aux entretiens, car il serait toujours intéressant de voir la différence entre leurs discours (pendant les entretiens) et leurs actions (pendant les observations).

Par rapport à la composante d'acteurs concernés par le triage des déchets, c'est-à-dire client, employés et ramasseurs, il serait aussi intéressant de savoir comment ils s'imbriquent. Conséquemment, une partie à développer dans l'entretien serait de voir quel est l'impact des clients dans les pratiques de gestion des déchets, et également celui des ramasseurs des déchets organiques. Est-ce que ces dernières auraient une influence sur la création des CPE ? Dans ce cas-là, l'hypothèse liée au cadre légal pourrait être développée, car si l'accompagnement de ces acteurs serait créateur de CPE, il est fort probable que cela pourrait aider à la rééducation du gaspillage et à la valorisation des déchets au niveau de la restauration commerciale. De la même façon, si les clients sont conscients du gaspillage, la communication pourrait être faite également de la part des entreprises vers les clients pour essayer de changer ces pratiques qui aiderait aussi à réduire le gaspillage.

Il y aurait deux axes principaux à développer pendant l'enquête de deuxième année. Le premier serait celui de la réduction du gaspillage qui pourrait être lié à la cuisine, car c'est là où on produit la plupart des aliments, mais il y aurait aussi une composante du côté de la salle, notamment dans les buffets, car ce sont eux qui communiquent ce qu'il faut préparer, et dans quelle quantité. L'autre axe à développer serait celui de la valorisation des déchets, car une fois les aliments sont préparés, s'ils ne sont pas consommés le gaspillage est déjà fait, donc au minima pour avoir une bonne gestion des déchets, il faudrait les valoriser en faisant correctement le tri. C'est pour cette raison que cet aspect est important, il est également lié aux cuisiniers comme au personnel en salle, notamment au moment de

débarrasser les assiettes pour le deuxième. Par conséquent, il y aurait une double ambition assez générale au moment d'étudier le personnel, l'une serait de voir comment il réduit le gaspillage et l'autre d'observer comment il valorise les déchets.

### **Sous-chapitre 1 : Différents entretiens pour différents employés**

La guide d'entretien pourrait être rédigé de façon générale pour tout le personnel opérationnel, mais, étant donné que chaque poste a ces propres tâches à effectuer, il faudrait faire deux parties spécifiques. L'une pour les cuisiniers, et l'autre pour les serveurs et personnel en salle. Prenant également en compte que le personnel opérationnel est celui qui travaille directement avec les clients, soit de manière directe comme les serveurs, ou de manière indirecte comme les cuisinières, il faudrait construire les guides avec ces aspects en tête. Nous allons voir comment chaque groupe aurait des facteurs spécifiques pour comprendre ces habitudes et comportements.

#### ***Les cuisiniers***

Les cuisiniers sont responsables dans la plupart des cas, de la préparation des aliments, il est donc essentiel de comprendre comment ils utilisent les aliments et s'ils les utilisent de façon optimale pour réduire le gaspillage. Dans la guide d'entretien de cuisinières il serait intéressant de voir comment ils perçoivent ces pratiques, est-ce qu'elles sont importantes pour eux ? Est-ce qu'ils le font car ils sont obligés de le faire ? Ensuite, la question d'habitudes serait aussi intéressante à savoir, surtout par rapport aux CPE, car si les pratiques sont déjà intériorisées, ils devraient le faire facilement, sauf s'il existent d'autres contraintes. Aussi la communication avec les serveurs pourrait être évoqué pour voir s'il existe un bon flux d'information, ce qui pourrait être utile pour réduire le gaspillage.

#### ***Les serveurs***

Les fonctions des serveurs sont plus liées au triage des déchets (notamment des aliments) qu'au gaspillage. Néanmoins, ils pourraient être aussi vecteurs de génération du gaspillage s'ils ne communiquent pas de manière correcte les besoins des clients. C'est dans ces

fonctions où l'importance des serveurs réside, ce sont eux qui font le lien entre la cuisine et le client, et également ce sont eux qui conseillent les clients. Par conséquent, un axe important à développer avec les serveurs, est de savoir comment ils interagissent avec les clients pour connaître ses besoins, pour voir quelle est la perception de clients par rapport au gaspillage et à la gestion des déchets, pour savoir s'ils se considèrent ou pas concernés par cela.

## **Chapitre 4 : Atouts et limites de la méthodologie envisagé**

### ***Atouts***

Un des principaux atouts pour mener jusqu'au but notre enquête est l'accès au terrain. En tant que travailleur dans un hôtel de luxe qui a des politiques des gestion des déchets organiques, il serait facile de trouver des individus pour les entretiens, ainsi qu'un terrain pour réaliser les observations. Ayant déjà réalisé quelques observations exploratoires participantes, nous avons déjà quelques notions de comment réfléchir à ces enjeux et comment construire une guide d'entretien et une grille d'observation.

Notre expérience au travail est aussi un atout à considérer, car ayant déjà travaillé dans des cuisines des établissements similaires (même si c'était à l'étranger) nous pouvons comprendre les éthos de la restauration et l'hôtellerie. Cette expérience est aussi importante pour savoir comment se déroule l'exercice de cuisinier et ce de serveurs, et comment, par exemple, les habitudes ne sont pas les mêmes aux différents moments de service. Ce travail, étant également d'une forte charge physique et mentale, demande très souvent beaucoup aux employés avec des retours parfois insuffisant, par rapport à la nature même du travail à réaliser. Raison pour laquelle, encore une fois, nous avons le besoin de centrer la recherche sur le personnel opérationnel, qui parfois à une charge de travail plus importante, mais avec des retours économiques moindres.

La proximité avec des collègues, ainsi que la connaissance du métier, pourraient aider aussi à créer des liens plus importants au moment de faire mes entretiens. Connaître le jargon et les habitudes du métier, pourrait aider aux enquêtés à se sentir plus à l'aise au moment de

répondre aux questions. De la même façon, le type d'enquête choisi pourrait aider à comprendre de manière plus profonde la façon dont le personnel réfléchit et prend des décisions par rapport à la gestion des déchets.

### ***Limites***

Tout comme un atout la proximité aux collègues pourrait représenter une limite pour l'enquête. S'il y a des questions qui pourraient avoir des répercussions (même si ce n'est pas le cas grâce à l'anonymisation des répondants) ils pourraient s'abstenir de répondre, ou le faire de façon très succincte. Il est donc important de les réassurer pour qu'ils comprennent que ses propos ne seront pas diffusés.

Une autre limite serait la taille de l'enquête. Comme nous avons expliqué dans la première et deuxième partie, même si les employés sont les acteurs centraux de notre recherche, les autres acteurs (ramasseurs de déchets et clients) sont très importants pour comprendre la gestion des déchets dans son ensemble. Il serait donc intéressant de voir les points de vue des autres acteurs (raison pour laquelle nous avons fait l'entretien avec un expert dans le domaine du ramassage et valorisation des déchets) mais étant donné la quantité de travail que cela représente il a fallu choisir uniquement les employés.

Un autre potentiel limite est celui du terrain choisi. Étant le même terrain, probablement les opinions des collègues pourraient être influencés par eux même, cependant si c'est le cas, cela pourrait aider à comprendre la création des comportements liés à la gestion des déchets. Il serait aussi intéressant de comparer les habitudes d'autres groupes d'employés dans le même secteur, mais étant donné que Toulouse est une ville moyenne, des établissements qui remplissent les conditions précises du terrain, pourraient être difficiles à trouver.

## Conclusion générale

Ayant vu comment les articles scientifiques, les lois, et les acteurs se situent autour de la problématique de la gestion de déchets et du gaspillage, nous pouvons voir que les perspectives à mobiliser sont multiples. Cependant, prenant en compte ce qui a été écrit précédemment et l'absence d'un cadre juridique particulier qui entoure les pratiques de la restauration commerciale, cet aspect paraît important à développer. De la même façon le fait de mobiliser des approches sociologiques, managériales et psychologiques, peut aider à éclairer le fonctionnement des entreprises (dans un cas plus spécifique des hôtels), des individus qui intègrent ces établissements et des interactions qui permettent la création des liens et des habitudes chez les individus au sein de ces organisations.

Ensuite, la problématique autour de la gestion des déchets dans l'hôtellerie de luxe est abordée par une compréhension où comment les acteurs (employés, clients et ramasseurs de déchets organiques) s'imbriquent dans cette problématique et qui apporte cette situation à chaque acteur. L'axe centrale étant les employés opérationnels des hôtels, qui sont finalement les plus impliqués dans les cycles de service dans ces établissements. Entre autres, nous avons vu comment le luxe spécifiquement crée un environnement propice à la création démesurée des déchets et son gaspillage. Nous avons vu également en quoi la restauration commerciale en s'opposant à la restauration collective crée-t-elle également un environnement dans lequel la gestion des déchets, n'étant pas organisé par un cadre juridique, devient plus compliqué à gérer. En effet, elle devient une tâche supplémentaire à réaliser par les employés, qui ont déjà des charges importantes de travail. En prenant ces apparences nous avons dégagé quatre hypothèses qui réunissent les aspects que nous considérons les plus importants à croiser et à analyser, pour dans une deuxième partie de l'exercice, essayer de valider.

Nous avons parlé également des méthodologies utilisées dans les sciences sociales et plus particulièrement de celles que nous allons utiliser pour tenter de ratifier nos hypothèses. Nous allons favoriser l'approche qualitative puisque, à l'aide des entretiens et des observations, nous pourrions comprendre non seulement les habitudes des employés, mais aussi leurs façons de penser d'agir et de savoir comment ils perçoivent la gestion des déchets.

De la même façon nous cherchons à comprendre comment ils interagissent entre eux et avec les autres acteurs présents dans la problématique. Nous cherchons aussi à comprendre comment ils perçoivent l'hôtellerie de luxe et les clients qui la fréquentent.

Un des limites rencontrées lors de l'écriture de ce mémoire était la méconnaissance des acteurs impliqués. Après avoir réalisé l'entretien avec un expert du ramassage de déchets c'était clair pour nous que les autres acteurs qui ne sont pas les employés c'est à dire, les clients et les ramasseurs de déchets, ont aussi une importance dans la gestion des déchets. Néanmoins, étant donnée le temps limité que nous avons pour notre recherche, la décision de continuer la démarche centrée sur le personnel opérationnel à été fait. Cela dit, il est important de se questionner sur le rôle des autres acteurs dans ce cycle du triage, et il pourrait être un indice important pour une autre enquête de savoir comment ils agissent.

Finalement, en prenant les employés comme axe d'analyse, nous pourrions voir comment les hôtels fonctionnent selon ses habitudes, et comment les interactions entre eux pourrait créer des pratiques pro-environnementales pour établir une bonne gestion des déchets. En allant plus loin, une possible ouverture pour une enquête subséquent pourrait porter sur les habitudes non plus des employés de l'hôtellerie de luxe, mais sur leurs clients ou même sur les ramasseurs de déchets organiques. Par exemple, on pourrait envisager de faire des questionnaires avec les clients de l'hôtellerie du luxe pour voir comment ils perçoivent la gestion des déchets organiques, si elle est importante pour eux ou pas, car ils pourraient être créateurs du changement au sein de l'industrie hôtelière de luxe et ses pratiques génératrices de gaspillage. De la même façon, des entretiens avec les ramasseurs des déchets serait aussi intéressant, tout comme celle qui a été fait dans le cadre de ce mémoire mais plus approfondi sur les habitudes et les actions réalisés par ces acteurs, qui devient de plus en plus importants dans ce secteur.

## Bibliographie

ASSOULY Olivier et BERGÉ Pierre, 2004, *Le luxe: essais sur la fabrique de l'ostentation*, Paris, Ed. de l'Institut français de la mode, 410 p.

BAGLA Lusin, 2003, « II. Taylorisme et bureaucratie : le « contrat social moderne » » dans , Paris, La Découverte (coll. « Repères »), p. 24-42.

BALLÉ Catherine, 2015, *Sociologie des organisations*, 9e édition mise à jour., Paris, Presses universitaires de France (coll. « Que sais-je ? société n°2499 »), 127 p.

BAMBERG Sebastian et MÖSER Guido, 2007, « Twenty years after Hines, Hungerford, and Tomera: A new meta-analysis of psycho-social determinants of pro-environmental behaviour », *Journal of Environmental Psychology*, mars 2007, vol. 27, n° 1, p. 14-25.

BECKER Howard Saul, 2002, *Les ficelles du métier: comment conduire sa recherche en sciences sociales*, Paris, la Découverte (coll. « Grands Repères Guides »), 352 p.

BENADY Anne et ROSS-CARRÉ Hervé, 2021, *L'économie circulaire*, La Plaine-Saint-Denis, Afnor éditions (coll. « 100 questions pour comprendre et agir »), 130 p.

BERTRANDIAS Laurent et ELGAAIED-GAMBIER Leila, 2014, « Others' environmental concern as a social determinant of green buying », *Journal of Consumer Marketing*, 1 janvier 2014, vol. 31, n° 6/7, p. 417-429.

BOURDIEU Pierre, 1979, *La distinction : critique sociale du jugement*, s.l., Paris : Les Editions de minuit, 680 p.

BRÉCHON Pierre, ABRIAL Stéphanie, BOZONNET Jean-Paul, GONTHIER Frédéric, LOUVEL Séverine et TOURNIER Vincent, 2011, *Enquêtes qualitatives, enquêtes quantitatives*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble (coll. « Politique en + »), 232 p.

CHABOUD Géraldine et DAVIRON Benoit, 2017, « Food losses and waste: Navigating the inconsistencies », *Global Food Security*, 1 mars 2017, vol. 12, p. 1-7.

CHAWLA Gaurav, LUGOSI Peter et HAWKINS Rebecca, 2022, « Factors Influencing Hospitality Employees' Pro-Environmental Behaviours toward Food Waste », *Sustainability (Basel, Switzerland)*, 2022, vol. 14, n° 15, p. 15.

CHAWLA Gaurav, LUGOSI Peter et HAWKINS Rebecca, 2021, « Food Waste Drivers in Corporate Luxury Hotels: Competing Perceptions and Priorities across the Service Cycle », *Tourism & Hospitality (2673-5768)*, septembre 2021, vol. 2, n° 3, p. 302-318.

CLOS Clémence, 2020, « Pratiques de développement durable dans l'hôtellerie de luxe : enjeux et spécificités », *Téoros. Revue de recherche en tourisme*, 7 février 2020, vol. 39, n° 1, p. 1-17.

COMBESSIE Jean-Claude, 2007, *La méthode en sociologie*, 5e édition., Paris, La Découverte (coll. « Repères sociologie 194 »), 124 p.

DRUCKMAN James N. et MCGRATH Mary C., 2019, « The evidence for motivated reasoning in climate change preference formation », *Nature Climate Change*, février 2019, vol. 9, n° 2, p. 111-119.

DURKHEIM Émile et WEBER Florence, 2017, *Les règles de la méthode sociologique*, Nouvelle édition., Paris, Flammarion (coll. « Champs Classiques »), 333 p.

GARRONE Paola, MELACINI Marco et PEREGO Alessandro, 2014, « Opening the black box of food waste reduction », *Food Policy*, 1 juin 2014, vol. 46, p. 129-139.

GOH Edmund et JIE Ferry, 2019, « To waste or not to waste: Exploring motivational factors of Generation Z hospitality employees towards food wastage in the hospitality industry », *International Journal of Hospitality Management*, 1 juillet 2019, vol. 80, p. 126-135.

GUSTAVSSON Jenny, CEDERBERG Christel, SONESSON Ulf, OTTERDIJK Robert VAN et MEYBECK Alexandre, 2011, *Global food losses and food waste: extent, causes and prevention; study conducted for the International Congress Save Food! at Interpack 2011, [16 - 17 May], Düsseldorf, Germany*, Rome, Food and Agriculture Organization of the United Nations, 29 p.

HERTWICH Edgar G. et PETERS Glen P., 2009, « Carbon Footprint of Nations: A Global, Trade-Linked Analysis », *Environmental Science & Technology*, 15 août 2009, vol. 43, n° 16, p. 6414-6420.

IUNIUS Ray F. et FRAENKEL Stefan, 2009, « Introduction » dans *Hôtellerie de luxe*, Louvain-la-Neuve, De Boeck Supérieur (coll. « Les métiers du tourisme »), p. 13-28.

JACQUEMOT Pierre, 2017, *Le dictionnaire encyclopédique du développement durable*, Nouvelle édition revue et Enrichie., s.l., Auxerre : Sciences Humaines Éditions, 903 p.

JACQUEMOT Pierre, 2015, *Le dictionnaire du développement durable*, Auxerre, Éditions « Sciences humaines » (coll. « La petite bibliothèque de sciences humaines »), 499 p.

JUVAN Emil, GRÜN Bettina et DOLNICAR Sara, 2018, « Biting Off More Than They Can Chew: Food Waste at Hotel Breakfast Buffets », *Journal of Travel Research*, 1 février 2018, vol. 57, n° 2, p. 232-242.

KALLBEKKEN Steffen et SÆLEN Håkon, 2013, « ‘Nudging’ hotel guests to reduce food waste as a win–win environmental measure », *Economics Letters*, 1 juin 2013, vol. 119, n° 3, p. 325-327.

KOESTER Ulrich, 2014, « Food Loss and Waste as an Economic and Policy Problem », *Intereconomics*, 1 novembre 2014, vol. 49, n° 6, p. 348-354.

KUO ChenFeng et SHIH Yahui, 2016, « Gender differences in the effects of education and coercion on reducing buffet plate waste », *Journal of Foodservice Business Research*, juillet 2016, vol. 19, n° 3, p. 223-235.

PAES Luis Alberto Bertolucci, BEZERRA Barbara Stolte, DEUS Rafael Mattos, JUGEND Daniel et BATTISTELLE Rosane Aparecida Gomes, 2019, « Organic solid waste management in a circular economy perspective – A systematic review and SWOT analysis », *Journal of Cleaner Production*, décembre 2019, vol. 239, p. 1-12.

PARFITT Julian, BARTHEL Mark et MACNAUGHTON Sarah, 2010, « Food waste within food supply chains: quantification and potential for change to 2050 », *Philosophical Transactions of the Royal Society B: Biological Sciences*, 27 septembre 2010, vol. 365, n° 1554, p. 3065-3081.

PAUGAM Serge, 2012, *L'enquête sociologique: sous la direction de Serge Paugam*, 2e éd., Paris, Presses universitaires de France (coll. « Quadrige »), 480 p.

PIRANI Sanaa I. et ARAFAT Hassan A., 2016, « Reduction of food waste generation in the hospitality industry », *Journal of Cleaner Production*, 20 septembre 2016, vol. 132, (coll. « Absolute Reductions in Material Throughput, Energy Use and Emissions »), p. 129-145.

POULAIN Jean-Pierre, 2008, *Manger aujourd'hui: attitudes, normes et pratiques*, Toulouse, Privat, 235 p.

QUESTED T.E., MARSH E., STUNELL D. et PARRY A.D., 2013, « Spaghetti soup: The complex world of food waste behaviours », *Resources, Conservation and Recycling*, octobre 2013, vol. 79, p. 43-51.

RAVIGNAN Antoine DE, 2021, « Labels alimentaires : attention, greenwashing », 2021, vol. 417, n° 10, 2021 p. 66-67.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE, 2018, « LOI n° 2018-938 du 30 octobre 2018 pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous ».

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE, 2015, « LOI n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte ».

RUEPERT Angela Maria, KEIZER Kees et STEG Linda, 2017, « The relationship between Corporate Environmental Responsibility, employees' biospheric values and pro-environmental behaviour at work », *Journal of Environmental Psychology*, 1 décembre 2017, vol. 54, p. 65-78.

SINGLY François de, GIRAUD Christophe et MARTIN Olivier, 2013, *Nouveau manuel de sociologie*, 2e édition augmentée., Paris, Armand Colin, 279 p.

SMIL Vaclav, 2004, « Improving Efficiency and Reducing Waste in Our Food System », *Environmental Sciences*, 1 janvier 2004, vol. 1, n° 1, p. 17-26.

STEG Linda et VLEK Charles, 2009, « Encouraging pro-environmental behaviour: An integrative review and research agenda », *Journal of Environmental Psychology*, 1 septembre 2009, vol. 29, n° 3, p. 309-317.

STERN Paul C, DIETZ Thomas, ABEL Troy, GUAGNANO Gregory A et KALOF Linda, 1999, « A Value-Belief-Norm Theory of Support for Social Movements: The Case of Environmentalism », *Human Ecology Review*, 1999, vol. 6, n° 2, p. 81-97.

STUART Tristram, 2013, *Global gâchis: révélations sur le scandale mondial du gaspillage alimentaire*, Paris, Rue de l'échiquier (coll. « Initial(e)s DD »), 452 p.

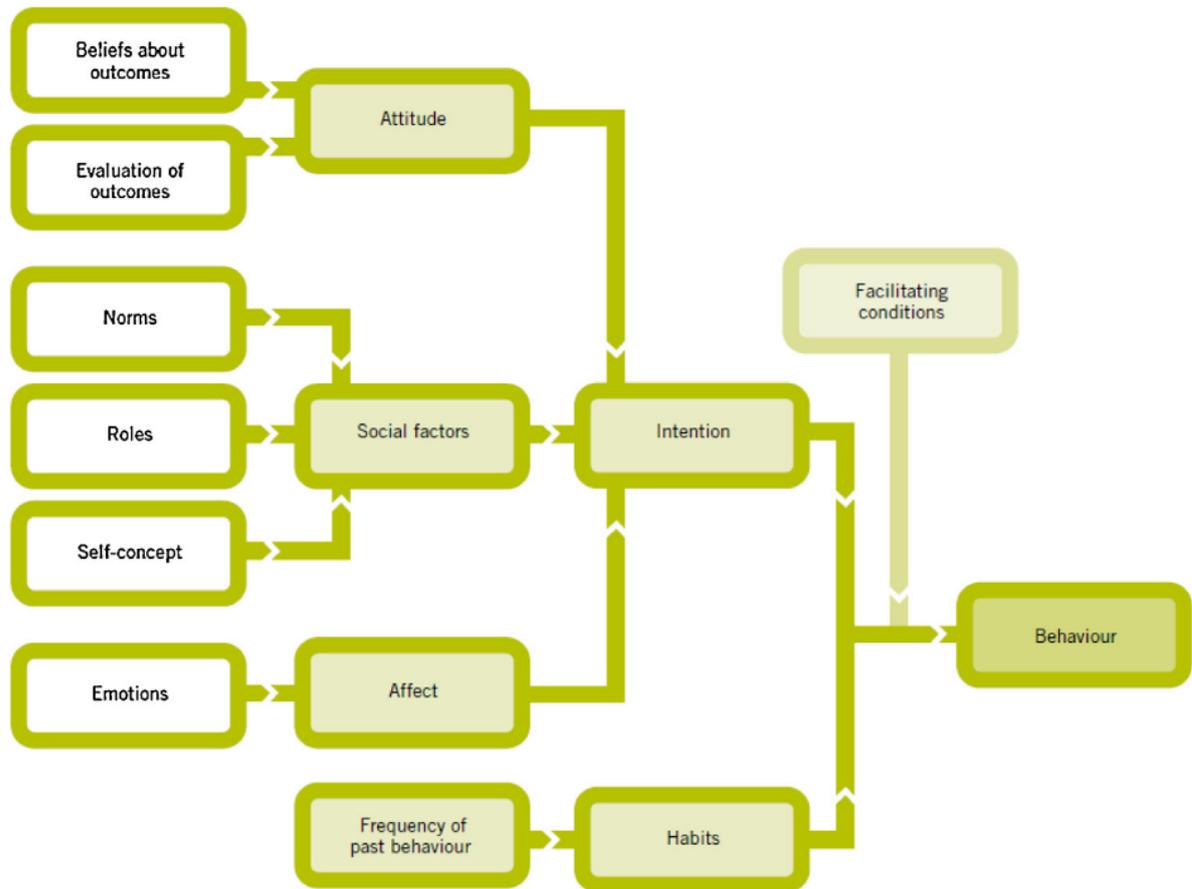
VEBLEN Thorstein, 2009, *The theory of the leisure class*, Reissued., Oxford, Oxford University Press (coll. « Oxford world's classics »), 263 p.

WEBER Max, 2003, *L'éthique protestante et l'esprit du capitalisme ; suivi d'autres essais*, Paris, Gallimard (coll. « Bibliothèque des sciences humaines »), 531 p.

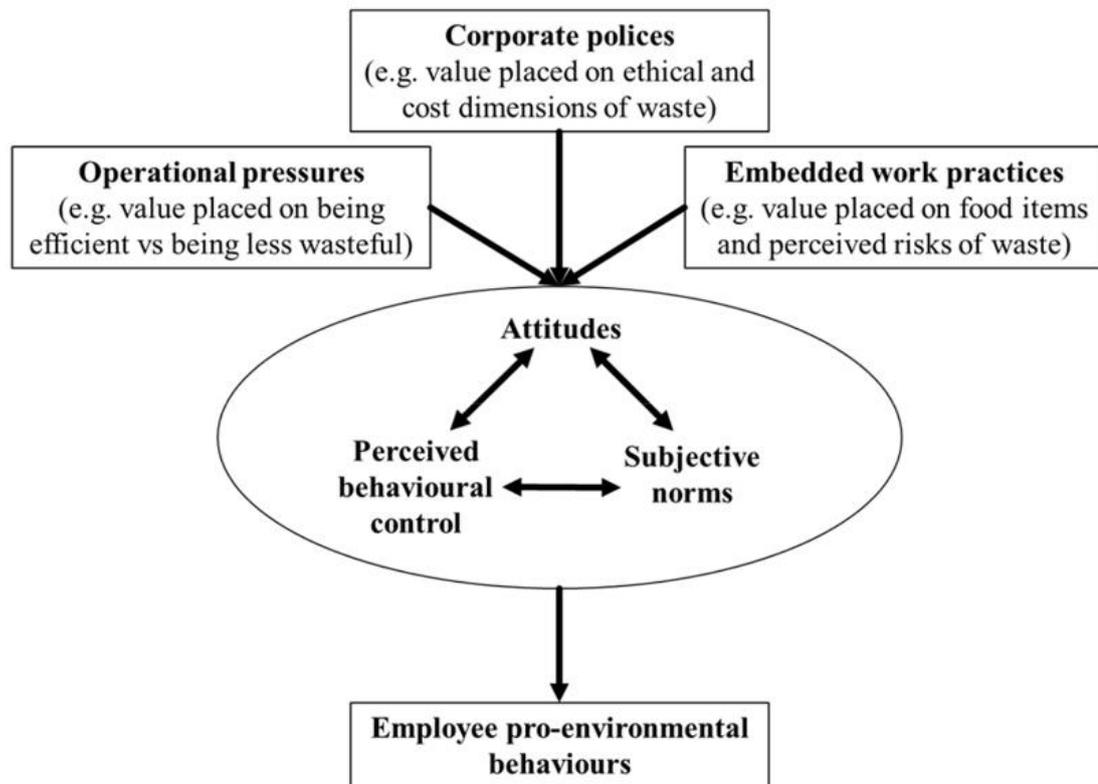
## Table des Annexes

Annexe A - Diagramme du comportement interpersonnel (original).....	79
Annexe B - Facteurs influençant des dispositions vers des comportements pro-environnementaux.....	80
Annexe C – Guide d’entretien acteur expert du ramassage des déchets organiques.....	81
Annexe D – Retranscription d’entretien acteur expert du ramassage des déchets organiques.....	83

*Annexe A - Diagramme du comportement interpersonnel (original)*



*Annexe B - Facteurs influençant des dispositions vers des comportements pro-environnementaux (original)*



## ***Annexe C – Guide d’entretien acteur expert du ramassage des déchets organiques***

### **Triage**

Comment vous vous occupez des sacs ou des containers qui ont des déchets non organiques ? Qu’est-ce que vous faites avec les déchets mal triés ?

Quelles sont les conséquences du mauvais triage à la source ? De votre point de vue en quoi s’est compliqué quand vous recevez des déchets non organiques ou biodégradables ?

Avec quelle fréquence vous recevez des containers avec des déchets non organiques ? Plusieurs fois par jour ou par semaine ?

De quel domaine provienne la plupart des déchets que vous ramassez ? Commerciale, des foyers, des restaurants ou des hôtels ?

Au niveau des entreprises qui sont les personnes les plus concernés du triage ?

### **Communication**

Avez-vous des méthodes pour parler avec les entreprises que travaillent avec vous ? /Comment approchez vous les différentes entreprises avec lesquels vous travaillez ?

Comment vous passez le message pour que les personnes aient des bonnes pratiques de tri ? / Quels méthodes vous utilisez pour que les personnes respectent les pratiques du tri (ex mettre ce qu’il faut dans le bon container ?

Est-ce que la communication entre les entreprises et vous se fait directement avec les employés, ou c’est plutôt avec la direction ? C’est la direction qui donne les indications de triage aux employés ou vous directement ?

Quand le tri est mal fait plusieurs fois par le même « client » avez-vous une manière de communiquer ce mauvais tri pour changer ces habitudes ?

### **Marché de déchets « verts »**

Connaissez-vous d'autres acteurs impliqués dans le ramassage de déchets organiques dans la ville ? / Vous savez s'il y a des organisations comme la vôtre à Toulouse ?

Recevez-vous des aides financières de la part de l'état, la région ou la ville ? / Existente-ils des « primes » pour le travail que vous effectuez ?

Comment vous savez quelle est la qualité des déchets collectés ? / Comment déterminez-vous la qualité des déchets collectés ?

Pensez-vous que le ramassage des déchets organiques pourrait être effectué par exemple par la ville, tout comme le reste des déchets ? D'après vous pour quoi ils le font ou pas.

## *Annexe D – Retranscription d’entretien acteur expert du ramassage des déchets organiques*

Pour l’entretien avec un expert, le premier contact a été réalisé grâce aux interconnaissances professionnelles au sein de notre travail actuelle. Deux organisations que font la collecte des déchets ont été contactés pour faire des entretiens. Uniquement une a répondu et une des conditions pour la passation de l’entretien était qu’elle ne pouvait durer plus d’une demi-heure, à cause du temps restreint du répondant. Prenant cela en considération, l’entretien s’est déroulé le Mercredi 11 de Janvier de 2023. À cause des raisons évoqués précédemment, le choix d’un entretien en distanciel en utilisant le logiciel Zoom a été fait. Le répondant se trouvait assis dans son bureau de travail et l’enregistrement a été effectué avec un téléphone portable pour éviter des gênes occasionnés avec un enregistrement vidéo et audio (obligatoire si le logiciel Zoom est utilisé pour enregistrer). Dans tout le cas, le vidéo a été utilisé pour voir les gesticulations du sujet et mieux comprendre son langage corporel.

Le sujet, « Pierre » est co-fondateur d’une entreprise que collecte des déchets organiques ou « vertes » pour les revaloriser et les transformer. Lui avec son ami, ont commencé à faire le ramassage des déchets « vertes » en vélo en 2018. Quelques ans après, l’entreprise a grandi de taille. Maintenant, ils utilisent des vélos et des circuits-courts au centre-ville. Ils utilisent aussi un camion pour le ramassage d’autres établissements situés dans d’autres parts de la ville. Les propos de Pierre seront précédés d’un P, alors que les propos de l’enquêté seront précédés par un J :

J : Bonjour, ehh donc, d’abord un petit rappel ehh dans le cadre de mes études universitaires et plus précisément de notre mémoire de master 1de sciences sociales appliqués à l’alimentation, je m’intéresse aux activités liées à la gestion de déchets dans le domaine de l’hôtellerie. C’est pour cette raison que je vous remercie pour consacrer du temps à répondre quelques questions par rapport à ce sujet, en tant qu’experte dans le domaine du ramassage des déchets organiques. De la même façon je vous rappelle que vos propos ainsi que votre

identité seront anonymisés pour le bon déroulement de l'exercice ehh je vous remercie encore pour votre participation.

P : Aucun problème...

J : Ehh donc (coupé par Pierre) merci. Donc du coup est-ce que vous pouvez me raconter votre parcours de manière un peu synthétique ?

P : Oui ah du coup on a commence il y a 5 ans, bah ça va faire 6 ans ehh on a commencé fin 2017, début 2018 ahhh l'histoire c'est qu'on a je fais une rencontre avec mon associé mon ex associé au début des (nom de l'organisation) a Paris, et c'était donc il y a plusieurs en France et on s'est dit que ça pourrait être intéressant de monter le même projet à Toulouse ehh du coup euhh on a parlé j'ai dit alors c'est parti et on a créé une association euh ahh a deux au début ehh on se dit lors on va voir ce qui se fait et on a acheté un vélo ehh un peu à la rage et puis ehh on a commencé euhh à démarcher des restaurateurs d'un part de restaurants traditionnelles...

J : Hmm hmmm

J : Au centre-ville, parce que c'était le plus accessible le plus facile et surtout les capacités à collecter parce que c'était des petits volumes et puis voilà c'était au fur et à mesure ahh ça s'est développé euhh après on a passé à trois, trois associé euhh ahh et puis voilà du coup voilà on est 9 salariés euh ahh bon et dans l'équipe on est passé d'association a entreprise en Octobre 2019

J : hmm D'accord

P : On a fait ça parce que hmmm déjà tous nos achats hmm on pouvait pas équiper la TVA et euhhh et aussi von savez qu'on devait faire une structure et faire des investissement pour créer un site de compostage, et euhh du coup ahh on s'est accordé un investissement face au TVA intéressant et en plus ehh devoir aller chercher des investisseur ou autres pour ce projet et du coup ohh en associatif ça laissé des limites, donc on a switché en société en 2019, en

SAS, ahh et voilà depuis, depuis 2019 on est en société euh et l'association on là on l'association s'est terminé et donc là maintenant tout passe par la société...

J : Ahh d'accord

P : Donc euh ohhh on a commencé euh avec euh ahh avec une clientèle, on a commencé avec une clientèle des restaurateurs, euh ah après il y a eu le covid. Enfin ahh on a dû avoir quoi 15, 20 clients à l'époque, euh en fait euh ces clients euh ont été fermés bon sauf les carrefours et euh la Biocoop aussi et là on s'est dit euh enfin pour prendre une stratégie aussi euh il faut trouver des clients qui font plus des volumes euh parce que les déchets sont peu valorisants donc en fait il faut des volumes avec un modèle économique qui tient et en plus on se diiit ver. que avec le covid on s'était dit que bah il faut trouver des clients euhhh et bon la stratégie pendant l covid euh c'est c'est ça des volumes et des chiffres d'affaire et c'est que un restaurateur euh on facture les chiffres d'affaire vraiment euhhh surtout le traitement des déchets est assez conséquent et c'est comme ça que euhhh que pour amortir ahhhh bah a ce cout il faut des volumes des volumes de ahh de grands volumes et du coup aujourd'hui ahh on euhhh ahhh aujourd'hui on va avoir ahhh oui 100 100 clients peut être une centaine des clients...

J : Ah oui ?

P : une centaine des clients, on a a de tout on a des restaurants professionnelles, on a euh des restaurants d'entreprises, scolaires, des hôtels euhhh, des grandes surfaces des hôpitaux des centre euh de santé des EHPAD euh ahh après il y a des déchets alimentaires et ouais et la collecte se fait euhhh en vélo pour l'hyper centre comme on faisait à l'époque parce que maintenant on fait que de la collecte en vélo ahh sauf pour alors que maintenant on est a 80 90% des collectes sont en camion et le 10% restant c'est, le reste c'est euh en vélo parce que c'est uniquement des restaurants en centre-ville.

J : Hmm d'accord

P : Le reste soit on prend moins soit le volume c'est trop grand pour le pour le vélo.

J : Hmm ok, eh et du coup par rapport au auhmm triage avec euh vos clients ah comment vous vous occupés des sacs ou des containers euh qui ont des déchets que euh que ne sont pas organiques ? que vous pouvez pas traiter ?

P : On le prends pas, on le prends pas, en fait nous euh si c'est pas quand on ne quand on a un nouveaux client, un restaurant ou hôtel ah ohh on précise bien le type de déchets déjà et auhh on fait une euh lors de la mise en place on fait euh une sensibilisation et on explique ce qu'on va faire avec les déchets, donc on mis des affiches de tri avec des ce qui peut être dans le dans les poubelles, c'est-à-dire tous les déchets alimentaires, donc euh, viande poisson euh et tout le reste eahh on dit bien qu'on peut pas prendre le plastique et des pot de yaourt des couvert euh donc il y a la sensibilisation qui est trop important de le départ, et ah après ce qu'on fait ce que pour inciter les clients a bien trier les déchets euhh le prix euh euh peut par tonne il est plus ou moins cher selon la qualité de tri si euh il y a pas l'air de bon tri ou il a pas l'air d'être bon tri euhh le prix il sera on va dire à 100 euro la tonne alors que s'il y a 10, 15 (%) d'erreur de tri on va passer à 160, donc déjà ça incite les clients à ah ah faire attention a son tri a après si vraiment on voit que euhh après deux trois photo parce que à chaque fois qu'on prends du tri on envoi des photo ah aux clients, on voit aussi que ah les équipes ceux qui paient c'est pas forcément ceux qui cuisinent eh on voit que son équipe tri mal et après si on voit que ce vraiment occurrent si vous avez pas clairement appris, après bah on va dire carrément on te prends pas ahhh parce que bah c'est trop mal trié, donc nous, nous quand on arrive sur un client ooon on prend un bac et on voit que la matière est mal trié euh ça peut nous arriver de ne pas prendre le bac.

J : Ahh d'accord, euh et est-ce que à votre avis euh sa marche bien le leee fait d'inciter les clients à bien trier en ah en montant le prix ?

P : Non, parce que euh parce que si tu veux on parle de de prix donc imaginons que euh que par exemple moi mon client ne trie pas bien et a la tonne euh en fait la traduction ce quoi c'est la collecte, donc déjà sont 20€ à chaque fois qu'on passe, après t'a la euhh à la tonne on va dire que a la fin du moins il y a on ahh on a traité on va dire 5 tonnes, euhh ou même on va dire 500 kilo et bah si tu fait 500 kilo a 100 euro la tonne ça va couter 50 euro, à la fin du mois juste la ligne de traitement, mais si jamais dans le 500 kilo il va a avoir 50 kilo qui

sont des mauvais tri ça va couter que 5 euro plus au total, donc si tu veux euhh euhh ça peut avoir des répercussions si vraiment il y a beaucoup beaucoup de volume, si ce du petit volume c'est pas, euh c'est pas, tu vois parfois on parle de 2 euro 3 euros d'écart don euh c'est paas

J : Oui, c'est négligeable....

P : Oui c'est ça c'est euhhh c'est pas tu vas pas dire putain, merde euhh non, ça marche, non euhh ça marche avec de trop gros volumes mais sur des petits volumes ou des volumes moyens, c'est pas ça qui va faire que euh que le client va bien trier quoi euh en gros ce qu'il faut faire c'est revenir sur place et faire de la sensibilisation réexpliquer ce qui marche mieux c'est le contact humain, et euh les affiches euh dans la cuisine ou on va trier quoi.

J : Ah ok, oui c'est toujours parler avec les gens, en générale...

P ; Bah ouais, les éduquer les parler les sensibiliser et bah par contre si vraiment le bac, mais ça ça n'arrive vraiment pas ah, si c'est vraiment très dégueu oui il va payer plus cher parce que le bac refusé ça va couter 50 euros donc euh je pense que si tu arrives comme ça toutes le semaines... Mais après c'est pas la politique aussi, la politique c'est vraiment accompagner et euhh et faire que les gens font bien le tri quoi, parce qu'après dire bah oui ça tu payes 50 euros, 50 euros et puis... Mais nous ça nous soule que tout soit mal le trié quoi. Donc eh bon pour l'instant j'ai pas de problèmes par rapport à ça euh on fait quand des relances quand les tris sont faits euh mal euh euh ahh mais après ahmm voilà l'idée ce que voilà que hmm la force c'est vraiment avec la sensibilisation derrière carrément.

J : Ah ok et par rapport au auhmm aux autres organisations ou entreprises qui font ce genre de de euhh ramassage de déchets est-ce que vous connaissez d'autres entreprises qui le font ici à Toulouse ?

P : Oui bah euh on se connaît tous donc du coup on travaille tous ensemble aussi on ehh on aime bien dire qu'on est partenaires le matin et concurrents l'après-midi parce que c'est un peu ça on se euh on a des même clients donc forcément des fois ça arrive il y a un qui gagne donc euh tant mieux euh et a même temps sur des appel d'offre sur des service publiques ou

des collectivités, c'est des grands appels d'offre qu'on va répondre ensemble sur la partie collecte ou sur la partie traitement mais en gros ce qu'il faut que tu retiens ce qu'il y a deux deux métiers, il y a le métier de la collecte et le métier de la valorisation. En gros la collecte à Toulouse il y a quoi... il y a 1, 2, 3 il y a il y a 6 acteurs, allez 7 il y a 3 gros, donc Veolia, Suez, Paprec, ça c'est des gros gros multinationaux, et après il y a des entreprises euhh locales il y a nous il y a Hector le collector y a Easy tri y a Cler verts, donc ça c'est la partie collecte, par contre à Toulouse il y a une autre partie où il y a une grande manque c'est la partie valorisation de la matière il y a que sur toutes ces entreprises sur les 7 il n'y a qu'une qui valorise ça mat çaaa ça matière c'est Cler verts qui fait du du euh du méthanol et après nous qui faisons du compostage donc euhh, sur la partie collecte on est 7 ; sur la partie valorisation on est 2 quoi.

J : Hmm d'accord

P : Et encore on est complémentaire mais voilà on valorise pas de la même manière, moi je fais du compost et les autres ils font du méthane.

J : Hmmm donc disons que dans ce cas-là vous n'avez pas de concurrent, parce qu'il n'y a pas d'autres personnes qui font du compost avec le dee avec les déchets ?

P : Ouais mais si tu veux on peut dire qu'il y a pas de concurrence parce qu'il n'y a pas de compostage, euuhhh mais ahh en fait nous le prix à la tonne il est plus élevé que euuhhh que les concurrents sur la partie traitement, valorisation du coup en fait tu vois les clients ils s'en foutent tu fais du compostage ou ahh son utilisation, donc en fait s'il n'y a pas de concurrence du compostage, bah ça peut être quand même compliqué de euuhhh de deuhh deuhh avoir des clients des nouveaux clients. Donc euh mais on a la chance d'être les seuls à faire du compost euh dans le 31 et du coup ils viennent nous voir pour ehh les gens ils veulent avoir les choix aussi de carrément qu'on arrive, soit Cler verts soit Cler verts, on a pas de euhh il y aura pas d'autres euhh acteurs actifs quoi.

J : Hmm d'accord, ah ok donc ehhh aussi par rapport à ça, est-ce que quand vous avez commencez en tant que euhh qu'association est-ce que vous avez de ehh des aides de l'état, des primes, des choses comme ça ? ou c'était vous euh ?

P : On a eu ahh on a eu pas mal de euh des subventions on a eu une ahhhh une subvention d'investissement pour acheter un euh un composteur ah via la région ahh la région Occitanie et eh et après ce que on a eu pour euh pour pouvoir survivre euh c'était euh les appels à projet euh eh les concours d'innovation euh c'est à ce niveau-là c'est deee c'est deeeehhh des appels a projet de 2000 euros de 1000 euros, il n'y a eu pas d'aide de l'état no il n'y a pas eu d'aides de l'état.

J : Hmm ok et même pas en tant que euh qu'entreprise j'imagine ? euhh (...)

P : (...) Non...

J : Ah ok

P : On a eu après voilà c'est on a répondu pas mal d'appel à projet, on a gagné on a perdu forcément c'est un plaisir quand tu reçois 10000 euros, ah t'es content quoi...

J : Ah oui bien sûr

P : Hah (rie), mais oui bah au début c'est vraiment euhhh c'est vraiment euhhh, Juste une aide pour l'investissement de la machine euh le composteur.

J : Hmm d'accord ehhh eh est-ce que du coup par rapport à la ahh à la qualité des déchets collectés euhh ça vous valorisés ça ou pas ? eh dans le moment où vous recevez les déchets et ça, disons que si vous recevez chai pas vous recevez de la viande ou de des épluchures des pommes de terre est-ce que c'est tout pareil ou est-ce qu'il y a une différence là ?

P : Non non, l'idée c'est que justement que ce soit pas ahhh homogène et ahh et c'est rien à voir souvent de pas avoir que de la pomme ou euh que de la viande et il y a c'est ça ce qui est intéressant de euh on a la chance d'avoir plein de diversité de clients, du coup on a jamais

que des frites ou euh que de canard euh je dis n'importe quoi on euh on composte de tout, c'est un mélange de euhh de végétaux enfin euh des légumes, des fruits, de euhh fruits de mer de poisson de viande de euhh de euhhh retours d'assiette, parce que euh on fait pas on fait pas ce qu'on déchets on fait toutes les assiettes que sont pas finis dans les cantines et autres ahh ce qui va à la poubelle on le composte aussi, donc il y a du riz des pâtes il y a tout quoi des plats avec la sauce des plats sans sauce euhh c'est vraiment hyper euhhh hyper euhhh homogène (hétérogène).

J : Ah ok, d'accord, et ehmm est-ce que par exemple vous pensez que dans l'avenir il y aura aussi des concurrences de la part de euh du gouvernement par exemple ? eh tout comme les autres déchets que sont ramassés par la ville est-ce que vous pensez que ça va arriver aussi avec les déchets organiques ?

P : En fait c'est la euh ça dépend de la euhhh de la politique de la ville, en gros euh la politique des déchets alimentaires ahhh pour la récolte de déchets tout courte c'est régi par la municipalité ou par la métropole, c'est eux qui vont pouvoir dire ok on collecte ehhh les déchets alimentaires ou non. Donc il y a une euh une municipalité comme à bah à Pau par exemple où comparé à Toulouse, ils ont décidé de collecter les déchets alimentaires des particuliers. Alors nous on a déjà travail avec beaucoup des professionnelles, des professionnelles là à Toulouse Métropole, ça fait un bon moment déjà qu'ils ont dit ok les professionnelles vous vous démerdez avec vos déchets et vous démerdez avec les prestataires, donc là ahh là le euh le privé doit trouver des prestataires, pour les particulières euhh dans un an la collectivité est obligé de mettre en place euh la collecte et la valorisation des déchets alimentaires ahh et du coup-là ils ont deux choix, soit ils disent on garde tout on régi et du coup ils ont et collecte et ils valorisent les déchets, soit ils se disent on n'a ni le moyens techniques ni le moyens financières de le faire et du coup euh il faut que euh il passent par les entreprises privés, ou euh ou alors ils font un mix ils font la collecte euh laisser une entreprise privé qui fait la valorisation euh c'est voilà mais ça dépend, ça dépend des municipalités et de euh des collectes des collectivités en fait.

J : Hmm d'accord...

P : Pour les professionnelles euhh et pour les professionnels c'est pareil, là à Toulouse ils ont décidé de tout collecter, les déchets de professionnelles euhh et de hmm il y a des collectivités qui le font encore euhh mais globalement sur le privé ils préfèrent que soit le privé qui passent et que le privé passe directement avec d'autres privés quoi.

J : Hmm ok donc ouais en faisant appel à de euhh des organisations comme le vôtre par exemple ?

P : Ouai, ouai

J : Ahh pk ehhh et par rapport à ça comment vous envisagez la collecte de déchets dans l'avenir ? Est-ce que vous pensez qu'il y aura plus d'acteurs ? ahh vous pensez que ça va augmenter diminuer ?

P : Au niveau des acteurs de collecte ?

J : Oui

P : Ahh c'est une bonne question, en fait je sais, je sais pas, c'est dur à imagi.. En fait le euhhh là c'est vraiment maintenant que tout se joue. Imaginons en prenant un territoire comme Toulouse si dans un an bahh donc les professionnelles sont mis à valoriser leurs déchets euh et les particuliers sont obligés à valoriser leurs déchets et disons que tout le monde se met à valoriser leurs déchets ça veut dire qu'il y aura forcément du business entre guillemets il y aura forcément des déchets à valoriser ahhhh si dans un an il y a 5 entreprises sur le territoire qui ont déjà la logistique qu'ont déjà ahhh les moyens techniques et l'espace de valoriser les déchets alimentaires ça va être dur pour un nouveau d'arriver et de dire allez hop (lève les mains et gesticule avec la bouche) je veux ma petite place ah euhhhh je pense que euhhh si euh si t'arrive pas maintenant dans le euh dans la dans la collecte dans la valorisation des déchets alimentaires ça va être compliqué de d'arriver dans un ou deux ans ça sera trop tard il y a des acteurs à implanter et des acteurs que sont déjà dans le territoire ahhh on commence à être reconnus, euhh on se connaît tous et euhh, mais de l'autre côté des déchets alimentaires il y en a tellement que en fait euhh il y en a pour tout le monde, donc j'allais dire, je veux te dire c'est possible qu'il y ait plus d'entreprises qui viennent parce que

des déchets il y en a tellement qu'il y en aura pour tout le monde, mais peut être que ça va être pour eux plus dur de venir ahh dans un an ou deux parce que euhhh parce qu'on sera déjà ça c'est déjà 5, 6 ans qu'on travaille dessous, certes certes ça fait déjà 15 ans euhh Hector le collecteur ça fait 4 ans et après Veolia, suez, les gros groupes eux c'est euhh vraiment différent parce qu'on ne pas dans le même marche, donc en gros ce qu'il faut savoir ce qu'euhhh eux ils vont chercher des énormes producteurs des déchets il vont aller dans des grosses entreprises où il y a beaucoup beaucoup de tonnage, alors que euhh le reste nous on est plus sur des petits clients ou des clients moyens, on ne parle pas de la même quantité des déchets en fait, euhh du coup c'eeest c'est pas le même marché ahhh au niveau de la clientèle quoi

J : Hmmm, oui d'accord, oui ça dépend dehnh de...

P : Oui en Veolia ahh ils vont pas aller voir un restaurant au centre-ville ouhh même un collègue ça va être trop petit pour lui alors qu'il va aller chez airbus récupérer 3000 repas par jour, voilà 'c'est pas du tout la même euh la même logistique, c'est pas la même euhhhhh façon de faire ahh et c'est pas le même client du coup...

J : Hmm d'accord...

P : Il peut se dire que dans 2 ans euh il y ait des nouvelles entreprises et don cil y aura de plus en plus de demande donc euh ahh qui dit plus de demande dit plus d'offre donc euh ahh du coup plus d'entreprises je pense.

J : Hmm oui hmm d'accord ... Et du coup revenant un petit par rapport au hmm au ramassage des déchets est-ce que hmm a votre avis ehh ça arrive plusieurs fois de ou dans plusieurs clients plutôt de recevoir de ehnh de container ou des sac poubelles avec euhh avec un triage mal fait ? disons, normalement est-ce que vos liens font bien le tri ? ou pas ?

P : En gros tous les clients, tout ce qui est scolaire euhh self, self-service... euhhh c'est hyper mal trié et après quand tu as une cuisine qui fait de la préparation euhhhh que les déchets sont pas gérés par les clients mais par euhh mais par les acteur, enfin par les salariés de l'entreprise en question. Beaucoup vont mieux trier...

J : Ah oui ?

P : Ouais, euhhh le plus compliqué c'est quand euhhh quand on fait le retour d'assiettes euh par exemple dans un self et t'as de tri, euh derrière euhhhh des gens le trient mal, les gens qui vont manger le trient mal, donc ça s'est hyper compliqué à l'heure du tri, alors que dans un restaurant ehh alors que le cuistot fait sa préparation euhh ça est beaucoup plus simple et la qualité sera beaucoup plus, sera mieux, et après il peut avoir aussi, c'est pas toujours vrai, il peut avoir euh des scolaires ou de euh ou des self où le tri est super bien fait mais après tout dépend aussi de la motivation des agents et euhhhh et de l'engagement. Bah il y a des gens qui s'en foutent et il y a d'autres qui s'en foutent moins, donc forcément ça joue aussi beaucoup sur le résultat à la fin quoi.

J : Hmm d'accord, et euhh à votre avis cet engagement ça dépend de quoi ? Euh généralement ou...

P : La culture euh de toooon de ta vision de la société euhhh enfin c'est ça euh si demain tu commences à fumer ta clope et jeter ton mégot par terre, bah après de ton déchets alimentaire tu t'en fout quoi ahhh voilà euhhh ça, ça dépend de ta façon de penser et ta façon de vivre euhh de voir est-ce que nous on fait pour euh on va dire que une des missions pour nous c'est déjà de éviter qu'on brûle des déchets alimentaires ça n'a pas de sens parce que c'est de l'eau et que en plus les déchets alimentaires sont une ressource pour le sol, et moi c'est ça moi qui le pense, mon voisin lui il s'en fout et il est en quatre quatre et euh et il roule dans son quatre quatre sur le sur le périph... Je pense que c'est sont des convictions euh personnelles et ahh et ma vie et le compost va dans ce sens-là c'est ce si derrière on s'en fout un peu euh de l'environnement de manière générale bah le tri des déchets tu t'en fout quoi .... Donc c'est vraiment cas par cas.

J : Ah oui

P : Et puis après ceux qui cuisinent il faut il y a uns que peuvent percevoir ça comme complémentaire dans leur travail des tous les jours à la cantine euh si t'a un agent bah lui euh le fait de trier ça va lui faire euh lui faire la manipulation des bacs et du coup il n'a pas

envie parce que euh lui euh c'est plus de travail euh plus de plus d'inconfort euh du coup ça entre bien dans le travail euh dans leurs routines et c'est aussi de prendre d'habitudes, et en prenant d'habitudes euhhhh de fois il n'est pas toujours facile euh ahh à mettre en place quoi.

J : Oui, oui c'est ça...Et du coup euhhmm par rapport auu a la communication avec les entreprises, est 'ce que vous le faites directement avec la direction des entreprises ou vous le faites avec les employés ?

P : Ah non, avec avec l'équipe qui va gérer les déchets

J : Hmmm D'accord

P/ Après si la direction nous euhh vient vers nous, nous on le fait mais euhh quand ohhh on va faire la sensibilisation directement sur les cuisines, sinon ça ne marchera pas, on va dire on va pas avoir des directeurs euhh déjà c'est un, une perte de temps parce que c'est deux formations et en plus ça marche pas, il faut que euhh il faut qu'on aille directement voir le personnel qui s'occupera des déchets alimentaires pour pouvoir le former.

J : Ahh ok, euhh et est-ce que quand vous faites cette communication là avec le personnel euhh vous pensez qu'ils sont euhh engagés dans, dans le triage ou parfois c'est ehhe...

P : Non parfois ça dure 5 minutes parce que tout le monde s'en fout euhh et des fois ils ont des questions et ça peut durer euhh une heure une demi-heure, nous nous euh on est là pour une heure, mais ça arrive qu'on est là pour 10 minute parce que euhhh parce que soit ils sont occupés soit ils s'en foutent un peu et ça tu le sens tu vas euhh arriver et tu dis voilà bon jour on va parler du tri de déchets euh alors maintenant on fait ça pour qu'on fait ça on fait de compost, est-ce que vous savez c'est quoi le compost ? et bah toi tu connais le compost ? Pourquoi le compost ? À quoi ça sert ? et de toute façon s'il n'y ait personne qui soit intéressé euhh tu vois et tu pars quoi... Donc ça il y a des variables tout dépend de l'équipe.

J : Hmm d'accord... Ehhe bon je crois qu'on a fait le tour des questions... est-ce que du coup vous avez une question ou quelque chose à ajou.. (Pierre coupe la parole)

P : Non, juste pour que tu comprends, c'est c'est un mémoire que tu fais ? C'est quoi exactement ?

J : En fait c'est mon mémoire c'est par rapport à la gestion de déchets dans les hôtels...

P : Ok mais tous les déchets ?

J : Non, les, les déchets organiques ouais les déchets organiques, pardon. Donc euhh parce que moi ehh moi j'étais cuisinier avant et j'ai commencé à faire mon master de SSAA et moi je voyais toujours que bon il y avait y avait des petits soucis avec ce triage de euhh de matière organique parce que oui parfois ahh on donne les consignes, mais est-ce que les consignes sont vraiment respectés par le personnel opérationnel justement. Donc c'est moi j'essaie de comprendre ça, pourquoi ça marche, pourquoi ça marche pas ahh donc c'est pour ça aussi que je voulais parler avec vous, parce que vous avez euhh là le euhh les déchets quoi donc, oui c'est ça ce qui m'intéresse.

P : Globalement pour résumer un peu globalement euhh ça fonctionne mais euhh d'une façon, généralement c'est noir ou blanc, c'est soit euhhh ils le font très bien, la qualité du tri est très bonne, il y a quelques erreurs, mais c'est pas grave, soit euhhh les mauvais élèves sont toujours les mêmes, donc euh en fait euhh et encore une fois on vient de parler, pourquoi ça marche pas, parce que soit les gens, soit il y a trop de personnel, parce que c'est ça aussi il y a du personnel qui tourne donc en fait si il tournent au final les gens sont pas formés donc les personnes il viennent, partent, ils viennent partent, soit il y a trop de personnel. Soit le personnel est pas motivé car sa conception de la vie les déchets ça n'a pas de sens, enfin ils s'en foutent, ou alors la problématique c'est quand les convives font du tri eux-mêmes euhh parce que chez MacDo ahh a la poubelle de MacDo t'auras tout, donc avec du carton avec la bouf avec, parce que parce que euh en fait euh les gens s'en foutent un peu et ils se font pas à chier quoi...Et et encore un cas qui peut faire que ça va être mal trié aussi c'est euhh comme je disais bah les gens ont une habitude et euhh le fait de euhh d'ajouter un process ahh dans un journée déjà complique pour quelqu'un. Souvent euhh quelqu'un que travaille ça fait 20 ans que le gars il fait ça et euhhh du jour au lendemain tu dis bon maintenant en fait les déchets alimentaires tu vas le mettre là, et après dans une poubelle tu

la transfère dans une grande poubelle dehors et en fait le gars il va pas avoir envie, parce que, parce qu'ils ont déjà pas mal de taf euhh il y a plein des facteurs différents qui font que euhh qui fait que ça ne peut pas marcher.

J : Oui, d'accord, oui ce un peu ça ce que je vois. Ah parce que oui moi je travaille aussi dans ce moment je suis plongeur dans l'hôtel (nom de l'hôtel) donc euhh

P : Ah oui vous êtes des clients on fait la recollection

J : Oui donc euh oui moi ahh en fait euhh vous voyez on voit des choses mais euhh c'est c'est très superficielle ce qu'on voit là, donc euh en parlent avec vous, euh moi je me rends compte que euh en fait finalement on voit des choses très similaires parce que euhh oui on voit des gens que peu les importe si c'est bien fait ou pas, il le font même pas (le triage) il le jettent dans l'autre poubelle, la la poubelle générale disons, soit ils le font soigneusement, mais moi je ce que je pense ce que parfois les personnes qui font ça sont moins. Moins des personnes qui font bien le tri et tout ça, et euhh la plupart des gens ils le jettent n'importe où et n'importe quoi.

P : Ouais, oui je regarde du coup et vous le dernier passage, le (nom de l'hôtel) vous êtes à trois étoiles, ça va...

J : Ah oui (rit) mais 3 étoiles c'est le maximum ou...

P : Ouais, non, ça veut dire que le tri est pas mal

J : Ah oui ? Ah bon ça va alors (rit)

P : Bravo !! (Rit)

J : (Rit)...Ok euh bon merci beaucoup, encore merci...

P : Ahh avec plaisir ahhh hmmm et puis si jamais t'as des questions que t'arrivent après tu tu m'envoie un mail euhh au cas où.

J : Ah ok ça marche, parfait, merci beaucoup, bonne journée

P : Ciao

J : Au revoir

Fin de la transcription

## Table des Figures

Figure 1- Pertes alimentaires et gaspillage par personne (kg/an).....	16
Figure 2 - Diagramme du comportement interpersonnel.....	28
Figure 3 - Facteurs influençant des dispositions vers des comportements pro-environnementaux .....	29
Figure 4 - Gaspillage selon le type de service .....	33
Figure 5- L'économie circulaire .....	38

# Table des matières

Sommaire.....	14
Introduction Générale.....	8
Partie 1 : Revue de la littérature et exploration du sujet.....	10
Chapitre 1 : Cadre réglementaire et enjeux environnementaux de la gestion des déchets organiques.....	11
Sous-chapitre 1 : Cadre juridique et réglementaire.....	11
Sous-chapitre 2 : Enjeux environnementaux.....	14
Chapitre 2 : Articles scientifiques sur la gestion de déchets dans la restauration commerciale.....	20
Chapitre 3 : Les acteurs participants à la gestion de déchets dans la restauration commerciale.....	32
Sous chapitre 1 : Les clients des hôtels de luxe.....	32
Sous chapitre 2 : Les employés des hôtels de luxe.....	35
Sous chapitre 3 : Les acteurs du ramassage des déchets organiques.....	36
Partie 2 : Problématique et hypothèses.....	41
Chapitre 1 : Problématique.....	42
Sous chapitre 1 : Typification des hôtels de luxe.....	43
Sous-chapitre 2 : Les interactions entre les acteurs.....	45
Les clients.....	45
Les employés.....	45
Les collecteurs des déchets organiques.....	48
Sous chapitre 3 : Les normes et pratiques dans la restauration commerciale.....	51
Chapitre 2 : Hypothèses.....	54
Hypothèse 1 : Il existerait un décalage entre les normes de gestion des déchets dictées par les acteurs managériales, et les pratiques du personnel opérationnel.....	54
Hypothèse 2 : Il n’y aurait pas suffisamment de communication interne au sein des entreprises pour que les employés opérationnels s’engagent complètement dans les pratiques de gestion des déchets.....	55

Hypothèse 3 : L'absence d'un cadrage juridique dans la restauration commerciale pourrait être un frein pour la réduction du gaspillage alimentaire dans les hôtels de luxe .....	56
Hypothèse 4 : La relation client - employé jouerait un rôle important dans la chaîne de création des déchets organiques .....	57
Partie 3 : Méthodologie probatoire .....	58
Chapitre 1 : La méthodologie en sociologie .....	59
Sous-chapitre 1 : La méthode quantitative .....	59
Sous-chapitre 1 : La méthode qualitative .....	62
L'observation.....	62
L'entretien semi-directive.....	63
Chapitre 2 : Méthodologie envisagé .....	65
Sous-chapitre 1 : L'entretien .....	66
Sous-chapitre 2 : L'observation participante .....	67
Chapitre 3 : Le personnel opérationnel comme acteur cible .....	67
Sous-chapitre 1 : Différents entretiens pour différents employés .....	69
Les cuisinières.....	69
Les serveurs.euses .....	69
Chapitre 4 : Atouts et limites de la méthodologie envisagé .....	70
Atouts .....	70
Limites .....	71
Conclusion.....	72
Bibliographie .....	74
Table des Annexes.....	78
Annexe A - Diagramme du comportement interpersonnel (original).....	79
Annexe B - Facteurs influençant des dispositions vers des comportements pro-environnementaux .....	80
Annexe C – Guide d'entretien acteur expert du ramassage des déchets organiques .....	81
Annexe D – Retranscription d'entretien acteur expert du ramassage des déchets organiques.....	83
Table des Figures.....	98
Table des matières .....	99

# **La gestion des déchets organiques dans les hôtels de luxe**

L'intérêt de ce mémoire est de démontrer à quel point il est essentiel de traiter la gestion des déchets organiques dans le domaine de l'hôtellerie de luxe, d'un point de vue à la fois sociologique, psychologique et managérial. Étant donné que nous gaspillons un tiers des aliments produits à l'échelle mondiale, il est important d'analyser un secteur du luxe toujours en quête des meilleurs aliments, mais à quel prix. Dans cet écrit nous étudions la littérature sur le sujet et nous proposons de démontrer comment le personnel opérationnel dans ces établissements met en place des actions pour effectuer la gestion des déchets organiques et les valoriser. Finalement, nous réalisons un cadre méthodologique, fondé sur quelques hypothèses, afin d'ouvrir des pistes de recherche pour l'avenir.

*Mots-clés : Déchets organiques – Gaspillage – Gestion de déchets – Hôtellerie de luxe – Comportements pro-environnementaux (CPE).*

## **Organic waste management in luxury hotels**

The interest of this master's thesis is to comprehend how important waste management is within the luxury hospitality sector, with a sociological, psychological and managerial point of view. Keeping in mind that we throw away one third of the global production of food worldwide, we can see how important this topic is, especially in the context of luxury hospitality where these establishments only look for the highest quality of food, but at what price? An academic review has been carried out to understand what has been written about this subject. Using the reviewed articles, a research question has been proposed to try and understand how the operational personnel implements organic waste management within luxury hotels. Lastly, a methodological framework has been created based on a number of hypotheses, in order to open up avenues for future research.

*Keywords: Organic food losses – Food waste – Waste management – Luxury hospitality – Pro-Environmental Behavior (PEB).*