Gaspillage alimentaire en restauration d'entreprise : une analyse qualitative des normes personnelles et sociales

Maxime Sebbane, Sandrine Costa

▶ **To cite this version:**

Maxime Sebbane, Sandrine Costa. Gaspillage alimentaire en restauration d'entreprise : une analyse qualitative des normes personnelles et sociales. [Travaux universitaires] auto-saisine. 2015, 19 p. hal-01165737v2

HAL Id: hal-01165737
https://hal.science/hal-01165737v2

Submitted on 17 Jul 2015

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

WORKING-PAPER – UMR MOISA

Gaspillage alimentaire en restauration d'entreprise : une analyse qualitative des normes personnelles et sociales

Sebbane, M. ; Costa, S.

WORKING PAPER MOISA 2015-2

WORKING-PAPER – UMR MOISA

Gaspillage alimentaire en restauration d'entreprise : une analyse qualitative des normes personnelles et sociales

Maxime Sebbane[1, 2, 3]
[1] Montpellier SupAgro, UMR 1110 MOISA, F-34000 Montpellier, France
[2] ADEME[*], F-49000 ANGERS, France
[3] INRA SAE2, F-35000 RENNES, France

Sandrine Costa[4]
[4] INRA, UMR 1110 MOISA, F-34000 Montpellier, France

Résumé
Avec l'adoption du pacte national de lutte contre le gaspillage alimentaire, la France se fixe comme objectif de réduire de moitié le phénomène d'ici 2025. Dans cet article nous présentons les résultats d'une étude exploratoire sur la présence et l'influence des normes personnelles et sociales sur les comportements de gaspillage dans des restaurants collectifs d'entreprises. Nous montrons l'existence d'une norme personnelle de non gaspillage ainsi que la perception de normes descriptives et injonctives contradictoires qui peuvent être activées à deux niveaux de proximité : au niveau du groupe avec lequel on mange ou à l'échelle de l'ensemble des usagers du restaurant.

Mots-clés : Gaspillage alimentaire, Normes personnelles et sociales, Restauration collective

Food waste in catering business: an exploratory study of personal and social norms

Abstract
With the adoption of the national pact against waste, France's goal is to halve the phenomenon by 2025. In this article, we present the results of an exploratory study about the existence and influence of personal and social norms on waste behavior in corporate catering. We show the existence of a personal norm against waste and contradictory descriptive and injunctive norms that are expressed either at the level of the group we are eating with or that of the entirety of customers.

Keywords: Food waste, Mass catering, Personal and social norms
JEL : A13 ; D12

Source
Communication présentée au 31ème Congrès Annuel de l'Association Française de Marketing (AFM), Marrakech (Maroc), 20-22/05/2015.
Ce travail est financé par l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie et le département de l'INRA Sciences Sociales, Agriculture et Alimentation, Espace et Environnement (SAE2).

[*]*Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie - 20, av. du Grésillé - BP 90406 - 49004 Angers Cedex 01- France*

Introduction

Avec l'adoption du pacte national de lutte contre le gaspillage alimentaire, la France se fixe comme objectif de réduire de moitié le phénomène d'ici 2025[1]. Avec un volume d'activité de près de 3 milliards de repas par an, la restauration collective est directement concernée par cet objectif. En effet, chaque repas distribué en restauration collective génèrerait en moyenne 167 grammes de gaspillage alimentaire (MAAPRAT, 2011). Bien que les causes du gaspillage ne puissent être systématiquement imputées aux consommateurs, la question du comportement de l'usager est centrale pour réduire la quantité de nourritures consommables jetée quotidiennement (Engström and Carlsson-Kanyama, 2004; MAAPRAT, 2011). Cependant peu de travaux ont cherché à comprendre les déterminants individuels qui sous-tendent les comportements de gaspillage. Dans cet article, nous présentons les résultats d'une étude qualitative exploratoire sur l'existence des normes personnelles et la perception des normes sociales vis-à-vis du gaspillage alimentaire chez des usagers de la restauration collective. De façon classique, après une brève revue de littérature, nous exposons la méthode et les résultats puis nous proposons des implications managériales.

1. Revue de littérature

Le restaurant collectif constitue un contexte de consommation particulier où les choix sont individualisés, mais où les pratiques alimentaires sont visibles aux yeux de tous. Dans une étude du WRAP[2] sur les consommateurs et le gaspillage alimentaire en restauration collective et commerciale, Lynhurst (2013) montre qu'un tiers des individus déclare laisser des restes à la fin de leur repas et qu'une partie des répondants fait référence à des aspects normatifs pour expliquer leurs comportements. 11 % de ceux qui laissent des restes disent "il est normal de laisser un peu" ou "je ne veux pas paraître vorace", et 39 % des personnes qui laissent des res-

[1] Présenté en 2013 par Guillaume Garot, alors ministre délégué à l'agroalimentaire, ce pacte propose un ensemble de 11 mesures afin de lutter contre le gaspillage alimentaire. Le gaspillage alimentaire y est défini comme « toute nourriture destinée à la consommation humaine qui a une étape de la chaîne alimentaire, est perdue, jetée, dégradée ». http://alimentation.gouv.fr/pacte-national-lutte-antigaspillage. Dans cet article, nous nous basons sur cette définition lorsque nous employons le terme gaspillage alimentaire. Nous entendons par comportement de gaspillage le fait de ne pas consommer intégralement des aliments consommables et de les laisser en fin de repas sur le plateau-repas de sorte qu'ils soient jetés.

[2] En 2000, le gouvernement britannique a créé le WRAP (Waste & Resources Action Programme) en charge de la campagne de sensibilisation « Love Food, Hate Waste ». http://www.wrap.org.uk/.

tent disent que ceux avec qui ils mangent gaspillent également (pour seulement 15 % de ceux qui disent terminer leur repas).

D'autres travaux ont montré que les individus éprouvent une aversion pour le gaspillage (Arkes, 1996; Bolton and Alba, 2012), que réduire le gaspillage est considéré comme la « bonne » chose à faire (Graham-Rowe et al., 2014) et que l'acte de gaspiller provoque des émotions négatives liées à l'estime de soi tel que la culpabilité (Graham-Rowe et al., 2014; Quested et al., 2013).

La question du rôle des normes sociales et morales sur les comportements de gaspillage alimentaire dans un contexte de consommation publique n'a pas encore été posée et s'avère donc pertinente si l'on se réfère aux évocations normatives rapportées par les consommateurs, les valeurs associées au gaspillage et les émotions négatives provoquées par l'acte de gaspiller.

On distingue généralement les normes personnelles des normes sociales par leur niveau d'internalisation.

Selon Schwartz (1977) les normes morales personnelles sont des valeurs internalisées qui se traduisent par un sentiment d'obligation morale à agir d'une certaine façon. Les sanctions ou gratifications associées à l'adoption ou non du comportement moral sont auto-administrées et peuvent conduire à des sentiments positifs ou négatifs en lien avec l'estime de soi comme la culpabilité ou la fierté. Ainsi c'est dans un souci de consistance et de cohérence interne entre ses actes et ses valeurs ou convictions que l'individu est poussé à adopter le comportement cible. Dans sa théorie de la norme altruiste, Schwartz (1977) précise que la norme personnelle ne s'active que dans certaines circonstances : i) il est nécessaire de prendre conscience de l'existence du problème et de ses conséquences au niveau local et global, ii) il faut une attribution personnelle de responsabilité, c'est-à-dire que l'individu fasse le lien entre les conséquences négatives du problème et son comportement.

Les normes sociales sont des croyances basées sur les attentes, réelles ou supposées, d'un groupe. La sanction ou la récompense associée à l'adhésion ou non à la norme est définie et imposée de l'extérieur (Ajzen, 1991; Schwartz and Howard, 1982). Dans la théorie de la conduite normative Cialdini et ses collègues (1990) distinguent deux types de normes sociales : la norme descriptive, c'est-à-dire la perception de ce que la plupart des autres font, et la norme injonctive, c'est-à-dire la perception de ce que la plupart des autres approuvent ou désapprouvent. Ces deux types de normes sont susceptibles d'agir sur le comportement selon leur saillance et, en cas de contradiction, c'est la norme la plus saillante qui est activée (Reno et al.,

1993). Il est à noter que les croyances relatives aux attentes des autres sont aussi conceptualisées sous le terme de normes subjectives (Ajzen and Fishbein, 1980). La pression sociale est alors incarnée par les personnes significatives aux yeux de l'individu (Ajzen, 1991; Ajzen and Fishbein, 1980).

Goldstein et ses collègues (2008) posent la question du groupe social auquel on se réfère. Ils montrent que le comportement d'un individu peut être davantage influencé par une « norme de proximité », c'est-à-dire par le comportement des gens qui vivent une situation similaire dans un contexte donné, que par une norme véhiculée par un groupe qui présente des caractéristiques identitaires partagées ou personnellement importantes aux yeux de l'individu. Dans un contexte de consommation publique, nous supposons que la pression sociale peut être activée à deux niveaux. D'une part, au sein du groupe avec lequel on mange que nous appellerons « proximité immédiate », et d'autre part, à l'échelle de l'ensemble des usagers du restaurant, que nous appellerons « proximité élargie ».

Notre étude explore l'existence de normes personnelles et la perception de normes sociales vis-à-vis du gaspillage alimentaire chez des adultes déjeunant dans un restaurant d'entreprise. Après la présentation de la méthode de collecte des données, l'analyse des discours est présentée en quatre thématiques : i) les évocations liées à la norme personnelle, ii) l'identification des groupes de référence, iii) la perception des normes descriptives et iv) des normes injonctives. Pour chaque norme sociale le niveau de proximité est identifié (i.e., immédiate ou élargie). Dans la dernière section nous discutons des implications managériales, des limites et des voies de recherches futures.

2. Collecte des données

Nous avons réalisé vingt-trois entretiens semis-directifs auprès d'adultes et étudiants en troisième cycle qui déjeunent régulièrement dans des restaurants collectifs. L'échantillon est présenté en annexe 1. Compte tenu de la connotation péjorative du terme gaspillage, nous avons présenté l'étude comme portant sur la restauration collective sans préciser l'objet exact de la recherche. La première partie de l'entretien aborde le déroulement du dernier repas pris à la cantine. Dans un deuxième temps, nous avons présenté à chaque répondant une série de photographies, parmi 3 séries distinctes. Pour chaque série, les photographies ont été montrées une à une de façon aléatoire. Un extrait du guide d'entretien et les trois séries de photographies sont présentés en annexe 2. Onze individus ont vu la série S1. Cinq individus ont vu la

série S2 et sept individus ont vu la série S3. Les entretiens ont été enregistrés et retranscrits pour une double analyse par individu et thématique.

3. Résultats

3.1. Normes personnelles morales

Une norme personnelle de non gaspillage est présente chez la plupart des individus interrogés *« Quand il y a des restes, c'est vrai que ce n'est pas bien. », « J'ai horreur de gaspiller, qui plus est la nourriture. »*. Le rôle des agents socialisateurs lors de la petite enfance est important dans les mécanisme de construction de la norme personnelle (Hoffman, 2001), comme le révèlent certains répondants qui insistent sur les valeurs transmises par leurs parents *« j'ai toujours été habitué à faire attention, c'est dans l'éducation ça, et j'essaie d'ailleurs de le transmettre aux enfants […]», « Bon après je pense qu'il y a une éducation derrière tout ça aussi, moi je sais que à la maison on jetait rien […] Et j'ai gardé toujours cette habitude[…] »*.

Jeter de la nourriture génère pour certains des émotions négatives lorsque l'acte est observé au niveau collectif *« Ça c'est un truc qui m'horripile au restaurant, on jette !»*, voire de la culpabilité lorsqu'il s'agit de son propre comportement « *[…] parce que ça m'est déjà arrivé, je ne vais pas me voiler la face. Lorsque j'ai commencé à culpabiliser, le bout de pain, les autres fois, je le mettais dans mon sac et je le mangeais à quatre heure ».* Cependant, pour plusieurs individus, les émotions négatives générées par un comportement dissonant avec leurs valeurs sont de faibles intensités *« c'est dérangeant, puis après ça passe quoi »,* et pour d'autres cette norme personnelle semble présente globalement mais pas activée dans le contexte local du restaurant *« Bah c'est vrai que moi je fais pas forcément attention. On dépose nos plats là sur les [ne finit pas sa phrase] ».*

L'activation de la norme personnelle est influencée par la conscience du problème et de ses conséquences ainsi que par l'attribution de responsabilité (Schwartz, 1977). Chez la plupart des répondants les conséquences du gaspillage sont globalement peu développés. Pour certains les conséquences sont en premier lieu d'ordre éthique, soulignant un raisonnement fortement basé sur l'empathie *« Je me dis qu'il y a des personnes qui sont dehors qui meurent de faim, […] et si ils se retrouvaient avec ce morceau de pain qui ira à la poubelle, ces personnes seraient bien heureuses. ».* D'autres locuteurs, moins nombreux, évoquent des impacts

sur le système alimentaire, la condition animale, l'environnement, traduisant ainsi des croyances plus fortement fondées sur un processus cognitif.

> *« Des conséquences sur le climat, sur la terre, la nature parce qu'il faut produire plus donc on met de l'engrais on a des pluies acides, enfin on pourrit la planète pour produire plus alors qu'on n'a pas besoin de produire plus, on produit trop. Et si encore cet excédent était utilisé comme il faut, mais non, on le met à la poubelle ».*

Pour plusieurs locuteurs, le sentiment d'être personnellement responsable du gaspillage dans le restaurant est faible, voire inexistante. Soit du fait de ne pas avoir l'impression de contribuer au problème de façon significative *« De toute façon ça n'arrive pas très souvent et ce n'est pas non plus des quantités astronomiques »*, soit parce que la responsabilité est extérieurement attribuée à la société de consommation *« On nous pousse à consommer toujours plus, et ça pousse aussi les gens à jeter.»*, ou localement, au restaurateur *« il faut aussi intégrer la notion de responsabilité du gaspillage et quand à la cantine on te sert, et bien tu gaspilles mais ce n'est pas intentionnel ».*

En s'appuyant sur la théorie de Schwartz (1977), on peut supposer que pour certains de ceux qui ne sont pas guidés par leur norme personnelle, le sentiment d'obligation morale est neutralisé par un mécanisme de défense amenant à redéfinir la situation lorsque l'adoption du comportement (consommer l'intégralité de son repas) risque de faire encourir un coût social *« elle se moque en me disant :"c'est pas possible, t'es pas sortable, ça se fait pas de prendre un bout de pain et de le mettre dans ton sac" »*, physique *« vaut mieux que je mange à ma faim et selon mon envie que de sur-manger par peur de laisser des restes »*, psychologique *« je n'aurais pas pris plaisir à manger ces derniers coups de fourchette »*, voire moral si le sentiment d'obligation contredit une autre norme personnelle.

L'analyse des discours semble supporter l'hypothèse selon laquelle le sentiment d'obligation morale de ne pas gaspiller est largement partagé chez les individus. Cependant chez certains locuteurs cette norme morale n'est pas activée dans le contexte spécifique du restaurant dans lequel ils mangent. Pour de nombreux locuteurs la conscience des conséquences du gaspillage en général et de son comportement en particulier est peu présente ce qui rend la norme personnelle plus sensible aux facteurs situationnels (Schwartz, 1977), et peut affaiblir sa force sur l'adoption du comportement (Schwartz, 1977; Thøgersen, 2006).

3.2 Normes sociales

3.2.1 Groupes de référence dans un contexte de restauration collective

Comme précisé dans la revue de littérature, nous supposons que la pression sociale pendant le repas peut s'exercer à deux niveaux de proximité : immédiate ou élargie (Goldstein et al., 2008). Nous nous focalisons ci-après sur les éléments qui permettent d'identifier les groupes de référence susceptibles de véhiculer une norme de proximité immédiate.

Pour l'ensemble des individus le temps du repas se vit en groupe, généralement constitué de 2 à 10 personnes. La composition du groupe est relativement stable ; la plupart des individus vont manger quasiment tous les midis avec les mêmes personnes, parfois depuis plusieurs années *« j'ai des collègues avec qui je mange depuis 2009 »*. Le groupe forme alors un *« noyau dur »* composé de personnes avec qui des affinités se sont développées mais que d'autres collègues, moins proches, sont susceptibles de rejoindre, selon les situations *« Tout le monde est le bienvenu, mais c'est aussi en fonction des affinités »*. Certains déclarent avoir développé des liens d'amitiés avec des collègues qu'ils voient en dehors du cadre professionnel *« c'est plus une amie la personne avec qui je vais manger. C'est à dire on se retrouve le week-end, on peut sortir ensemble, manger ensemble, c'est une amie. Mais comme elle travaille au CG c'est aussi une collègue. »*. La dimension sociale est fortement présente dans les discours et le temps du repas est vécu comme un moment d'échange extra-professionnel « *c'est vraiment à ce moment-là que tu commences à connaître les gens […]*». Une fois au restaurant, l'influence du groupe peut s'exprimer dans les décisions des usagers, notamment au moment de se servir dans la zone de distribution. Certains individus ont tendance à comparer leurs choix à ceux des autres. *« Il me semble voir que j'ai des collègues qui prennent régulièrement du poisson et je me dis ce serait bien effectivement de prendre un peu plus souvent du poisson par exemple »*. Pour autant, d'autres locuteurs n'ont pas l'impression d'être directement influencés dans leurs propres choix *« ce n'est pas parce que ma copine va prendre ci ou ça que je vais faire pareil »*.

Les liens affectifs entre les membres des groupes ou l'évaluation de ses choix en fonction de ceux des autres indiquent que les collègues avec lesquels on déjeune forment un groupe de référence dont les membres partagent des caractéristiques individuelles et situationnelles pouvant véhiculer une norme de proximité immédiate. Comme nous le préciserons après, ce que font et pensent les autres peut aussi être perçu à l'échelle du restaurant (i.e. proximité élargie).

3.2.2 Normes descriptives

L'analyse des discours montre que la perception de ce que font les autres (i.e. les aliments consommables laissés sur les plateaux en fin de repas) peut être activée autour de la table (proximité immédiate), ou lors de la dépose des plateaux dans la zone de débarrassage (proximité élargie).

Pour certains, le gaspillage est visible partout, aussi bien dans leur groupe de référence que dans le restaurant. Pour ceux-ci, la norme est de ne pas terminer son repas *« En général oui les gens ne finissent pas. Disons qu'on remarque ceux qui finissent. »*. D'autres convives font état d'une contradiction entre la norme descriptive de proximité immédiate, et la norme descriptive de proximité élargie. Ainsi, un convive dit au sujet du groupe avec lequel il va manger *« En général ils laissent moins que moi. En général j'ai l'impression que les autres, ça va. »*. Par contre au niveau du restaurant les comportements lui semblent moins vertueux *« Mais je vois quand je dépose mon plateau sur la file, tous les plateaux qu'il y a avant ou après c'est rare de voir un plateau complètement vide il me semble. »*.

Il est à noter que les interviewés qui déjeunent dans le restaurant 3 (cf. annexe 1) montrent un fort niveau de satisfaction vis-à-vis de la prestation servie et déclarent, pour la plupart d'entre eux, ne pas observer de gaspillage ou bien dans des proportions raisonnables « *Quand on va poser le plateau, y'a rarement de restes. C'est très très bon. »*.

La motivation à se conformer à la norme descriptive varie selon les individus. Plusieurs locuteurs montrent une sensibilité à la norme descriptive de gaspillage qui leur permet de justifier leur propre comportement *« Mais il y a tellement de monde qui laisse, tu as vite fait de dire, oui et bien moi aussi. »*.

Une personne évoque une action menée dans son restaurant visant à rendre saillant les comportements collectifs. Dans le cas présent, l'individu a jugé que la quantité révélée n'était pas si conséquente, ce qui est consistant avec certains travaux qui ont montré le possible effet contre-productif d'un message descriptif visant à rendre saillant un comportement indésirable (Cialdini et al., 2006).

> *« […] pour le pain il était un temps où ils avaient sensibilisé. Ils avaient mis une espèce d'urne pas loin des plateaux, pour dire "ceux qui n'ont pas fini leur pain mettez-le là, et vous allez vous apercevoir de ce qui reste en fait qui n'a pas été consommé". Et donc, c'était pas énorme quand même, j'étais agréablement surpris […] ».*

Les entretiens menés auprès des usagers d'un même restaurant soulignent le caractère subjectif de la norme descriptive. Certains vont considérer qu'il y a du gaspillage tandis que d'autres, dans ce même restaurant, vont déclarer ne pas le percevoir.

On peut noter différents facteurs à prendre en compte dans la perception de la norme descriptive. Tout d'abord, la distinction faite par les individus entre laisser des restes, jeter de la nourriture et gaspiller. Les discussions autour des photographies montrent qu'un reste alimentaire jeté n'est pas forcément considéré comme gaspillé ; l'interprétation de ce qui est ou n'est pas du gaspillage repose sur de nombreuses images, croyances et évaluations variables d'un individu à l'autre, par exemple *« […] le poulet, je dirais qu'aucun n'est gaspillé. Parce que je sais que moi la viande, quand j'en prends, je vais toujours en laisser. »*, ou « *c'est pas du gaspillage du moment (hésitation) par exemple si ce n'est pas bien cuit, ce n'est pas bon, ou si (hésitation). ».*

Enfin, certains individus déclarent ne pas accorder d'intérêt à ce que font les autres où qu'il n'est pas aisé de percevoir les restes du fait de la dilution des aliments encore consommables au milieu d'autres déchets (serviettes, pot de yaourt, os, épluchures) *« non j'ai pas vraiment fait attention, surtout qu'il reste des déchets dans l'assiette avec la peau du poulet tout ça les os, donc j'ai pas trop fait gaffe »*, ou *« Je regarde mon assiette et je les regarde eux dans les yeux quand je leur parle mais je regarde pas trop leur assiette parce que pour bien dire je m'en fous un peu ».*

Plusieurs normes descriptives contradictoires peuvent être saillantes selon le niveau de proximité auquel l'individu se réfère et la saillance de ces normes semble dépendre pour partie des croyances et représentations propres à chaque individu vis-à-vis du gaspillage.

3.2.3 Normes injonctives

Une norme injonctive de proximité élargie peut être véhiculée par les pratiques du personnel de restauration et l'organisation du restaurant. Ainsi, on peut relever trois signaux fréquemment perçus comme des encouragements à gaspiller. Tout d'abord, les portions servies sont souvent jugées trop importantes et il est reproché aux agents de restauration de ne pas réduire la quantité servie même en cas de demande spécifique. Les pratiques du personnel véhiculent ainsi l'idée que gaspiller est admis *« Des fois, on a des quantités, même quand on leur dit ‘’moins’’, ils nous mettent de grosses quantités. Donc on mange ce qu'on a envie de manger et il en reste quand même pas mal. »*. Ensuite, les restaurants qui facturent un prix unique pour un nombre de composantes fixes n'incitent pas à moduler ses choix selon son appétit ré-

el *« Ça fait partie du plateau, tu la payes, donc tu la prends. »*, contrairement aux restaurants qui offrent plus de souplesse *« j'en connais un ou deux qui vont prendre juste le plat chaud et le dessert […], donc là effectivement vous mangez tout ce que vous avez. »*. Enfin, la mise à disposition du pain en libre-service sans faire apparaitre son coût inciterait à le jeter *« Le côté c'est gratuit, j'y ai le droit, je le prends même si je n'en ai pas besoin et du coup je gaspille »*. L'organisation et les pratiques peuvent émettre des signaux normatifs indiquant qu'il est admis de gaspiller, mais le restaurant peut également véhiculer des messages injonctifs de non gaspillage.

Plusieurs locuteurs évoquent le rôle du restaurant pour sensibiliser les consommateurs *« […] si au self il y avait des affiches pour sensibiliser ou en tout cas les rappeler à l'ordre […] peut être qu'on mesurerait un peu plus nos actions. »*. Cependant, plusieurs répondants signalent des affiches visant à lutter contre le gaspillage dans leur restaurant avec néanmoins un impact limité *« "faites attention au gâchis" enfin c'est, y a vraiment quatre mots avec des assiettes à moitié vides. Bon bah super. […] On les voit mais on n'y prête pas vraiment attention en fait »*.

A l'échelle du restaurant, la désapprobation des usagers face à un comportement gaspilleur n'est pas saillante. Au contraire la perception de ce que pensent les autres est pour certains locuteurs en opposition avec leur propre norme personnelle *« Pour eux, jeter, gaspiller, c'est normal. Moi pas »*. Parmi les freins à la transmission d'une norme injonctive de non gaspillage aux autres usagers on peut relever la crainte d'être mal perçu *« j'appréhenderais la réaction de la personne. Elle pourrait me dire : "vous vous prenez pour qui? De quoi je me mêle?" Je le pense intérieurement mais je pense pas pouvoir l'extérioriser. »*, d'autant que le cadre professionnel impliquerait une réserve particulière *« C'est sur le lieu du travail, on va pas commencer à faire n'importe quoi pour une assiette pas finie »*.

Au niveau de la proximité immédiate, plusieurs individus remarquent à leur table des comportements gaspilleurs qu'ils désapprouvent sévèrement s'ils sont considérés en dehors de la norme *« Je me dis qu'on faisait ça à la rigueur en sixième, au collège »* ou *« C'est débile »*. Cependant cette désapprobation ne se manifeste pas forcément de manière explicite. En effet, exprimer son opinion à haute voix questionne en premier lieu la légitimité que l'on pense avoir ou non pour juger autrui *« Qui je suis pour pouvoir juger des actions des uns et des autres ? »*. Pour autant, la familiarité développée au sein du groupe peut faciliter les injonctions *« c'est un peu comme sur les autres tables mais la différence c'est que comme c'est des gens que je connais je me permets de faire la remarque. », « Je peux me le permettre avec ma*

collègue mais avec une autre personne non. ». Lorsqu'il y a injonction au niveau du groupe, l'humour est donc le moyen d'expression privilégié *« on fait souvent la réflexion qu'elle ne mange rien : ''ce n'est pas possible tu gaspilles !'' […°] Elle ne le prend pas comme une critique, on lui dit sur le ton de l'humour. ».* Plus largement, la condamnation du comportement n'est activée que lorsque le comportement peut être jugé hors norme, c'est à dire que la responsabilité de l'individu ne fait aucun doute, et que les liens affectifs autorisent la transmission de son opinion. Pour les autres situations, les représentations et significations variables du gaspillage ainsi que les multiples justifications apportées au fait que l'on puisse ne pas terminer son repas un jour donné participent à l'absence de jugement *« Donc je pense que la réflexion que l'on peut avoir, c'est : ''ah tu n'as pas aimé''. Et voilà tu réponds ''non'' ce n'était pas assez cuit, trop cuit. Et c'est tout. Je ne pense pas que les gens jugent, enfin ceux avec qui je mange. ».*

L'analyse des entretiens soutient l'hypothèse que la norme injonctive de non gaspillage n'est pas saillante. Au niveau du restaurant, les campagnes de sensibilisation ont peu d'impact et à contrario les pratiques du personnel et le fonctionnement du restaurant peuvent véhiculer des signaux indiquant qu'il est admis de gaspiller. Au niveau des usagers, il n'y a pas de sanctions sociales face à un comportement gaspilleur. On relève même une opposition entre une norme intériorisée de non gaspillage et la perception que jeter de la nourriture est un comportement « normal » chez les autres. Au niveau de la proximité immédiate, il n'y a pas d'injonction lorsque la responsabilité du gaspilleur n'est pas flagrante et s'il y a injonction, les remarques se font sur le ton de l'humour ce qui peut minimiser la valeur du message transmis.

Implications managériales et discussion

Une norme personnelle de non gaspillage est largement présente dans les discours. Cependant on peut relever qu'elle n'est pas systématiquement activée dans le contexte du restaurant. La conscience des conséquences, qui peut agir sur l'activation du sentiment d'obligation dans une situation donnée (Schwartz, 1977; Thøgersen, 2006), est peu présente dans les discours de la plupart des répondants ou repose principalement sur des considérations qui font appel à un raisonnement affectif. Ce résultat est consistant avec la littérature qui souligne que les individus ne font généralement pas le lien entre le gaspillage alimentaire et ses impacts, notamment, environnementaux (Graham-Rowe et al., 2014; Quested et al., 2013). S'appuyer sur les émotions négatives anticipées d'un comportement dissonant à ses valeurs pourrait être un levier tentant pour modifier les comportements. Cependant, l'activation du sentiment de cul-

pabilité peut être contre-productive et renforcer des stratégies psychologiques comme le déni visant à éviter ou diminuer l'impact des émotions négatives (Bedford et al., 2011; Graham-Rowe et al., 2014; Schwartz, 1977).

Une autre stratégie consisterait à renforcer la puissance de la norme personnelle i) en favorisant le développement d'une évaluation des conséquences plus fortement basée sur un raisonnement cognitif (Thøgersen, 2006) par le biais de messages qui soulignent l'impact environnemental, économique et social du gaspillage ; et ii) en augmentant la saillance de la norme existante dans le contexte spécifique du restaurant par l'emploi de pronoms personnels associés au message délivré (de Groot et al., 2013).

Cependant, les campagnes de sensibilisation semblent avoir peu d'impacts lorsqu'elles sont activées séparément ; qu'elles soient descriptives (fontaine à pain qui révèle les comportements gaspilleurs) ou injonctives (affiche anti gaspillage). Ce résultat trouve un écho dans la littérature qui a démontré l'intérêt d'associer simultanément plusieurs types de normes dans la conception de messages persuasifs (Cialdini, 2003; de Groot et al., 2013).

Pour agir sur les comportements, il est donc essentiel de s'interroger sur l'ensemble des signaux normatifs perçus par les usagers du restaurant et prendre en compte les croyances associées à l'adoption du comportement visé. En effet, nos résultats soulignent que les normes sociales relatives au gaspillage peuvent être contradictoires entre elles mais aussi que le terme « gaspiller » est équivoque et les images et croyances propres à chaque individu jouent un rôle dans la perception de ces normes.

Cialdini et ses collègues (1990) montrent que la saillance d'une norme est une variable médiatrice de l'adoption de cette norme et qu'en cas de contradiction, c'est la norme la plus saillante qui sera activée (Reno et al., 1993). Plusieurs niveaux d'action sont donc envisageables pour activer ou renforcer des normes descriptives et injonctives de non gaspillage et ainsi en accroître l'adoption.

Un premier niveau d'action consiste à diminuer la saillance des signaux normatifs de gaspillage véhiculés par l'organisation et les pratiques du personnel. Privilégier une tarification à la composante plutôt qu'au forfait encourage à adapter ses choix à son appétit réel. Rendre visible le coût du pain permet qu'il soit moins considéré comme un élément du repas sans valeur que l'on peut gaspiller. Enfin, l'adaptation des portions servies (jouer sur la taille des contenants et favoriser les échanges entre le personnel et les usagers) est un levier important pour diminuer le gaspillage alimentaire.

Un deuxième niveau d'action consiste à accroitre la force et la saillance de la norme personnelle et des normes sociales de non gaspillage en développant un message persuasif s'appuyant simultanément sur deux types d'informations.

Une information de nature descriptive qui focalise sur les comportements vertueux plutôt que les pratiques à proscrire et active la norme morale à travers l'emploi de pronoms personnels. Pour éviter les interprétations associées au terme gaspiller, une formulation sans équivoque est nécessaire, par exemple : « X% des convives de ce restaurant n'ont pas jeté une miette, et vous ? » ou « Dans ce restaurant, X% des convives ne laissent rien dans leur assiette, et vous ? » ; suivie d'une information sur les conséquences de ces comportements afin de renforcer la norme personnelle par le développement de croyances cognitives, par exemple « soit l'équivalent de X% de gaz à effet de serre, X litres d'eau, X€… qui ne finissent pas dans notre poubelle ».

Notre étude identifie la présence de normes personnelles et sociales contradictoires vis à vis du gaspillage alimentaire et propose des recommandations visant à en modifier la saillance afin de favoriser l'adoption de comportements plus vertueux. Cependant plusieurs limites sont à prendre en compte. Premièrement, dans les entretiens, il est parfois difficile de distinguer si les individus rapportent leurs propres attitudes et comportements ou s'ils évoquent ceux des autres. Par exemple, en évoquant ce qu'il se passe quand il reste des aliments dans son plateau, un répondant déclare *« Ah ! Je le dépose (hésitation)… voilà quand on remet le plateau, ça reste dedans, après ils le jettent »*. C'est pourquoi nous avons conduit une analyse de contenu par individu en plus de l'approche thématique présentée dans cet article afin d'éviter les verbatims équivoques.

Sur le plan théorique, cette étude exploratoire se focalise sur l'existence et l'influence des normes vis-à-vis du gaspillage alimentaire. Or, la pression normative n'est pas la seule variable explicative du comportement. Pour vérifier empiriquement la validité des préconisations proposées, il est nécessaire de mobiliser un cadre conceptuel permettant d'intégrer les autres déterminants du comportement et mesurer le rôle et la puissance de chaque type de norme. La théorie du comportement planifié de Ajzen (1991) a démontré son utilité pour comprendre l'influence de la norme sociale, de l'attitude et du contrôle perçu sur l'intention et le comportement (pour une revue de littérature voir Conner and Armitage, 1998). Dans ce modèle, le rôle des pairs est conceptualisé sous le terme de norme subjective, c'est à dire la perception de la pression venant des personnes qui comptent aux yeux de l'individu. Pour améliorer la part explicative de la norme subjective dans le modèle, plusieurs travaux suggè-

rent de repenser le construit en intégrant la norme personnelle, la norme descriptive et la norme injonctive (Manstead, 2000; Rivis and Sheeran, 2003; Terry and Hogg, 2000; White et al., 2009). Nos résultats confirment l'intérêt d'intégrer ces trois normes dans le modèle pour chercher à comprendre les comportements des usagers de la restauration collective vis-à-vis du gaspillage alimentaire.

Bibliographie

Ajzen I (1991) The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.

Ajzen I and Fishbein M (1980) *Understanding attitudes and predicting social behaviour*. Prentice-Hall.

Arkes HR (1996) The Psychology of Waste. *Journal of Behavioral Decision Making*, 9(3), 213–224.

Bedford T, Collingwood P, Darnton A, et al. (2011) Guilt: an effective motivator for pro-environmental behaviour change? *RESOLVE Working Paper Series, 07-11*.

Bolton LE and Alba JW (2012) When less is more: Consumer aversion to unused utility. *Journal of Consumer Psychology*, 22(3), 369.

Cialdini RB (2003) Crafting Normative Messages to Protect the Environment. *Current Directions in Psychological Science*, 12(4), 105–109.

Cialdini RB, Reno RR and Kallgren CA (1990) A focus theory of normative conduct: recycling the concept of norms to reduce littering in public places. *Journal of personality and social psychology*, 58(6), 1015.

Cialdini RB, Demaine LJ, Sagarin BJ, et al. (2006) Managing social norms for persuasive impact. *Social Influence*, 1(1), 3–15.

Conner M and Armitage CJ (1998) Extending the Theory of Planned Behavior: A Review and Avenues for Further Research. *Journal of Applied Social Psychology*, 28(15), 1429–1464.

De Groot J, Abrahamse W and Jones K (2013) Persuasive Normative Messages: The Influence of Injunctive and Personal Norms on Using Free Plastic Bags. *Sustainability*, 5(5), 1829–1844.

Engström R and Carlsson-Kanyama A (2004) Food losses in food service institutions Examples from Sweden. *Food Policy*, 29(3), 203–213.

Goldstein NJ, Cialdini RB and Griskevicius V (2008) A Room with a Viewpoint: Using Social Norms to Motivate Environmental Conservation in Hotels. *Journal of Consumer Research*, 35(3), 472–482.

Graham-Rowe E, Jessop DC and Sparks P (2014) Identifying motivations and barriers to minimising household food waste. *Resources, Conservation and Recycling*, 84, 15–23.

Hoffman ML (2001) *Empathy and moral development: Implications for caring and justice*. Cambridge University Press.

Lynhurst B (2013) *Understanding out of home consumer food waste*. WRAP, Available from: http://www.wrap.org.uk/sites/files/wrap/OOH%20Report.pdf

MAAPRAT (2011) *Pertes et gaspillages alimentaires dans les métiers de la remise directe*. Paris: Ministère de l'Agriculture de l'Alimentation de la Pêche de la Ruralité et de l'Aménagement du Territoire.

Manstead ASR (2000) The role of moral norm in the attitude–behavior relation. D. J. Terry M. A. Hogg (ed.), *Attitudes, behavior, and social context: The role of norms and group membership*, Applied social research., 11–30.

Quested TE, Marsh E, Stunell D et al. (2013) Spaghetti soup: The complex world of food waste behaviours. *Resources, Conservation and Recycling*, 79, 43–51.

Reno RR, Cialdini RB and Kallgren CA (1993) The transsituational influence of social norms. *Journal of personality and social psychology*, 64(1), 104.

Rivis A and Sheeran P (2003) Descriptive norms as an additional predictor in the theory of planned behaviour: A meta-analysis. *Current Psychology*, 22(3), 218–233.

Schwartz SH (1977) Normative Influences on Altruism. In: Berkowitz L (ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*, Academic Press, pp. 221–279.

Schwartz SH and Howard JA (1982) Helping and cooperation: A self-based motivational model. *Cooperation and helping behavior: Theories and research*, 327–353.

Terry DJ and Hogg MA (eds) (2000) *Attitudes, behavior, and social context: the role of norms and group membership*. Applied social research, Mahwah, N.J: L. Erlbaum Associates.

Thøgersen J (2006) Norms for environmentally responsible behaviour: An extended taxonomy. *Journal of Environmental Psychology*, 26(4), 247–261.

White KM, Smith JR, Terry DJ, et al. (2009) Social influence in the theory of planned behaviour: The role of descriptive, injunctive, and in-group norms. *British Journal of Social Psychology*, 48(1), 135–158.

Annexe 1 : Caractéristique des interviewés

Entretien	Date	Durée (mn)	Sexe	Age	Situation familliale	Enfants dans le foyer	Profession	Groupe *	Restaurant **	Photos **
1	11/06/2013	24	Femme	45	Avec enfants	oui	Personnel administratif		1	S1
2	12/06/2013	33	Homme	43	Avec enfants	oui	Documentaliste	1	1	S1
3	12/06/2013	32	Femme	31	Sans enfant	non	Personnel administratif	1	1	S1
4	13/06/2013	27	Homme	33	Sans enfant	non	Chercheur		1	S1
5	09/08/2013	27	Femme	41	Avec enfants	oui	Personnel administratif	1	1	S1
6	17/07/2013	33	Femme	26	Sans enfant	non	Doctorant		1	S1
7	17/07/2013	27	Homme	26	Sans enfant	non	Chercheur	1	1	S1
8	17/07/2013	45	Homme	19	Sans enfant	non	Stagiaire	2	1	S1
9	18/07/2013	33	Homme	22	Sans enfant	non	Stagiaire	2	1	S1
10	18/07/2013	30	Homme	24	Sans enfant	non	Stagiaire	2	1	S1
11	18/07/2013	24	Femme	27	Sans enfant	non	Chercheur		1	S1
12	16/02/2015	50	Homme	58	Avec enfants	non	Invalide		2	S2
13	16/02/2015	42	Femme	56	Avec enfants	non	Agent comptable		3	S2
14	16/02/2015	29	Femme	45	Avec enfants	oui	Agent comptable		3	S2
15	17/02/2015	42	Homme	47	Sans enfant	non	Ouvrier		4	S3
16	17/02/2015	50	Homme	51	Avec enfants	non	Postier		5	S3
17	18/02/2015	42	Femme	20	Sans enfant	non	Etudiante		6	S3
18	18/02/2015	44	Femme	40	Avec enfants	oui	Personnel administratif		3	S3
19	18/02/2015	51	Homme	41	Sans enfant	non	Gestionnaire		7	S3
20	20/02/2015	47	Femme	40	Sans enfant	non	infirmière scolaire		8	S2
21	20/02/2015	37	Femme	32	Sans enfant	non	Etudiante		9	S3
22	25/02/2015	44	Femme	36	Sans enfant	non	Agent comptable		3	S2
23	25/02/2015	52	Femme	24	Sans enfant	non	Juriste		3	S3

***Groupe**

1 Groupe d'employés d'un même service ne déjeunant pas ensemble

2 Groupe de stagiaires déjeunant ensemble fréquemment

****Restaurant**

1 Restaurant d'un centre de recherche en agronomie (usagers étudiants et adultes)

2 Restaurant universitaire (1)

3 Restaurant administratif

4 Restaurant d'entreprise (1)

5 Restaurant d'entreprise (2)

6 Restaurant universitaire (2)

7 Restaurant du personnel d'une clinique

8 Restaurant du personnel d'un collège

9 Restaurant d'un centre de formation

*****Photos**

S1 Photos de plateaux avec restes « contrôlés »

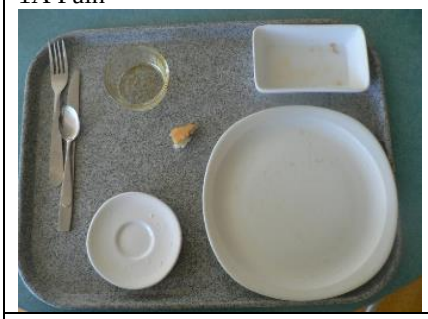
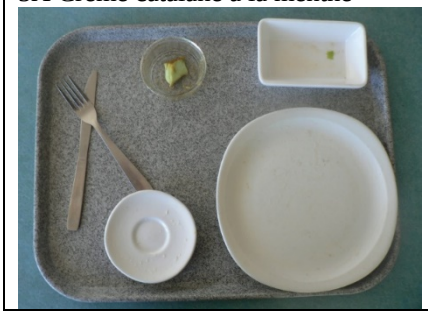
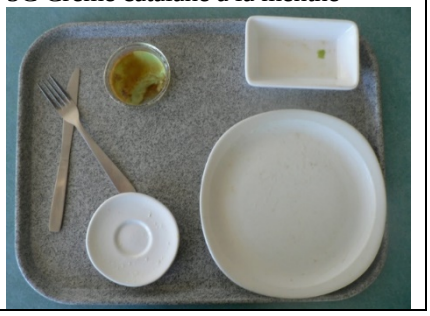
S2 Photos de plateaux sur tapis de débarrassage

S3 Photos de plateaux à tables

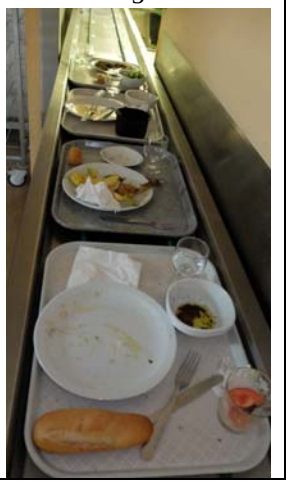
Annexe 2 : Guide d'entretien

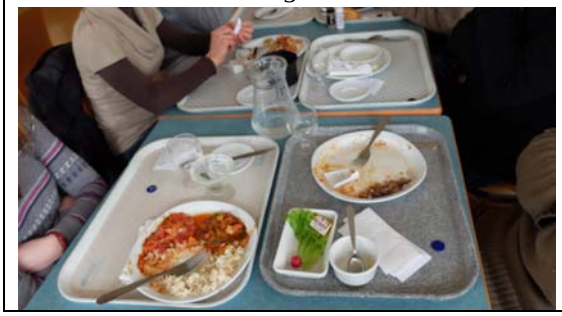
POINTS CIBLES	REBONDS / EXEMPLE DE FORMULATION
Pourriez-vous me raconter le déroulement de votre dernier repas au restaurant ?	
Lien avec le groupe	Avec qui mangez-vous ? Vous arrive-t-il de manger seul ? Vous voyez vous en dehors du bureau ?
Horaire du repas	Comment décidez-vous de l'heure à laquelle vous mangez ?
Choix du repas et influence	Qu'avez-vous choisi ce midi ? Vous souvenez-vous du choix des personnes qui ont mangé avec vous ?
Qu'avez-vous pensé du repas que vous avez mangé?	Que pensez-vous du choix proposé au restaurant ? Que pensez-vous de la qualité des repas servis ? Que pensez-vous des quantités servies ?
Norme personnelle	Avez-vous consommé l'intégralité de votre repas ce midi ? Pour quelles raisons ? A quelle fréquence cela vous arrive-t-il ? Que pensez-vous du fait de jeter de la nourriture ? Quelles sont les conséquences ? Que ressentez-vous lorsque cela vous arrive ?
Photographies S1	
Représentations du gaspillage	Les photos suivantes illustrent des restes sur des plateaux. Pourriez-vous les classer selon que vous considérez que c'est du gaspillage ou non ? Que pensez-vous des restes de la colonne gaspillage ? Selon vous pourquoi ce n'est pas du gaspillage ?
Photographies S2 et S3	
Norme personnelle Norme descriptive Norme injonctive Proximité immédiate Proximité élargie	Je vais vous montrer des photos prises dans un restaurant d'entreprise. Comment la décririez-vous pour quelqu'un qui ne la voit pas ? Qu'en pensez-vous ? Quelle photo correspond le mieux à ce que vous voyez dans votre restaurant ? Ceux qui ont mangé avec vous ont-ils terminé leur repas ce midi ? Avez-vous l'impression que ceux avec qui vous mangez jettent de la nourriture ? Avez-vous l'impression que ceux qui mangent à la cantine jettent de la nourriture ? A quelle occasion vous rendez vous compte que l'on jette de la nourriture ? Pensez-vous que ceux avec qui vous mangez le remarque ? Le remarquez-vous chez ceux avec qui vous mangez ?

Plateaux avec restes « contrôlés en nature et quantité » (S1)

1A Pain 	1B Pain	1C Pain
4A Carottes râpées	4B Carottes râpées	4C Carottes râpées
3A Purée de pomme de terre	3B Purée de pomme de terre	3C Purée de pomme de terre
2A Escalope de poulet grillé	2B Escalope de poulet grillé	2C Escalope de poulet grillé
5A Crème catalane à la menthe 	5B Crème catalane à la menthe	5C Crème catalane à la menthe 

Plateaux sur tapis de débarrassage (S2)

1	3	4	5
			

Plateaux à table (S3)

1	2
3	4