

# Quels sont les impacts des nouvelles pratiques en matière de tri des déchets dans les réseaux de restauration rapide ?

## Propos introductifs

Les résultats de notre étude ont permis d'observer qu'il existe trois types d'impacts des nouvelles pratiques en matière de tri des déchets dans les réseaux de restauration rapide :

- Impacts sur le comportement des consommateurs
- Impacts sur les activités des restaurants
- Impacts sur les opérations du réseau

## Impacts sur le comportement des consommateurs

Les nouvelles pratiques en matière de tri des déchets dans les réseaux de restauration rapide impactent les consommateurs, et plus précisément :

- Leur comportement d'achat
  - « Si j'ai [...] une [enseigne] qui recycle, qui va être 100% RSE, qui va communiquer sur ses actions [...], pour un niveau de prix pas forcément différent, je vais avoir envie d'aller dans cette enseigne. Je sais que ça va être meilleur en termes d'environnement. » (Consommateur)
  - « C'est vrai que si une entreprise est plus responsable sur le tri, inconsciemment peut-être, je serais poussé à aller consommer dans cette chaîne de restauration ou dans ce restaurant plutôt que dans un restaurant qui pollue, qui ne respecte pas certaines normes. » (Consommateur)
  - « Personnellement, cela peut impacter mon comportement [...]. Si [le] prix [est] un petit peu plus élevé, je suis prête à payer un peu plus, et par conséquent, augmenter mon niveau de satisfaction personnelle. C'est vrai que l'on peut ressentir une certaine fierté d'avoir trié nos déchets après avoir mangé. » (Consommateur)
- Leur expérience en restaurant
  - « En termes d'expérience client, c'est toujours bien quand tu as la possibilité de trier tes déchets, tu apprécies faire quelque chose de bien pour la planète. » (Consommateur)
  - « Les clients se disent : 'Ils sont engagés, ils véhiculent certaines valeurs qui correspondent aux miennes, j'y suis sensible donc j'ai apprécié le fait que, par exemple, dans le restaurant, ils trient les déchets, ou bien, j'ai apprécié le fait de manger avec des emballages recyclables.' Donc oui, je pense que ça peut faire revenir le client et donc améliorer son expérience client. » (Franchiseur)
- Leur satisfaction
  - « On a beaucoup de remarques positives là-dessus. Le fait que nous soyons engagés pour avoir de meilleurs emballages, [...] ou alors concernant le fait que nous [fassions] le tri. Tout le monde est plutôt satisfait et nous le fait remarquer donc on continue dans cette logique. » (Franchiseur)

## Impacts sur les activités des restaurants

Les nouvelles pratiques en matière de tri des déchets dans les réseaux de restauration rapide impactent les restaurants, et plus précisément :

- Leur politique en termes d'investissements et de gestion des stocks

« Aujourd'hui, on ne va pas cacher le fait que modifier certains emballages, certains matériaux, n'a pas d'impact sur le prix des produits finaux. Donc, on essaie de faire en sorte que ça ne vienne pas fragiliser le modèle économique. Mais en tant que tête de réseau, il faut intégrer cette évolution des coûts, c'est indispensable. On ne peut pas l'occulter aujourd'hui. L'évolution de ces matériaux, l'évolution des emballages, l'évolution de tout ça, même du tri, aura un impact sur le modèle. Donc, il faut savoir l'intégrer et puis le communiquer auprès des clients. » (Franchiseur)

« Si, après-demain, on doit mettre quatre dessertes dans le restaurant au lieu d'une, et plus de poubelles, mais qu'à la fin, on arrive à avoir des emballages moins chers, on [aura] une compensation, l'un dans l'autre. [...] Je pense même que l'enseigne peut être gagnante si elle arrive à avoir des bons partenariats avec ses fournisseurs. » (Franchiseur)

- Leur performance

« A [ville], ça a mis du temps par exemple, car au début j'avais l'impression qu'il n'y avait pas trop de retours, de remarques clients là-dessus. Le franchisé en avait un peu en direct, mais depuis quelques temps on commence à avoir des avis positifs sur Tripadvisor, Facebook, Google [...]. Donc, ça génère des avis positifs. Donc, qui dit avis positifs, dit forcément qu'à un moment donné, ça a un impact sur la fréquentation, etc.. » (Franchiseur)

## Impacts sur les opérations du réseau

Les nouvelles pratiques en matière de tri des déchets dans les réseaux de restauration rapide impactent les réseaux, et plus précisément :

- Leur image de marque

« En termes d'image de marque, de savoir que [les enseignes] s'intéressent autant au recyclage, [...] et qu'ils en font encore plus que [ce que demande] la loi, là, en tant que consommateur on se dirait : 'Ils se rendent vraiment compte de l'impact qu'ils ont' et donc on irait peut-être plus facilement consommer chez eux en se disant 'Voilà, on ne va pas jeter 500 grammes d'emballages à chaque fois que l'on y va.' Donc oui, je pense [...] que ça améliorerait leur image de marque. » (Consommateur)

## Propos conclusifs

Malgré les investissements associés à ces nouvelles pratiques en matière de tri des déchets, il convient de ne pas négliger leurs impacts sur le comportement des consommateurs, les activités des restaurants et les opérations du réseau.

NB : Cette fiche pratique est issue d'une étude empirique intitulée « La gestion des déchets dans les chaînes de restauration rapide », menée par les étudiants du Master Franchise & Commerce en Réseau – IGR-IAE Rennes – Université de Rennes 1, et coordonnée par Rozenn Perrigot, Professeur des Universités et Directrice du Centre sur la Franchise & le Commerce en Réseau. Plus d'une centaine de franchiseurs, franchisés et clients ont contribué à cette étude en acceptant d'être interviewés durant l'automne 2019.