

Restaurants LOS TROMPOS, tacos et spécialités

Unis pour l'efficacité et la durabilité

Étude de cas sur la mesure, prévention et réduction de la perte et du gaspillage d'aliments

Réaffirmant son engagement envers la société, l'environnement et l'économie, la chaîne de restaurants Los Trompos s'efforce d'améliorer l'efficacité de ses processus et de les rendre plus durables. S'appuyant sur ses propres valeurs organisationnelles de même que sur les objectifs de développement durable (ODD)¹ du Programme 2030 des Nations Unies (ONU), l'entreprise s'est fixé comme objectif général d'entreprendre des activités et des projets visant à réduire la perte et le gaspillage d'aliments (PGA), et ce, en établissant des processus et des politiques de cuisine durable par une mise en réseau de ses succursales.

L'organisation

Présente depuis 25 ans sur le marché, Los Trompos est une chaîne de restaurants de cuisine mexicaine comptant 21 points de vente dans quatre villes de deux États mexicains, à savoir Mérida et Progreso, dans le Yucatán, et San Francisco de Campeche et Ciudad del Carmen, dans le Campeche.

S'étant donné pour objectif d'innover dans le secteur de la restauration, la chaîne s'est distinguée en tant que groupe entrepreneurial éthique et rentable qui, depuis ses débuts, propose des produits de haute qualité. Animée par la philosophie d'entreprise consistant à « servir avec le sourire », sa mission réside dans le fait de s'assurer que chaque client de ses restaurants souhaite y revenir. De plus, en ce qui a trait à la responsabilité sociale, l'entreprise travaille depuis quelques années sur quatre programmes organisationnels en partenariat avec des comités internes et des groupes d'intérêt locaux. Ces programmes portent sur la cuisine durable, le « zéro déchet », les infrastructures durables et la lutte contre les changements climatiques.

Qu'a-t-on mesuré?

Deux restaurants de la chaîne ont mesuré leurs déchets alimentaires dans la perspective de les prévenir.

Comment a-t-on procédé?

La mesure de la PGA découlant de l'exploitation de deux succursales de Los Trompos, dans la ville de Mérida, a donné lieu à l'application de techniques de mesure directe, à l'analyse des déchets alimentaires et à la réalisation de sondages.

Quels résultats a-t-on obtenus?

Le processus de mesure de la PGA a permis de mettre en évidence le fort potentiel de réduction des déchets dont les clients sont à l'origine. Ces déchets représentent 63,32 % de la masse totale des déchets alimentaires du restaurant, et ils proviennent principalement d'accompagnements comme les sauces, les tortillas, les totopos, les garnitures et les condiments, ainsi que des restes de table. En fonction des résultats obtenus, le restaurant Los Trompos prendra plusieurs mesures pour arriver à réduire ces déchets, notamment : la révision de ses menus; l'ajustement des protocoles de service à la clientèle (p. ex. de plus petites portions pour les accompagnements et des récipients individuels pour ramener les restes à la maison); l'organisation d'une campagne de sensibilisation à l'importance que revêt le fait de bien gérer les aliments et d'éviter la PGA; et la mise en œuvre de la méthodologie de mesure et de prévention de la PGA dans toutes les succursales de la chaîne en appliquant un programme de gestion alimentaire.

¹ Objectif 2 – Faim « zéro »; cible 2.4 : D'ici à 2030, assurer la viabilité des systèmes de production alimentaire et mettre en œuvre des pratiques agricoles résilientes qui permettent d'accroître la productivité et la production, contribuent à la préservation des écosystèmes, renforcent les capacités d'adaptation aux changements climatiques, aux phénomènes météorologiques extrêmes, à la sécheresse, aux inondations et à d'autres catastrophes, et améliorent progressivement la qualité des terres et des sols. Objectif 12 – Consommation et production responsables; cible 12.3 : D'ici à 2030, réduire de moitié à l'échelle mondiale le volume de déchets alimentaires par habitant au stade de la distribution comme à celui de la consommation, et réduire les pertes de produits alimentaires tout au long des chaînes de production et d'approvisionnement, y compris les pertes après les récoltes.

Introduction

Dans le cadre de son engagement socioenvironnemental visant à améliorer la durabilité de ses activités, Los Trompos a décidé de porter son attention sur la réduction de la perte et du gaspillage d'aliments (PGA) dans ses restaurants.

L'une des premières étapes pour atteindre cet objectif a consisté à mettre en place une bonne gestion des stocks en appliquant la méthode du « premier entré, premier sorti » (PEPS), de bonnes pratiques de fabrication et des procédures opérationnelles normalisées en matière d'assainissement.

En outre, l'entreprise a lancé un programme de « zéro déchet » qui a permis de faire des progrès en ce qui concerne la détection et la classification des déchets alimentaires et leur prévention, en collaboration avec des organisations partenaires locales. Elle a parallèlement pris des mesures de sensibilisation auprès des membres de son personnel par l'entremise d'un programme de cuisine durable. Grâce à ces mesures, Los Trompos a reçu de la ville de Mérida la certification de restaurant respectueux de l'environnement, ainsi que la certification « zéro déchet » que lui ont décernée la *Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados* (Canirac, Chambre nationale du secteur de la restauration et des aliments transformés) et la société Unilever Food Solutions.

Los Trompos a participé au projet de la Commission de coopération environnementale (CCE) visant à mesurer, prévenir et réduire la PGA. La chaîne de restaurants faisait partie des cas pilotes ayant mis à l'essai le guide pratique de la CCE sur la quantification de la PGA². Dans le but ultérieur d'élaborer et de mettre en œuvre un plan de réduction de la PGA, l'entreprise a entrepris de quantifier les déchets alimentaires dans deux restaurants de sa chaîne, avec l'implication directe, après les avoir sensibilisés, du personnel, des gérants, des directeurs et des services généraux de l'entreprise. Elle a d'ailleurs réalisé un sondage à cette fin en vue de connaître la perception des membres du personnel au sujet de la PGA, organisé des séances de présentation du projet, effectué des exercices de mesure du gaspillage alimentaire, et recueilli aussi l'opinion des clients afin d'avoir une meilleure idée des mesures à prendre pour réduire le gaspillage alimentaire découlant de l'exploitation de l'entreprise.

Méthodologie

Délimitation du champ d'application

La mesure de la PGA dans les deux restaurants Los Trompos visés par l'évaluation, tous deux situés dans la ville de Mérida, l'un dans une zone commerciale et d'affaires (City Center) et l'autre dans une zone résidentielle (Tanlum), a donné lieu à l'application de la méthodologie présentée dans le guide pratique de la CCE, en particulier le module d'orientation portant sur le secteur du service alimentaire (les établissements qui servent des aliments préparés et les restaurants).

La mesure des déchets alimentaires résultant de l'exploitation des restaurants a eu lieu à la fois dans la salle à manger et dans la cuisine, et cette dernière comptait trois processus : l'entreposage, la transformation et la préparation. L'entreposage assure la conservation des aliments froids et secs, alors que la transformation sert à préparer les sous-produits, les accompagnements et les garnitures des plats, et la préparation consiste à garnir les assiettes et à assembler les principaux aliments au menu qui sont servis aux clients.

Les définitions suivantes ont servi à classer et à mesurer les déchets alimentaires :

- **Les résidus** : Les coquilles, les pelures, les peaux, les noyaux, les pépins, les graines et les autres parties non comestibles de fruits et de légumes, dont les noyaux d'avocat, qui découlent principalement de la transformation alimentaire.
- **Les pertes** : Les fournitures et les produits qui, une fois préparés et non consommés, ne peuvent être réutilisés pour des raisons d'hygiène ou de décomposition naturelle.
- **Les restes de table** : Les restes de nourriture, les déchets et les accompagnements laissés principalement par les clients.

Le processus de mesure du gaspillage alimentaire comptait trois étapes sur une période de quatre mois, entre la fin de 2020 et le début de 2021 :

- 1) Un sondage auprès des membres du personnel et des collaborateurs chargés de la responsabilité sociale (en octobre).
- 2) La mesure de la masse totale de déchets au bout de la chaîne dans les restaurants participants (en novembre), et la mesure directe des déchets dans les processus de la cuisine et dans la salle à manger (de décembre à janvier) effectuée par les responsables de chacun de ces deux restaurants.
- 3) Un sondage auprès des clients réalisé par le personnel de service de l'entreprise (en février).

Le sondage auprès des clients a constitué un complément aux mesures directes dans le but de connaître l'opinion des clients, principalement ceux qui ont laissé des restes de nourriture (déchets) dans leur assiette, et consistait à connaître :

- leur degré de satisfaction à l'égard des aliments servis;
- la taille des portions;
- leurs suggestions en vue de réduire le gaspillage d'aliments.

² CCE (2019), *Pourquoi et comment mesurer la perte et le gaspillage d'aliments : Guide pratique*, Commission de coopération environnementale, Montréal. <<http://www.ccc.org/fr/publications/pourquoi-et-comment-mesurer-la-perde-et-le-gaspillage-daliments/>>

De plus, afin d'établir une corrélation entre les raisons de la production de déchets alimentaires et le profil des clients, le sondage comprenait les paramètres suivants :

- Le nombre de convives.
- Le segment de clientèle (p. ex., des familles, des groupes d'amis, des couples ou des collègues de travail).
- La raison de la visite (p. ex. un repas habituel, une célébration ou une rencontre professionnelle).
- La fréquence des visites (p. ex. un nouveau client, un client occasionnel ou client régulier).
- La connaissance du menu.

Méthodes de mesure de la PGA

Les méthodes de mesure ci-après ont servi à quantifier la PGA dans deux des restaurants Los Trompos.

Un sondage auprès du personnel

Un sondage auprès des employés et des collaborateurs des restaurants participants au début du projet a permis de recueillir des informations sur les déchets alimentaires constatés, leur origine et leurs causes probables, ainsi que des suggestions visant à les réduire et à les éliminer.

La mesure directe

Avec le soutien du personnel chargé de la responsabilité sociale de l'entreprise Los Trompos, les responsables des deux succursales choisies ont fait l'inventaire des déchets au bout de la chaîne (mesure de la masse totale des déchets), afin de déterminer le volume correspondant au gaspillage alimentaire et ainsi disposer d'une référence initiale, en

plus de justifier l'exécution du projet. En outre, pendant trois semaines, des mesures directes des déchets dans les processus de la cuisine et dans la salle à manger des deux restaurants ont permis de déterminer, de classifier et de quantifier les aliments les plus gaspillés. Cet exercice avait pour but d'élaborer un plan de mise en œuvre de mesures de prévention et de réduction à la source de la PGA.

Analyse de la composition des déchets

Parallèlement à la mesure directe visant à quantifier la PGA à deux points de contrôle, la salle à manger et la cuisine de chaque restaurant, l'entreprise a procédé à une analyse de la composition des déchets alimentaires. Les résultats de cette analyse ont permis de catégoriser les différents types d'aliments jetés, de distinguer les aliments des parties non comestibles et de tenir des registres plus précis. Ceux-ci ont donné la possibilité : de planifier les mesures à prendre pour réduire la production de chaque déchet en appliquant les recommandations du guide pratique de la CCE; de trouver des moyens de mieux utiliser les différents aliments gaspillés, conformément à la hiérarchie de récupération des aliments; de suivre les progrès réalisés dans la réduction de la PGA.

Un sondage auprès des clients

Au cours du mois de février 2021, 130 clients des deux restaurants participants ont répondu à un questionnaire en ligne qui visait à déterminer l'origine ou les causes du gaspillage alimentaire et à recueillir les suggestions des clients afin de réduire les déchets. Le questionnaire tenait également compte des différents profils de client.

Tableau 1 : Format typique utilisé pour mesurer la PGA

	lun	mar	merc	jeu	vend	sam	dim	Poids (kg)
Résidus	3.900	4.300	8.900	3.300	6.820	11.450	9.820	48.490
Pertes	0.400	0.000	0.800	1.400	0.600	0.870	1.100	5.170
Restes de table	5.250	8.760	12.700	8.400	13.960	18.400	24.800	92.270

Figure 1 : Poids total des aliments perdus et gaspillés mesuré dans le cadre de l'étude



Les résultats

Les volumes de déchets alimentaires mesurés dans les deux restaurants étaient similaires, mais on a déterminé que la plus grande source de gaspillage alimentaire provenait des restes de table, à savoir les restes de nourriture dans les assiettes des clients et les accompagnements servis aux tables, mais non consommés. L'analyse de la composition des déchets a permis de constater que les principaux types d'aliments gaspillés par les clients dans la salle à manger étaient les sauces, les tortillas et les totopos (croustilles), les garnitures (haricots et guacamole), les condiments (lime, oignon et coriandre) et les restes de viande, comme le montrent l'image et le tableau de la figure 2. En moyenne, les chiffres enregistrés sont restés constants pendant les trois semaines de la prise de mesures directes dans les deux succursales.

Selon les résultats du sondage auprès des clients, 91,5 % d'entre eux étaient satisfaits de leur repas, 86 % considéraient que les portions étaient adéquates et 94 % venaient au restaurant sans raison particulière ou autre que celle d'y prendre un repas de manière habituelle. Parmi les suggestions des clients participant à l'étude figure celle de maintenir les protocoles de service, notamment en ce qui concerne les sauces.

Il convient également de noter que dans les deux succursales participant à l'étude, les clients accompagnés d'enfants avaient tendance à gaspiller davantage de nourriture.

Figure 2 : Répartition des déchets alimentaires produits par les clients dans les deux restaurants



Catégorie	Produit	Poids (en g)	%
Sauces	Sauce rouge	131	11.13%
	Sauce verte	106	9.01%
	Sauce habanero	97	8.24%
	Vinaigrette à l'ail	0	0.00%
	Vinaigrette au chipotle	5	0.42%
	Vinaigrette au tamarin	0	0.00%
	Piment chile de árbol	0	0.00%
Fruits et légumes	Oignon et coriandre	108	9.18%
	Ananas	0	0.00%
	Quartier de lime utilisé	170	14.44%
	Quartier de lime entier	106	9.01%
Viandes	Pastor, chuleta, poc-chuc	65	5.52%
Plats	Pommes de terre farcies	0	0.00%
	Pâtes	0	0.00%
	KeBurro	0	0.00%
	Pâte à pizza cuite	0	0.00%
Tortillas et totopos	Tortillas	96	8.16%
	Totopos (croustilles)	158	13.42%
Accompagnements	Salade	0	0.00%
	Oignons rôtis	0	0.00%
	Frijoles charros (haricots)	60	5.10%
	Guacamole	75	6.37%
		1,177	100%

À Los Trompos, nous accueillons toujours favorablement les sujets, les projets et les mesures qui contribuent au développement durable et à l'amélioration continue, et qui ont une incidence sur l'éducation (ou la rééducation) et la culture des personnes, ainsi que sur la protection de l'environnement. Nous nous engageons actuellement à appliquer la méthodologie visant à réduire le gaspillage alimentaire dans toutes les succursales de notre chaîne.

Ángel Leopoldo Osorio Haas, directeur de Los Trompos

Conclusions

La mesure du gaspillage alimentaire a été très utile pour la société Los Trompos, car elle lui a permis de déterminer les points critiques de PGA et de planifier les mesures précises à prendre dans la chaîne de valeur, le tout en appliquant les recommandations du guide pratique de la CCE et en tenant compte de la hiérarchie de la récupération des aliments. Grâce à l'exercice de mesure et de classification des déchets alimentaires ainsi qu'aux réponses au sondage auprès des clients, il a été possible de déterminer certaines des causes de la PGA découlant de l'exploitation des restaurants de la chaîne. À ce jour, Los Trompos a pris les mesures suivantes :

- Faire participer les services généraux de l'entreprise.
- Ajuster les quantités de garnitures servies avec les plats.
- Réviser les protocoles de service (des portions d'accompagnements plus petites et des récipients individuels pour ramener les restes à la maison).
- Mettre en œuvre la méthodologie de mesure et de prévention de la PGA dans toutes les succursales de la chaîne en appliquant un programme de gestion alimentaire.

Los Trompos prévoit aussi prendre les mesures suivantes :

- Organiser une campagne concernant la PGA au sein de l'entreprise, dans le but de sensibiliser les employés et les clients, et de leur faire prendre conscience de l'importance que revêt le fait de bien gérer les aliments et d'éviter cette PGA.
- Proposer de nouveaux choix de garnitures qui correspondent davantage aux préférences des clients.
- Concevoir des documents graphiques ayant une forte accroche visuelle, afin de favoriser une culture de l'économie et de la réduction des déchets qui s'étend plus loin que le lieu de travail, et que le personnel et les clients peuvent également adopter à la maison.

Citer comme suit :

CCE. 2021. Restaurants LOS TROMPOS, tacos et spécialités : Unis pour l'efficacité et la durabilité.

La présente publication a été préparée par Los Trompos et Andrew Boulding (WRAP) pour le compte du Secrétariat de la Commission de coopération environnementale.

La responsabilité de l'information que contient ce document incombe à l'auteur, et cette information ne reflète pas nécessairement les vues de la CCE ou des gouvernements du Canada, du Mexique ou des États-Unis.

Ce document peut être reproduit en tout ou en partie sans le consentement préalable du Secrétariat de la CCE, à condition que ce soit à des fins éducatives et non lucratives et que la source soit mentionnée. La CCE souhaiterait néanmoins recevoir un exemplaire de toute publication ou de tout écrit inspiré du présent document.

Sauf indication contraire, le contenu de cette publication est protégé en vertu d'une licence Creative Common : Paternité - Pas d'utilisation commerciale - Pas de modification.

Références

Banque mondiale (2020), « Les pertes et le gaspillage alimentaires font obstacle à la réduction de la pauvreté ». <www.banquemondiale.org/fr/news/press-release/2014/02/27/food-loss-waste-barrier-poverty-reduction>

FORBES (2020), « Cada mexicano desperdicia 158 kilos de comida al año ». <www.forbes.com.mx/cada-mexicano-desperdicia-158-kilos-de-comida-al-ano/#:~:text=%2D%20En%20M%C3%A9xico%20se%20desperdician%2020.4,la%20producci%C3%B3n%20para%20consumo%20humano>

ONU (s.d.), *Objectifs de développement durable (2015-2030)*, « 17 objectifs pour transformer notre monde », Organisation des Nations Unies. <www.un.org/sustainabledevelopment/fr/>