



# ETUDE MARKETING

Décembre 2017



# ETUDE MARKETING



**Document rédigé par :**

Adrien COPPOLA

Aurélien WOLZ

Naima HAMOUMA

Nathan KIENLEN

Christina KRUTZENBICHLER

**5IF - INSA Lyon**

**Décembre 2017**



# TABLE DES MATIERES

<b>TABLE DES MATIÈRES.....</b>	<b>4</b>
<b>1 INTRODUCTION .....</b>	<b>5</b>
<b>2 CHIFFRES ET ENJEUX .....</b>	<b>5</b>
<b>3 PROBLÈME MARKETING .....</b>	<b>5</b>
<b>4 HYPOTHÈSES ÉMISES .....</b>	<b>5</b>
<b>5 NOTRE IDÉE DE PRODUIT INITIALE.....</b>	<b>6</b>
5.1 FORME.....	6
5.2 UTILISATION DE L'APPLICATION .....	6
5.3 FONCTIONNALITÉS PROPOSÉES.....	6
<b>6 CRÉATION DE VALEUR .....</b>	<b>6</b>
6.1 NOTIONS UTILISÉES.....	6
6.2 PREMIER CERCLE .....	7
6.3 DEUXIÈME CERCLE .....	7
<b>7 DESIGN D'ÉTUDE .....</b>	<b>8</b>
7.1 ETUDE EXPLORATOIRE .....	8
7.2 ETUDE DESCRIPTIVE .....	9
<b>8 SYNTHÈSE MANAGÉRIALE, PIVOT DU PROJET.....</b>	<b>9</b>
<b>9 RÉORIENTATION DU PROJET.....</b>	<b>9</b>
9.1 INTOXICATIONS ALIMENTAIRES CHEZ LES PERSONNES ÂGÉES .....	9
9.2 LA POPULATION ÂGÉE EN FRANCE.....	10
9.3 PROBLÈME MARKETING ASSOCIÉ.....	10
<b>10 NOUVELLE IDÉE DE PRODUIT .....</b>	<b>10</b>
10.1 HYPOTHÈSES .....	10
10.2 NOTRE NOUVELLE IDÉE DE PRODUIT .....	11
<b>11 ETUDE DOCUMENTAIRE RECENTRÉE.....</b>	<b>11</b>
11.1 DANGERS DU NON-RESPECT DES DATES LIMITE DE CONSOMMATION .....	11
11.2 STATISTIQUES .....	12
11.3 MARCHÉ ET CONCURRENCE .....	12
11.3.1 Gestion des dates de péremption .....	12
11.3.2 Bien être et santé des personnes âgées.....	13
<b>12 SOURCES .....</b>	<b>14</b>

# 1 INTRODUCTION

Dans le cadre de ce projet Tronc Commun Management (TCM), nous avons souhaité réfléchir autour de la thématique du gaspillage alimentaire. En partant d'un constat de nos habitudes de consommation, nous avons décidé d'approfondir le sujet afin de proposer une solution innovante aux problématiques liées au gaspillage alimentaire.

## 2 CHIFFRES ET ENJEUX

Une étude de l'agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME), réalisée sur 26 filières alimentaires représentant plus de 80% des produits consommés, présente plusieurs chiffres alarmants sur le gaspillage alimentaire qui représente chaque année en France :

- **10 millions de tonnes** de nourriture sont perdues ou gaspillées.
- **16 milliards d'euros** de valeur théorique perdue chaque année, soit 4 fois plus que le fond européen d'aide alimentaire de 4 milliards d'euros sur 7 ans et pour 28 pays.
- **15,3 millions de tonnes équivalent CO2**, soit 3% de l'ensemble des émissions de CO2 de la France.

Combattre le gaspillage alimentaire répond donc à des enjeux :

- **Environnementaux** : gaspillage de ressources naturelles précieuses
- **Économique** : gaspillage d'argent pour les ménages et industriels
- **Éthiques et sociétaux** : gaspillage inacceptable dans le contexte social actuel où, en France, 1 personne sur 10 a du mal à se nourrir

## 3 PROBLEME MARKETING

Dans le cadre de cette étude, voici la problématique à laquelle nous allons nous intéresser :

**“Une application peut-elle contribuer à réduire le gaspillage alimentaire ?”**

## 4 HYPOTHESES EMISES

- La grande distribution gaspille en partie car les consommateurs ne sont pas au courant des offres mises en place sur les produits arrivant à leur date limite de vente.
- La majorité des gens gaspillent par manque d'organisation, et parce qu'ils ne se sentent pas concernés par ce problème.
- Les consommateurs estiment mal les quantités de produits à acheter en faisant leurs courses de la semaine.

## 5 NOTRE IDEE DE PRODUIT INITIALE

### 5.1 FORME

En se basant sur les hypothèses émises ci-dessus, nous souhaitons proposer une application mobile permettant aux ménages de gérer leur stock alimentaire pour limiter le gaspillage en évitant le surachat.

### 5.2 UTILISATION DE L'APPLICATION

L'application permet d'ajouter des produits à consommer, manuellement ou en scannant les tickets de caisse imprimés par des magasins partenaires. Ces derniers intègrent un flashcode permettant de récupérer les achats et date limite de consommation de chaque produit acheté.

L'application alerte l'utilisateur lorsqu'un produit non consommé arrive à sa date limite. La gestion des stocks alimentaires est mise à jour manuellement par l'utilisateur, lorsque ce dernier prépare sa nouvelle liste de courses.

L'application a pour vocation d'éviter à l'utilisateur de racheter des produits alors que d'autres doivent être consommés pour éviter le gaspillage.

### 5.3 FONCTIONNALITES PROPOSEES

L'application propose plusieurs fonctionnalités clés :

- Ajouter des produits à consommer (manuellement ou en scannant un ticket de caisse).
- Avoir un partenariat avec les grandes surfaces pour intégrer un flashcode dans les tickets de caisse et récupérer la liste des achats et les dates de péremption correspondantes.
- Alerter sur les dates de péremption à venir.
- Gérer la consommation et les stocks de produits alimentaires.

## 6 CREATION DE VALEUR

Dans cette partie, nous nous intéressons à la création de valeur par notre service. Nous cherchons à identifier en quoi et pour quels acteurs notre service est créateur de valeur.

### 6.1 NOTIONS UTILISEES

Précisons quelques notions utilisées dans les tableaux des acteurs ci-dessous :

1. **Engagement** : La notion d'engagement fait référence à l'implication de notre service afin de répondre à des problématiques et enjeux environnementaux, économiques, éthiques et sociétaux :

- a. Le service, en limitant le gaspillage alimentaire, limite les émissions en CO2 résultant de la production agroalimentaire.
- b. Il apporte le sentiment de participer à la limitation de la famine dans le monde.
- c. Vient s'ajouter une économie d'argent.

## 6.2 PREMIER CERCLE

Acteurs 1er cercle	Quelle valeur ?	Valeur	
		Financière	Non financière
Clients	Service innovant, engagé <sup>1</sup> , Aide à faire des économies.	x	x
Actionnaire	Valorisation du capital, dividendes.	x	
Salariés	Entreprise innovante et engagée <sup>1</sup> , Participation aux résultats.	x	x
Concurrents	Développement du secteur d'activité Prise de conscience collective		x
Partenaires (Grandes surfaces)	Nouvelles ventes, meilleure gestion des invendus, engagement <sup>1</sup> .	x	x
Organismes financement	Financement des investissements leur apportant des intérêts.	x	

## 6.3 DEUXIEME CERCLE

Acteurs 1er cercle	Quelle valeur ?	Valeur	
		Financière	Non financière
Population	Emploi, Développement d'un service répondant aux problématiques sociétales et à des enjeux environnementaux et éthiques.	x	x

Médias Journalistes	Promotion par les revues spécialisées, innovation, développement de solutions engagées.		x
Syndicats	Favoriser l'innovation dans le secteur d'activité.	x	x
Acteurs locaux	Développement du territoire, création d'emplois, dynamisme économique.		x
Leaders politiques	Développement de l'emploi → favorise la paix sociale,  Action pour la protection de l'environnement.		x
Célébrités engagées	Développement de leur image (intérêt pour les services innovants et engagées <sup>1</sup> répondant aux enjeux actuels),		x
Associations consommateurs	Promotion des services plus respectueux.		

## 7 DESIGN D'ETUDE

Nous allons mener deux types d'études :

- Étude exploratoire (analyse documentaire)
- Étude descriptive (sondage et observations)

### 7.1 ETUDE EXPLORATOIRE

L'étude de l'ADEME sur "l'état des lieux des masses de gaspillage alimentaire et de sa gestion aux différentes étapes de la chaîne alimentaire" <sup>référence 1</sup> montre que les pertes et gaspillages alimentaires sont répartis de la manière suivante :

- **32 %** en phase de production ;
- **21 %** en phase de transformation ;
- **14 %** en phase de distribution ;
- **33 %** en phase de consommation.

Grâce à notre application, nous cherchons à réduire le gaspillage alimentaire auprès des ménages, et donc celui qui se produit pendant la phase de consommation. La manière dont consomment les ménages est étroitement liée aux achats qu'ils effectuent. C'est pourquoi il est aussi intéressant de considérer le gaspillage alimentaire pendant la phase de distribution.



## 7.2 ÉTUDE DESCRIPTIVE

Nous avons mené une étude descriptive au moyen d'interviews individuels et d'observations.

# 8 SYNTHÈSE MANAGÉRIALE, PIVOT DU PROJET

A la suite de l'étude menée, nous avons été confrontés à plusieurs problématiques.

Dans un premier temps, nous avons identifié que l'application ne répond pas à un besoin direct des clients, mais à leur volonté de réduire leur gaspillage. Bien que les personnes ayant contribué à notre interview se sentent concernées par les enjeux précédemment évoqués, elles trouvent l'application trop contraignante ou peu utilisable dans la vie de tous les jours pour réellement être adoptée.

Dans un deuxième temps nous nous sommes heurtés à la réalité. L'ensemble de l'application réside sur la récupération des dates limites de consommation, soit via un scan manuel des produits qui s'avère contraignant, soit via un flashcode imprimé sur les tickets de caisse. Bien que parfaite en théorie, cette deuxième méthode n'est tout simplement pas en phase avec la réalité. Une modification des terminaux d'impression des tickets de caisse serait coûteuse et longue à déployer pour les magasins de grande distribution, qui n'ont tout simplement aucun intérêt à le faire.

Ainsi, le manque d'utilité et l'impossibilité de concrétiser notre projet nous a poussé à le repenser pour trouver une autre idée. Celle-ci par contre devra avoir des clients plus ciblés et devra répondre à un besoin spécifique. Nous avons donc décidé d'organiser une séance de brainstorming afin de réorienter notre projet pour répondre à un besoin d'une clientèle bien définie.

## 9 REORIENTATION DU PROJET

Lors de la séance de brainstorming, nous sommes arrivés à l'idée que les dates limites de consommation jouent un rôle important dans la santé, en évitant aux acheteurs de consommer des produits périmés.

### 9.1 INTOXICATIONS ALIMENTAIRES CHEZ LES PERSONNES ÂGÉES

Manger des aliments contaminés par bactéries, virus ou autres parasites est à l'origine d'empoisonnements alimentaires. En temps normal, les personnes peuvent espérer guérir d'une intoxication alimentaire sans trop de difficultés. Ce qui n'est pas le cas des personnes âgées (ou

des enfants), pour lesquels cela peut causer des problèmes plus graves, allant jusqu'à la mort. Leur système immunitaire affaibli a plus de mal à lutter contre les infections, tâche rendue encore plus difficile par la présence de maladies chroniques (comme le diabète, l'insuffisance rénale, ou l'anémie), hélas courante chez les personnes âgées.

Limitier les risques d'empoisonnements alimentaires est donc un enjeu de santé majeur pour les populations fragiles.

## 9.2 LA POPULATION AGEE EN FRANCE

Si nous nous fions aux projections de l'INSEE par rapport à l'évolution de la population en France, la proportion des personnes âgées de 60 ans ou plus dans la population globale augmente et va encore augmenter. Estimée à **23.8%** en 2013 (soit **15 655 400** individus), elle passera à **26.2%** en 2020 (soit **17 768 580** individus) et à **28%** en 2025 (soit **19 346 040** individus).

L'INSEE définit la dépendance d'une personne âgée comme un état durable de la personne entraînant des incapacités et requérant des aides pour réaliser des actes de la vie quotidienne. L'institut estime le nombre de personnes bénéficiant de l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) à **1.17 millions** en 2012 (7.8% des 60 ans ou plus), un chiffre qui devrait doubler en 2060.

Le passage du domicile à un établissement d'hébergement pour personnes âgées (EHPA) dépend du niveau de dépendance de l'individu qui croît avec l'âge. En 2012, **74%** (soit **7756** structures) des EHPA sont des établissements d'hébergement pour personnes âgées **dépendantes** (EHPAD). On observe une capacité d'accueil de **592 957** places pour les personnes dépendantes entre EHPA et EHPAD réunies.

## 9.3 PROBLEME MARKETING ASSOCIE

Dans le cadre de cette étude, voici la problématique à laquelle nous allons nous intéresser :

**“Une application peut-elle contribuer à limiter les risques d'empoisonnements alimentaires chez les personnes âgées ?”**

# 10 NOUVELLE IDEE DE PRODUIT

## 10.1 HYPOTHESES

- Les personnes âgées peuvent par inadvertance consommer des produits dont la DLC (Date Limite de Consommation) est dépassée.
- Les personnes en charge de personnes âgées dépendantes ont besoin d'un outil ou dispositif les aidant à réduire les risques d'intoxication alimentaire chez les personnes dont elles s'occupent.

- Suivre les DLC des produits présents dans les placards et les réfrigérateurs limite significativement le risques d'intoxication alimentaire.

## 10.2 NOTRE NOUVELLE IDEE DE PRODUIT

Pour limiter le risque d'intoxication alimentaire chez les personnes âgées, nous proposons une application mobile permettant de suivre les dates limites de consommation des produits frais et ultra frais emballés notamment, rangés dans les réfrigérateurs et/ou placard des personnes âgées.

Nous proposons d'ajouter (manuellement) les produits frais / ultra-frais, et leur DLC dans notre application après leur achat. L'application émettra ensuite des alertes lorsque la DLC d'un aliment est proche, ce qui permettra de mettre en garde la personne âgée à temps, et d'éviter l'empoisonnement alimentaire.

L'application peut aussi servir de référence pour établir la liste des courses alimentaires, et ainsi aider à réduire le gaspillage.

En termes de fonctionnalités, l'application propose ce qui suit :

- Ajouter des produits achetés et leur DLC,
- Alerter à propos les dates de péremption à venir,
- Eventuellement, aider à faire des listes de course (*non envisagé pour l'instant*).

## 11 ETUDE DOCUMENTAIRE RECENTREE

### 11.1 DANGERS DU NON-RESPECT DES DATES LIMITE DE CONSOMMATION

La date limite de consommation indiquée sur les emballages des produits par la mention "**Avant le ...**" concerne les produits frais périssable, dans lesquels se développent des bactéries indésirables atteignant des taux dangereux au bout d'un certain temps. Nous allons à présent nous intéresser aux dangers de consommer certains aliments à la DLC dépassée.

#### 1. Les Œufs

La consommation d'œufs au-delà de 28 jours après la ponte augmente le risque de contamination de ces derniers par des **salmonelles** qui sont la première cause d'intoxication alimentaire d'origine bactérienne en France.

#### 2. Les poissons

Le poisson cru périmé présente un risque de **listériose**, une maladie grave chez les personnes vulnérables à immunité réduite, dont les personnes âgées. Cette maladie est responsable d'une cinquantaine de décès par an en France d'après l'InVS (Institut national de Veille Sanitaire).

### **3. Produits laitiers**

Les produits laitiers manipulés peuvent faire objet de prolifération de **staphylocoques dorées**, et les produits à base de lait **cru** (crème fraîche, certain fromages, ...) peuvent contenir des bactérie **Listeria** à l'origine de la listériose.

### **4. Viandes et charcuterie**

Les viandes et charcuterie périmées contiennent de nombreux germes pathogènes comme les staphylocoques dorés et les salmonelles.

### **5. Plats cuisinés**

Les plats cuisinés à DLC dépassée sont aussi dangereux pour la santé.

Salmonelles, Listeria, Staphylocoques dorées sont des bactéries qui prolifèrent dans les aliments, et dont la quantité devient empoisonnante au-delà de la DLC. Une toxi-infection (intoxication) guérit très vite chez la plupart des sujets, mais elle peut causer des problèmes plus graves chez les personnes à immunité fragilisée, dont les personnes âgées : insuffisance rénale, etc., cela peut aller jusqu'à la mort.

## **11.2 STATISTIQUES**

Selon l'InVS (Institut national de Veille Sanitaire) 750 000 cas d'intoxications alimentaires sont recensés chaque année, dont 70 000 consultent les urgences, 15 000 sont hospitalisés, et environ 400 en meurt.

## **11.3 MARCHÉ ET CONCURRENCE**

Il n'existe pas, à notre connaissance et après recherche, de concurrent direct proposant une solution pour prévenir les intoxications alimentaires.

### **11.3.1 Gestion des dates de péremption**

La fonctionnalité principale de notre application est le suivi des dates limites de consommation des aliments stockés dans les frigos et placards des personnes âgées. Nous trouvons sur le marché des applications mobiles qui proposent ce genre de fonctionnalités dans le but de limiter le gaspillage alimentaire des ménages.

#### **1. CheckFood**

Une application mobile disponible uniquement sous iOS qui permet de scanner les codes barre des produits achetés et de rentrer manuellement la date de péremption de chaque produit

scanné. Une alerte avertit l'utilisateur de l'approche d'une DLC, qui peut par la suite soit consommer l'aliment, ou le donner.

## ***2. Dans-mon-frigo***

Une application mobile disponible sous Android et iOS qui propose d'ajouter les produits alimentaires en scannant les codes barre, ou en les rentrant manuellement, en spécifiant la date de péremption de chaque produit. L'utilisateur est notifié à l'approche d'une DLC.

## ***3. Where2store***

Une application mobile proposant d'ajouter les produits alimentaires et leurs dates de péremption à travers la voix, à l'aide de la reconnaissance vocale. Et une alerte est envoyée à l'approche d'une date de péremption.

## ***4. Autres***

On trouve aussi d'autres applications ayant le même fonctionnement (enregistrer les dates de péremption des produits alimentaires, et notifier l'utilisateur à l'approche d'une DLC) comme : NoMaggot , So Appli , ...

### ***11.3.2 Bien être et santé des personnes âgées***

Nous nous préoccupons du bien être des personnes âgées dépendantes en nous attaquant à une des sources d'intoxication alimentaire que représentent les produits alimentaires périmés.

Sur le marché nous trouvons des entreprises (**O2 care services, Ouihelp, petits-fils**) qui proposent des auxiliaires, aides à domicile, et assistants de vie pour faire les courses à la place des personnes âgées, pour les y accompagner, ou même les aider à préparer leurs repas. Le contrôle du contenu du frigo, et des placards n'est pas forcément fait.

## 12 SOURCES

- Pertes et gaspillages alimentaires : l'état des lieux et leur gestion par étapes de la chaîne alimentaire, ADEME, <https://goo.gl/Xa4iZg>
- Loi n°2016-138 du 11 février 2016 relative à la lutte contre le gaspillage alimentaire, <https://goo.gl/2i6GFB>
- Grande distribution, les mesures pour lutter contre le gaspillage alimentaire, Ministère de l'économie, article en ligne publié le 30 juin 2016, consulté le 2 octobre 2017, <https://goo.gl/z5XzNt>
- Pertes et gaspillages dans les métiers de la remise directe (restauration et distribution), MAAPRAT, 2011, <https://goo.gl/gFFRh6>
- Avoiding food waste by Romanian consumers: The importance of planning and shopping routines, Violeta Stephan, article en ligne consulté le 28 novembre 2017, <https://goo.gl/5N39KX>
- 60 Millions de Consommateurs, Rédaction. « Peut-on consommer des produits périmés ? » 60 Millions de Consommateurs, 2017. <http://www.60millions-mag.com/2016/03/18/peut-consommer-des-produits-perimes-10273>