

# CAFÉCOLO

## DOSSIER DESIGN STRATÉGIQUE

Semanur Akturk, Dominyka Anciate, Louis Delevigne, Mathilde Meier





# INTRODUCTION

Pour notre projet, nous voulions parler d'un problème écologique majeur rentrant directement dans les Objectifs du Développement Durable (ODD) , et plus particulièrement dans le 12ème objectif de ceux-ci : La Consommation et la Production Responsable.

Revenons tout d'abord aux Objectifs du Développement Durable (ODD): Que sont-ils?

Les Objectifs du Développement Durable sont un ensemble de 17 objectifs mondiaux conçus comme un «plan directeur pour un avenir meilleur et plus durable pour tous». Les ODD, fixés en 2015 par l'Assemblée générale des Nations Unies et destinés à être atteints d'ici 2030, font partie de la résolution 70/1 de l'ONU, du Programme 2030.

De cet objectif, nous avons pu identifier 2 grands problèmes:

- Le premier problème est le simple fait que les personnes ne trient pas ou peu leur déchets de part la difficulté du tri ou de part un désintérêt de la population.
- Le deuxième problème est l'usage massif d'objets à usage d'objets et de plastiques à usage unique.

De part, ces observations et conclusions, nous avons exposés plusieurs problèmes que nous pensions intéressants d'exploiter et de résoudre:

- Dépôts de déchets non triés dans la rue (meubles, tapis, toilettes, etc)
- Usage de gobelets en plastique dans les machines automatiques,...

Certains de ces problèmes étant trop grands pour nous pour des raisons administratives et de temps, nous nous sommes focalisés sur un environnement facilement observable, contrôlable et sur lequel nous aurions un impact significatif: l'école

## L'ECOLE

De ce choix, nous nous sommes intéressés à la consommation de gobelets jetables, et plus particulièrement aux machines automatiques de boissons chaudes.

De plus, ce sujet s'inscrit également dans un autre Objectif du Développement Durable: La Vie Aquatique, visant à conserver et exploiter de manière durable les océans, les mers et les ressources marines aux fins du développement durable. La production de déchets à usage unique étant une des causes majeures de la pollution aquatique de part le rejet des déchets dans la mer, la diminution de la production de ces déchets diminuerait donc la pollution aquatique.

Ce sujet est important de part plusieurs aspects:

- Premièrement, la fabrication et production de ces objets à usage unique sont peu coûteuses au niveau «monétaire» mais extrêmement coûteuses au niveau environnemental (le pétrole raffiné étant extrêmement polluant et pas voir peu biodégradable).
- Deuxièmement, la production de ces objets facilement réalisables et jetables se transforme rapidement en déchets polluants, car peu recyclés.
- Troisièmement, la production de ces objets utilise des ressources utiles mais qui sont rapidement transformées en déchet. Ressources qui aurait pu être utilisées dans d'autres domaines plus utiles.

Par conséquent, nous nous sommes concentrés sur l'école Saint-Luc, plus précisément sur la cafétéria et nous avons eu notre idée de design challenge.

# NOTRE DESIGN CHALLENGE

## « Comment réduire la consommation des gobelets jetables à la cafétaria de l'école St Luc? »

### FONCTIONNEMENT DE LA CAFÉTARIA

Nous avons commencé par observer le fonctionnement de la cafétaria.

#### - Comptoir de la cafétaria :

La cafétaria est ouverte du lundi au vendredi de 9h à 15h. La cafétaria est tenue par un particulier et ce sont des étudiants qui y travaillent. La cafétaria fournit des ustensiles à usage unique (fourchettes, cuillères...), dont des gobelets. Nous avons aussi appris que les boissons chaudes coûtent 1€ au lieu de 1€50 lorsque l'on ramène sa tasse (ce que nous avons découvert par la suite).

#### - Distributeurs :

Il y a plusieurs distributeurs situés en face du comptoir qui appartiennent au particulier : un distributeur de snacks, de boissons froides et de boissons chaudes. Seule la machine à café/boissons chaudes fournit des gobelets en plastique. Les distributeurs restent tout le temps allumés, même après la fermeture de la cafétaria. Une partie de l'argent récolté va dans la caisse du service social de l'école.

Le prix du café est à 1€ avec le gobelet jetable.

#### - Petite pièce avec évier :

Il y a également une petite cuisine partiellement cachée dans un coin de la cafétaria. Seuls les professeurs ont le droit d'y accéder.

Nous nous sommes uniquement focalisé sur le problème des gobelets à usage unique.

### PREMIÈRE IDÉE

Avant d'aller à la rencontre des usagers, nous avons imaginé une solution simple : éteindre le distributeur de boissons chaudes lorsque la cafétaria est ouverte, ce qui pousserait les usagers à aller au comptoir avec leur tasse au lieu du distributeur.

### OBSERVATION DU COMPORTEMENT DES USAGERS

Afin de voir si notre idée de solution est réalisable et d'en savoir plus sur les habitudes des usagers, nous sommes partis observer leur comportement.

Pour cela, nous nous sommes posés autour des tables plusieurs mercredis matin durant les pauses et nous avons pris des notes de nos observations.

Nous avons pu remarquer que 4 personnes sur 5 sont allées au distributeur contre seulement 1 personne sur 5 au comptoir avec leur tasse.

### INTERVIEWS

Suite à cette grande différence, nous nous sommes demandés pourquoi les usagers n'allaient pas plutôt au comptoir. Nous leur avons donc posé plusieurs questions, d'abord au gérant de la cafétaria et ensuite aux usagers.

## Questions pour le gérant :

«Est-ce qu'il y a beaucoup de gens qui viennent prendre du café?»

- Il y a beaucoup plus d'étudiants qui vont au distributeur car c'est disponible en permanence. Ce sont surtout les professeurs qui achètent leur boisson chaude au comptoir et qui ramènent leur tasse.

«Quel est le prix des boissons chaudes?»

Le café coûte 1€50 dans un gobelet jetable et 1€ lorsqu'on ramène sa tasse. Le thé coûte 1€ également.

«Depuis quand les boissons chaudes reviennent à 1€ avec la tasse?»

Depuis le début de cette année scolaire (septembre 2019).

«Pourquoi cela n'a pas été communiqué?»

Nous n'y avons pas pensé mais ce serait une bonne idée.

À la fin de l'interview, nous avons demandé au gérant s'il accepterait que ce soit nous qui faisons des affiches afin de mettre au courant les étudiants de la réduction du prix des boissons. Il accepta cette proposition avec enthousiasme.

Nous sommes par la suite allés poser des questions aux étudiants.

## Questions pour les usagers : 51 personnes interrogées

«Combien de fois par jour allez-vous à la machine?»

1 à 2 fois par jour en moyenne.

«Quelle est la boisson que vous consommez?»

La boisson majoritaire est le café.

«Savez-vous que les boissons chaudes coûtent 1€ au lieu de 1€50 au comptoir lorsque l'on ramène sa tasse?»

7 étudiants sur 51 étaient au courant de la réduction.

«Pourquoi n'achetez-vous pas votre boisson au comptoir?»

Les réponses qui revenaient le plus souvent étaient «j'oublie ma tasse» pour ceux qui étaient au courant de la réduction et «je n'étais pas au courant» pour ceux qui ne savaient pas.

«Est-il possible de mettre des étagères dans la cafétéria ?»

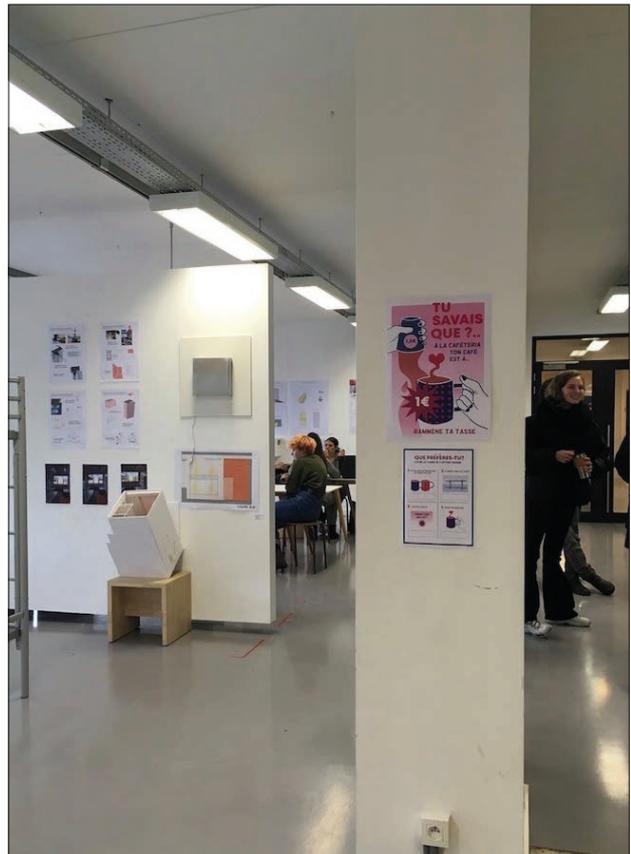
Non, car ça demande de l'entretien et on a très peu de place.

## PERSONA

### Suite aux interviews nous avons créé des persona afin de nous aider à répondre aux besoins des usagers

Nom	Nicholas Louis
Age	22
Cursus	3ème Archi
Origine	Luxembourg
Valeur(s)	-Ecologie -Durable -Récupération
Objectif(s)	-Rendre le "green" abordable -Consommer moins (frippe, recup, etc) -Rendre le monde plus responsable
Frustration(s)	-Penser que "écologique" = cher et bobo hipster -Dur d'être écolo (manger, s'habiller, vie, etc) -Apporte sa gourde
Comportement(s)	-Bois un café deux par jour (dans les tasses recyclables de la cafétéria)

Nom	François De Baume
Age	19
Cursus	Graphisme 1ère
Origine	Paris
Valeur(s)	-Popularité -Réseaux sociaux -Apparence -Etre célèbre comme graphiste
Objectif(s)	-Etre riche -Etre écolo car populaire -Green = cher et dur
Frustration(s)	-Pas de copine -Fume des clopes roulées -Sort beaucoup
Comportement(s)	-3 à 4 cafés par jour pour rester éveillé de la soir de la veille -Fait les frippes



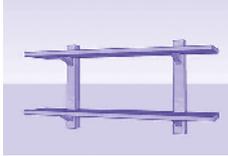
## QUE PRÉFÈRES-TU?

COCHE LE OU LES CADRES DE L'OPTION CHOISIE

**1 UN CONCOURS DE DÉCORATION DE TASSES AVEC À LA CLÉ : DES CAFÉS GRATUITS !**



**2 ÉTAGÈRES POUR LES TASSES DANS CHAQUE ATELIER**



---

**3 CARTE DE FIDÉLITÉ AVEC TA TASSE**

**20ÈME CAFÉ GRATUIT!**



**4 VENTE DE TASSES SECONDE MAIN**



## NOUVELLES IDÉES

Suite à nos interviews, nous avons découvert une nouvelle possibilité de nudge: Mettre les usagers au courant de la réduction existante à la cafétaria, sur les boissons chaudes, lorsqu'on ramène sa tasse (puisque la majorité ne le savait pas).

- **Affiche informative** : son rôle serait de capter l'attention des usagers, de les mettre au courant de la réduction et de les inciter à ramener leur tasse.

Lors d'une phase de brainstorming, nous avons également imaginé d'autres solutions qui permettraient de régler le problème de l'oubli de la tasse et de motiver davantage les usagers à l'utiliser :

- **Concours de décoration de tasses éco-cup** : ce concours serait organisé par la cafétaria et le gagnant pourrait bénéficier d'un mois de café gratuit (par exemple).

- **Étagères pour les tasses** : elles seraient installées dans chaque atelier, les usagers pourraient donc y stocker leurs tasses et cela éviterait les oublis.

- **Carte de fidélité** : lors de l'achat d'un café, chaque usager recevrait un tampon sur sa carte et lorsqu'il en aurait récolté 16 il pourrait bénéficier d'un café gratuit.

- **Tasses seconde main** : des tasses seconde main seraient mises à disposition des usagers à l'école pour qu'il ne doivent pas ramener la leur.

## PROTOTYPAGE

Afin de tester nos nouvelles idées, nous nous sommes lancés sans tarder dans le prototypage.

**Affiche** : Nous avons imprimé 15 exemplaires que nous avons accrochés à tous les étages de l'escalier de l'école ainsi qu'à la cafétaria.

**Feuille de sondage** : Nous avons décidé de laisser le choix aux usagers de voter pour leur(s) solution(s) préférées. Pour ce faire, nous avons réalisé une feuille de sondage avec les 4 idées ainsi que des espaces vides pour laisser les usagers voter. Nous avons accroché ces feuilles à proximité des affiches. Nous avons aussi demandé aux gens de la cafétaria de noter si il y a une augmentation du nombre d'usagers venant avec leur tasse durant les semaines à venir suite à notre accrochage.

## RÉSULTATS

Chaque semaine, nous sommes retournés compter le nombre de votes pour chaque solution. Voici les résultats :

- **Concours de décoration de tasses éco-cup** : 8
- **Étagères pour les tasses** : 43
- **Carte de fidélité** : 32
- **Tasses seconde main** : 19

L'idée gagnante était donc celle des étagères pour les tasses. La carte de fidélité a elle aussi reçu un nombre de votes élevé.

Nous sommes retournés à la cafétaria afin de demander si les étudiants qui y travaillent ont remarqué une différence par rapport au nombre de gens venant avec leur tasse : la réponse était positive. Il y a eu une augmentation nette de gens avec leur tasse. Il y avait aussi des usagers qui venaient avec leur gobelet afin de le réutiliser. Nous avons de nous même observé les résultats: en 30min, 12 gobelets ont été consommés contre 7 tasses. Notre nudge avait donc déjà fonctionné mais nous ne nous sommes pas arrêtés là.

## 2ÈME INTERVIEW USAGERS

Après avoir laissé les affiches pendant 3 semaines, nous sommes retournés auprès des étudiants pour poser quelques questions :

«Avez-vous vu les affiches ?» «Etiez vous au courant ?»

La majorité des étudiants a vu les affiches et n'était pas au courant du système 1€ le café avec ta tasse.

« Seriez-vous prêts à ramener votre tasse ?»

Les étudiants étaient hésitants par rapport à la tasse:

Les réponses qui revenaient souvent étaient : « j'ai pas envie de l'avoir tout le temps sur moi », « pas de place dans mon sac », « je vais sûrement oublier de la ramener »

Suite aux réponses, on en a déduit que l'étagère est très importante dans notre projet.

## RENCONTRE DES PARTIES PRENANTES

Pour l'idée de l'étagère, nous avons décidé d'aller cette fois-ci à la rencontre des autres acteurs importants, tels que les professeurs et le directeur de l'école, afin de voir si l'installation des étagères dans les classes serait possible.

Rencontre professeurs : Nous sommes passés dans toutes les sections de l'école pour demander aux professeurs concernés ce qu'ils penseraient d'une étagère dans leur classe. Tous étaient pour cette idée mais il y avait des facteurs importants à considérer.

- L'endroit où la placer : toutes les classes n'ont pas beaucoup d'espace libre, il fallait donc s'orienter plutôt vers les coins des salles.
- Caractéristiques du meuble : L'étagère devrait être compacte et facilement déplaceable. Il faudrait qu'il y ait également des chiffons à disposition pour pouvoir nettoyer sa tasse et éviter ainsi une accumulation d'humidité.

Rencontre directeur : Nous avons reçu son accord pour installer les étagères (à condition qu'elles soient facilement assemblables et en bois verni). Ce sont les ouvriers de l'école qui s'occuperaient de leurs constructions et installations une fois que le plan est validé.



## RETOUR AUX USAGERS

Une fois notre idée d'étagère validée, nous avons décidé de retourner voir les usagers : le but maintenant c'était de trouver le meilleur type d'étagère à installer. Nous avons donc récolté une série de photos de différents styles de mobilier et nous sommes partis interviewer les usagers afin de savoir lequel ils préfèrent. Le modèle gagnant était celui ci, avec 67 réponses (photo en grand).

Une fois que le modèle d'étagère était déterminé, il fallait voir comment l'étagère pourrait s'intégrer dans les classes. Nous sommes donc allés dans les ateliers pour poser des questions aux étudiants afin de savoir comment ils verraient le fonctionnement de l'étagère. Voici nos idées initiales :

La 1ère idée était que chaque mois il y aurait 2 responsables qui s'occuperaient de la vaisselle.

La 2ème idée était que dans chaque année de chaque cursus les délégués soient responsables des tâches de la vaisselle.

La 3ème idée était que chacun soit responsable de sa propre vaisselle.

Nous avons combiné certaines de nos solutions avec les retours des usagers.

L'idée qui semblait la meilleure aux étudiants était que tout le monde soit responsable de sa tasse. Une autre idée qui était apparue pendant la rencontre était d'avoir sur l'étagère une fiche explicative de son fonctionnement.

### - Fiche explicative :

Sur la fiche il y a deux types d'information.

### - Explication du projet :

Projet en collaboration avec les étudiants de MDIS et Ecolab pour une école plus responsable et durable.

### - Règles d'usage :

1) L'étagère est uniquement utilisée pour les tasses

2) Laver et sécher sa tasse après chaque usage (avec le chiffon mis à disposition)

## CARTE DE VISITE

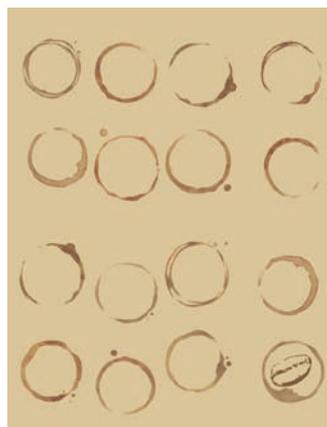
En parallèle au projet de l'étagère, nous avons travaillé sur la création d'une carte de fidélité avec le responsable de la cafétéria. Le gérant nous a accordé de réaliser la carte avec le 16ème café offert.

On a proposé 2 formats différentes au gérant :

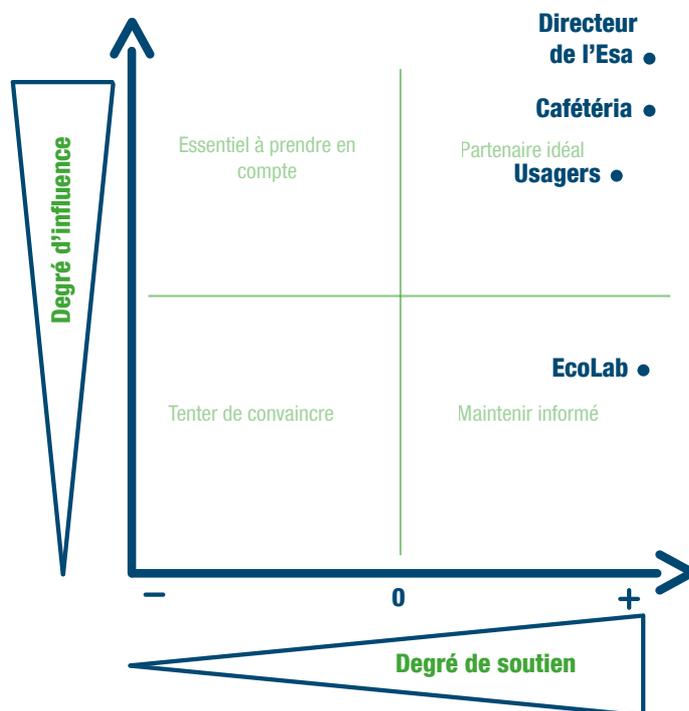
- Format classique (8,5cm x 5,5cm)

- Format pliable (8,5cm x 17cm)

C'est le format pliable qui a été choisi au final.



## OUTIL DES PARTIES PRENANTES



## PARTIES PRENANTES ET FUTUR DU PROJET

Travaillant dans l'établissement, nous avons collaboré qu'avec des intervenants internes favorisant les échanges interscolaires. Notre lieu cible étant la cafétéria, nous sommes directement rentrés en contact avec le patron de celle-ci puis tout de suite en collaboration. La cafétéria, faisant déjà des prix pour l'achat d'un café avec l'apport de sa propre tasse, nous avons profité de cette occasion pour le communiquer aux étudiants qui n'étaient pas tous au courant, grâce à notre campagne.

La cafétéria ainsi que l'école nous ont donné également l'autorisation de réaliser un bac à tasses de seconde main, afin que ceux qui en ont en trop chez eux puissent les partager avec ceux qui n'en ont pas. Nous avons aussi mis en place un système de fidélité avec la cafétéria à l'aide d'une carte que les étudiants pourront utiliser afin d'obtenir un café gratuit après le 15ème achetés.

Les étudiants font partis de nos parties prenantes mais sont aussi les usagers du projet. Nous leur avons demandé leur avis qu'en au projet et étaient tout à fait enthousiastes face à celui-ci.

A l'Esa St Luc, un dispositif à été mis en place par les étudiants s'appelant l'EcoLab. L'EcoLab est un laboratoire d'idées, interne à l'école, ouvert à tous afin de créer, montrer et mettre en place des projets, petits ou grands sur le thème de l'environnement. Nous nous sommes également affilié à cet organisme d'étudiants afin de faire valoir nos projets au sein de l'école.

Avec l'accord du directeur de l'Esa St luc, étant une partie prenante du projet, nous construisons un mobilier mobile à l'aide du collectif d'ouvriers de l'école. Ce mobilier servira d'étagères à tasses pour chaque atelier permettant à tous les étudiants de ramener et de ranger leur tasse.

Les difficultés dans ce projet ont été peut nombreuses: Au départ nous nous demandions si c'était possible de retirer la machine à boissons chaudes de la cafétaria, car celle-ci consomme des gobelets à usage unique. Mais cette machine appartenant au patron de la cafétaria, cela n'était pas possible selon lui. De plus, les horaires d'ouvertures de « (...) », la cafétaria ne permettant pas d'enlever cette machine, les étudiants n'auraient pas pu se servir de café après 15h. Ensuite, aller à la rencontre des usagers (étudiants) n'était pas simple. Nous avons cernés que petit à petit, nos questions d'interviews et notre façon d'avoir des réponses et résultats n'étaient pas assez concluants face à nos attentes. Même si les étudiants étaient tout à fait en accord avec notre projet, nous avons remarqué que certains ne prenaient tout de même pas la peine de ramener leur tasse pour cause d'oubli, c'est pourquoi nous avons décidé de créer le bac aux tasses de seconde main.

De là, nous avons abordé ce sujet avec l'approche des 4P:

- Prospérité: une société qui persiste et prospère, une société où (tous) les besoins de tous sont satisfaits, maintenant et demain
- Personnes: qui offre une grande qualité de vie pour tous ses habitants, de manière juste et équitable
- Planète: en respectant les limites des écosystèmes et ressources naturelles, dont toute vie dépend
- Participation: Une société où les citoyens gardent la maîtrise démocratique du choix de leurs modes de développement.

Pour conclure, ces collaborations et ce projet apportent plusieurs avantages qu'en à l'image de l'Esa St Luc et de la cafétaria, les inscrivant dans une démarche de développement durable. Mais aussi, et surtout, pour l'environnement, car moins de gobelet à usage unique sont utilisés.

De même, les étudiants peuvent faire des économies sur leur consommation de café grâce à la carte de fidélité. Nous aimerions porter ce projet à terme afin de faire changer les comportements et mentalités de chacun, pour réduire notre consommation de plastique à usage unique. C'est pourquoi c'est important pour l'école de s'inscrire dans le cadre du développement durable; de part sa volonté de transmettre ces valeurs aux les générations futures. A l'échelle globale, cela ne représente qu'une partie de l'effort. Cependant, si toutes écoles suivent notre exemple nous pourrions éduquer et faire évoluer les mentalités.