Synthèse de la recherche utilisateur

Ce dossier rassemble une recherche complète sur le restaurant universitaire. Utilisez-le **en complément** de vos propres données du TP 3, ou **à leur place** si votre recherche est incomplète. Tous les participants sont anonymisés.

1. Méthodes utilisées

Méthode	Détail
Entretiens semi-directifs	8 participants (P1 à P8), 10 à 15 minutes chacun, du 3 au 7 novembre
Observation sur le terrain	2 séances de 20 minutes à l'heure de pointe (12 h 10 – 12 h 30), grille AEIOU
Questionnaire rapide	64 réponses, distribué à la sortie du restaurant et sur le réseau de l'établissement
Statistiques du site actuel	Mois d'octobre : 9 800 visites
Benchmark	5 services comparés sur 7 critères

2. Les participants

Code	Profil	Situation	Comportements observés	Verbatim
P1	Étudiante, BTS 1re année	Pause 12 h – 13 h 15. Déjeune tous les jours. Très à l'aise avec son téléphone.	Photographie le panneau des menus le lundi. Va à la boulangerie quand la file dépasse la porte.	*« Je prends le menu en photo le lundi, sinon je ne sais jamais ce qu'il y a. »*
P2	Agent d'entretien	Pause 11 h 30 – 12 h. Déjeune 4 jours sur 5. Utilise très peu d'applications. Paie en espèces.	Arrive à 11 h 35, prend « ce qui reste », mange en 15 minutes.	*« Moi, j'ai trente minutes. Je prends ce qu'il y a, je ne regarde pas. Le téléphone, c'est pour appeler. »*
P3	Étudiant végétarien	Déjeune 2 jours par semaine. À l'aise avec le numérique.	Consulte toujours le menu avant de venir. Repart quand le plat végétarien est épuisé.	*« Trois fois sur cinq, le plat végétarien est fini quand j'arrive à 12 h 50. »*
P4	Enseignante	Pause courte entre deux cours (12 h 15 – 13 h). Aisance numérique moyenne.	Mange souvent un sandwich à son bureau. Voudrait réserver.	*« Si je pouvais réserver mon plateau la veille, je viendrais tous les jours. »*
P5	Étudiant allergique au gluten	Déjeune 3 jours par semaine. À l'aise avec le numérique.	Demande les ingrédients à chaque passage. Choisit souvent une salade par précaution.	*« Je demande les ingrédients à chaque fois. Je sens que ça agace les gens derrière moi. »*
P6	Étudiant, master	Horaires variables. Très à l'aise avec son téléphone. Déjeune 2 jours par semaine.	Surveille la file depuis la fenêtre de la bibliothèque. Ne vient que quand elle est courte.	*« Sur l'appli du fast-food, je commande en trois clics et je passe devant tout le monde. »*
P7	Secrétaire pédagogique	Pause 12 h – 12 h 45. Aisance numérique faible. Porte des lunettes de lecture.	Ne parvient pas à lire le menu en PDF sur son téléphone. Ignore le tarif du personnel.	*« Le menu en PDF sur mon téléphone, je n'arrive pas à le lire. Et je ne sais toujours pas combien je paie. »*
P8	Étudiante en alternance	Présente 2 jours par semaine. À l'aise avec le numérique.	Ne connaît pas le fonctionnement de la carte. A renoncé à la cantine depuis la rentrée.	*« Ma carte n'était pas rechargée, l'accueil était fermé : je ne suis jamais revenue. »*

3. Observation sur le terrain

- File d'attente à 12 h 20 : **34 personnes**, jusqu'à l'escalier du hall.

- Temps moyen entre l'entrée et la caisse entre 12 h 15 et 12 h 45 : **19 minutes** (4 minutes à 11 h 40).
- **9 personnes** ont renoncé et sont reparties en 20 minutes d'observation.
- **6 personnes** ont photographié le panneau des menus avant de repartir ou de rejoindre la file.
- La deuxième caisse n'ouvre qu'à 12 h 30.
- Le plat végétarien était épuisé à 12 h 50 lors des deux séances.
- Les usagers du personnel font la même file que les étudiants ; deux d'entre eux sont repartis avec un sandwich de la cafétéria.

4. Questionnaire (64 réponses)

Question	Résultat
A déjà renoncé à déjeuner à cause de la file	**71 %**
Connaît le menu avant de venir	42 % (58 % ne le connaissent pas)
A un régime alimentaire ou une allergie	14 % (dont 5 % d'allergies)
Utilise une application de commande de restauration rapide	63 %
Est prêt(e) à commander à l'avance pour ne pas attendre	68 %
Paie avec la carte campus / carte bancaire / espèces	55 % / 31 % / 14 %
Satisfaction globale (notes 4 et 5 sur 5)	38 %

5. Le site actuel

- 78 % des pages vues le sont sur téléphone, alors que le site n'est pas adapté à cet affichage.
- Seuls **14,5 %** des visiteurs atteignent le menu, publié en PDF sous « Infos pratiques > Documents ».
- **95 %** des recherches internes ne donnent aucun résultat ; les plus fréquentes : « menu », « menu du jour », « allergènes », « recharger carte ».
- « Recharger ma carte » mène à une erreur 404. Le formulaire de contact n'a jamais été envoyé avec succès.

6. Benchmark

Service	Type	À retenir	À éviter
Application d'un autre restaurant universitaire	Concurrent direct	Menu de la semaine visible sans connexion	Pas de commande ; allergènes absents
Cafétéria d'entreprise	Concurrent direct	Commande la veille avec un créneau de retrait	Création de compte en 11 champs
Chaîne de restauration rapide	Concurrent indirect	Commande en 3 écrans ; message « commande prête »	Publicités entre chaque étape
Boulangerie avec retrait en magasin	Concurrent indirect	Créneaux de 15 minutes, nombre de places affiché	Paiement uniquement par carte bancaire
Suivi de colis d'un transporteur	Service inspirant	Avancement en temps réel, en étapes simples	—

Attentes de base du marché : menu visible sans connexion, affichage adapté au téléphone, paiement en ligne.
Rares et appréciés : affluence en temps réel, filtre des allergènes.

7. Hypothèses de départ

Hypothèse	Statut	Preuve
H1. Les usagers renoncent quand la file est trop longue.	Confirmée	71 % au questionnaire ; 9 départs observés en 20 min
H2. Les usagers veulent connaître le menu avant de venir.	Confirmée	P1, P3, P7 ; 58 % ne le connaissent pas ; recherches internes

H3. Le personnel veut payer moins cher.	Infirmée	Le personnel manque surtout de **temps** (P2, P4, P7)
H4. Les usagers ne veulent pas d'une application de plus.	À vérifier	63 % utilisent une appli de commande, mais P2 et P7 sont réticents