Dossier de définition et d'idéation

Ce dossier résume une définition et une idéation complètes du projet. Utilisez-le **en complément** de votre TP 4, ou **à sa place** s'il est incomplet. Il sert de point de départ aux wireframes.

1. Les personas

Persona	Contexte	Objectifs	Frustrations	Règle de conception
Sarah principal *« la pressée connectée »*	Étudiante en BTS, 19 ans. Pause de 12 h à 13 h 15. Très à l'aise avec son téléphone, qu'elle utilise debout, d'une main, entre deux cours.	Déjeuner sans attendre ; savoir ce qu'il y a avant de descendre ; payer sans sortir sa carte.	19 minutes de file à 12 h 30 ; plat épuisé ; menu en PDF illisible.	L'interface est conçue d'abord pour elle : commander en moins de 60 secondes.
Hélène secondaire *« la pause au chronomètre »*	Enseignante, 46 ans. 45 minutes entre deux cours. Aisance numérique moyenne ; lunettes de lecture.	Réserver son plateau la veille ; ne pas faire la même file que les étudiants ; connaître son tarif.	Mange souvent à son bureau ; ne lit pas le menu affiché en petit.	Textes lisibles, peu d'étapes, pas de compte compliqué, annulation facile.
Yanis secondaire *« le prudent »*	Étudiant allergique au gluten, 20 ans. Déjeune 3 jours par semaine.	Savoir, avant de commander, ce que contient chaque plat ; ne pas avoir à demander.	Demande les ingrédients à chaque passage ; se sent gênant ; choisit une salade par précaution.	Les allergènes sont toujours écrits en toutes lettres, jamais indiqués par une couleur seule.
Anti-persona	Le visiteur extérieur qui cherche un traiteur pour un événement : il n'a pas de carte campus et n'est pas la cible du service.			

Sarah : « Je prends le menu en photo le lundi, sinon je ne sais jamais ce qu'il y a. » · Hélène : « Si je pouvais réserver mon plateau la veille, je viendrais tous les jours. » · Yanis : « Je demande les ingrédients à chaque fois. Je sens que ça agace les gens derrière moi. »

2. La fiche de cadrage (résumé)

Rubrique	Contenu
Problème à résoudre	Les usagers perdent leur pause dans la file (19 min à 12 h 30) et ne connaissent pas le menu avant de venir : 71 % ont déjà renoncé à déjeuner.
Étapes du parcours couvertes	S'informer → choisir → commander et payer → attendre → retirer son plateau
Canal	Application web pour téléphone (affichage adapté au téléphone, utilisable au clavier et au lecteur d'écran)
Dans le périmètre	Menu du jour et de la semaine sans connexion ; allergènes et filtres de régime ; commande avec créneau de retrait ; paiement par carte campus ou carte bancaire ; suivi « commande prête » ; affluence en temps réel ; recharge de la carte ; mes commandes (annuler jusqu'à 10 h 30)
Plus tard	Avis sur les plats ; version pour montre connectée
Hors périmètre	Livraison en salle de cours ; jeu concours ; gestion des stocks de la cuisine ; réservation des tables
Objectifs mesurables	Commander en moins de 60 s et en 5 écrans au plus ; attente au retrait inférieure à 3 min ; 90 % de réussite au test sur la tâche « commander »
Contraintes	10 semaines · 2 designers · logiciel de caisse conservé · règles d'accessibilité

3. La proposition de valeur

Pour les usagers du campus qui n'ont qu'une courte pause, CantineCampus est une application de commande qui leur permet de déjeuner sans faire la queue. Contrairement au site actuel, elle affiche le menu et ses allergènes

dès l'ouverture, sans connexion, et prévient quand le plateau est prêt.

4. Les trois solutions retenues

Solution	Comment ça marche (du point de vue de l'usager)	Hypothèse à tester
S1. Commander à l'avance avec un créneau QCM1 : Comment pourrions-nous permettre à Sarah de déjeuner sans attendre ?	1. Sarah choisit son plat dans le menu du jour. 2. Elle choisit un créneau de retrait de 15 minutes (les créneaux complets sont indiqués). 3. Elle paie avec sa carte campus. 4. Elle reçoit une confirmation avec un code de retrait.	Nous pensons que la commande à l'avance réduira l'attente. Nous le saurons si l'attente au retrait passe sous 3 minutes.
S2. Menu et allergènes dès l'ouverture QCM2 : Comment pourrions-nous aider les usagers à savoir ce qu'ils mangeront avant de venir ?	1. À l'ouverture, sans connexion, le menu du jour s'affiche. 2. Yanis active le filtre « sans gluten » : les plats qui en contiennent sont signalés par un texte et une icône. 3. La fiche d'un plat liste ses 14 allergènes réglementaires (présent / absent).	Nous pensons qu'afficher le menu à l'ouverture augmentera la venue. Nous le saurons si 90 % des testeurs trouvent le plat du jour en moins de 10 s.
S3. Affluence et commande prête QCM3 : Comment pourrions-nous éviter aux usagers de se déplacer au mauvais moment ?	1. L'accueil affiche l'affluence actuelle et le temps d'attente estimé. 2. Après une commande, un écran de suivi montre « reçue → en préparation → prête ». 3. Un message prévient quand le plateau est prêt au comptoir de retrait.	Nous pensons que le suivi rassurera les usagers. Nous le saurons si les testeurs disent savoir à tout moment où en est leur commande.

5. Le parcours futur de Sarah

1. **En cours, à 11 h 50** : elle ouvre l'application ; le menu du jour s'affiche aussitôt.
2. **Choisir** : elle ouvre le plat, vérifie qu'il reste des portions, l'ajoute.
3. **Commander** : elle choisit le créneau 12 h 15 – 12 h 30 et paie avec sa carte campus.
4. **Attendre** : elle sort de cours ; l'application indique « en préparation ».
5. **Retirer** : message « Votre plateau est prêt » ; elle montre son code au comptoir de retrait, sans faire la file.