

## SCENARIOS

### 1. Scénario Happy Path :

Meng, étudiante en master LEA Anglais-Espagnol a deux cours ce matin. Elle est fatiguée car elle a passé sa soirée à travailler pour des devoirs à rendre. Après son premier cours, elle se rend au distributeur situé au rez-de-chaussée du bâtiment pour prendre un café. Elle n'aime pas le goût amer du café, c'est pourquoi elle achète toujours des cafés noisette. En se rapprochant de la machine, elle voit une rangée de gobelets posée au-dessus : c'est mauvais signe. Elle se rapproche et, comme elle le pensait, la machine affiche "Communication Impossible".

Meng décide donc de chercher une autre machine avec l'application. En l'ouvrant, elle constate qu'il y a un distributeur en état de marche à la Maison des Langues, soit à quatre minutes à pied, qui propose aussi un café noisette. Cerise sur le gâteau : le distributeur le vend pour 1,10 euros au lieu de 1,40.

Une fois dans le bâtiment, Meng cherche la machine des yeux. Après quelques instants, elle la repère : elle est au fond à droite. Elle s'approche du distributeur de café qui affiche le message "Choisissez la boisson". Meng appuie sur le bouton du café noisette et sélectionne le niveau de sucre maximal. En vérifiant le montant affiché à l'écran, qui est bien de 1,10 euros, elle passe son smartphone pour effectuer le paiement sans contact. Lorsque le message "Paiement accepté" apparaît, la machine s'allume et commence la préparation du café noisette, qui dure environ 30 secondes. Ravie, Meng prend délicatement le gobelet pour ne pas renverser son café chaud. Elle se rend ensuite vers la salle de son prochain cours, à Stendhal. Sur le chemin, elle prend le temps de signaler la panne de la machine précédente.

### 2. Scénario difficile

Dan est étudiant en L2 Economie et a une longue journée devant lui. Il commence à 8 heures et termine les cours à 18 heures. A 14h30, vers la fin de son troisième cours, Dan entend son ventre gargouiller. Le camarade de classe devant lui se retourne et souffle du nez. Dan a un gros creux. Pendant la pause, il se dirige alors vers le distributeur du rez-de-chaussée pour acheter un Kinder Bueno classique, son péché mignon. Il y a deux personnes qui font la queue devant la machine. Après environ trois minutes d'attente, c'est au tour de Dan, qui sélectionne le Kinder Bueno. Il passe sa carte devant le lecteur sans contact et attend. Malheureusement, la machine ne répond pas. Il appuie sur le bouton d'annulation et réessaie, sans succès : la machine affiche le message "Choisissez un article".

Dan pousse un long soupir d'exaspération et après avoir tapé la vitre quelques fois en vain, il ouvre l'application pour trouver une machine à proximité, car il a vraiment besoin de quelque chose pour se revigorer. Après avoir vérifié sur l'application, il voit qu'une autre machine, qui apparaît comme étant en état de marche, se trouve dans le bâtiment Simone Veil, à trois minutes à pied. Il regarde les produits proposés par ce distributeur et constate qu'il n'y a plus de Kinder Bueno classiques là-bas. Cependant, la machine propose des Kinder Bueno White. Il les trouve moins bons mais décide de faire avec. En regardant l'heure sur son téléphone, Dan se rend compte qu'il ne lui reste plus que neuf minutes avant le début du prochain cours et se dépêche de se rendre à Simone Veil.

En entrant dans le bâtiment, Dan remarque qu'il y a déjà une personne en train d'utiliser la machine. Dan attend deux minutes derrière elle. La personne met du temps à choisir mais finit par prendre un Kinder Bueno White. Avec un petit sourire, il se dit que c'est une drôle de coïncidence. La personne prend son Kinder et repart. Dan s'avance vers la machine, et cherche le numéro du Kinder Bueno. A son grand désarroi, il réalise qu'il n'y a plus aucun en stock : la personne avant lui a pris le dernier. Dan est au bout du rouleau. Son ventre crie famine mais puisque son cours commence très bientôt, il jette l'éponge et retourne à la Faculté d'Economie, sans prendre la peine de signaler le produit manquant.