

TEMA2 – cours Gestion de projet SI

(Dans le cas où certains documents ne s'affichent pas correctement, notamment les modélisations, vous pourrez les retrouver en pièces jointes de ce word).

Léon Hayrapetyan

Romain Cantet
Nathan Benzaqui

Raphaël Alezra

Victor Pietre-Cambacedes

Sommaire

- Brief de secteur
- Fiche avant-projet
- Fonctionnalités générales et détaillées
- UML et fonctionnalités (voir documents rattachés à ce word)
- Maquette (voir documents rattachés à ce word)
- Test recette (voir documents rattachés à ce word)
- CGU, CGV, RGPD
- SEO
- Fichier MPP (MS Project)

Lien de la vidéo du pitch destiné aux investisseurs :

https://eur01.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fdrive.google.com%2Ffile%2Fd%2F1V7FSWuqnM5NriTLUuZRQw_aqU7fuHre3%2Fview%3Fusp%3Ddrive_link&data=05%7C02%7Cromain.cantet.23%40neoma-bs.com%7C51d0fcd9df2741ea519a08dd7a8e09fa%7Ceaa847b31dc734e64b8e954cb237688f3%7C0%7C0%7C638801472640387221%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJFbXB0eU1hcGkiOnRydWUsIYiOilwLjAuMDAwMCIsIaOiJXaW4zMilsIkFOljoiTWFpbCIsIldUiJoyfQ%3D%3D%7C0%7C%7C%7C&sdata=Y%2FH4YcOckT7degU%2B%2FKWIBmj0sszS1hUqj30Bm83ZobE%3D&reserved=0

Thème 1- Brief de Secteur

Secteur mondial de la restauration collective (Cafetaria)

La restauration collective a pour objectif de fournir des repas aux convives d'une collectivité, qu'elle soit privée ou publique. Cela inclut des entreprises, des administrations, des établissements de santé, sociaux ou médico-sociaux (comme un EHPAD), des établissements scolaires ou d'enseignement supérieur, ainsi que des prisons, entre autres. Le catering, qui désigne la restauration à bord des transports (avions, trains), fait également partie de ce domaine.

La gestion de la restauration collective peut être assurée directement par la collectivité ou déléguée à une société de restauration collective (SRC). En 2023, les SRC ont généré un chiffre d'affaires de plus de 11 milliards d'euros. Le marché mondial de la restauration collective est estimé à 260,68 milliards de dollars en 2024 et devrait atteindre 274,47 milliards en 2025, avec une projection de 393,74 milliards d'ici 2032. En France, environ 7,3 milliards de repas sont servis chaque année dans le cadre de la restauration collective. Ce marché est très concentré, avec trois sociétés qui détiennent plus de 70 % des parts de marché. Il repose sur quatre secteurs principaux : la restauration médico-sociale et de santé, la restauration scolaire, la restauration d'entreprise, ainsi que la restauration pénitentiaire et militaire.

Le secteur est dominé par de grandes entreprises multinationales, telles que Sodexo, Compass Group et Elior Group, qui offrent une large gamme de services, allant de la préparation des repas à la gestion complète des services de restauration pour diverses institutions.

- Éducation : Les écoles, collèges, lycées et universités ont besoin de services de restauration pour leurs étudiants.
- Santé : Les hôpitaux et maisons de retraite nécessitent des repas adaptés aux besoins spécifiques de leurs patients et résidents.
- Entreprises et administrations :

De nombreuses organisations proposent des services de restauration à leurs employés pour favoriser le bien-être au travail.

1. Les clients en restauration collective recherchent des repas de qualité, équilibrés et préparés avec des produits frais et locaux, tout en respectant les normes d'hygiène. Ils attendent des prix abordables et une offre variée, incluant des options adaptées aux régimes spécifiques (végétarien, sans gluten, etc.). La durabilité est essentielle : réduction du gaspillage, produits bio et circuits courts.

1. Principaux acteurs mondiaux de la restauration collective
2. Principaux acteurs nationaux de la restauration collective
3. Chiffres clés du marché mondial
4. Tendances et innovations internationales
5. Concurrence et parts de marché au niveau mondial

1. Principaux acteurs mondiaux de la restauration collective

Le marché mondial de la restauration collective est dominé par plusieurs grandes entreprises qui opèrent dans divers segments, y compris la restauration universitaire.

Parmi les leaders mondiaux, on trouve : - Compass Group (Royaume-Uni) : Ce groupe est le leader mondial de la restauration collective, offrant une grande variété de services dans les secteurs de l'éducation, de la santé et des entreprises. En 2023, son chiffre d'affaires a atteint environ 30 milliards d'euros.

- Sodexo (France) : Présent dans plus de 80 pays, Sodexo propose des services de restauration ainsi que de gestion des installations. En 2023, l'entreprise a réalisé un chiffre d'affaires d'environ 20 milliards d'euros.
- Aramark (États-Unis) : Acteur majeur des services de restauration et de gestion des installations, Aramark est particulièrement actif en Amérique du Nord. En 2023,

son chiffre d'affaires a dépassé les 15 milliards de dollars, avec un prix moyen par repas de 9 \$ CAD.

- Elior Group (France) : Ce groupe joue un rôle important dans la restauration collective, se concentrant sur les secteurs de l'éducation, de la santé et des entreprises. En 2023, son chiffre d'affaires était d'environ 4 milliards d'euros. **Compass Group** : Présent en France depuis plusieurs décennies, Compass Group offre des services de restauration collective sur mesure, adaptés aux besoins spécifiques de ses clients dans divers secteurs.

3. Chiffres clés du marché mondial

Le marché mondial de la restauration collective, qui inclut la restauration universitaire, est évalué à plusieurs centaines de milliards de dollars. Selon une étude récente, la taille du marché mondial de la restauration collective était de 205,23 milliards de dollars en 2023 et devrait atteindre 311,69 milliards de dollars d'ici 2030, avec un taux de croissance annuel composé (CAGR) de 5,4 % au cours de la période de prévision.

L'Amérique du Nord et l'Europe restent les principaux marchés, mais la région Asie-Pacifique connaît une croissance rapide, portée par l'urbanisation et l'évolution des modes de vie.

Tendances et innovations internationales

- **Digitalisation des services** : L'adoption de technologies telles que les applications mobiles pour la commande et le paiement, ainsi que l'utilisation de systèmes de gestion des files d'attente, améliore l'efficacité et l'expérience client.
- **Alimentation durable et saine** : Une demande croissante pour des options alimentaires saines, biologiques et durables pousse les fournisseurs à adapter leurs menus et leurs approvisionnements.
- **Livraison et plats à emporter** : La popularité croissante des services de livraison de repas et des options à emporter, exacerbée par la pandémie de COVID-19, a conduit à une expansion de ces services dans les campus universitaires.

4. Concurrence et parts de marché au niveau mondial

Le marché de la restauration universitaire est concurrentiel, avec des parts de marché variées selon les régions. Les principaux acteurs mondiaux mentionnés précédemment se disputent des contrats avec des institutions éducatives, tandis que des fournisseurs locaux et régionaux offrent également des services de restauration.

Il est important de noter que les parts de marché spécifiques dans le segment de la restauration universitaire peuvent varier considérablement en fonction du pays et de l'institution, en fonction des contrats et des partenariats établis.

Contraintes et Réglementations du Marché de la Restauration Collective en France

Le secteur de la restauration collective est soumis à un cadre réglementaire strict, encadré par des directives européennes et des lois nationales. Ces règles garantissent la sécurité alimentaire, la qualité nutritionnelle et l'impact environnemental des repas. Voici les principales obligations à respecter.

1. Sécurité Sanitaire et Normes Alimentaires Le Paquet Hygiène : Cadre Réglementaire Européen

Les établissements de restauration collective doivent respecter plusieurs règlements européens visant à assurer la traçabilité et la qualité sanitaire des denrées alimentaires

:

- **Règlement (CE) n° 852/2004** : impose la mise en place de la méthode HACCP (*Hazard Analysis Critical Control Point*) pour maîtriser les risques sanitaires ([source](#)).
- **Règlement (CE) n° 853/2004** : fixe les exigences spécifiques aux produits d'origine animale.
- **Règlement (UE) n° 1169/2011** : encadre l'étiquetage nutritionnel et l'information des consommateurs sur les allergènes.

Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS) et Autocontrôles

Tout établissement doit établir un **Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS)** incluant :

- L'application des **bonnes pratiques d'hygiène (BPH)**.
- La **traçabilité des denrées alimentaires** et la gestion des non-conformités.
- La mise en place des **autocontrôles HACCP**.

Enfin, le décret du **5 octobre 2011** impose qu'au moins une personne dans l'établissement soit formée aux règles d'hygiène alimentaire.

2. Exigences Nutritionnelles et Qualité des Repas

Application de la Loi EGAlim (2018) et de la Loi Climat et Résilience (2021)

Ces lois introduisent plusieurs mesures pour améliorer la qualité des repas et réduire l'impact écologique de la restauration collective :

- **50 % de produits durables et de qualité**, dont **20 % issus de l'agriculture biologique**.

- **Un menu végétarien obligatoire par semaine.**
- **Interdiction progressive des contenants plastiques** dans les cantines scolaires à partir de 2025.
- **Obligation de réduction du gaspillage alimentaire** et redistribution des surplus alimentaires.

Équilibre Nutritionnel et Restauration Scolaire

Le **décret du 30 septembre 2011** encadre les fréquences minimales de certains groupes d'aliments (viandes, poissons, légumes, féculents) dans les repas scolaires pour garantir un équilibre nutritionnel.

3. Enjeux Environnementaux et Gestion des Déchets

Réduction du Gaspillage et Tri des Déchets

- La **Loi AGEC (Anti-Gaspillage pour une Économie Circulaire) de 2020** impose aux établissements servant plus de **3 000 repas par jour** de mettre en place un plan de réduction du gaspillage alimentaire.
- Depuis **2024**, le **tri des biodéchets est obligatoire** pour l'ensemble des établissements de restauration collective.

Interdiction des Plastiques et Solutions Durables

- Fin progressive des **plastiques à usage unique** dans la restauration collective publique.
- Développement des **contenants réutilisables** et compostables.

4. Réglementation des Marchés Publics et Obligations Contractuelles

Règles de la Commande Publique

- Les marchés publics doivent intégrer des critères **écologiques et sociaux**, notamment en favorisant **les circuits courts et l'approvisionnement local** ([source](#)).

Normes Sociales et Conditions de Travail

- Respect du **Code du travail** et des obligations en matière de sécurité pour le personnel de cuisine.
- Conformité aux conventions collectives du secteur.

Principales Lois Européennes et Nationales Encadrant la Restauration Collective

Le cadre législatif de la restauration collective repose sur plusieurs lois visant à garantir une alimentation plus durable, saine et respectueuse de l'environnement. Ces réglementations imposent des exigences en matière de qualité des produits, de réduction des déchets et de lutte contre le gaspillage alimentaire.

Loi EGALim (2018) : Alimentation Saine et Durable

La loi EGALim a été adoptée pour renforcer la qualité et la durabilité des repas servis en restauration collective. Depuis le **1er janvier 2022**, les établissements publics doivent proposer **au moins 50 % de produits durables et de qualité, dont 20 % issus de l'agriculture biologique**. Cette obligation vise à favoriser les circuits courts et à améliorer la traçabilité des aliments.

Loi Climat et Résilience (2021) : Renforcement des Exigences Durables

La loi Climat et Résilience vient compléter les mesures d'EGALim en renforçant les engagements des acteurs de la restauration collective. À compter du **1er janvier 2024, 60 % des viandes et poissons** servis devront provenir de **filières durables et de qualité**. Cette obligation s'étend également aux établissements de restauration collective privée, comme les cantines d'entreprise.

Loi AGEC (2020) : Réduction du Plastique et Lutte contre le Gaspillage

La loi Anti-Gaspillage pour une Économie Circulaire (AGEC) impose des restrictions strictes sur l'usage du plastique. Depuis **2020**, les ustensiles en plastique à usage unique, tels que les pailles, couverts et assiettes jetables, sont progressivement interdits. D'ici **2028**, l'usage de contenants alimentaires en plastique sera totalement banni des cantines scolaires et des établissements accueillant des jeunes enfants.

- Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation : agriculture.gouv.fr
- Ministère de la Transition Écologique : ecologie.gouv.fr
- Agence Régionale de Santé PACA : paca.ars.sante.fr

Qui sont les clients ?

4.1. Profil des consommateurs

- **Jeunes actifs (25-40 ans)** : Principale cible, consommation quotidienne au déjeuner.
- **Étudiants** : Recherche de repas bon marché et rapides.
- **Travailleurs indépendants & télétravailleurs** : Préférence pour des produits plus qualitatifs.
- **Consommateurs soucieux de la santé** : Augmentation des demandes pour des sandwiches bio, sans gluten, végétariens.

CA par famille de produits

3.1. Types de sandwiches et leurs parts de marché

1. **Sandwich classique (jambon-beurre, club, américain)** : **40 % des ventes**
2. **Sandwich premium (gourmet, bio, végétarien)** : **25 % des ventes**
3. **Wraps et paninis** : **15 % des ventes**
4. **Sandwiches ethniques (bánh mì, kebab, shawarma)** : **10 % des ventes**
5. **Sandwiches à base de poisson (thon, saumon)** : **10 % des ventes**

3.2. Prix moyen d'un sandwich par pays

- France : 3,04 € (jambon-beurre)
- Royaume-Uni : 4,50 £ (environ 5 €)
- États-Unis : 6 à 9 \$
- Japon : 400 à 700 JPY (environ 3 à 5 €)
- Chine : 2,50 à 4 €

Tendance : hausse du prix moyen due à l'inflation des matières premières et à la montée en gamme des produits.

Chiffre d'affaires mondial et par région

Le marché des plats préparés connaît une croissance soutenue à l'échelle mondiale, portée par l'évolution des modes de vie et la demande croissante de commodité alimentaire.

2.1. Chiffre d'affaires mondial

- En 2023, le marché mondial des plats préparés était évalué à **166,62 milliards USD**.
- Les projections estiment une croissance pour atteindre **305,68 milliards USD** d'ici 2032, avec un taux de croissance annuel composé (CAGR) de **7,02 %** sur la période de prévision. fortunebusinessinsights.com

2.2. Répartition par région

- **Amérique du Nord** : Les États-Unis dominent le marché nord-américain, représentant une part significative du chiffre d'affaires mondial.
- **Europe** : En 2023, l'Europe détenait environ **33,49 %** de part de marché, faisant d'elle une région clé pour les plats préparés.

fortunebusinessinsights.com

- **Asie-Pacifique** : Cette région affiche le taux de croissance le plus rapide, stimulé par l'urbanisation rapide, l'augmentation du pouvoir d'achat et l'adoption croissante de modes de vie occidentalisés.
- **Amérique latine, Moyen-Orient et Afrique** : Ces régions montrent un potentiel de croissance, bien que leur part de marché soit actuellement moindre comparée aux régions précédemment mentionnées.

Innovations Attendues dans les Mois à Venir

Le secteur de la restauration collective connaît une transformation rapide grâce aux innovations technologiques et durables. L'adoption des protéines alternatives, comme les microalgues et les insectes, se développe pour enrichir l'offre alimentaire. L'intelligence artificielle est de plus en plus utilisée pour personnaliser les menus et limiter le gaspillage. De nouvelles solutions d'emballage comestible ou compostable permettent de réduire les déchets. La généralisation de la cuisine bas carbone optimise la consommation d'énergie et d'eau dans les cuisines collectives. Enfin, l'utilisation de la blockchain garantit une traçabilité complète des ingrédients, renforçant ainsi la transparence des approvisionnements.

Risques de Rupture et Contraintes du Marché

Plusieurs facteurs peuvent provoquer des ruptures d'approvisionnement en restauration collective :

La hausse des prix de l'énergie et des matières premières entraîne une augmentation du coût des repas et peut générer des tensions sur certaines denrées. Le changement climatique, à travers des sécheresses et des inondations, perturbe la production agricole et impacte la disponibilité des produits frais. Les tensions géopolitiques et les restrictions sur les importations accentuent les risques de pénurie, notamment pour les huiles et les céréales. Enfin, la pénurie de main-d'œuvre dans les secteurs de l'agriculture et de la logistique complique la production et la distribution des aliments.

Sources :

INSEE

<https://www.xerfi.com/presentationetude/le-marche-de-la-restauration>
https://www.xerfi.com/presentationetude/le-marche-de-la-restauration-collective_SCO42

- Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation : agriculture.gouv.fr
 - Ministère de la Transition Écologique : ecologie.gouv.fr
 - Agence Régionale de Santé PACA : paca.ars.sante.fr
 - Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation, réglementation sur l'hygiène des aliments : agriculture.gouv.fr
 - Loi EGALim et évolutions en restauration collective : agriculture.gouv.fr • Approvisionnement local et circuits courts en restauration collective : restaurationcollectivena.fr

(<https://agriculture.gouv.fr/alimentation-durable-les-nouveautes-2024-pour-la-restauration-collective>). (<https://www.restau-collective.com/>). (<https://agriculture.gouv.fr/la-reglementation-sur-l'hygiene-des-aliments>)
https://www.vitagora.com/blog/2021/restauration-collective-consommateurs-innovation/?utm_source=chatgpt.cominnovation/?utm_source=chatgpt.com

<https://www.claudel.org/services-aux-familles/restaurant>

[https://ecolesdemennecy.wordpress.com/tarifs-
restaurationhttps://ecolesdemennecy.wordpress.com/tarifs-restauration-
scolaire/?utm_source=chatgpt.comscolaire/?utm_source=chatgpt.com](https://ecolesdemennecy.wordpress.com/tarifs-restaurationhttps://ecolesdemennecy.wordpress.com/tarifs-restauration-scolaire/?utm_source=chatgpt.comscolaire/?utm_source=chatgpt.com)

Vonews.net

Vonews.net

Vonews.net

[Vonews.net](#)

[Statista](#)

[Vonews.net](#)

[Xerfi](#)

[Statista](#)

[Statista](#)

[Référentiel Restauration Collective Business Research Insights](#)

[Référentiel Restauration Collective Mordor Intelligence](#)

Thème 2 - Fiche Avant-projet

Avant-projet de l'application mobile

Nom de l'apps :	Cafet'Up
-----------------	----------

1 - Le contexte et quel est le problème à résoudre ?

Nous avons pu constater que les cafétarias se font vieillissantes. L'objectif est de rendre ces espaces désertés plus modernes et plus attractifs pour les étudiants pour avoir un gain conséquent de fréquentation.

2 - L'idée retenue pour donner suite à l'analyse du secteur

Nous allons développer une innovation autour du click and collect ainsi qu'un service traiteur, qui n'est pas proposée par l'ensemble des acteurs du marché. Les consommateurs pourront directement commander en ligne des produits alimentaires pour les recevoir directement rapidement et physiquement à la cafétaria.

Application conçue par des étudiants pour des étudiants.

Le but est de proposer une offre la plus qualitative possible tout en étant le plus compétitif possible au niveau des prix pratiqués.

3 - Les objectifs : quantitatifs (financiers, marché, etc.) et qualitatifs (image, social, etc.)

Le marché visé par l'application est tout d'abord national (territoire français), pour éviter une projection d'objectifs beaucoup trop audacieuse.

On établira des objectifs autour de l'amélioration continue des services grâce aux feed back récoltés concernant la fraîcheur des produits, délai, service.

Des objectifs sociaux à propos du bien-être des employés de l'ensemble de la firme.

Nous avons effectué des recherches concernant la mise en place d'un objectif de CA annuel à hauteur de 2.000.000€. Détail :

Nombre moyen d'étudiants par école de commerce multiplié par le pourcentage d'étudiants utilisant quotidiennement la cafeteria universitaire. Ensuite nous le multiplions par le prix du panier moyen d'un étudiant en cafeteria puis nous le multiplions par le nombre de jours en semaine.

4 - La cible (profil et équipement)

Notre cible sont les étudiants entre 18 ans et 25 ans, avec un budget un peu supérieur à la moyenne (6,60 euros de dépenses quotidiennes) prêts à dépenser davantage pour une offre qualitative.

5 - La liste des livrables (documents à réaliser, ex : logo, charte graphique, hiérarchisation des écrans/pages de l'apps et maquette des écran, éléments de communication : ...) Identité visuelle :

6 - Le périmètre et les contraintes du projet :

6.1 - Modèle économique : publicité ? paiement ? Autres (ex troc) ?

Paiement à l'unité : Chaque produit (repas, boisson, snack) est vendu individuellement, avec possibilité de paiement en ligne via l'application ou en caisse.

Système d'abonnement ou carte prépayée : Offrir aux étudiants et au personnel la possibilité d'acheter un abonnement (ex : formule repas du midi à prix réduit ou carte de fidélité).

Publicité présente sur le site, d'acteurs alimentaires reconnus participant grandement aux revenus de l'application.

Offres spéciales : Tarification réduite pour les étudiants boursiers, menus étudiants à prix fixe.

Sponsoring et partenariats : Collaboration avec des producteurs locaux, des marques alimentaires ou des entreprises engagées pour promouvoir des produits et des événements spéciaux.

Événements payants : Ateliers culinaires, dégustations, rencontres avec des producteurs locaux.

6.2 - Nature des contenus : textes, sons, vidéos ? Libre de droit ? ...

Contenus libres de droit :

- Textes et informations : Nature, horaires et informations pratiques
- Images, Icônes
- Avis utilisateurs : responsabilités des auteurs et modérés selon la charte d'utilisation
- Données personnelles : Protégées et non diffusé sans consentement

Contenus non-libres de droit :

- Images protégés
- Musiques et vidéos non libre de droit
- Publicités tierces sans accord explicites

6.3 - Accès aux contenus : statique, dynamique, base de données (hébergé en interne ? Externe ? Cloud ?), Cryptage ? ...

Location de Data Centers, tout mettre sur le cloud, privilégier la base de données dynamique pour une interface interactive

6.4 - Quelles fonctionnalités pour l'application : communication ? identification ? Image ? Autres ? ...

- Notification des nouveautés et preuves d'achats sur l'appareil utilisant l'application
- Prise de commande en ligne
- Temps d'attente pour récupérer la commande
- Programme de fidélité sur l'application
- Application multilingue
- Mode hors-ligne pour lancer sans contrainte l'application
- Paiement intégrés : Apple Pay, Googla Pay, carte de crédits

6.5 - Le planning et retroplaning : date de mise à disposition ? Date de la campagne de communication ? ...

A partir de ce projet-là, nous comptons 4 mois pour lancer l'application officiellement, la campagne de communication globale sera lancée 3 semaines en amont du lancement.

6.6 - Le mode de distribution : Plateformes de téléchargement : Google Play, Apple store, ...

- Apple store
- Google Play
- Site web de la cafétéria
- QR codes
- Réseaux universitaires
- Inscription avec un mail universitaire
- Mode invité pour accéder facilement au menus et horaires.

8 - Les critères de succès ou indicateurs de performance

- Quel est le panier moyen
- Quel est le coût de revient
- Comparaison des coûts avec bénéfices : RATIO (échelle de temps à déterminer)
- Combien de personnes ont demandé un devis, contractualisation finale
- Combien d'étudiants qui peuvent être touchés
- Fréquentation / Ratio à évaluer
- KPI sur l'évaluation des activités
- KPI sur le positionnement avec les concurrents

9 - Informations complémentaires (sources utilisées, documents d'annexe, ...)

<https://www.fage.org/idees/idees-social/idees-social-crous-aide-restauration-etudiante/idees-social>
[https://www.fage.org/idees/idees-social/idees-social-crous-aide-restauration-etudiante-universitaire.htm](https://www.fage.org/idees/idees-social/idees-social-crous-aide-restauration-etudiante/idees-social-crous-aide-restauration-etudiante/idees-social-crous-aide-restauration-etudiante-universitaire.htm)

<https://www.lescrous.fr/rapport/rapport-dactivite-2023/la-restauration/>

<https://etudiant.lefigaro.fr/vos-etudes/vie-etudiante/35286-resto-u-qui-peut-y-manger-et-a>
<https://etudiant.lefigaro.fr/vos-etudes/vie-etudiante/35286-resto-u-qui-peut-y-manger-et-aquel-prix/quel-prix/>

<https://www.lescrous.fr/rapport/rapport-dactivite-2023/la-restauration/>

<https://www.appvizer.fr/magazine/operations/gestion-de-projet/livrable-projet>

Thème 3 : Fonctionnalités générales et détaillées

FONCTIONNALITES GENERALES

CAFET'UP

1.1 *Contexte de notre projet d'application mobile*

Problème à résoudre :

Les cafétérias actuelles stagnent en termes d'image et de services proposés. Par conséquent les étudiants désertent ces espaces pour se tourner vers des services de restaurations externes à l'école. Notre but est de révolutionner ce marché pour le rendre plus attractif pour le monde étudiant.

Nous voulons également répondre au besoin d'efficacité des étudiants. Il est vrai qu'ils ne disposent que de peu de temps dans les intervalles de cours (exceptées les pauses méridiennes) pour pouvoir se rendre à la cafétéria et faire leur choix. Le service de click and collect permet ainsi de parer à cela grâce à notre application.

- **Qui sommes-nous ?** : Un groupe de cinq étudiants de NEOMA travaillant sur un projet innovant dans le cadre de notre formation.
- **Pour qui ?** : Principalement les étudiants d'écoles de commerce, car nos services dépendent du secteur universitaire (l'interface de connexion se fait avec la carte étudiante).
- **Objectifs ?** :
 - Offrir une solution de commande en ligne rapide et efficace.
 - Réduire le temps d'attente en permettant aux étudiants de commander à l'avance.
 - Faciliter la gestion des flux en cafétéria et améliorer l'expérience utilisateur.
 - Optimiser l'offre de repas en fonction des préférences et habitudes des étudiants.

Ce qui est possible :

- Création d'une application mobile avec une interface simple permettant de choisir des plats, payer en ligne et récupérer la commande sans attente.
- Intégration d'un système de notification pour informer les étudiants lorsque leur commande est prête.

- Possibilité de mettre en place un programme de fidélité pour inciter les étudiants à utiliser l'application.

Partenaires potentiels :

- La cafétéria de NEOMA et d'autres écoles de commerce.
- Fournisseurs de services de paiement en ligne (ex: Stripe, PayPal).
- Fournisseurs alimentaires de centrales d'achats/ traiteurs locaux
- Sociétés de livraison pour l'acheminement
- Développeurs d'applications mobiles si des compétences techniques sont nécessaires en plus des vôtres.

Ressources humaines : L'équipe projet (les cinq étudiants).

Ressources financières :

- Budget personnel et/ou financement de l'école.
- Éventuelle recherche de sponsors/ investisseurs ou d'aides pour le développement et la promotion.

Business plan envisagé :

- **Commission sur chaque commande** : Un petit pourcentage pourrait être prélevé sur chaque transaction effectuée via l'application.
- **Marge réalisée** sur la vente de produits alimentaires.
- **Publicité ciblée** : Possibilité d'inclure des annonces pour des produits liés à la restauration ou à la vie étudiante.

Retour sur investissement attendu :

- Réduction du temps d'attente et augmentation du volume de commandes pour la cafétéria.
- Adoption rapide par les étudiants grâce à la facilité d'utilisation et aux promotions éventuelles.
- Rentabilité après un certain nombre d'utilisateurs actifs et de commandes récurrentes, ainsi qu'une publicité conséquente et régulière postée sur l'application

La finition du projet se déroule en septembre 2025, nous avons comme deadline janvier 2026, nous sommes donc dans les temps.

Une répartition des tâches entre les membres de l'équipe est mise en place (planification conception, développement, tests, déploiement, évolutions). Nous disposons d'outils de gestion de projet fiables pour suivre l'avancement.

Solutions dans le domaine :

Des applications comme Uber Eats ou Deliveroo existent, mais elles ne sont pas adaptées aux cafétérias d'écoles et ne permettent pas une gestion optimisée pour les étudiants. Certaines écoles ont mis en place des systèmes internes, mais ils sont souvent limités et non optimisés en termes d'interface et de rapidité. De

plus, il existe des solutions externes à l'école, mais qui demandent déplacement et souvent plus onéreuses que cafétarias classiques, ou alors moins qualitatives (supermarchés).

Ce projet s'adapte à la culture locale :

- La restauration rapide et digitalisée est de plus en plus ancrée dans les habitudes des étudiants.
- Les jeunes générations sont habituées aux applications mobiles et aux paiements en ligne.
- Un service efficace et rapide correspond aux attentes des étudiants qui cherchent à optimiser leur temps.

Notre projet est conforme au cadre réglementaire et légal :

Aspects réglementaires à considérer :

- Respect des lois sur la protection des données personnelles (RGPD) : Sécuriser les informations des utilisateurs.
- Régulation des transactions en ligne : Utilisation de plateformes de paiement sécurisées.
- Respect des normes sanitaires et des obligations liées à la restauration collective.
- Possibilité d'avoir un contrat avec la cafétéria et/ou l'établissement, la société de livraison et la centrale d'achats pour formaliser les partenariats.

1.2 - Échéances de notre projet d'application mobile

Le projet se compose en 3 étapes : une phase d'avant-projet (23 jours), une phase de projet (120 jours) et une autre phase d'après-projet qui s'inscrit sur le long terme.

La première étape avant-projet a commencé le 10 février 2025. La phase projet est censée démarrer le mercredi 12 mars 2025. L'après-projet se lancera à partir du 27 aout 2025.

La date butoir est le 1^{er} janvier 2026 pour le déploiement de notre application.

Les disponibilités des personnes impliquées sont prises en compte dans notre outil de gestion de projets. Les heures consacrées par chacun sont conséquentes (pas de vacances), mais permettent l'aboutissement ponctuel de notre projet.

1.3 – Utilisateurs de notre application mobile Cafet'Up

La cible première sont les étudiants, ceux d'école de commerce à court terme (CSP : étudiants).

Effectivement, comme les écoles de commerces proposent des études dispendieuses, leurs étudiants sont plus susceptibles d'avoir un pouvoir d'achat plus élevés que la moyenne.

Ils peuvent ainsi être des consommateurs récurrents de produits qualitatifs, supérieurs à la moyenne.

Le prix moyen pratiqué est au-dessus de la moyenne des produits.

Les utilisateurs seront amenés à avoir usage de l'application sur la période scolaire universitaire (200 jours en moyenne). Nous devons ainsi prévoir des évolutions éventuelles pour pouvoir être attractifs même hors période scolaire.

1.4 – Fonctionnalités de notre application mobile Cafet'Up

Les différentes fonctionnalités selon la nomenclature du cours :

FONCTIONNALITÉS DE L'APPLICATION CAFET'UP	
FONCTION 1 : COMMANDER UN PRODUIT	
NOM	Commander un produit
OBJECTIF	Permettre aux étudiants de commander un repas ou une boisson via l'application
FONCTION	L'utilisateur sélectionne un produit dans le menu, l'ajoute au panier et effectue le paiement en ligne
ACTEUR	Utilisateur de l'application (étudiant)
<p> PRÉ-REQUIS L'utilisateur doit être connecté à l'application et avoir un moyen de paiement valide </p>	
<p> RÉSULTAT La commande est validée et l'utilisateur reçoit une confirmation avec l'heure estimée de retrait </p>	
<p>Description du déroulement</p>	
FONCTIONNEMENT	
<ol style="list-style-type: none"> 1. L'utilisateur ouvre l'application 2. Il sélectionne un produit dans le menu et l'ajoute au panier 3. Il valide sa commande et effectue le paiement 4. L'application affiche la confirmation et l'heure estimée de retrait 	

FONCTIONS DETAILLEES CAFETUP

LIEN POUR NOTRE PROTOTYPE (à saisir) :

cafetup.squarespace.com

Identité Visuelle de Cafet'Up (charte graphique)

Le logo de Cafet'Up reprendra une approche minimaliste et moderne, pour garantir une image de standing supérieur. Il intégrera :

- Une lettre "C" stylisée, intégrant des éléments liés à la restauration (fourchette, cuillère, assiette stylisée).
- Une association des couleurs noir et moutarde pour un effet premium et dynamique.
- Une typographie épurée et impactante pour renforcer la lisibilité.

Le titre de Cafet'Up reprend les codes esthétiques de la charte graphique (jaune vif, noir profond), la police Impact est adoptée.

La palette de couleurs est inspirée des teintes "Black Mustard" visibles dans l'image :

- **Moutarde foncé (#FFB700)** - Élément principal pour l'accentuation et la chaleur.
- **Jaune vif (#FFD000)** - Utilisé pour les appels à l'action et les contrastes.
- **Noir profond (#0F0F0F)** - Base pour un effet premium et moderne.
- **Gris anthracite (#444342)** - Teinte secondaire pour structurer le design.
- **Blanc pur (#FFFFFF)** - Pour équilibrer la composition et assurer une bonne lisibilité

Deux polices principales seront utilisées pour la typographie :

Impact

- **Caractère fort et moderne** : Impact est une police épaisse et condensée, ce qui la rend parfaite pour attirer l'attention sur le logo et les titres.
- **Lisibilité optimisée** : Son design en lettres capitales bien marquées assure une bonne lecture, même à petite taille ou sur un fond coloré.
 - **Énergie et dynamisme** : Cette typographie évoque une identité jeune et percutante, en phase avec l'univers d'une cafétéria universitaire moderne.

Bahnschrift

- **Élégance et clarté** : Inspirée des polices industrielles et modernes, Bahnschrift allie finesse et lisibilité, ce qui est essentiel pour une application et des supports de communication.
- **Polyvalence** : Disponible en plusieurs épaisseurs, elle s'adapte aussi bien aux textes informatifs qu'aux éléments visuels clés (menus, descriptions, signalétique).
 - **Tonalité contemporaine et numérique** : Son aspect géométrique et épuré s'intègre parfaitement à une identité visuelle digitale et tendance.

Concernant les éléments graphiques :

- **Illustrations minimalistes** : Des icônes simples et efficaces pour représenter les services de la cafétéria (plateaux, menus, paiement digital, etc.).
- **Mises en page contrastées** : Alternance de blocs noirs et jaunes pour un effet percutant.
- **Images en noir et blanc avec des touches de jaune** : Pour un rendu moderne et distinctif.
- **Logo sur fond noir avec des touches moutarde** pour un effet haut de gamme.
- **Interface mobile de l'application** avec des boutons d'action en jaune et un fond en noir/gris.
- **Supports de communication** cohérents avec la charte graphique.

A propos de la communication, nous mettrons en place un ton convivial, dynamique et moderne. Le style de communication est accessible et engageant, adapté aux étudiants et jeunes actifs

DIAGRAMME D'ACTIVITE :



Acteur	Rôle	Tâches	Couleur
Acteur 1	Système de Gestion des Commandes	Validation des commandes, paiements, tickets	Vert clair
Acteur 2	Système de Suivi & Historique	Suivi des commandes, mises à jour de statut	Orange clair
Acteur 3	Support Client & Assistance	Réclamations, annulations, support technique	Gris clair
Acteur 4	Administrateur / Gestionnaire	Gestion des stocks, utilisateurs, analyse des ventes	Rouge

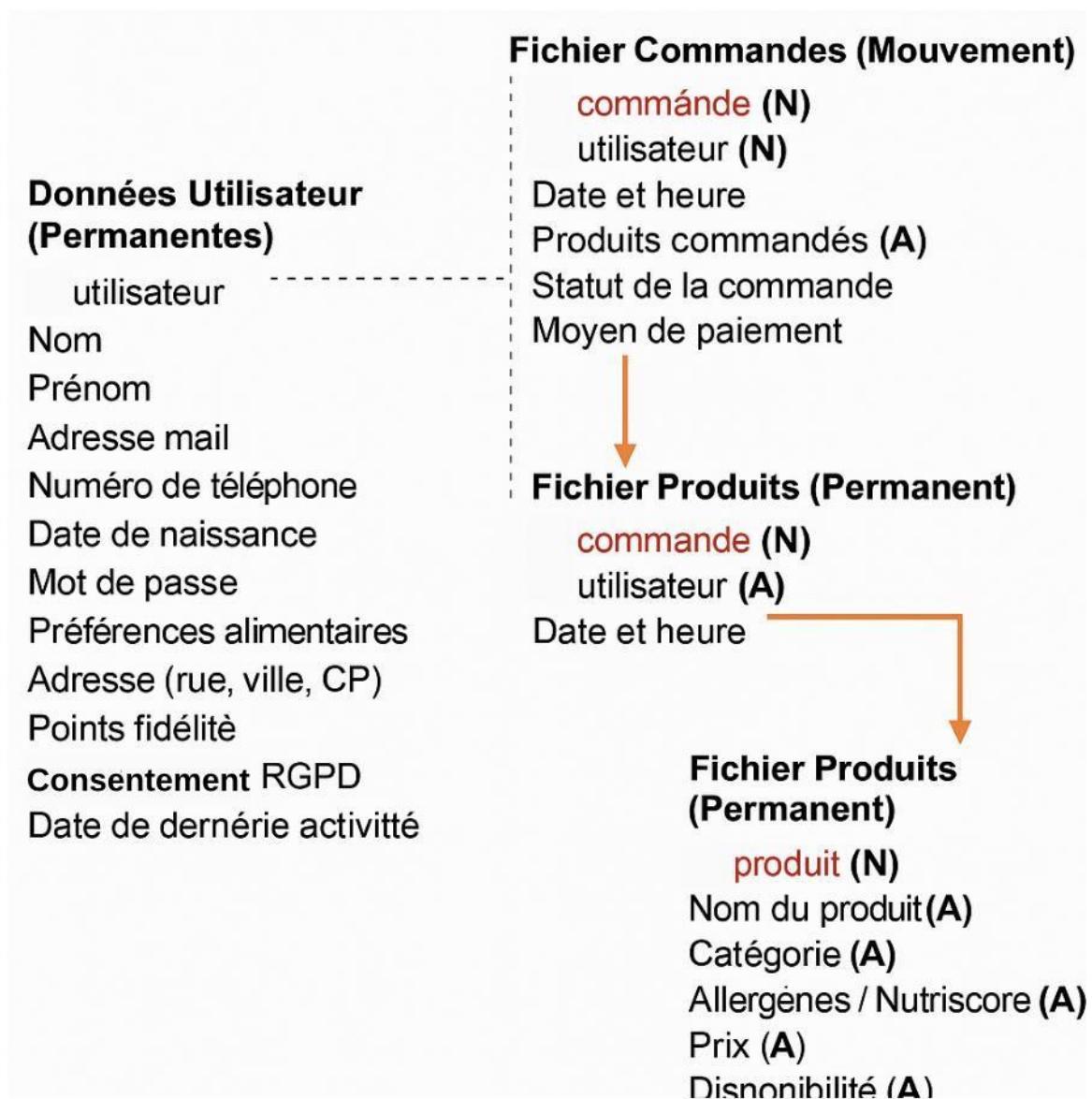
L'utilisateur souhaite parcourir le catalogue des plats disponibles :

Il pourra voir une liste d'options avec des images et des prix. En cliquant sur un plat, il accède à une fiche détaillée avec la description et les ingrédients.

L'utilisateur veut ajouter un plat à son panier : Il devra cliquer sur le plat souhaité, puis sélectionner l'option "Ajouter au panier". Un message de confirmation apparaîtra, indiquant que le produit a bien été ajouté.

L'utilisateur souhaite finaliser sa commande : Il devra se rendre dans son panier, vérifier les articles sélectionnés et cliquer sur "Commander". S'il n'est pas encore connecté, l'application lui demandera de se connecter ou de créer un compte avant de poursuivre.

L'utilisateur veut en savoir plus sur Cafet'Up : En cliquant sur la section "À propos", il accède aux informations sur les fondateurs et la mission de l'entreprise. Un bouton "En savoir plus" lui permet d'obtenir des détails supplémentaires sur le fonctionnement du service.



Libellé	Attributs des données	Type de données	taille du champ	Exemple
ID Utilisateur	Numérique	T (S) (C)	10	1023
Nom	Texte Court	T (S) (C)	30	Martin
Prénom	Texte Court	T (S) (C)	30	Léa
Adresse mail	Texte Court	T (S) (C)	50	lea.martin@cafetup.fr
Mot de passe	Texte Court	T (S) (C)	50	Motdepasse123
Numéro de téléphone	Texte Court	T (S) (C)	20	0612345678
Date de naissance	Date/Heure	T (S) (C)		14/05/2002
Photo de profil	Fichier image	T (S) (C)		lea.jpg
Préférences alimentaires	Texte Long	T (S) (C)	250	végétarien, sans gluten
Adresse (rue)	Texte Court	T (S) (C)	50	12 rue des Écoles
Ville	Texte Court	T (S) (C)	30	Paris
Code postal	Texte Court	T (S) (C)	10	75005
Historique de commandes	Liste de références	T (S) (C)		CMD101, CMD102
Points fidélité	Numérique	T (S) (C)	5	120
Date de dernière activité	Date/Heure	T (S) (C)		12/04/2025
Consentement RGPD	Booléen	T (S) (C)		Oui
Moyen de paiement	Texte Court	T (S) (C)	30	Carte bancaire

Thème 3 -CGU, CGV, RGPD

Conditions Générales de Vente (CGV) de l'application Cafet'Up

Préambule Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toute commande effectuée via l'application mobile Cafet'Up, éditée par la société Cafet'Up SAS, dont le siège social est situé à [adresse à déterminer], immatriculée au RCS sous le numéro [à déterminer]. Cafet'Up est une application mobile permettant aux étudiants de commander et réserver des produits alimentaires dans des cafétérias universitaires partenaires.

Toute commande effectuée via l'application implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV.

Article 1 – Objet Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de produits alimentaires via l'application Cafet'Up.

Article 2 – Accès à l'application L'application Cafet'Up est accessible gratuitement via les plateformes Google Play et Apple Store. L'utilisateur doit télécharger l'application, créer un compte personnel et fournir des informations exactes.

Certaines fonctionnalités ne sont accessibles qu'après identification (commande, suivi, historique, favoris).

Article 3 – Produits Les produits disponibles à la vente sont ceux affichés dans l'application Cafet'Up au moment de la commande. Chaque produit est présenté avec une description (nom, composition, allergènes, prix TTC).

Les produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité après commande, Cafet'Up informera l'utilisateur par notification ou email et proposera une alternative ou un remboursement.

Article 4 – Prix Les prix affichés sont exprimés en euros TTC. Cafet'Up se réserve le droit de modifier les prix à tout moment, mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de la commande.

Article 5 – Commande L'utilisateur sélectionne les produits qu'il souhaite commander, les ajoute au panier, puis valide sa commande. Une commande n'est considérée comme définitive qu'après paiement et réception d'une confirmation de commande par notification et/ou email.

Cafet'Up se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande en cas de litige antérieur avec l'utilisateur.

Article 6 – Paiement Le paiement s'effectue en ligne via l'application, par carte bancaire, PayPal, Google Pay, Apple Pay ou porte-monnaie virtuel Cafet'Up.

Le débit est immédiat. Les transactions sont sécurisées via un prestataire de paiement agréé. Cafet'Up ne conserve pas les données bancaires.

Article 7 – Retrait des commandes Les commandes sont à retirer dans la cafétéria partenaire sélectionnée, dans le créneau horaire choisi par l'utilisateur.

En cas de non-retrait dans l'heure suivant l'horaire choisi, la commande pourra être considérée comme abandonnée, sans remboursement possible.

Article 8 – Droit de rétractation Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux denrées périssables (produits alimentaires prêts à consommer).

Article 9 – Responsabilité Cafet'Up ne peut être tenue responsable de l'exécution ou de la qualité de la prestation fournie par les cafétérias partenaires. Toute réclamation relative à un produit doit être adressée directement à la cafétéria concernée.

En cas de défaillance technique de l'application ou du service de paiement, Cafet'Up fera ses meilleurs efforts pour rétablir l'accès dans les plus brefs délais.

Article 10 – Données personnelles Cafet'Up collecte et traite les données personnelles des utilisateurs dans le respect du RGPD. Les données collectées sont nécessaires à la gestion des commandes et à l'amélioration du service.

L'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données, qu'il peut exercer à tout moment via l'application ou par mail à : [email à définir].

Article 11 – Propriété intellectuelle Tous les contenus de l'application (textes, images, design, logo, etc.) sont la propriété de Cafet'Up ou de ses partenaires et sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

Toute reproduction, même partielle, est interdite sans autorisation préalable.

Article 12 – Règlement des litiges En cas de litige, une solution amiable sera recherchée. À défaut, le litige sera porté devant les juridictions compétentes du ressort du siège social de Cafet'Up.

Article 13 – Modifications des CGV Cafet'Up se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande.

Date de mise à jour : 10/04/2025

Contact Cafet'Up : serviceclients@cafetup.fr

Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de l'application Cafet'Up

Préambule Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU) ont pour objet de définir les règles d'accès et d'utilisation de l'application mobile Cafet'Up, éditée par la société Cafet'Up SAS. En accédant ou en utilisant l'application, l'utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des CGU et les accepter sans réserve.

Article 1 – Conditions d'accès et création d'un espace personnel L'application Cafet'Up est accessible via téléchargement sur les stores Apple Store et Google Play. L'accès à certaines fonctionnalités (commande, paiement, historique) requiert la création d'un compte utilisateur avec une adresse email valide et un mot de passe.

L'utilisateur s'engage à fournir des informations exactes et à jour, et à ne pas usurper l'identité d'un tiers. Il est responsable de la confidentialité de ses identifiants.

Article 2 – Services proposés L'application Cafet'Up permet aux utilisateur

- Article 2 – Services proposés L'application Cafet'Up permet aux utilisateur

De consulter une offre de produits alimentaires disponibles dans les cafétérias partenaires,

- De passer commande en ligne (Click & Collect),
- De sélectionner un créneau horaire de retrait,
- D'effectuer un paiement sécurisé via l'application,
- D'accéder à l'historique des commandes,
- De noter les produits, consulter des fiches détaillées et les allergènes, • De bénéficier d'un support client via chat.

Article 3 – Propriété intellectuelle Tous les contenus présents sur Cafet'Up (textes, images, logos, designs, base de données, codes sources, etc.) sont la propriété exclusive de Cafet'Up SAS ou de ses partenaires.

Toute reproduction, représentation, modification, publication, ou exploitation, totale ou partielle, sans autorisation préalable est strictement interdite.

Article 4 – Obligations de l'utilisateur L'utilisateur s'engage à :

- Utiliser l'application dans le respect des lois et règlements en vigueur,
- Ne pas perturber le bon fonctionnement de l'application (tentatives de piratage, intrusion, surcharge),
- Ne pas diffuser de contenu illégal, diffamatoire ou inapproprié via l'application, • Respecter les conditions de commande, de paiement et de retrait.

Article 5 – Obligations de l'éditeur (Cafet'Up) Cafet'Up s'engage à :

- Fournir un service fonctionnel, accessible et conforme aux standards,
- Proposer une information fiable sur les produits (dans la limite des données fournies par les cafétérias partenaires),
- Assurer la sécurité des données utilisateurs,
- Gérer les incidents techniques dans des délais raisonnables.

•

Article 6 – Limitation de responsabilité Cafet'Up ne saurait être tenue responsable :

- Des retards ou défauts de retrait imputables à l'utilisateur,
 - Des erreurs ou omissions dans les informations des produits,
 - De l'indisponibilité temporaire de l'application pour maintenance ou incident technique,
- Des dommages indirects consécutifs à l'utilisation de l'application.

Article 7 – Liens hypertextes L'application peut contenir des liens vers des sites tiers. Cafet'Up décline toute responsabilité quant au contenu, au fonctionnement et à la sécurité de ces sites externes.

Article 8 – Cookies L'application Cafet'Up utilise des cookies pour améliorer l'expérience utilisateur, faciliter la navigation et analyser l'utilisation de l'application.

L'utilisateur peut paramétrier son terminal pour accepter ou refuser tout ou partie des cookies. Certains cookies sont nécessaires au bon fonctionnement de l'application.

Article 9 – Modifications des CGU Cafet'Up se réserve le droit de modifier les présentes CGU à tout moment. Les utilisateurs seront informés de toute modification importante via l'application. L'utilisation continue de l'application vaut acceptation des nouvelles CGU.

Article 10 – Droit applicable et juridiction compétente Les présentes CGU sont soumises au droit français. En cas de litige, les tribunaux du ressort du siège social de Cafet'Up sont seuls compétents, sauf disposition contraire impérative.

Date de mise à jour : 07/04/2025

Contact Cafet'Up: serviceclients@cafetup.fr

Politique de protection des données personnelles (RGPD) de l'application Cafet'Up

Préambule L'application mobile Cafet'Up, éditée par la société Cafet'Up SAS, s'engage à traiter les données personnelles de ses utilisateurs en toute transparence, conformément au

Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018, et à la loi "Informatique et Libertés" modifiée.

1. Responsable du traitement Le responsable du traitement des données collectées via l'application Cafet'Up est : **Cafet'Up SAS** - [adresse à déterminer] - [email de contact RGPD à définir]

2. Données collectées Les données collectées concernent notamment :

- Nom, prénom
- Adresse email

Données de connexion et d'utilisation

- Historique de commandes
- Données de paiement (via prestataire tiers sécurisé)
- Préférences alimentaires et interactions utilisateur Aucune donnée n'est

collectée à l'insu de l'utilisateur.

3. Finalités du traitement Les données personnelles sont utilisées pour :

- Gérer la création de comptes et l'accès à l'application
- Permettre la commande, le paiement et la gestion des livraisons/retraits
- Améliorer les services via des statistiques anonymes
- Assurer la sécurité et la traçabilité des opérations
- Envoyer des notifications et offres ciblées (si consentement donné)

4. Consentement et droits des utilisateurs L'utilisateur est informé lors de la création de son compte et/ou de l'utilisation de certaines fonctionnalités de la collecte de ses données, et peut accepter ou refuser ce traitement.

Conformément aux articles 15 à 22 du RGPD, l'utilisateur dispose des droits suivants :

- Droit d'accès
- Droit de rectification
- Droit à l'effacement ("droit à l'oubli")
- Droit à la portabilité
- Droit d'opposition au traitement

Ces droits peuvent être exercés à tout moment via l'application ou par email à l'adresse : [email de contact RGPD].

5. Protection des données Cafet'Up met en place des mesures techniques et organisationnelles conformes aux standards du RGPD pour protéger les données :

- Système d'authentification sécurisé (mot de passe, jetons de session)
- Chiffrement des données sensibles
- Hébergement sécurisé en France ou dans l'UE
- Sauvegardes régulières et journaux de suivi

6. Accountability (obligation de rendre compte) Conformément au RGPD, Cafet'Up n'est plus tenue de déclarer ses fichiers à la CNIL, mais doit être en mesure de prouver à tout moment la conformité de ses traitements. Une documentation RGPD (registre de traitement, politique de conservation, etc.) est tenus à jour.

7. Données des mineurs Les services de Cafet'Up ne sont pas destinés aux mineurs de moins de 16 ans sans autorisation parentale. Toute inscription suspecte pourra être vérifiée ou supprimée.

8. Cookies et traceurs Des cookies peuvent être déposés pour assurer le fonctionnement de l'application (authentification, panier, préférences), ainsi qu'à des fins statistiques. L'utilisateur peut configurer ses choix via les paramètres de l'application.

9. Conservation des données Les données sont conservées pendant une durée proportionnée aux finalités du traitement, puis supprimées ou anonymisées. Les données de facturation sont conservées 10 ans en vertu de la législation fiscale.

10. Délégué à la protection des données (DPO) Pour toute question relative à la protection des données ou exercice d'un droit, vous pouvez contacter le DPO de Cafet'Up : serviceDPO@cafetup.fr

11. Réclamations En cas de litige, l'utilisateur peut saisir la CNIL (à l'adresse www.cnil.fr) ou tout autre autorité de contrôle compétente.

Date de mise à jour : 07/04/2025 **Contact Cafet'Up RGPD :** serviceclients@cafetup.f serviceclients@cafetup.f

CNIL – Règlement Général de Protection des Données

REGISTRE – TRAITEMENT DES DONNEES

Pour faciliter la tenue du registre, la CNIL propose un modèle de registre de base destiné à répondre aux besoins les plus courants en matière de traitements de données, en particulier des petites structures.

Ce document vise à recenser les traitements de données personnelles mis en œuvre dans votre organisme **en tant que responsable de traitement**. Centralisé et

régulièrement mis à jour, il vous permet de répondre à l'obligation de tenir un registre prévue par le RGPD.

Une fois ce recensement effectué, vous serez en mesure de procéder à [l'analyse des traitements de données personnelles](#) à la règlementation.

Composition du document

1. La page 2 du registre recense les informations communes à toutes vos activités de traitement.

- Les coordonnées de votre organisme (ou de son représentant sur le territoire européen si votre organisme n'est pas établi dans l'Union européenne).
- Les coordonnées du délégué à la protection des données (DPO) si vous en disposez.
- La liste des activités de votre organisme impliquant le traitement de données personnelles.

2. Pour chaque activité recensée, vous devrez créer et tenir à jour une fiche de registre (page 3 à 6).

Les pages suivantes constituent le modèle de fiche de registre, que vous devrez remplir pour chacune de ces activités.

REGISTRE DES ACTIVITÉS DE TRAITEMENT DE

Cliquez ici. Nom de l'organisme

Coordonnées du responsable de l'organisme

(responsable de traitement ou son représentant si le responsable est situé en dehors de l'UE)

Nom : Cliquez ici. Prénom : Cliquez ici.

Adresse : Cliquez ici.

CP : Cliquez ici. Ville : Cliquez ici.

Téléphone : Cliquez ici. Adresse de messagerie : Cliquez ici.

Nom et coordonnées du délégué à la protection des données

(si vous avez désigné un DPO)

Nom : Cliquez ici. Prénom : Cliquez ici.

Société (si DPO externe) : Cliquez ici.

Adresse : Cliquez ici.

CP : Cliquez ici. Ville : Cliquez ici.

Téléphone : Cliquez ici. Adresse de messagerie : Cliquez ici.

Activités de l'organisme impliquant le traitement de données personnelles

Listez ici les activités pour lesquelles vous traitez des données personnelles.

Activités Désignation des activités

Activité 1	<p>Gestion des comptes utilisateurs</p> <ul style="list-style-type: none">• Données traitées : nom, prénom, adresse mail, mot de passe, identifiant étudiant• Personnes concernées : étudiants utilisateurs de l'application• Finalité : création de compte, authentification, personnalisation
Activité 2	<p>Commande et paiement en ligne (Click & Collect)</p> <ul style="list-style-type: none">• Données traitées : historique de commandes, détails des plats choisis, mode de paiement• Personnes concernées : étudiants• Finalité : permettre la commande, le paiement et la préparation des repas
Activité 3	<p>Gestion des préférences alimentaires</p> <ul style="list-style-type: none">• Données traitées : informations nutritionnelles, allergies, régimes spécifiques (végétarien, halal, etc.)• Personnes concernées : étudiants• Finalité : personnaliser les offres et garantir la sécurité alimentaire
Activité 4	<p>Notifications et alertes (push/app)</p> <ul style="list-style-type: none">• Données traitées : identifiant de l'appareil, données de connexion• Personnes concernées : étudiants• Finalité : informer l'utilisateur du statut de sa commande

	Programme de fidélité
Activité 5	<ul style="list-style-type: none"> • Données traitées : nombre de commandes, points cumulés, préférences de consommation • Personnes concernées : étudiants • Finalité : offrir des avantages, inciter à l'utilisation régulière
	Statistiques et suivi d'utilisation de l'application
Activité 6	<ul style="list-style-type: none"> • Données traitées : logs de connexion, temps d'utilisation, pages visitées • Personnes concernées : étudiants • Finalité : améliorer l'ergonomie, suivre la performance de l'app
	Support technique / service client
Activité 7	<ul style="list-style-type: none"> • Données traitées : nom, mail, messages ou réclamations • Personnes concernées : utilisateurs de l'app • Finalité : répondre aux questions, résoudre les problèmes
	Gestion des sous-traitants et prestataires techniques
Activité 8	<ul style="list-style-type: none"> • Données traitées : informations contractuelles, données techniques • Personnes concernées : partenaires techniques (hébergeurs, développeurs, etc.) • Finalité : garantir la bonne exécution du service

Vous devrez créer et tenir à jour une fiche de registre par activité.

Le modèle de fiche de registre est disponible sur la page suivante, copier / coller autant de fois la sélection qu'il y a d'activité listée.

----> Début de section à copier pour chaque activité listée en page 2 <----

FICHE DE REGISTRE DE L'ACTIVITÉ

Cliquez ici. Nom de l'activité

(Créer cette fiche pour chaque activité listée en page 2)

Activité 1: Gestion des comptes utilisateurs

Date de création de la fiche	11/04/25
Date de dernière mise à jour de la fiche	12/04/25
Nom du responsable conjoint du traitement <i>dans le cas où la responsabilité de ce traitement de donnée est partagée avec un autre organisme)</i>	
Nom du logiciel ou de l'application <i>(si pertinent)</i>	L'application Cafet'up

Activité 2 : Commande et paiements en ligne

Date de création de la fiche	11/04/25
Date de dernière mise à jour de la fiche	12/04/25
Nom du responsable conjoint du traitement <i>dans le cas où la responsabilité de ce traitement de donnée est partagée avec un autre organisme)</i>	Raphael Alezra
Nom du logiciel ou de l'application <i>(si pertinent)</i>	L'application Cafet'up

Activité 3 : Gestion des préférences alimentaire

Date de création de la fiche	11/04/25
Date de dernière mise à jour de la fiche	12/04/25
Nom du responsable conjoint du traitement <i>(dans le cas où la responsabilité de ce traitement de donnée est partagée avec un autre organisme)</i>	
Nom du logiciel ou de l'application <i>(si pertinent)</i>	L'application Cafet'up

Activité 4 : Notifications et alertes

Date de création de la fiche	11/04/25
Date de dernière mise à jour de la fiche	12/04/25
Nom du responsable conjoint du traitement <i>(dans le cas où la responsabilité de ce traitement de donnée est partagée avec un autre organisme)</i>	Raphael Alezra
Nom du logiciel ou de l'application <i>(si pertinent)</i>	L'application Cafet'up

Activité 5 : Programme de fidélité

Date de création de la fiche	11/04/25
Date de dernière mise à jour de la fiche	12/04/25
Nom du responsable conjoint du traitement <i>(dans le cas où la responsabilité de ce traitement de donnée est partagée avec un autre organisme)</i>	Raphael Alezra
Nom du logiciel ou de l'application <i>(si pertinent)</i>	L'application Cafet'up

Activité 6 : Statistiques et suivi d'utilisation de l'application

Date de création de la fiche	11/04/25
Date de dernière mise à jour de la fiche	12/04/25
Nom du responsable conjoint du traitement <i>(dans le cas où la responsabilité de ce traitement de donnée est partagée avec un autre organisme)</i>	
Nom du logiciel ou de l'application <i>(si pertinent)</i>	L'application Cafet'up

Activité 7 : Support technique / service client

Date de création de la fiche	11/04/25
-------------------------------------	----------

Date de dernière mise à jour de la fiche	12/04/25
Nom du responsable conjoint du traitement <i>(dans le cas où la responsabilité de ce traitement de donnée est partagée avec un autre organisme)</i>	
Nom du logiciel ou de l'application <i>(si pertinent)</i>	L'application Cafet'up

Activité 8 : Gestion des sous-traitants et prestataires techniques

Date de création de la fiche	11/04/25
Date de dernière mise à jour de la fiche	12/04/25
Nom du responsable conjoint du traitement <i>(dans le cas où la responsabilité de ce traitement de donnée est partagée avec un autre organisme)</i>	
Nom du logiciel ou de l'application <i>(si pertinent)</i>	L'application Cafet'up

Objectifs poursuivis

Décrivez clairement l'objet du traitement de données personnelles et ses fonctionnalités.

1. Gestion des comptes utilisateurs

Objectif poursuivi :

Permettre aux étudiants de **créer un compte personnel sécurisé** pour accéder à l'application Cafet'Up, s'authentifier via identifiants (email/mot de passe ou identifiant étudiant) et gérer leurs informations personnelles. Cela permet aussi de **lier les commandes, préférences et avantages** à un utilisateur spécifique.

2. Commande et paiement en ligne (Click & Collect)

Objectif poursuivi :

Permettre aux étudiants de **passer commande** de repas ou de boissons à distance, de **payer en ligne**, et de récupérer leur commande sans attente à la cafétéria. Ce traitement vise à **fluidifier les flux** en cafétéria, **réduire les files d'attente**, et **gagner du temps entre les cours**.

3. Gestion des préférences alimentaires

Objectif poursuivi :

Personnaliser l'offre de restauration selon les **habitudes de consommation** et **restrictions alimentaires** des utilisateurs (végétarien, sans gluten, halal, etc.), et garantir la **sécurité alimentaire** en évitant les erreurs de menu.

4. Notifications et alertes

Objectif poursuivi :

Informier les utilisateurs de **l'avancement de leur commande** (commande prête, annulation, retard), envoyer des **notifications promotionnelles** ou des rappels utiles. Cela permet d'**améliorer l'expérience utilisateur** et de **réduire l'attente physique**.

5. Programme de fidélité

Objectif poursuivi :

Encourager l'utilisation régulière de l'application grâce à un système de **récompenses** basé sur l'historique de commandes. Objectif : **fidéliser les étudiants**, augmenter la **fréquence d'utilisation**, et **stimuler les ventes**.

6. Statistiques et suivi d'utilisation

Objectif poursuivi :

Analyser les comportements des utilisateurs pour **améliorer l'interface, optimiser les menus** proposés et suivre les performances techniques. Cela permet de prendre des décisions **data-driven** pour le développement futur de l'application.

7. Support technique / service client

Objectif poursuivi :

Répondre aux **demandes, problèmes ou réclamations** des utilisateurs. Cela garantit une **expérience fluide et satisfaisante**, et permet aussi de **corriger des bugs ou litiges** spécifiques.

8. Gestion des sous-traitants et prestataires

Objectif poursuivi :

Assurer le bon fonctionnement de l'application en collaborant avec des **prestashop techniques** (hébergeurs, développeurs, fournisseurs de paiement, etc.), dans le respect de la **confidentialité** et des **normes RGPD**.

Catégories de personnes concernées

Listez les différents types de personnes dont vous collectez ou utilisez les données.

1. Étudiants utilisateurs

- **Rôle** : Utilisateurs finaux de l'application mobile Cafet'Up
- **Pourquoi concernés** : Création de compte, passation de commande, réception de notifications, participation à des programmes de fidélité
- **Données traitées** : Identité, email, préférences alimentaires, historique de commande, données de connexion

2. Personnel de la cafétéria

- **Rôle** : Gère la préparation, la distribution des repas, et le back-office
- **Pourquoi concernés** : Utilisation de l'application pour gérer les commandes et suivre les flux
- **Données traitées** : Identifiants professionnels, données d'accès, activité dans l'interface

3. Prestataires techniques

- **Rôle** : Hébergeurs, développeurs, fournisseurs de paiement

- **Pourquoi concernés** : Accès techniques, maintenance, sécurité, gestion des services tiers
- **Données traitées** : Coordonnées pro, identifiants d'accès, journalisation des interventions techniques

4. Administrateurs de l'application

- **Rôle** : Membres de l'équipe projet chargés de la gestion du contenu, du suivi des performances et de l'analyse d'usage
- **Pourquoi concernés** : Utilisent la plateforme pour administrer les menus, suivre les statistiques, et ajuster les offres
- **Données traitées** : Identifiants de connexion, logs d'activité, paramètres de gestion

Catégories de données collectées

Cochez et listez les différentes données traitées

État-civil, identité, données d'identification, images (ex. *nom, prénom, adresse, photographie, date et lieu de naissance, etc.*)

Les utilisateurs doivent créer un compte avec leur **nom, prénom, adresse e-mail** et parfois un **identifiant étudiant** (pour vérification d'accès ou authentification). Ces données sont nécessaires pour identifier l'utilisateur et personnaliser son espace.

Vie personnelle (ex. *habitudes de vie, situation familiale, etc.*)

L'application permet aux étudiants d'enregistrer leurs **préférences alimentaires** (ex. végétarien, sans gluten, halal) pour **adapter les suggestions de repas**, éviter les erreurs et améliorer l'expérience utilisateur. Cela peut inclure des habitudes de commande (heures, types de plats préférés).

Vie professionnelle (ex. *CV, situation professionnelle, scolarité, formation, distinctions, diplômes, etc.*)

Informations d'ordre économique et financier (ex. *revenus, situation financière, données bancaires, etc.*)

Lors du paiement, des données comme le **type de carte** (Visa, Mastercard) et les **informations de transaction** sont traitées via des prestataires sécurisés (Stripe, PayPal). **Les numéros de carte ne sont jamais stockés** par Cafet'Up.

Données de connexion (ex. *adresses Ip, logs, identifiants des terminaux, identifiants de connexion, informations d'horodatage, etc.*)

Pour des raisons de sécurité et d'optimisation, l'application enregistre l'**adresse IP**, les **logs de connexion**, l'**identifiant de l'appareil** utilisé, ainsi que des **horodatages**. Ces données permettent aussi de détecter les usages frauduleux ou anormaux.

- Données de localisation (ex. *déplacements, données GPS, GSM, ...*)

Cliquez ici.

Internet (ex. *cookies, traceurs, données de navigation, mesures d'audience, ...*)

L'application utilise des **cookies** et **traceurs** pour améliorer la navigation, mesurer la fréquentation de l'app, détecter les bugs, et **analyser les comportements d'usage**. Cela permet aussi d'adapter l'interface et d'améliorer le service.

- Autres catégories de données (*précisez*) :

Cliquez ici.

Des données sensibles sont-elles traitées ?

La collecte de certaines données, particulièrement sensibles, est strictement encadrée par le RGPD et requiert une vigilance particulière. Il s'agit des données révélant l'origine prétendument raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale des personnes, des données génétiques et biométriques, des données concernant la santé, la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle des personnes, des données relatives aux condamnations pénales ou aux infractions, ainsi que du numéro d'identification national unique (NIR ou numéro de sécurité sociale).

Oui Non

Si oui, lesquelles ? :
Aucunes données sensibles traités

Durées de conservation des catégories de données

Combien de temps conservez-vous ces informations ?

Durées de conservation des catégories de données

- **Informations de compte (identité, email, identifiants)** : 1 an après la dernière utilisation de l'application
- **Historique de commandes** : 1 an à compter de la date de commande
- **Préférences alimentaires** : Jusqu'à suppression manuelle ou inactivité du compte pendant 1 an
- **Logs de connexion, traceurs, données analytiques** : 13 mois (conformément aux recommandations de la CNIL)

Critère général : suppression automatique après 12 mois d'inactivité ou à la demande de l'utilisateur

Si vous ne pouvez pas indiquer une durée chiffrée, précisez les critères utilisés pour déterminer le délai d'effacement (par exemple, 3 ans à compter de la fin de la relation contractuelle).

Cliquez ici.

Si les catégories de données ne sont pas soumises aux mêmes durées de conservation, ces différentes durées doivent apparaître dans le registre.

Catégories de destinataires des données

Destinataires internes :

1. Équipe projet Cafet'Up (gestion de l'application)
2. Administrateurs de la plateforme (accès au back-office)
3. Personnel de la cafétéria (préparation et suivi des commandes)
4. Responsable sécurité de l'infrastructure (suivi des incidents techniques)

Organismes externes :

1. Cafétéria partenaire (si délégation de préparation des repas)
2. Université ou établissement scolaire (dans le cadre d'un partenariat ou d'une intégration via identifiant étudiant)

Sous-traitants :

1. Hébergeur cloud (ex : OVH, AWS, Google Cloud – à préciser)
2. Prestataire de développement technique (si l'app est développée en externe)
3. Fournisseur de paiement (ex : Stripe, PayPal)
4. Prestataire de maintenance informatique ou cybersécurité

Transferts des données hors UE

Des données personnelles sont-elles transmises hors de l'Union européenne ?

Non

Oui Non

Si oui, vers quel(s) pays :

Dans des situations particulières (transfert vers un pays tiers non couvert par une décision d'adéquation de la Commission européenne, et sans les garanties mentionnées aux articles 46 et 47 du RGPD), des garanties spécifiques devront être prévues et documentées dans le registre (article 49 du RGPD). Consultez le site de la CNIL.

Mesures de sécurité

Cochez et décrivez les mesures de sécurité organisationnelles et techniques prévues pour préserver la confidentialité des données.

Le niveau de sécurité doit être adapté aux risques soulevés par le traitement. Les exemples suivants constituent des garanties de base à prévoir et peuvent devoir être complétés.

Contrôle d'accès des utilisateurs Décrivez

les mesures :

Authentification sécurisée via identifiant/mot de passe. Accès limité selon les rôles (utilisateur, personnel, administrateur). Utilisation du protocole OAuth ou connexion via identifiant étudiant possible.

Mesures de traçabilité

Précisez la nature des traces (*exemple : journalisation des accès des utilisateurs*), les données enregistrées (*exemple : identifiant, date et heure de connexion, etc.*) et leur durée de conservation :

Journalisation des connexions et des actions critiques : identifiant utilisateur, date/heure, adresse IP. Conservation des logs pendant 13 mois.

☒ Mesures de protection des logiciels (antivirus, mises à jour et correctifs de sécurité, tests, etc.)

Décrivez les mesures :

Utilisation d'antivirus, déploiement de mises à jour régulières, correctifs de sécurité, audits techniques ponctuels, tests fonctionnels et de sécurité à chaque mise à jour.

☒ Sauvegarde des données

Décrivez les modalités :

Sauvegardes automatiques chiffrées effectuées chaque nuit sur un serveur cloud sécurisé. Durée de rétention : 30 jours.

☒ Chiffrement des données

Décrivez les mesures (*exemple : site accessible en https, utilisation de TLS, etc.*) :

L'application utilise le protocole **HTTPS / TLS** pour toutes les communications. Les données sensibles sont chiffrées **au repos et en transit**.

☒ Contrôle des sous-traitants Décrivez

les modalités :

Clauses RGPD intégrées dans les contrats. Vérification régulière du respect des normes de sécurité et confidentialité. Aucun accès aux données sans accord explicite.

☒ Autres mesures :

Formation de sensibilisation RGPD prévue pour les membres de l'équipe à moyen terme.

SEO :



Cafet'up

PEGI 3

This app is compatible with your device.

Add to Wishlist Install

REVIEWS
4.4
58,561 total

ERICKA MOON
★ ★ ★ ★ 1
October 25, 2018

L'application plante à chaque fois que je veux valider ma commande... Dommage parce que le concept est super pratique. J'espère que des mises à jour corrigent ça rapidement.

A GOOGLE USER
★ ★ ★ ★ November 6, 2018

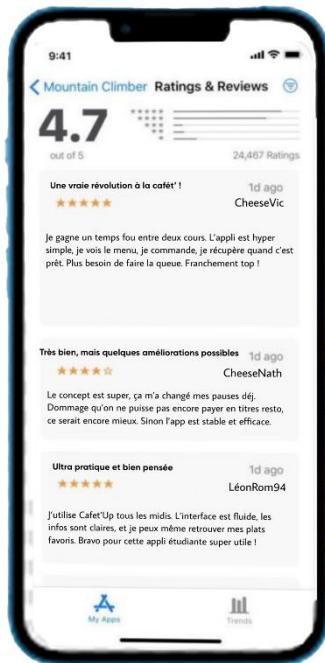
Rapide, efficace, j'adore.

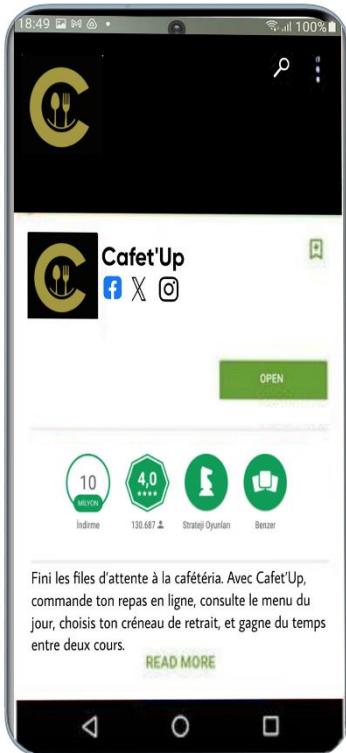
BRINKA TORRES
★ ★ ★ ★ November 1, 2018

Hyper pratique pour commander sans faire la queue. L'appli est fluide, bien pensée, et super rapide. Je l'utilise tous les midis, ça me fait gagner un temps fou. Franchement, bravo !

JEFF NIEMANN
★ ★ ★ ★ November 5, 2018

Nul, appli inutile.







Ajouter au panier

CAFET'UP

6 rue Vandrezanne, 75013 - PARIS

support@cafetup.com
01 23 45 67 89

Nous suivre
sur les
réseaux

[Facebook](#)
[Instagram](#)
[Twitter](#)

« J'aime beaucoup déjeuner
dans ces cafétérias conviviales.
Je recommande »

Michel Parnassa

« Repas excellent avec plusieurs
sortes de menus »



À propos de nous

Les fondations de notre enseigne proviennent de 5 associés désireux de vouloir révolutionner le monde de la cafétéria universitaire. Avec la volonté de rompre avec les points de restauration habituels, nous mettons en place une solution innovante pour permettre aux élèves de gagner en



CAFET'UP