

Parcours Utilisateur - Barbecue d'Alep

Introduction

Les parcours utilisateur détaillent les interactions concrètes de chaque persona avec le site web "Barbecue d'Alep". Ils permettent d'identifier les points de friction, d'optimiser l'expérience utilisateur et de valider l'architecture de l'information.

PARCOURS UTILISATEUR - CLIENTS

Parcours 1 : Marie Dubois - Découverte et Première Visite

 Objectif : Découvrir le restaurant et décider d'y aller

Point de Départ

Marie cherche un nouveau restaurant pour un dîner romantique ce weekend.

Déclencheur

Recherche Google : "restaurant syrien authentique Grenoble"

Étapes du Parcours

| Étape | Action | Page/Section | Émotion | Points de Friction |
|-------|---|---------------------|-----------------------|--------------------------------------|
| 1 | Clique sur le résultat "Barbecue d'Alep" | Page d'accueil | Curious | Temps de chargement >3s |
| 2 | Lit le titre hero "De la citadelle d'Alep..." | Hero Section | Intriguée | Accroche efficace |
| 3 | Scroll pour voir "L'esprit d'Alep" | Section À propos | Évalue authenticité | Manque témoignages clients |
| 4 | Regarde les photos "Nos Incontournables" | Section Menu Aperçu | Appétit stimulé | Photos appétissantes |
| 5 | Clique "Voir le Menu Complet" | Page Menu | Excitée | Navigation catégories confuse mobile |
| 6 | Browse les catégories (Mezzés, Grillades) | Sections Menu | Découvre les plats | Descriptions parfois courtes |
| 7 | Vérifie les prix | Items Menu | Trouve ça un peu cher | Point de décision critique |

| Étape | Action | Page/Section | Émotion | Points de Friction |
|--------------|--|-----------------------|-----------------------|---------------------------|
| 8 | Va sur "Contact" pour voir l'emplacement | Page Contact | Emplacement ok | Carte Google Maps claire |
| 9 | Consultes horaires d'ouverture | Footer/Contact | Compatible ses dispos | Info claire |
| 10 | Prend une capture d'écran de l'adresse | Mobile | Décision prise | OBJECTIF ATTEINT |

Métriques de Succès

- **Temps sur le site :** 4-5 minutes
- **Pages visitées :** 3-4 pages
- **Taux de conversion :** Visite physique dans les 7 jours

Améliorations Identifiées

1. **Ajouter** section témoignages clients
 2. **Enrichir** descriptions de plats
-

Parcours 2 : Lucas Martin - Commande Express Mobile

Objectif : Commander rapidement via Uber Eats

Point de Départ

Lucas a 30min de pause entre deux cours, il cherche un repas copieux à se faire livrer.

Déclencheur

QR Code scanné depuis une story Instagram d'un ami

Étapes du Parcours

| Étape | Action | Page/Section | Émotion | Points de Friction |
|--------------|----------------------------------|--------------------------|-------------------|---------------------------|
| 1 | Scan QR code → Ouverture directe | Page Menu Mobile | Pratique | Accès direct |
| 2 | Navigation rapide par catégories | Pills Navigation | Efficace | Texte trop petit mobile |
| 3 | Clique "GRILLADES" | Section Grillades | Intéressé | Chargement rapide |
| 4 | Scroll rapide pour voir prix | Liste Plats | Évalue budget | Portions pas indiquées |
| 5 | Retour scroll vers le haut | Header fixe | Cherche Uber Eats | Lien pas assez visible |

| Étape | Action | Page/Section | Émotion | Points de Friction |
|-------|---------------------------------|--------------|----------------|-------------------------|
| 6 | Va sur Contact | Page Contact | Trouve le lien | Uber Eats présent |
| 7 | Clique logo Uber Eats | Redirection | Rapide | Ouverture nouvel onglet |
| 8 | Finalise commande sur Uber Eats | App Externe | Satisfait | OBJECTIF ATTEINT |

Métriques de Succès

- **Temps sur le site :** <2 minutes
- **Bounce rate :** <30%
- **Conversion :** Redirection Uber Eats

Améliorations Identifiées

1. **Agrandir** police navigation mobile
 2. **Indiquer** tailles de portions
-

Parcours 3 : Ahmed Al-Hassan - Vérification Authenticité

Objectif : Évaluer l'authenticité avant-première visite

Point de Départ

Ahmed cherche un restaurant syrien authentique pour célébrer l'Aïd en famille.

Déclencheur

Post Facebook dans un groupe de la communauté syrienne locale

Étapes du Parcours

| Étape | Action | Page/Section | Émotion | Points de Friction |
|-------|-------------------------------------|-------------------------|---------------------------|------------------------------|
| 1 | Clique lien Facebook → site | Page d'accueil | Sceptique au début | Design authentique |
| 2 | Lit attentivement "L'esprit d'Alep" | Section présentation | Reconnait les références | Vocabulaire approprié |
| 3 | Examine photos plats traditionnels | Section Incontournables | Analyse la présentation | Quelques plats "stylisés" |
| 4 | Va directement sur "À propos" | Page À Propos | Cherche info propriétaire | Pas assez de détails origine |
| 5 | Retour menu pour voir noms arabes | Page Menu | Déçu, que du français | Pas de noms arabes |

| Étape | Action | Page/Section | Émotion | Points de Friction |
|-------|---|---------------------------|------------------------------|------------------------------|
| 6 | Analyse descriptions (Mezze, Labneh...) | Descriptions plats | Retrouve termes familiers | Vocabulaire correct |
| 7 | Regarde attentivement photos plats | Images menu | Évalue authenticité | Certains trop "européanisés" |
| 8 | Décide d'appeler directement | Numéro téléphone | Test final : parler en arabe | OBJECTIF ATTEINT |

Métriques de Succès

- **Temps sur le site** : 6-8 minutes
- **Approfondissement** : Lecture attentive contenu
- **Action finale** : Appel téléphonique test

Améliorations Identifiées

1. **Ajouter** noms plats en arabe
 2. **Photos équipe** et origine propriétaires
 3. **Témoignages** clients communauté
 4. **Certificats** authenticité/halal
-

PARCOURS UTILISATEUR - ADMINISTRATEUR

Parcours Admin : FARHAT Bassel - Mise à Jour Menu Hebdomadaire

Objectif : Mettre à jour les plats et prix pour la semaine

Point de Départ

Lundi matin, Jean-Pierre veut modifier le menu selon ses approvisionnements.

Déclencheur

Routine hebdomadaire : actualiser menu et prix

Étapes du Parcours

| Étape | Action | Page/Interface | Émotion | Points de Friction |
|-------|--------------------------------|-------------------|---------|--------------------|
| 1 | Tape URL admin dans navigateur | Page Login | Routine | URL à retenir |

| Étape | Action | Page/Interface | Émotion | Points de Friction |
|-------|---------------------------------|---------------------------|-----------------------|------------------------------|
| 2 | Saisit email/password | Formulaire Login | Automatique | Mot de passe complexe oublié |
| 3 | Connexion réussie | Dashboard | Accès obtenu | Interface claire |
| 4 | Voit statistiques rapidement | Cartes Dashboard | Satisfait du trafic | Infos utiles |
| 5 | Clique "Plats" dans sidebar | Liste des plats | Survole son menu | Navigation simple |
| 6 | Cherche le plat à modifier | Tableau plats | Trouve facilement | Pas de fonction recherche |
| 7 | Clique "Modifier" sur Kebab | Formulaire édition | Interface familière | Formulaire simple |
| 8 | Change prix 12€ → 13€ | Champ prix | Ajustement inflation | Champ facile |
| 9 | Upload nouvelle photo plat | Upload image | Améliore présentation | Redimensionnement manuel |
| 10 | Clique "Modifier" pour valider | Bouton validation | Changement fait | Confirmation claire |
| 11 | Retour liste pour vérifier | Liste plats | Contrôle qualité | Changement visible |
| 12 | Ouvre site public pour vérifier | Nouvel onglet | Test final | Doit retenir URL publique |
| 13 | Trouve le plat modifié affiché | Menu public | Satisfait | OBJECTIF ATTEINT |

Métriques de Succès

- **Temps total** : 5-8 minutes
- **Taux d'erreur** : <5%
- **Satisfaction** : Modification simple et rapide

Améliorations Identifiées

1. **Bookmark automatique page admin**
2. **Redimensionnement automatique images**
3. **Bouton "Voir sur site" direct**
4. **Prévisualisation** changements avant validation

Parcours Admin : FARHAT Bassel - Gestion de Crise (Rupture Stock)

 **Objectif** : Retirer rapidement un plat en rupture de stock

Point de Départ

Jeudi 14h, plus d'agneau : il faut retirer les plats d'agneau du menu.

Déclencheur

Urgence opérationnelle : éviter commandes impossibles

Étapes du Parcours

| Étape | Action | Page/Interface | Émotion | Points de Friction |
|-------|-------------------------------------|----------------------------|------------------------|---------------------------------------|
| 1 | Accès rapide admin depuis mobile | Login mobile | Stress, urgence | Interface mobile admin pas optimale |
| 2 | Connexion express | Auth mobile | Rapide | Clavier mobile pour mdp |
| 3 | Dashboard mobile | Vue mobile | Cherche accès plats | Menu mobile pas évident |
| 4 | Sidebar hamburger → Plats | Navigation mobile | Trouve section | Petits boutons |
| 5 | Scroll pour trouver plats agneau | Liste mobile | Recherche manuelle | Pas de tri par ingrédient |
| 6 | Clique modifier "Kebab Agneau" | Form mobile | Premier plat | Formulaire serré |
| 7 | Cherche option "désactiver" | Interface | Pas d'option évidente | POINT BLOQUANT |
| 8 | Décide de supprimer temporairement | Bouton suppression | Peur de perdre données | Pas de "désactivation" |
| 9 | Confirmation suppression | Modal confirmation | Prend le risque | Solution sous-optimale |
| 10 | Répète pour 2 autres plats agneau | Actions répétitives | Processus long | Pas d'action groupée |
| 11 | Vérifie menu public | Site client | Vérification | Plats bien retirés |
| 12 | Note : devra re-créer demain | Mental | Solution temporaire | OBJECTIF PARTIELLEMENT ATTEINT |

Métriques de Succès

- **Temps total** : 15 minutes (trop long)
- **Frustration** : Élevée
- **Solution** : Fonctionnelle mais imparfaite

Améliorations Critiques

1. **Ajouter** statut "En rupture" (sans supprimer)
2. **Fonction recherche/filtre** par ingrédient
3. **Actions groupées** pour modifications multiples

4. Raccourcis pour situations d'urgence



SYNTHÈSE DES PARCOURS

Points Forts Identifiés

- QR Code efficace pour accès mobile rapide
- Design responsive fonctionnel
- Interface admin intuitive pour actions basiques
- Navigation claire entre sections
- Performance acceptable sur desktop

Points d'Amélioration Prioritaires

- Performance mobile (temps chargement)
- Fonctionnalités manquantes (filtres, recherche)
- Informations famille (enfants, allergènes)
- Authenticité culturelle (noms arabes)

KPIs de Succès par Parcours

| Parcours | Taux Succès Actuel | Taux Cible | Actions Prioritaires |
|-----------------------------|--------------------|------------|---------------------------------|
| Marie (Découverte) | 85% | 95% | Performance + Témoignages |
| Lucas (Mobile Express) | 90% | 95% | UX Mobile + Visibilité Uber |
| Ahmed (Authenticité) | 75% | 85% | Contenu culturel + Noms arabes |
| FARHAT Bassel (Admin Basic) | 95% | 98% | Fonctions recherche |
| Jean-Pierre (Admin Crise) | 60% | 90% | Mobile admin + Statuts produits |

Ces parcours utilisateur fournissent une roadmap précise pour l'amélioration continue de l'expérience utilisateur sur tous les segments.