

Décider en contexte incertain : cartographier, scénariser, transformer les espaces du retail

Contexte

Confrontés à une baisse de fréquentation en magasin, à l'augmentation des coûts (loyers, logistique, énergie) et à une pression réglementaire croissante (accessibilité numérique, fin des prospectus papier), les acteurs du retail doivent adapter leurs formats à des parcours clients de plus en plus hybrides. La transition numérique, inégalement intégrée, génère des ruptures d'expérience et des tensions d'usage. Dans ce contexte instable, l'espace devient un levier stratégique à repenser, à la croisée des attentes clients, des contraintes opérationnelles et des innovations digitales.

Problématiques métier

Comment repenser les implantations et parcours retail en intégrant les usages réels, les contraintes réglementaires et les opportunités numériques, sans recourir à des modèles standards ou désincarnés ?

Objectifs

L'objectif est de documenter les pratiques et tensions d'usage à partir d'enquêtes de terrain, afin d'objectiver les écarts entre dispositifs existants et besoins réels. À partir de ces analyses, il s'agira de construire des scénarios d'évolution spatiale et digitale, situés et activables, compatibles avec les enjeux réglementaires, techniques et budgétaires. Enfin, la mission vise à produire un kit d'aide à la décision opérationnel pour arbitrer, prioriser et transformer les formats en fonction des contextes locaux et des trajectoires d'usage.



Valeur ajoutée

- **Structuration d'une approche différenciante** : croisement du design d'usage, de la sociologie des pratiques et de la prospective.
- **Amélioration de la qualité des arbitrages** : outils concrets, visuels, directement mobilisables par les directions métiers.
- **Renforcement de la capacité d'anticipation** : scénarii réalistes intégrant usages réels, contraintes spatiales et mutations numériques.



Méthodologie

- Cadrage stratégique avec comité de pilotage
- Enquête sociologique (observations, micro-entretiens, analyse de flux)
- Cartographie des tensions et modélisation des usages hybrides
- Ateliers de design fiction et scénarisation des futurs
- Production d'un kit d'aide à la décision visuel et transférable
- Restitution finale et feuille de route priorisée



Livrables

- Cartographies d'usage, profils d'usagers, scénarii illustrés
- Fiches tensions/opportunités, grilles d'arbitrage, indicateurs hybrides
- Note stratégique et feuille de route opérationnelle