

# 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