

PLATEAU DÉCOUVERTE



La phase de découverte est une étape d'immersion sur le terrain à la rencontre des personnes ciblées par le projet. Sous le signe de l'empathie et de la curiosité, cette phase doit vous aider à identifier et bien comprendre le contexte de votre projet.

Pour guider l'exploration de ce contexte d'étude, nous proposons d'utiliser un *Plateau Découverte*.

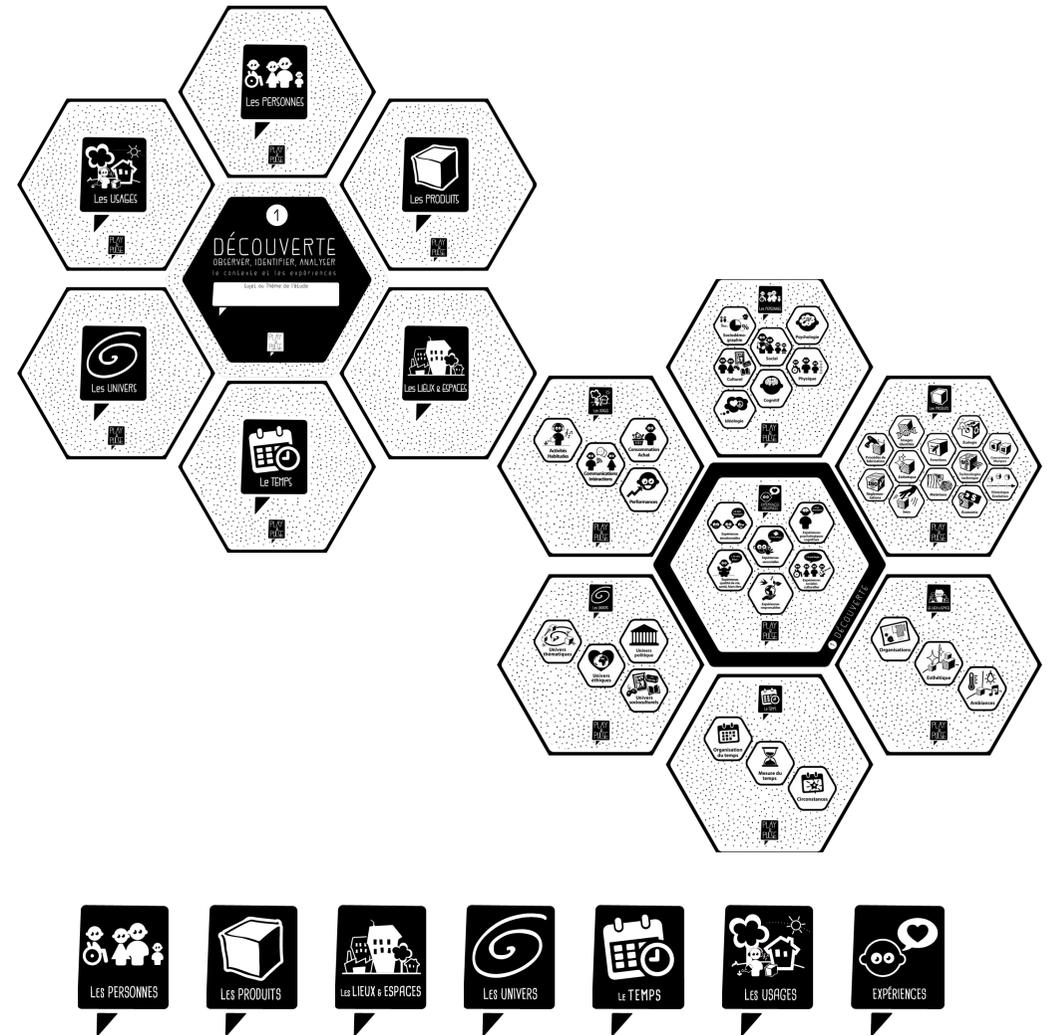
RÔLES & OBJECTIFS

En phase de découverte

- Elargir au maximum le périmètre de l'étude.
- Préparer et organiser la veille bibliographique et l'étude sur le terrain.
- Lister rapidement le contexte du projet : les thèmes et les sous-thèmes pertinents qui formeront une base d'investigation solide pour compléter les *Guides de Connaissances*.
- Analyser l'exhaustivité des *Guides de Connaissances* en vérifiant que les données sur les différents thèmes ont bien été récoltées.
- Visualiser des données inexistantes pouvant être des pistes d'exploration créative.

Le *Plateau Découverte* est divisé en sept thèmes d'exploration :

- 1. Les personnes** : celles qui utilisent, interagissent avec le ou les produits. Les personnes peuvent être des utilisateurs, usagers, acheteurs, opérateurs, consommateurs, aidants, experts du domaine d'étude, ... Pour déterminer les personnes à étudier, il est indispensable de répondre aux questions suivantes : « qui ? », « avec qui ? », « pour qui ? ». S'intéresser aux relations entre ces personnes permet d'avoir une vision globale de l'ensemble des parties prenantes.
- 2. Les produits** : ceux qui sont utilisés par les personnes dans la situation d'usage. Le terme produit est utilisé dans sa définition la plus large. Il englobe les produits de services (transport, voyage, ...), les produits numériques (logiciel, application, ...) et les produits matériels (meuble, moteur, ...). Un produit peut être physique ou immatériel, ou une combinaison des deux (objets connectés). Pour identifier l'ensemble des produits ou objets existants nécessaires à la réalisation de l'activité, il peut être intéressant de s'interroger sur « quoi ? » et « avec quoi ? ».



Plateau Découverte Play & Pulse recto « thèmes » et verso « sous-thèmes »



3. **Les lieux et les espaces** dans lesquels les personnes évoluent et interagissent avec les produits existants. Il faut chercher à répondre à la question « où a lieu l'activité ? », « où sont les produits utilisés pour l'activité ? », « où sont les différentes personnes impliquées dans cette activité ? ».
4. **Les univers thématiques, socioculturels, éthiques ou encore politiques** du contexte d'étude. Etudier ces univers nécessitent de se focaliser sur « quel contexte : symbolique, sensoriel ? », « quel secteur, domaine ? », « quelle éthique ? », « quelles tendances ? », « quelles philosophies ? », ... Ces univers peuvent être très larges et demandent une interrogation très globale de l'ensemble des problématiques et tendances du sujet d'étude.
5. **Le temps** : de l'action, des usages, des situations de vie. Cette temporalité peut être étudiée grâce aux questions « quand ? », « combien de temps ? », « à quel moment ? », « pour quelle occasion ? »
6. **Les usages et situations d'usages** sont les composants observables de l'interaction des personnes avec les produits dans un contexte donné.

Ils résultent de l'utilisation du produit et de l'interrelation de l'ensemble des éléments cités précédemment. L'identification des usages nécessite de répondre aux questions « comment ? », « quelles habitudes ? », « quelles activités réalisées par les personnes ? », et comment est réalisée l'activité.

7. **Les expériences** sont fortement dépendantes du vécu de la personne et du contexte d'usage. L'expérience est la perception et le ressenti de la personne qui résulte de l'usage d'un produit, d'un service ou d'un système. Il est possible d'identifier différentes expériences vécues par les personnes : les expériences émotionnelles, sensorielles, psychologiques et cognitives, sociales et culturelles, de qualité de vie, de santé, de bien-être et enfin des expériences responsables. Les expériences, notamment pour les expériences responsables et sociales, peuvent être fortement dépendantes des valeurs propres à chaque individu. Selon le type de sujet d'étude, certaines expériences devront être recherchées en priorité.

Chaque thème est divisé en sous-thèmes illustrés au verso.



Plateau Découverte



RECETTE D'UTILISATION

1. **Avec le recto du plateau** lancer un **brainstorming** ciblé sur les différents thèmes. **Identifier le maximum de mots clés** pour chacune des grandes thématiques du plateau.
2. **Retourner les éléments du plateau** en cours de session. Les sous-thèmes au verso permettent de relancer le brainstorming autour de notions plus précises et d'enrichir la réflexion.
3. **Afficher votre plateau** : préparer et organiser votre veille bibliographique et l'étude sur le terrain en utilisant les mots clés comme base d'investigation qui permettra de compléter les *Guides de Connaissances*.
4. **En cours de phase de découverte** et à l'issue de la veille bibliographique et de l'étude sur le terrain, **analyser l'exhaustivité des Guides de Connaissances** en validant sur le *Plateau Découverte* les items considérés comme correctement étudiés. Colorier ou cocher les cases du *Plateau Découverte* correspondant aux thèmes et sous-thèmes explorés. Si cela est pertinent, poursuivre l'exploration sur les items non renseignés dans les *Guides de Connaissances*.

CONSEILS

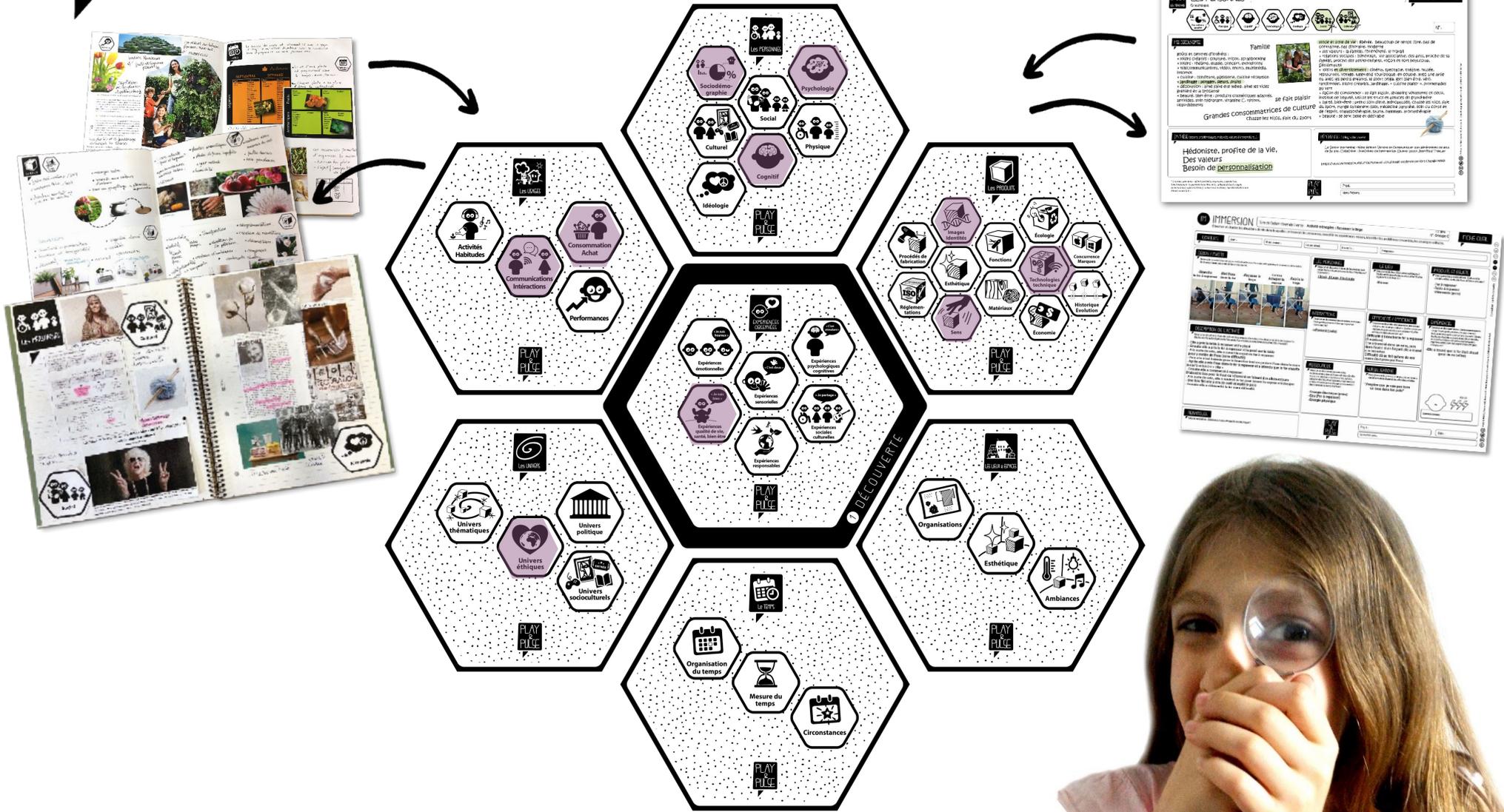
- Les usages listés doivent être les plus exhaustifs possibles et représentatifs de la réalité.
- Pour les mots clés autour des usages, travailler en verbe d'action
- Pour les mots clés autour des produits: identifier tous les produits en lien avec le projet, ne pas travailler en termes d'exigences, de contraintes, mais bien en termes de typologie d'artefacts, d'objets, de produits en lien avec le sujet d'étude.
- Réaliser le brainstorming en équipe pluridisciplinaire.
- Se nourrir de tout, être ouvert et curieux.



Étapes d'utilisation du Plateau Découverte.



PLATEAU DÉCOUVERTE



Plateau Découverte - Verso

?
LÉGENDE

LES USAGES



Caractéristiques des activités, des tâches, des habitudes, us, coutumes :
déroulement des activités, écarts tâches prescrites activités, scénarisations, erreurs, ...



Caractéristiques de performances :
techniques, efficacité, efficience, satisfaction, ...



Caractéristiques des Interactions :
types de communications, verbalisations, prises d'informations, flux, ...



Caractéristiques de consommation :
Habitudes et modes de consommation, comportements d'achats, ...

LES UNIVERS



Univers thématique : univers sensoriel, univers symboliques, ...



Univers éthique : innovations, inventions et démarches responsables, soucieuses de l'environnement et des personnes, écologie prospective, biodiversité ...



Univers socioculturel : milieu, secteurs, domaines, champs d'activités, évolutions de la société, niveau d'éducation, accès à la santé, ...

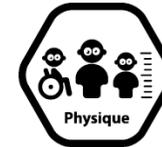


Univers politique : politique locale, politique nationale, ...

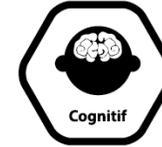
LES PERSONNES



Caractéristiques sociodémographiques : sexe, âge, profession, habitat, statut, région géographique, ...



Caractéristiques physiques : physiologie, anatomie, anthropométrie, sensoriel, motricité, ...



Caractéristiques cognitives : connaissances, expériences, mémoire, charge mentale, langages, raisonnements, apprentissages, ...



Caractéristiques psychologiques : personnalité, état d'esprit, caractère, mentalité, motivation, imagination, ...



Caractéristiques idéologiques : influences, aspirations, rêves, désirs, valeurs, ...



Caractéristiques sociales : environnement social, relations, liens, ...



Caractéristiques culturelles : styles de vie, modes de vie, us et coutumes, cultures, ...

?
LÉGENDE

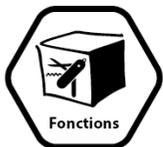
LES PRODUITS



Caractéristiques historiques : origines, provenances, transformations, évolutions, mutations, ...



Caractéristiques liées à l'image, l'identité : philosophies, personnalités, symboliques, historiques, ...



Caractéristiques fonctionnelles : interactions, communications, manipulations, préhensions, transformations, services, ...



Caractéristiques liées aux procédés de fabrication : mises en forme, transformations, assemblages, finitions, ...



Caractéristiques écologiques : impacts énergétiques, sur les ressources naturelles, sur la biodiversité et les écosystèmes, déchets, gaspillages, pollutions, ...



Caractéristiques réglementaires : droits d'auteur, propriétés intellectuelles, propriété industrielles, normes, brevets, réglementations, droit du travail, lois sur la responsabilité sociale des entreprises, lois sur la protection de l'environnement, ...



Caractéristiques esthétiques : équilibres, proportions, harmonies, hiérarchies, cohérences, rythmes, structures, tailles, encombrements, dimensions, ...



Caractéristiques sensorielles : couleurs, textures, motifs, contrastes, sons, odeurs, goûts, ...



Caractéristiques liées aux matériaux : types de matériaux, propriétés mécaniques, symboliques, écologiques, masses, ...



Caractéristiques techniques et technologiques : mécanismes, liaisons, cinématiques, interfaces, performances techniques, innovations, technologies actuelles et futures, découvertes, ...



Caractéristiques économiques : prix de ventes, coût de fabrication, coût de distribution, pouvoir d'achat, ...



Caractéristiques concurrentielles : leaders du marché, marques, concurrents directs, concurrents indirects, entreprises, ...

LES LIEUX & ESPACES



Caractéristiques liées à l'organisation des lieux et des espaces : dispositions, agencements, organisations, aménagements, emplacements, ...



Caractéristiques liées à l'esthétique des lieux et des espaces : apparences, décors, style, ...



Caractéristiques liées aux ambiances physiques des lieux et des espaces : ambiances thermiques, lumineuses, sonores, sensorielles, météorologiques, ...

LE TEMPS



Caractéristiques liées à la mesure du temps : durées, fréquences, cycles, ...



Caractéristiques liées à l'organisation temporelle : périodes, moments, saisons, dates, ...



Caractéristiques liées aux circonstances : occasions, événements, ...



