



MANUEL

UTILISATEUR



Table des matières

Avant-propos.....	3
Accès à l'application.....	4
Utilisation de Dyscours.....	6
Application de CAA.....	9
Paramétrage.....	12
Invitations et partage.....	28
Contacteur Dyscoveri.....	32

Avant-propos

Merci d'avoir accepté d'utiliser Dyscours pendant sa phase de beta-test.

Au cours de cette phase de test, vous aurez accès à l'application sous deux moyens différents.

D'une part, une interface web est conçue pour une utilisation principalement dédiée au paramétrage, réfléchi pour être utilisée dans le navigateur internet d'un ordinateur.

D'autre part, une application mobile, optimisée pour tablette, est proposée sur les appareils Android et est destinée à être utilisée comme outil numérique de CAA (Communication Alternative et Augmentée).

Cette recommandation ne limite pas pour autant vos possibilités d'utilisation de Dyscours.



Sachez toutefois qu'il s'agit des utilisations optimales prévues par Dyscoveri, d'autres moyens d'utilisation restent donc possibles mais peuvent toutefois manquer d'ergonomie.

Accès à l'application

Création d'un compte

Rendez-vous sur la page dyscours.dyscoveri.fr pour créer un compte utilisateur en fonction de votre utilisation prévue.

Type de compte	Utilisation	Création
Compte professionnel	Suivi et paramétrage de comptes bénéficiaires appairés	dyscours.dyscoveri.fr
Compte tuteur	Création et paramétrage d'un compte bénéficiaire	dyscours.dyscoveri.fr
Compte bénéficiaire	Utilisateur de l'application de communication	Via un compte tuteur

Utilisation de l'application

Appareil Android

Si vous créez votre compte avec une adresse Gmail ou une adresse rattachée à un compte Google, vous aurez accès au téléchargement de [Dyscours sur le Google Play Store](#).

Il vous suffira de télécharger l'application sur vos appareils. Une version d'Android 13 est demandée au minimum.

Autres appareils

Vous pouvez accéder à Dyscours sur tout appareil via [navigateur internet](#) (Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge, Opera...).

L'interface proposée est très similaire à celle de l'application Android, et permet un accès aux appareils non compatibles.

Accès à l'application

Mise à jour

Appareil Android

Le Google Play Store proposera l'installation de mises à jour comme pour la plupart des applications existantes. Veillez à garder Dyscours à jour pendant le beta-test, certaines fonctionnalités vous seront régulièrement proposées au cours de cette période.

Autres appareils

L'utilisation de Dyscours sur navigateur vous propose la version actuellement déployée de l'application. Aucune mise à jour n'est donc nécessaire.

En cas de dysfonctionnement lors du déploiement d'une nouvelle version sur navigateur, veuillez contacter [notre support](#).



Discours est une application en cours de développement, et est de ce fait sujette à certains bugs inattendus. Par ailleurs, il est possible que certains éléments diffèrent au cours du test et jusqu'à la sortie officielle.

En cas de dysfonctionnement, veuillez contacter [notre support](#).

Utilisation de Dyscours

Lancement de l'application

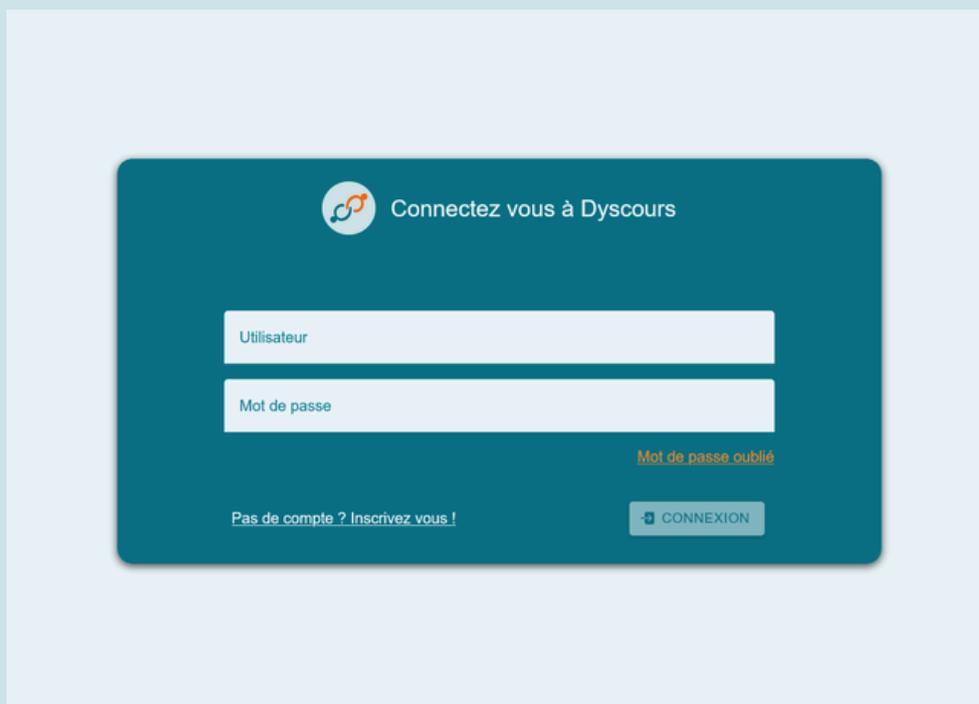
Afin de lancer l'application Dyscours sur votre appareil mobile, il vous suffit de toucher l'icône de l'application, soit en raccourci sur la page d'accueil de votre appareil, soit dans la liste de vos applications.



Le lancement de l'application sur son interface web se fait par accès à l'adresse suivante : <https://dyscours.dyscoveri.fr>

Connexion à un compte

A l'ouverture de l'application, une page de connexion apparaît.



Pour se connecter, il suffit de rentrer le nom d'utilisateur ainsi que son mot de passe dans les champs prévus à cet effet et de cliquer sur le bouton de connexion.

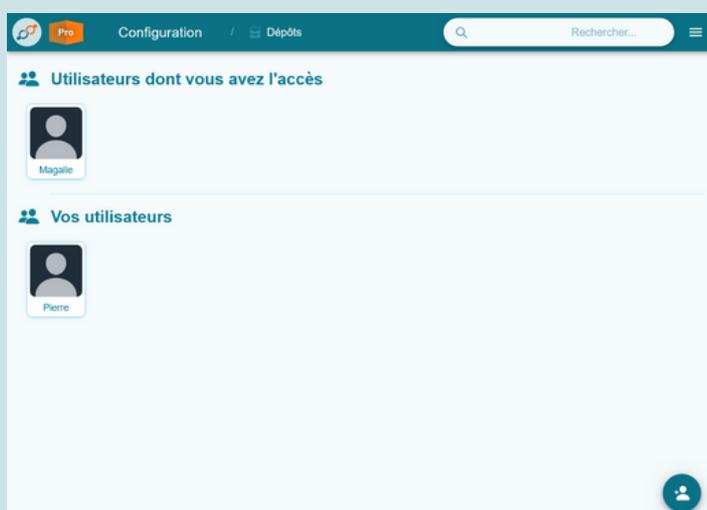
Utilisation de Dyscours

Accueil de l'application

Une fois connecté, l'application propose deux types d'écrans distincts en fonction du rôle de l'utilisateur. Trois sections séparées suivent et décrivent les trois usages.

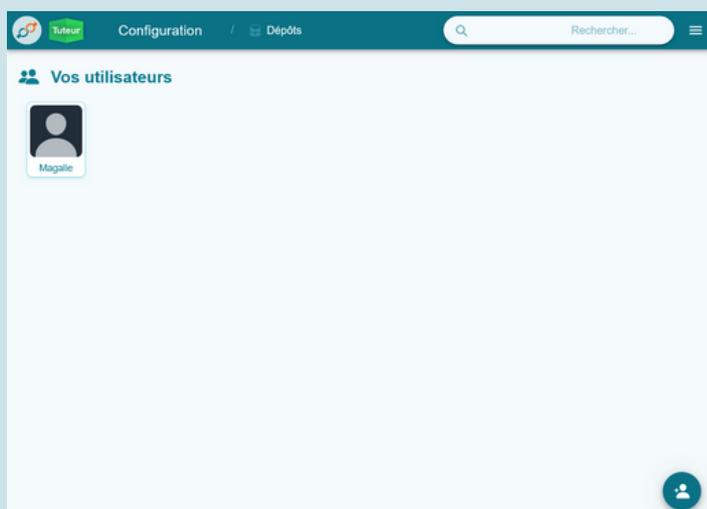
Compte professionnel

Cet écran permet d'effectuer des tâches d'administration ou de paramétrage. Il affiche les différents utilisateurs appairés.



Compte tuteur

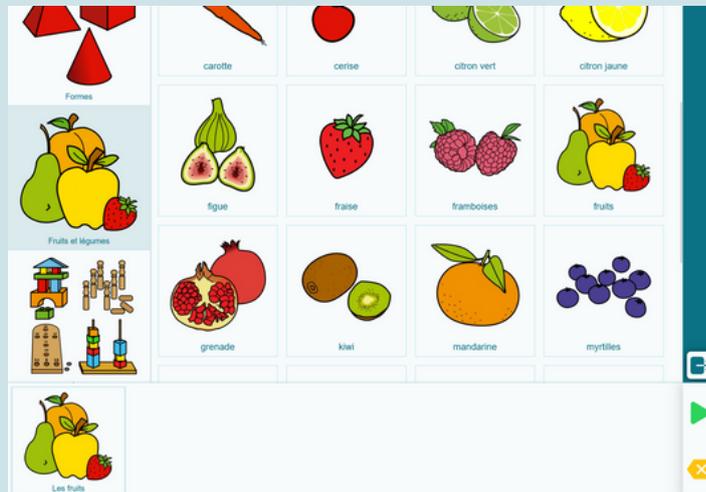
Cet écran permet d'effectuer des tâches d'administration ou de paramétrage. Il affiche l'utilisateur en lien avec le compte tuteur.



Utilisation de Dyscours

Compte bénéficiaire

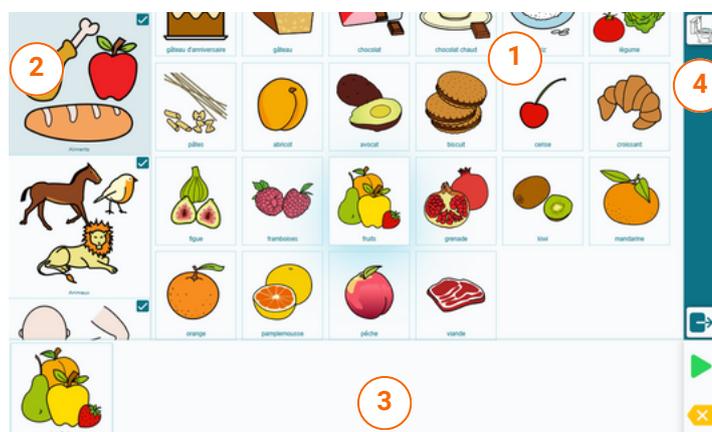
Cet écran permet d'utiliser l'application de communication. Il affiche les pictogrammes et catégories définis.



Application de CAA

- 1 - Grille de mots
- 2 - Bandeau des catégories
- 3 - Bandeau de lecture
- 4 - Raccourcis

Note : cette présentation correspond à l'affichage par défaut, qui peut fortement varier suivant le paramétrage.



Grille de mots

La grille centrale affiche les mots présents au sein de la catégorie actuellement sélectionnée. Appuyer sur l'un des mots l'ajoute dans le bandeau de lecture, mettant à jour la phrase en cours de conception.

Bandeau des catégories

Dans un but de simplification, tous les mots ne sont pas affichés par défaut dans un écran unique. Les mots sont rangés dans différentes catégories accessibles via le bandeau prévu à cet effet. Cliquer sur l'une d'entre elles permet d'afficher les mots appartenant à cette catégorie dans la grille des mots.

Application de CAA

Bandeau de lecture

Dyscours permet la création de phrases à partir d'icônes simples. L'application se charge de concevoir la phrase en suivant une logique grammaticale. Les icônes des mots de la phrase ainsi que la construction grammaticale associée apparaissent dans le bandeau de lecture.

Une fois la phrase souhaitée obtenue, il est possible de la faire lire par synthèse vocale en appuyant sur le bouton de lecture.



En cas d'erreur, il est possible de retirer le dernier élément ajouté en appuyant sur le bouton de correction.

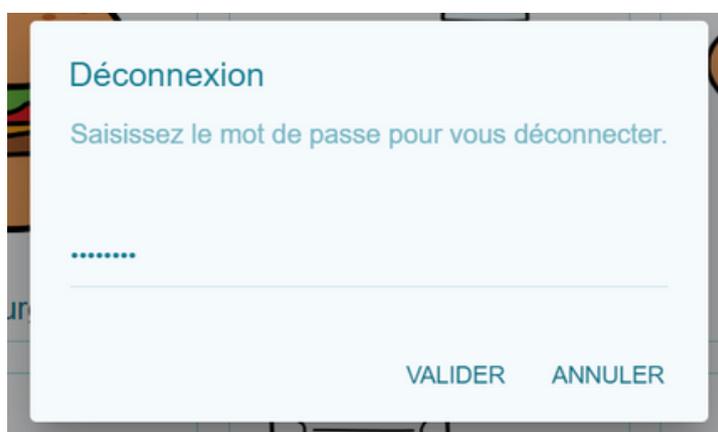


Application de CAA

Raccourcis

Dyscours propose un système de raccourcis permettant de remplir automatiquement le bandeau de lecture avec une suite de mots prédéfinie. Ces raccourcis sont symbolisés par des icônes alignés en haut du bandeau prévu à cet effet.

En bas de ce bandeau est placé un bouton permettant de se déconnecter de l'application. Lorsque l'utilisateur appuie dessus, la fenêtre de demande de mot de passe apparaît, comme ci-dessous.



Cette procédure de déconnexion est intégrée comme mesure de sécurité afin d'éviter qu'un utilisateur de la CAA ne se déconnecte s'il n'y est pas autorisé.

Un bouton d'accès au paramétrage de la tablette peut également être présent, mais est par défaut désactivé. Il est possible de l'activer dans l'écran de paramétrage.

Paramétrage

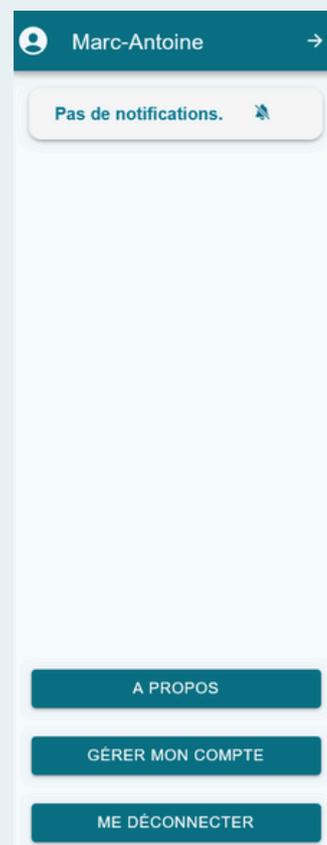
- 1 - Liste des comptes bénéficiaires appairés (*professionnels uniquement*)
- 2 - Recherche d'utilisateur
- 3 - Création d'un compte bénéficiaire
- 4 - Bouton de menu général
- 5 - Liste des profils



Menu

Le menu propose :

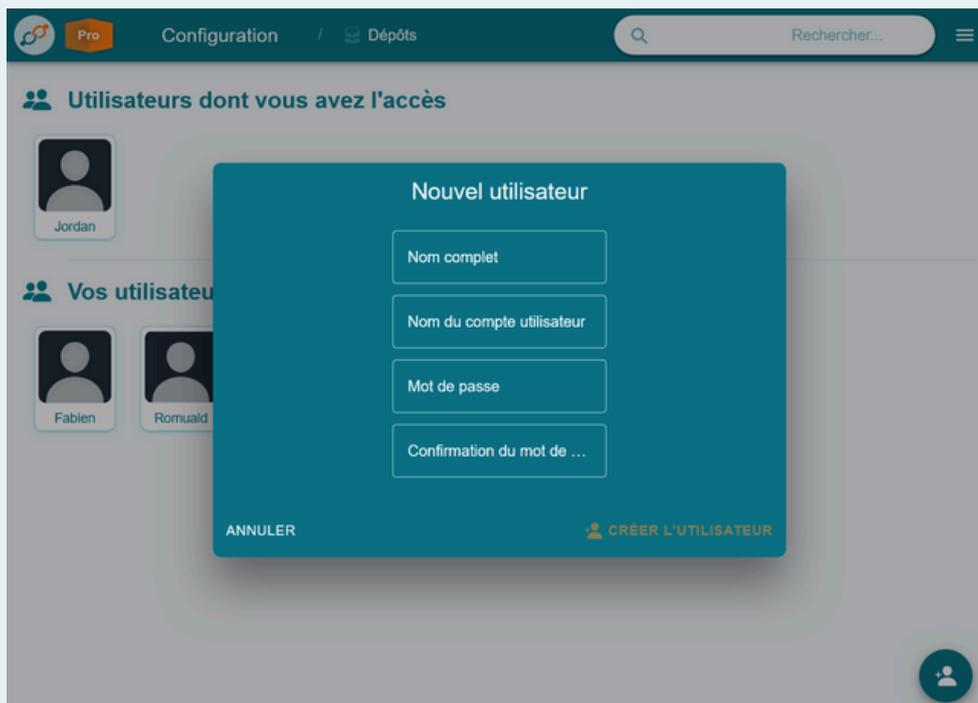
- Dans sa partie supérieure, un affichage des notifications
- Dans sa partie inférieure, trois boutons permettant
 - d'afficher les informations de l'application
 - d'accéder aux paramètres personnels
 - de se déconnecter



Paramétrage

Création d'un utilisateur bénéficiaire

Cliquez sur le bouton de création d'un bénéficiaire pour ouvrir un formulaire permettant de créer un nouvel utilisateur. Une fois ce formulaire rempli, cliquez sur le bouton Enregistrer pour valider la création de l'utilisateur.



Paramétrage

Gestion d'un utilisateur appairé (*professionnel*)

Appuyez sur la vignette d'un utilisateur dans la section "Utilisateurs dont vous avez l'accès" pour ouvrir un menu permettant d'accéder aux différentes fonctions de gestion de cet utilisateur.

Vous n'êtes pas propriétaire de ce type d'utilisateurs, vos actions sont donc limitées. Ces utilisateurs sont autonomes ou bien gérés par des tuteurs qui en ont la responsabilité.

Néanmoins, vous êtes autorisé à accéder à 2 fonctionnalités représentées par les boutons suivants :

1 - Lancement de l'application bénéficiaire

2 - Paramétrage de l'application bénéficiaire



Paramétrage

Gestion d'un utilisateur (*tuteur*)

Appuyez sur la vignette d'un utilisateur dans la section "Vos utilisateurs" pour ouvrir un menu permettant d'accéder aux différentes fonctions de gestion de cet utilisateur.

1 - Lancement de l'application bénéficiaire

2 - Paramétrage de l'application bénéficiaire

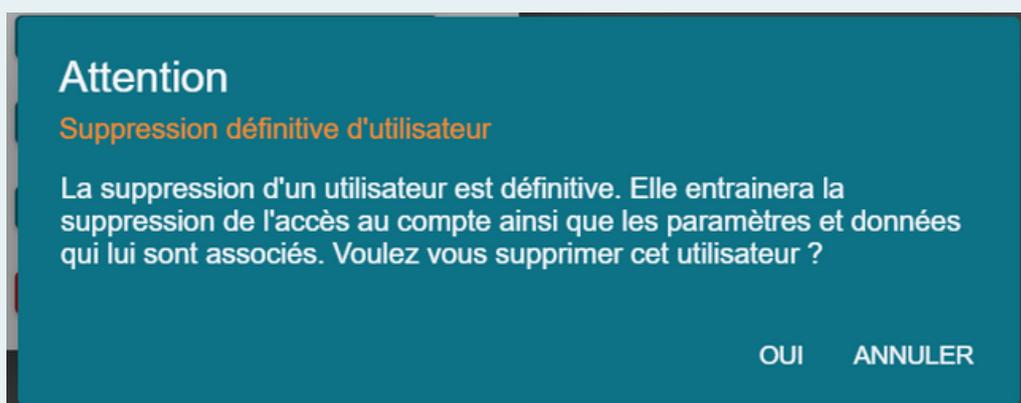
3 - Changement de mot de passe

4 - Suppression de l'utilisateur bénéficiaire



Suppression d'un utilisateur (*tuteur*)

Cliquez sur le bouton "Supprimer l'utilisateur" pour effacer un compte utilisateur. Un avertissement préalable est affiché afin de prévenir tout effacement involontaire.



Cette suppression est irréversible.
Veillez à utiliser cette option avec la plus grande précaution.

Paramétrage

Paramétrage de l'application bénéficiaire

Cliquez sur le bouton Paramètres de l'application pour ouvrir la page ci-dessous :

- 1 - Onglets de rubriques
- 2 - Contenu de la rubrique
- 3 - Menus de navigation



Le paramétrage de la CAA pour un utilisateur est découpé en plusieurs rubriques accessibles en bas de la page. Les rubriques disponibles sont :

- **Mots**, permet d'éditer la liste des mots disponibles
- **Catégories**, permet d'éditer les catégories regroupant ces mots
- **Raccourcis**, permet de modifier les raccourcis disponibles
- **Application tablette**, permet de modifier les paramètres liés à l'interface de l'application de CAA
- **Statistiques d'utilisation** (*professionnels* - ⚠️ En cours d'élaboration), permet d'avoir des indicateurs sur l'usage de l'application de CAA

Chaque modification d'un paramètre est automatiquement envoyée en temps réel vers l'application de CAA.

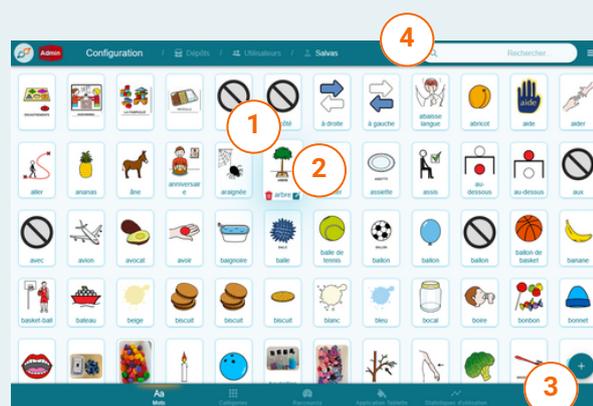
Paramétrage

Paramétrage de l'application bénéficiaire

Rubrique des mots

Elle permet de créer, d'éditer et de supprimer des mots pour chaque utilisateur.

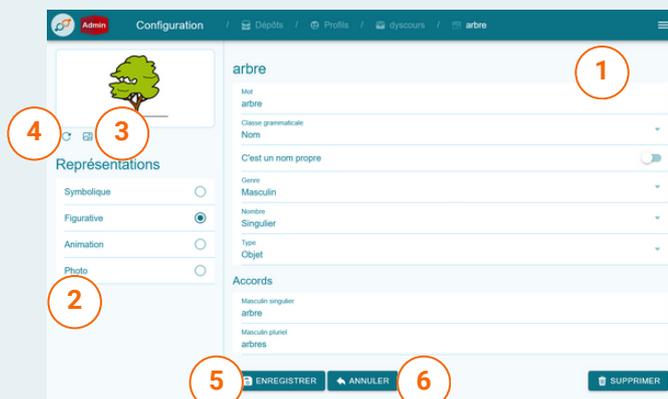
- 1 - Mot et son icône associée
- 2 - Bouton d'édition du mot
- 3 - Bouton d'ajout d'un nouveau mot
- 4 - Recherche de mots



Ajout / Edition d'un mot

Appuyez sur le bouton d'édition de mot ou celui de création de mot pour faire apparaître l'écran ci-dessous :

- 1 - Informations grammaticales du mot
- 2 - Choix du niveau d'iconicité du mot
- 3 - Import d'image
- 4 - Réinitialisation du pictogramme
- 5 - Enregistrement
- 6 - Annulation



Un mot est caractérisé par ses informations grammaticales (essentielle pour la construction de phrases) et ses niveaux d'iconicité, chacun possédant sa propre image.

Appuyez sur le bouton en face d'un niveau d'iconicité pour appliquer la représentation associée à l'affichage du mot dans la partie CAA.

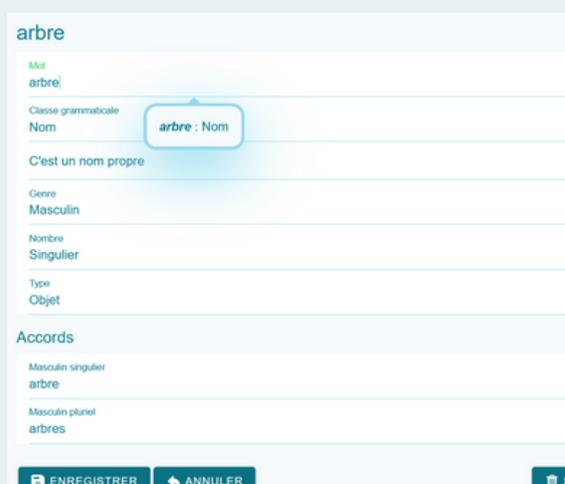
Paramétrage

Appuyez sur les boutons de remise par défaut et d'import d'image pour respectivement rétablir l'image par défaut et définir une nouvelle image pour le niveau de représentation sélectionné.

Les informations grammaticales forment un élément critique pour la génération de phrases et dépendent de la classe grammaticale de chaque mot. Lors de la saisie du mot dans le champ "Mot" du volet des informations grammaticales, une ou plusieurs suggestions sont proposées si le mot est connu de l'application.

Ces suggestions apparaissent dans une bulle et il est possible de cliquer sur chacune d'entre elles. Cliquez sur une suggestion pour remplir automatiquement le formulaire avec les informations nécessaires.

Dyscours propose également un ensemble de mots déjà enregistrés et configurés, communs à tous les utilisateurs. Les informations grammaticales de ces mots ne sont pas éditables, mais les images de chaque niveau de représentation restent librement modifiables.



The screenshot shows a form titled 'arbre' with the following fields and values:

Mot	arbre
Classe grammaticale	Nom
C'est un nom propre	
Genre	Masculin
Nombre	Singulier
Type	Objet
Accords	
Masculin singulier	arbre
Masculin pluriel	arbres

At the bottom of the form, there are three buttons: 'ENREGISTRER', 'ANNULER', and 'SU'.

Paramétrage

Exemples de pré-remplissage

The screenshot shows the configuration page for the word 'manger'. The interface includes a header with 'Admin Configuration' and a breadcrumb trail: 'Dictionnaire / Profils / discours / manger'. On the left, there is a profile picture of a person eating and a 'Représentations' section with radio buttons for 'Symbolique', 'Figurative' (selected), 'Animation', and 'Photo'. The main area displays the word 'manger' with its grammatical class 'Verbe'. A table shows conjugations for 'Imparfait', 'Présent', and 'Futur' across subjects 'Je', 'Tu', 'Il / Elle / On', 'Nous', 'Vous', and 'Ils'. At the bottom, there are buttons for 'ENREGISTRER', 'ANNULER', and 'SUPPRIMER'.

	Imparfait	Présent	Futur
Je	mangeais	mange	mangerai
Tu	mangeais	manges	mangeras
Il / Elle / On	mangeait	mange	mangera
Nous	mangeions	mangeons	mangerons
Vous	mangeiez	mangez	mangerez
Ils	mangeaient	mangent	mangeront

The screenshot shows the configuration page for the word 'bleu'. The interface includes a header with 'Admin Configuration' and a breadcrumb trail: 'Dictionnaire / Profils / discours / bleu'. On the left, there is a profile picture of a blue splash and a 'Représentations' section with radio buttons for 'Symbolique', 'Figurative' (selected), 'Animation', and 'Photo'. The main area displays the word 'bleu' with its grammatical class 'Adjectif'. It indicates 'C'est un chiffre / nombre' and lists grammatical details: 'Genre: Masculin', 'Nombre: Singulier', and 'Fonction par rapport au verbe: Après'. An 'Accords' section lists 'Masculin singulier: bleu', 'Fonction singulier: bleu', 'Masculin pluriel: bleus', and 'Fonction pluriel: bleus'. At the bottom, there are buttons for 'ENREGISTRER', 'ANNULER', and 'SUPPRIMER'.



Dyscours étant en cours de développement et en accès anticipé, il est possible que les informations de certains mots suggérés soient incomplètes ou erronées. Une vérification des informations pré-remplies est plus que recommandée.

Si vous rencontrez un élément incorrect, il est possible de transmettre l'information à l'équipe de développement, pour correction dans une mise à jour ultérieure.

Paramétrage

Paramétrage de l'application bénéficiaire

Rubrique des catégories

Elle permet de créer, d'éditer et de supprimer des catégories pour chaque utilisateur.

1 - Catégorie et son icône associée

2 - Bouton d'édition de la catégorie

3 - Bouton d'ajout d'une nouvelle catégorie

4 - Recherche de catégorie



Ajout / Edition d'une catégorie

Appuyez sur le bouton d'édition de catégorie ou celui de création de catégorie pour faire apparaître l'écran ci-dessous :

1 - Mots disponibles

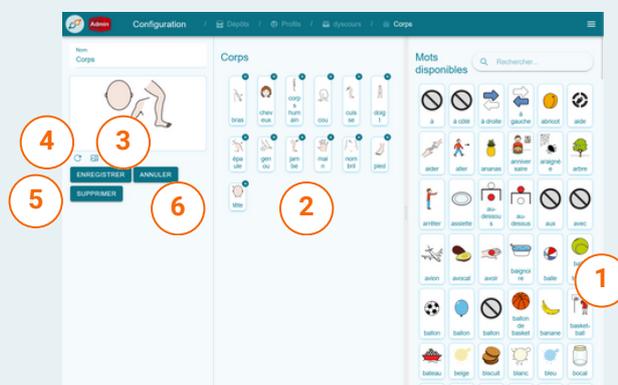
2 - Mots présents dans la catégorie

3 - Import d'image

4 - Réinitialisation de la catégorie

5 - Enregistrement

6 - Annulation



Pour ajouter un mot à la catégorie en cours d'édition, il suffit de glisser-déposer un mot depuis le volet des mots disponibles vers le volet des mots de la catégorie. Appuyez sur les boutons de remise par défaut et d'import d'image pour respectivement rétablir l'image par défaut et définir une nouvelle image pour l'icône de la catégorie.

Dyscours propose également un ensemble de catégories déjà remplies et enregistrées, communes à tous les utilisateurs. Le nom de ces catégories n'est pas éditable, mais l'icône et les mots appartenant à la catégorie restent librement modifiables.

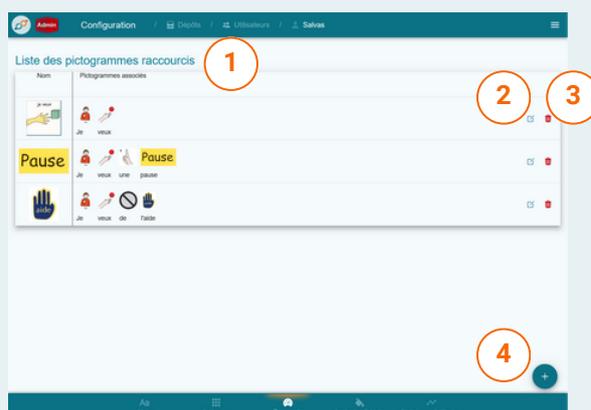
Paramétrage

Paramétrage de l'application bénéficiaire

Rubrique des raccourcis

Cette rubrique permet de créer, d'éditer et de supprimer des raccourcis pour chaque utilisateur. Un raccourci représente une séquence de mots pré-enregistrée qui servira à remplir le bandeau de lecture en un seul clic.

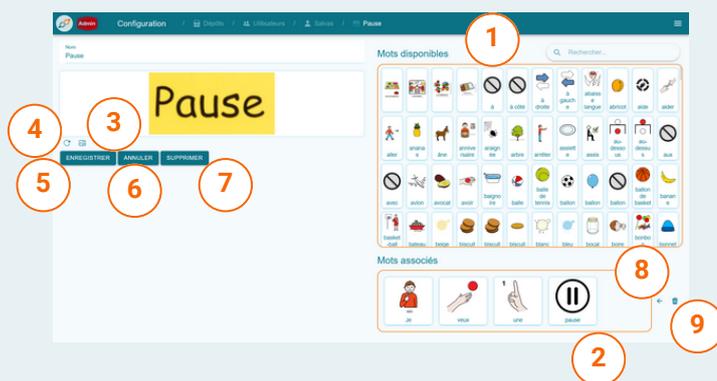
- 1 - Liste des raccourcis
- 2 - Bouton d'édition du raccourci
- 3 - Bouton de suppression d'un raccourci
- 4 - Bouton d'ajout d'un nouveau raccourci



Ajout / Edition d'un raccourci

Appuyez sur le bouton d'édition de raccourci ou celui d'ajout de raccourci pour faire apparaître l'écran ci-dessous :

- 1 - Mots disponibles
- 2 - Mots du raccourci
- 3 - Bouton d'import d'image
- 4 - Bouton de réinitialisation du raccourci
- 5 - Enregistrement
- 6 - Annulation
- 7 - Suppression
- 8 - Suppression du dernier mot
- 9 - Suppression de tous les mots



Paramétrage

Pour ajouter un mot au raccourci en cours d'édition, il suffit de glisser-déposer un mot depuis la zone des mots disponibles vers la zone des mots du raccourci.

Appuyez sur les boutons de remise par défaut et d'import d'image pour respectivement rétablir l'image par défaut et définir une nouvelle image pour l'icône du raccourci.

Dyscours propose également un ensemble de raccourcis déjà remplis et enregistrés, communs à tous les utilisateurs. Ces raccourcis ne peuvent être édités ou supprimés.

Paramétrage

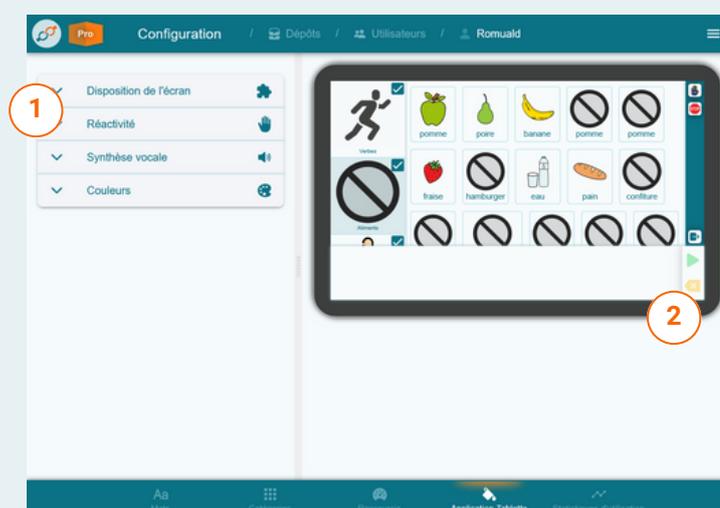
Paramétrage de l'application bénéficiaire

Rubrique application tablette

Cette rubrique permet d'éditer les paramètres de l'application de CAA pour chaque utilisateur.

1 - Liste des rubriques de paramètres

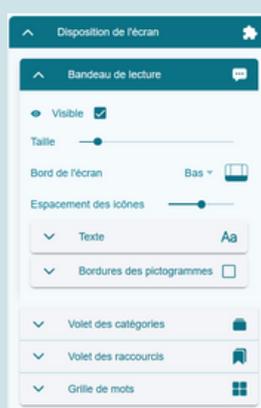
2 - Aperçu de l'application de CAA



Agencement des éléments de l'interface

Il est possible de personnaliser l'apparence et la disposition de certains éléments de l'application de CAA tels que la position des composants principaux (**bandeau de lecture, volet des catégories, volet des raccourcis**) ou la typographie du texte.

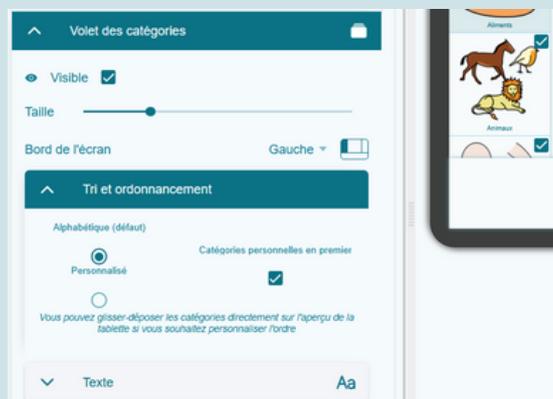
Pour ce faire, appuyez sur la rubrique **“Disposition de l'écran”** :



Chaque élément de l'interface possède sa propre rubrique et parfois des sous rubriques si le nombre d'éléments personnalisable est élevé. Le **bandeau de lecture**, le **volet des catégories** et le **volet des raccourcis** peuvent être activés/désactivés et placés sur les différents bords de l'écran.

Paramétrage

Il est possible d'organiser les catégories par ordre alphabétique ou bien suivant vos propres préférences dans la section :



Si vous souhaitez organiser ces catégories comme bon vous semble, il vous suffit de les réorganiser directement sur la prévisualisation de l'application en effectuant un glisser-déposer :

- 1 - Activation de la catégorie (case à cocher)
- 2 - Vignette de la catégorie
- 3 - Catégories



De même, si vous souhaitez activer/désactiver l'affichage d'une catégorie sur l'application de CAA, vous pouvez appuyer sur la case à cocher correspondante.

Paramétrage

Il est possible d'ajouter une icône permettant d'accéder aux différents écrans de paramétrage de l'application de CAA directement depuis l'application. Pour ce faire, il suffit de cocher la case **"Bouton d'accès au paramétrage de l'application"** :

- 1 - Activation du bouton (case à cocher)
- 2 - Accès au paramétrage
- 3 - Raccourcis



La grille de mots centrale affiche les mots de la catégorie sur laquelle vous avez appuyé.

Il est possible d'ajuster la taille et l'espacement des vignettes de la grille.

Vous pouvez également personnaliser l'ordre des mots affichés sur la grille en effectuant un glisser-déposer sur les vignettes que vous souhaitez bouger.

- 1 - Ajustement de la taille des vignettes
- 2 - Ajustement de l'espacement des vignettes
- 3 - Vignette de la catégorie

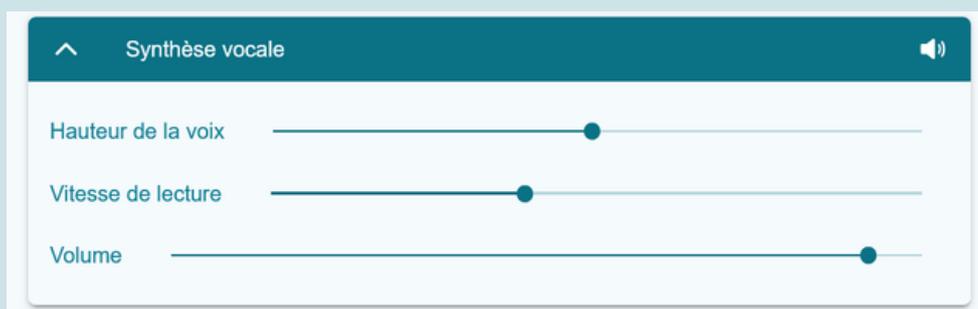


Paramétrage

La rubrique Réactivité permet d'ajuster le comportement de l'application en fonction de vos besoins. Vous pouvez notamment :

- Exiger un mot de passe pour quitter l'application
- Personnaliser la réaction du bandeau de lecture en autorisant le fait de réorganiser les mots de la phrase du bandeau par glisser-déposer
- Personnaliser le retour de l'application lorsque l'on appuie sur une image du bandeau de lecture

Il est possible de changer certains paramètres de la synthèse vocale tels que la hauteur de la voix, la vitesse de lecture et le volume sonore.



Pour certains appareils, il est possible que la synthèse vocale ne fonctionne pas en raison de dépendances logicielles manquantes.



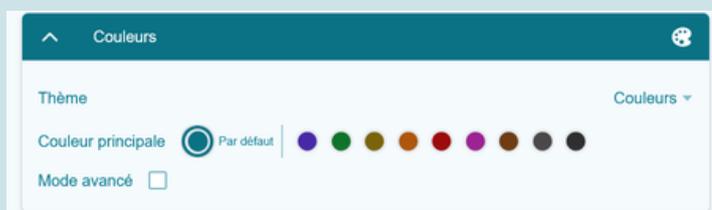
Dans de tels cas, il est nécessaire, dans l'ordre :

- d'installer l'application "Speech Recognition & Synthesis" développée par Google et disponible en suivant ce lien :
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.tts>
- de désinstaller puis réinstaller l'application

Paramétrage

Vous pouvez changer les couleurs d'affichage de l'application CAA.

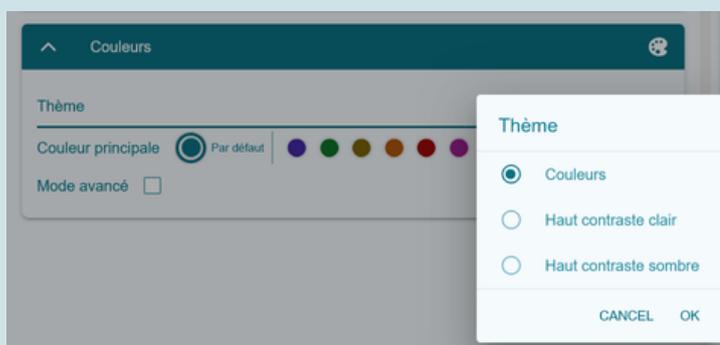
- 1 - Application de thèmes
- 2 - Type de thème
- 3 - Affichage des paramètres avancés



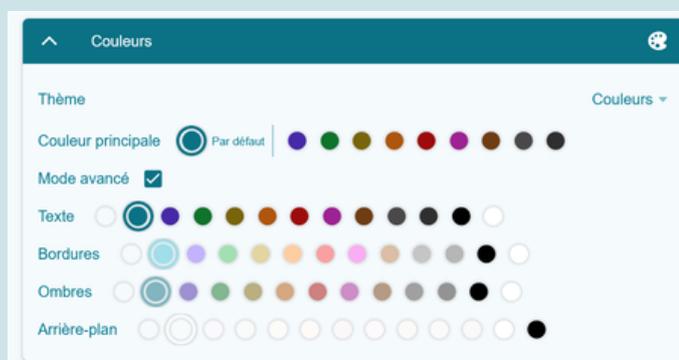
Dyscours propose plusieurs thèmes optimisés pour un contraste confortable. Ces thèmes incluent différentes couleurs pour les éléments de l'interface.

Vous pouvez appuyer sur l'une des bulles de couleur pour appliquer le thème correspondant.

Il existe également 2 thèmes haut-contraste, un clair et un foncé. Pour les activer, appuyer sur la liste déroulante "Thème".



Si vous souhaitez appliquer des couleurs manuellement sur chaque élément de l'interface de l'application, vous pouvez appuyer de la case à cocher "Mode avancé".



Invitations et partage

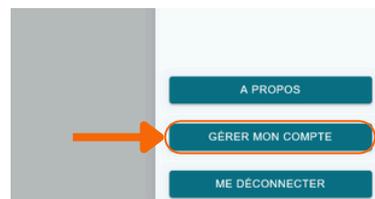
Dyscours propose un écosystème permettant aux professionnels de santé et aux bénéficiaires de l'application de travailler ensemble et simultanément.

Si vous êtes bénéficiaire ou tuteur d'un bénéficiaire de l'application de CAA, vous pourriez un jour être amené à être accompagné par des professionnels de santé. Le cas échéant, vous pourriez vouloir partager avec ces professionnels les données recueillies par votre application Dyscours. Si ces professionnels de santé utilisent Dyscours, l'application offre un moyen de vous connecter simplement.



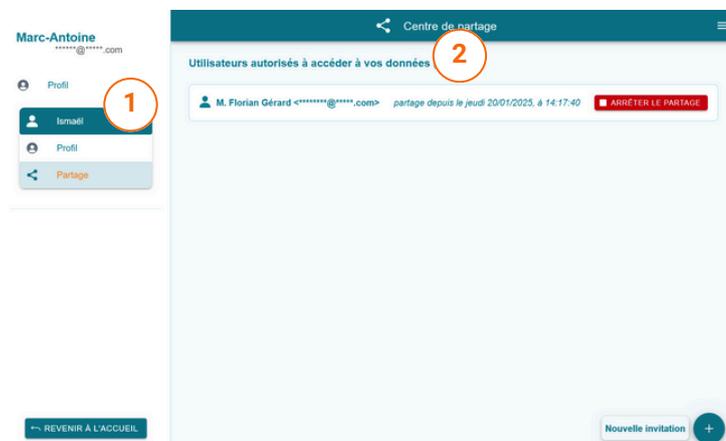
Un partage offre la possibilité au professionnel d'accéder à vos **mots, catégories de mots, phrases, paramètres et images** enregistrés dans votre application Dyscours.

Pour visualiser vos paramètres de partage, ouvrez le menu principal de l'application puis appuyez sur **"Gérer mon compte"**.



Vos autorisations de partage sont indépendantes pour chacun de vos utilisateurs. Appuyez ensuite sur la rubrique concernant l'un de vos utilisateurs puis enfin sur **"Partage"** pour accéder à ses paramètres de partage.

- 1 - Paramétrage d'un utilisateur
- 2 - Liste des partages actifs



Invitation d'un professionnel (*tuteur uniquement*)

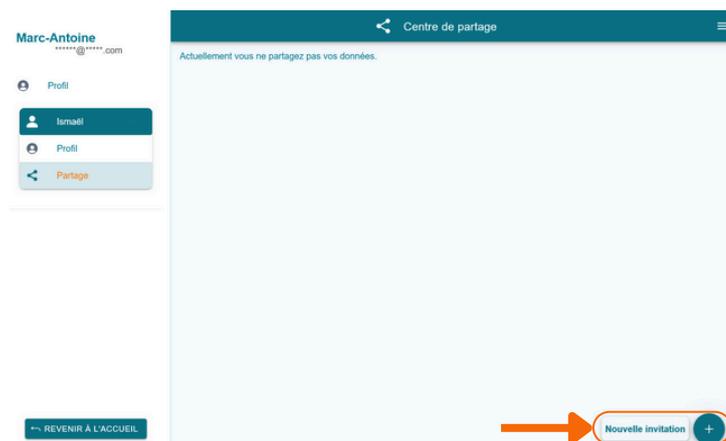
Pour qu'un professionnel de santé ait accès à vos données dans l'application, vous devez lui envoyer une autorisation de partage, sous la forme d'une invitation dans l'application.



Pour des raisons de sécurité, ce système est à sens unique. Cela signifie que :

- Vous seul avez le moyen d'autoriser un partage de données
- Vous ne pouvez pas recevoir de demande de partage de la part d'un professionnel ni d'un autre utilisateur de Dyscours

Pour envoyer une autorisation de partage de vos données pour l'un de vos utilisateurs, appuyer sur le bouton "**Nouvelle invitation**" :



Un formulaire s'ouvre alors, vous devez y renseigner l'adresse mail ou le nom d'utilisateur dans Dyscours de la personne que vous souhaitez inviter.

Invitation d'un professionnel (*tuteur uniquement*)

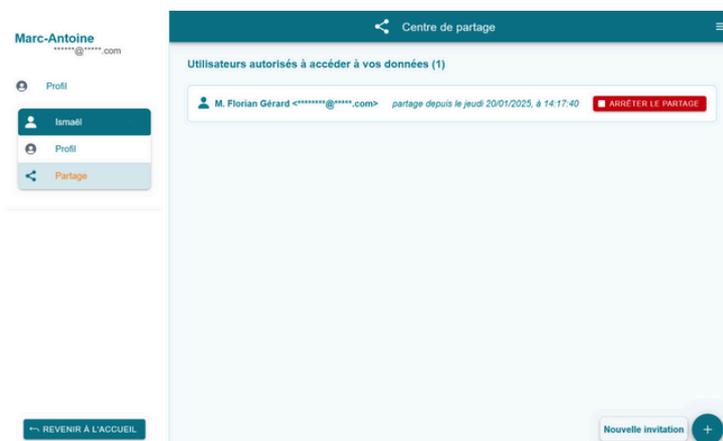
Une fois l'invitation envoyée, elle apparaît alors sur la page mais se trouve "en attente" d'être acceptée par la personne concernée.

- 1 - Partages en attente
- 2 - Annulation de l'invitation



Arret du partage (*tuteur uniquement*)

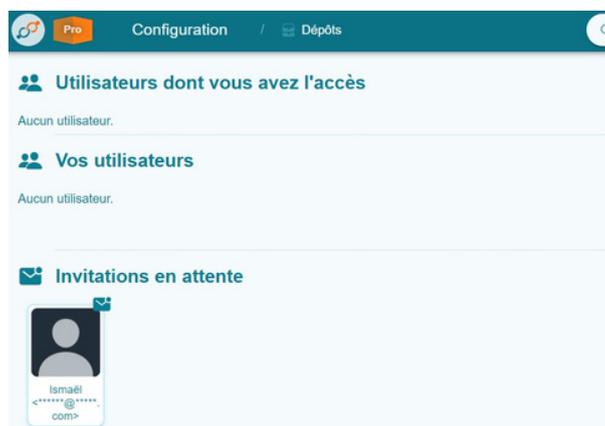
Une fois l'invitation envoyée, elle apparaît alors sur la page mais se trouve "en attente" d'être acceptée par la personne concernée.



Le professionnel de santé concerné par ce partage ne pourra alors plus avoir accès à vos données dans l'application pour cet utilisateur.

Acceptation d'invitation (*professionnel uniquement*)

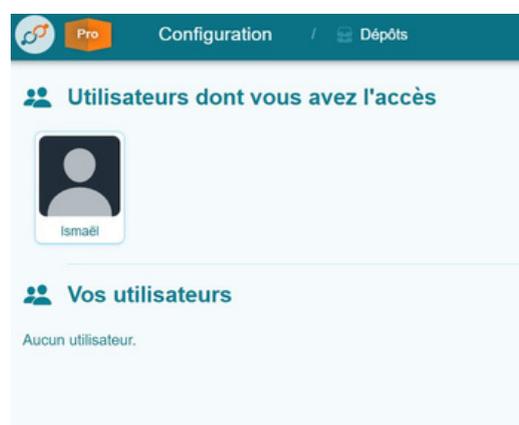
Lorsque vous recevez une invitation, une vignette animée apparaît sur votre écran d'accueil :



Pour l'accepter, appuyez dessus.
Un message de confirmation apparaît.



Une fois acceptée, l'invitation en attente disparaît et le compte de la personne en étant l'expéditeur apparaît désormais dans les sections des utilisateurs appairés.



Contacter Dyscoveri

Dans le cas où vous rencontreriez un problème au cours de l'utilisation de Dyscours que ce manuel ne saurait résoudre, veuillez contacter l'équipe Support de Dyscoveri.

support@dyscoveri.fr

Pour toute question diverse ou sans rapport avec Dyscours, veuillez contacter Dyscoveri via l'adresse suivante.

contact@dyscoveri.fr

Afin de permettre un retour le plus efficace possible, n'hésitez pas à donner le maximum d'informations quant au problème rencontré ou le sujet d'interrogation remonté.