

# Le design au service des utilisateurs. Le cas ORES x Namahn.



*Le gestionnaire wallon de réseau de distribution [ORES](#) a souhaité améliorer son portail d'applications mobiles à destination de ses collaborateurs et collaboratrices de terrain. La question de la méthode s'est immédiatement posée et devait suivre une intuition : l'utilisateur final au cœur du processus.*

---

L'agence [Namahn](#) est active dans le domaine du design de produits digitaux, design de services, design des organisations et design systémique. Depuis 2020, elle s'occupe, via un contrat cadre, du projet NOMAD, développé au sein du cluster métier chez ORES. Ce projet a pour but

d'améliorer les applications mobiles à destination de leurs collaborateurs·trices de terrain. Résultats : la méthodologie de design thinking et l'approche de design UX et UI proposées par Namahn a séduit ORES. Explications.

## **Aborder la digitalisation du métier du collaborateur de terrain**

ORES emploie plus de 700 collaborateurs·trices de terrain en interne et travaille avec des entrepreneur·ses externes. Déjà en 2012, la société avait souhaité implémenter la digitalisation de ces métiers, avec pour résultat une expérience peu satisfaisante et avortée en raison d'une méthodologie en inadéquation avec les objectifs attendus. Quelques années plus tard, voulant réitérer un projet dans cette même intention mais en opérant un virage à 180°, ORES a décidé de choisir comme point central l'utilisateur final de cette transition digitale : le collaborateur de terrain.

Cette démarche est à l'initiative de Thibaut Danckaert, responsable du cluster métiers et clients (direction stratégie et transformation). Ce dernier a recherché une méthodologie permettant de faciliter l'atteinte des résultats attendus du projet NOMAD. Son choix s'est arrêté sur celle du design thinking ; un choix qu'il a défendu auprès d'une direction encore peu familière de la pratique mais curieuse d'en comprendre les tenants et les aboutissants.

La direction d'ORES a pu être convaincue grâce à un **Proof of Concept** proposé dès le début de la mission en collaboration avec Namahn, afin de valider la méthodologie choisie et le processus de création de l'écosystème d'applications professionnelles.

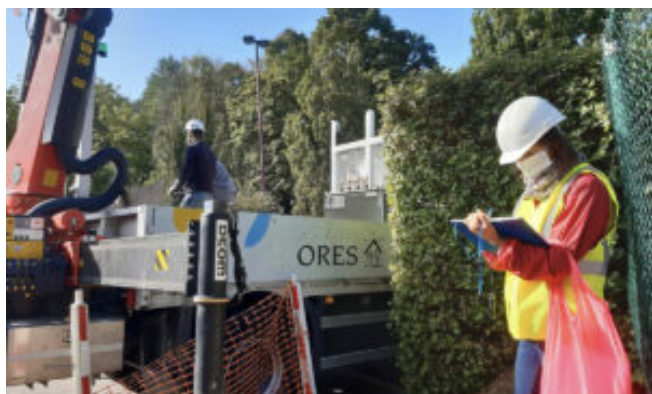


La mission de l'agence de design a été cadrée par ORES. Les produits ont été caractérisés en amont car les processus de travail actuels ne pouvaient être remis en question à ce point du projet. L'imagination et l'exploration des designers ont ainsi été consignées dans des limites mutuellement définies. Cela a permis aux équipes d'apporter une valeur ajoutée plus ciblée, précise et techniquement réalisable.

Tout au long du processus, durant lequel Namahn était présent, il y a eu des interviews de terrain, des workshops en cocréation, des tests utilisateurs, des confrontations sur le terrain et des retours.

## **À la rencontre de l'utilisateur final**

Pour adapter et développer les applications, une équipe projet a été constituée : une Product Owner, des Business Analysts, un chef de projet, des change managers, des développeurs, un testeur, des Solution Architects et des designers. Une partie de celle-ci s'est rendue sur le terrain et a suivi le quotidien des collaborateur·trices de terrain, briefé·es en amont par des change managers sur l'objet et les finalités du projet NOMAD.



Les designers ont pu proposer à l'équipe des développeurs des premières esquisses des écrans et le flux étape par étape de l'application. Puis à nouveau d'effectuer cette batterie itérative de tests d'utilisabilité en soumettant le prototype aux utilisateurs finaux sur le terrain.

La phase de suivi après le lancement d'un produit (*post-go-live*) a été, pour ce projet-ci, très courte : peu de bugs, aucun retour en arrière...

**« Mener ce genre de projet n'est pas toujours évident car nous voulions garder comme objectif la satisfaction des utilisateurs finaux. Et nous pouvons nous réjouir puisque nous avons eu très rapidement des retours positifs et unanimes ! »**

– Jeremy Van den Bergh, Lead Factory Mobile (ORES)

Si le projet était cadré autour des processus actuels, les nouvelles fonctionnalités intéressantes ont été listées (*backlog*) et priorisées par la Product Owner, pour être réalisées à l'avenir. Elles sont également communiquées de manière transparente auprès des collaborateurs de terrain. En 2023, ce sont déjà deux produits qui ont été finalisés, l'un validé et l'autre entrant en phase de pilote à la mi-novembre. Caroline Renotte, Product Owner chez ORES, remarque que « les premiers résultats concluants donnent confiance à l'équipe

projet pour valider l'approche et continuer le travail. »



Étude de terrain



Étude de terrain

## Une facilitation à multiples facteurs

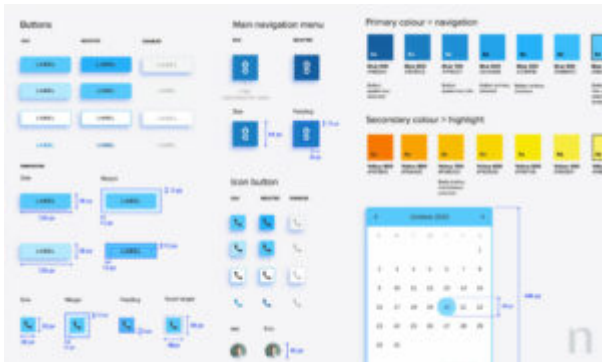
Thibaut Danckaert l'admet aisément : « le design a aidé comme facilitateur dans l'adhésion au projet. » Impliquer des **designers externes** à une équipe interne a permis à ORES de mitiger le risque d'échec et de jeter un œil nouveau sur le projet NOMAD.

*« Quand on est designer externe, il y a un équilibre entre la découverte et le questionnement, puis on a un regard neuf sur l'entreprise. »*

– Marie Mervaille, designer (Namahn)



## Personas



## UI Design

Pratiquée par les deux parties, la méthode Agile a accéléré les échanges et a facilité la manière de travailler ensemble : connaissance du processus, du rôle de chacun, de terminologies communes ou encore de rituels récurrents. D'ailleurs, de l'avis de Joannes Vandermeulen, business developer et fondateur de Namahn, les futures équipes projet seront d'office agiles.

Le design a permis la **fluidification du travail des développeurs**. Grâce à leur présence aux workshops de co-création, à la conduite et aux prototypes écrans fournis, ils ont su concrètement qui étaient les destinataires finaux. Ils ont eu l'assurance d'informations claires et précises, accélérant et facilitant leur travail.

L'équipe projet comptait également deux **change managers**, dont le rôle a été d'impliquer les collaborateurs de terrain dans le projet et d'en expliquer clairement les objectifs.

**« L'acceptation est plus facile : un collaborateur ayant**

*participé au processus va avoir tendance à en parler autour de lui, à ses collègues, son chef... Il sera comme un ambassadeur du changement. »*

– Caroline Renotte, Product Owner (ORES)

Ces change managers ont ainsi pu faciliter le travail de Namahn en amont. Et ce sont également elles qui ont mené des enquêtes auprès des utilisateurs finaux pour évaluer la réussite du projet.



“Mes missions” – Premier wireframe



“Mes missions” – Design détaillé

**L'impact du design : les preuves très concrètes**

Quand il s'agit de design, il n'existe malheureusement pas

d'indicateurs ou de grille d'évaluation arrêtée. Par contre, des preuves concrètes et tangibles sont à noter. Concernant la **productivité des collaborateurs de terrain** : ils exécutent plus rapidement leurs tâches quotidiennes grâce à une meilleure navigation et le risque d'erreur diminue drastiquement. Ceci a un effet direct sur la **satisfaction des client·es** : ils sont moins impactés par des erreurs et donc plus satisfait·es.

La présence des change managers et des designers a **facilité le travail en interne**, tant bien au niveau des collaborateurs de terrain que de l'équipe projet et des développeurs.

La réussite de ce genre de projet a un impact sur l'**image de marque**, qui en ressort plus forte tant en interne qu'en externe : les outils professionnels proposés par ORES sont conçus avec les mêmes objectifs d'ergonomie que des outils utilisés dans la sphère personnelle. Cela peut favoriser le recrutement et réduire nettement le temps de formation des nouveaux recrutés.

Enfin, la réussite de l'intégration du design a bel et bien été confirmée. Porté par une équipe projet convaincue et expérimenté par des collaborateur·trices volontaires, le projet a prouvé que placer l'humain au centre est vecteur de succès.

Les équipes d'ORES et de Namahn soulignent l'importance d'une **confiance mutuelle** tout au long du processus, mais aussi le **soutien** de la direction, sans laquelle le projet n'aurait pas eu lieu.

Au sein de l'équipe projet NOMAD, il existe un secret espoir qu'un jour d'autres départements d'ORES intégreront eux aussi le design. À suivre !



---

[www.ores.be](http://www.ores.be)

[www.namahn.com](http://www.namahn.com)

Photos : © Wallonie Design / Namahn

---

*Article corédigé par Marie Dedry et Cécilia Rigaux,  
Avec le soutien du Fonds européen de développement régional.*



LE FONDS EUROPÉEN DE DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL  
ET LA WALLONIE INVESTISSENT DANS VOTRE AVENIR