



## Proximus :

Maintient sa promesse d'offrir la meilleure expérience communication pour ses clients et ses collaborateurs

# À propos de Proximus

Le groupe Proximus est un fournisseur de services digitaux et de solutions de communication actif sur le marché belge et international. Le groupe offre à ses clients un monde de possibilités digitales pour qu'ils vivent mieux et travaillent plus efficacement. Pour cela, le groupe a mis en place un réseau Gibabit et en offrant des produits et des services adaptés à chaque client et en étant le partenaire des citoyens, des entreprises et de la société belge dans leur évolution digitale.



HQ: Bruxelles (BE)



Télécommunications



11,423 employés (FTE)



37 sites

## Placer les collaborateurs au cœur de l'entreprise

Proximus offre à ses clients un monde de possibilités digitales pour qu'ils vivent mieux et travaillent plus efficacement.

**Cette ambition commerciale se reflète dans l'état d'esprit de l'entreprise à l'égard des parties prenantes internes.** Proximus accorde une grande importance au talent et au développement de carrière dans la poursuite de ses objectifs commerciaux. Ils visent à créer une culture dans laquelle les collaborateurs se développent, font la différence, contribuent aux résultats de l'entreprise et sont les meilleurs ambassadeurs de la marque.

Pour atteindre cet objectif, il faut s'efforcer d'offrir aux employés les meilleures conditions possibles pour qu'ils effectuent leur travail. Fin 2020, Proximus a introduit sa nouvelle **plateforme intranet collaborative entièrement multilingue #WAP+** (qui signifie "We are Proximus"), **afin de faciliter la communication, la collaboration et le partage des connaissances pour l'ensemble de leurs employés.**

### Le défi

#### Stimuler l'interaction

Face à de multiples défis en matière de stabilité et de sécurité, un changement s'imposait. Proximus avait de vastes objectifs qui nécessitaient une solution allant au-delà des outils de communication interne traditionnels. L'interaction et la collaboration sont au cœur de leur culture d'entreprise, de même que l'engagement en faveur de relations positives entre employés et employeurs. C'est pourquoi, l'entreprise a souhaité offrir un espace de travail numérique où chaque employé pourrait créer, partager et interagir au sein de l'entreprise.

#### Toutes les fonctions comptent

Chez Proximus, une part considérable des collaborateurs sont sur le terrain (techniciens, équipes en contact direct avec les clients) et travaillent dans des lieux divers sans avoir accès quotidiennement à un ordinateur de bureau. Proximus avait donc le besoin de développer une solution mobile et agile afin de s'assurer que l'ensemble de ses collaborateurs aient accès à l'ensemble des ressources et des informations, favorisant ainsi l'engagement.

#### Parler la langue locale

En tant que leader sur le marché belge, l'utilisation de plusieurs langues est essentielle dans la stratégie de communication de Proximus. Proximus communique en 3 langues - néerlandais, français et anglais. Auparavant, la communication multilingue était un processus chronophage et les fils d'actualité des employés se chevauchaient avec un contenu en double.

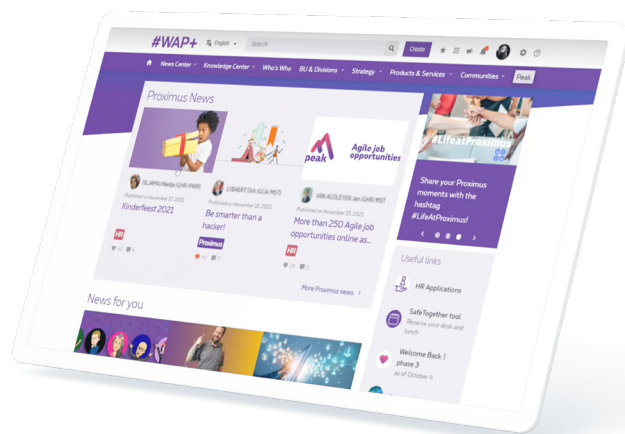
“ Le contexte actuel n'est évident pour personne, et je suis convaincu que le développement d'outils digitaux, tel que #WAP+ est essentiel pour le groupe Proximus, afin que l'on puisse échanger et collaborer à distance. Je me réjouis donc de tous vous retrouver sur #WAP+. Je suis persuadé que vous serez également séduit par cette nouvelle plateforme.

*Guillaume Boutin - CEO chez Proximus*

# Création d'une plateforme multilingue et collaborative

Lancer un tel projet de transformation en pleine pandémie a accentué l'importance de trouver la solution adéquate. Une transition stable et sécurisée était essentielle pour garantir la continuité des activités de l'entreprise.

Pour répondre à ces enjeux, Proximus s'est naturellement tourné vers la solution LumApps, Plateforme d'Expérience Collaborateur. Pour assurer le succès du projet et garantir un support local, les équipes internes ont décidé de s'appuyer sur l'un des partenaires de confiance de LumApps, Devoteam G Cloud Benelux, pour la mise en œuvre et le déploiement de la plate-forme.



Un facteur décisif pour Proximus était la multitude de flux de communication entre les collaborateurs et l'objectif de briser les barrières linguistiques. La facilité de créer du contenu en plusieurs langues et la flexibilité de le cibler vers les bonnes personnes sont des caractéristiques essentielles. Les employés interagissent dans diverses communautés sociales et professionnelles. La traduction automatique des messages et des commentaires permet une collaboration efficace car les employés peuvent interagir dans leur propre langue et toucher tout le monde dans l'organisation.

“ Vous recherchez un intranet qui part de l'utilisateur et qui est conçu en mode de co-crédation totale ? Optez pour LumApps. Les efforts d'ployés pour comprendre les besoins et les structures complexes d'une organisation sont tout simplement admirables !

*Annemie Peetermans - Business Transformation Manager chez Proximus*

## Cas d'utilisation



### Utiliser les communautés pour responsabiliser les employés

Proximus a une forte culture de partage entre les entités et compte actuellement **436 communautés #WAP+/LumApps actives**. Alors que Microsoft Teams est utilisé pour collaborer sur des livrables partagés, les communautés #WAP+ sont axées sur le partage des connaissances, le soutien et la création d'un sentiment d'appartenance. Chaque employé peut prendre l'initiative de créer une communauté.

#### Communautés de pratique

“**We all go the extra mile**”- une communauté d'intérêt qui permet aux employés d'échanger des idées sur la façon d'améliorer les expériences des clients. Trouver les meilleures pratiques qui fonctionnent, faire des suggestions, puis voter les différentes propositions avec pour objectif commun: donner le sourire aux clients !

#### Communautés de Support

**Communauté de pratique-** pour et par les techniciens de terrain, responsables de l'installation et de la réparation du réseau de câbles en fibre optique sur le terrain. Ils sont quotidiennement sur la route pour construire le réseau d'installation. Grâce à cette communauté, ils ont accès aux outils les plus importants, reçoivent des instructions et des mises à jour relatives au travail, demandent de l'aide à leurs pairs et partagent leurs expériences.

#### Communautés d'intérêt

**Support #WAP+** - est une communauté de support pour optimiser l'utilisation de #WAP+, comprenant des documents de référence, des actualité et agissant comme un véritable service d'assistance. Elle soutient deux communautés spécialisées, l'une pour les éditeurs et l'autre pour les gestionnaires de communauté.



### Donner la parole aux employés

Chaque employé de l'organisation peut partager son expérience, ses histoires ou ses leçons apprises par le biais d'articles de blog. Des documents de soutien et des directives sont fournis afin de garantir l'égalité des chances et de permettre aux employés de différents horizons de participer. À première vue, il s'agit d'un simple blog, mais c'est un outil puissant pour définir les tendances à l'échelle de l'entreprise, responsabiliser les gens et faciliter le flux de connaissances entre les équipes.

### Employee Social Advocacy

L'outil intégré de social advocacy permet à Proximus de créer de puissants ambassadeurs de la marque. Les employés peuvent non seulement partager les nouvelles de l'entreprise via "WeBuzz", mais aussi proposer des sujets et du contenu à partager en externe via une communauté dédiée "LifeatProximus".

### Des liens intelligents

La plateforme est un lieu unique qui aide les collaborateurs tout au long de leur travail. Les employés ont un accès personnalisé et rapide à tous les outils travail. La plateforme fournit un catalogue centralisé de liens utiles, triés et ciblés par unités commerciales.

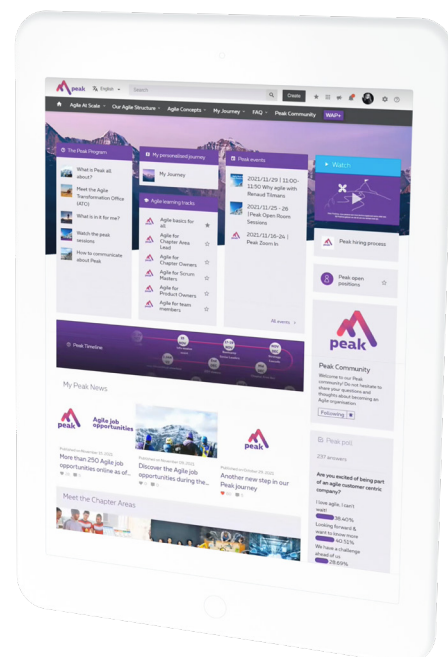
**"Learning at Proximus"** - est une communauté de soutien, une extension du Proximus Learning Management System. Elle est utilisée pour promouvoir de nouvelles initiatives d'apprentissage ainsi que les différents cours proposés, et apporte un soutien à l'ensemble des utilisateurs.

### Application mobile

Les employés peuvent se connecter à leurs espaces de travail grâce à l'application mobile LumApps for Intune. Elle est particulièrement utile pour les techniciens et les commerciaux qui reçoivent leur actualité par le biais d'un flux personnalisé, mais aussi pour les dirigeants et tous ceux qui travaillent de manière hybride et recherchent une flexibilité optimale. Ils ont également accès à un annuaire complet des employés et peut contacter ses collègues en déplacement ou trouver de l'aide dans l'une de ses communautés.

### Programme de transformation agile

L'accompagnement des grandes transformations de l'entreprise se fait par le biais d'un sous-site distinct qui aide les employés à comprendre les changements et leur impact. Le site et sa communauté dédiée regroupent toutes les communications relatives au projet. Selon le profil des employés, des plans d'action personnels sont intégrés pour les aider à suivre les processus étape par étape, des rappels d'échéances, des mises à jour de la progression et des documents de soutien.



# Principaux résultats

99%

d'utilisateurs actifs  
(qui consultent et  
engagent le contenu)

258

éditeurs

38%

d'utilisateurs contributeurs  
(qui participent à la création  
de contenu)

244

des ambassadeurs  
actifs du Social  
Advoccy

462

Nombre de postes  
créés dans Social  
Advoccy  
(pour 365 jours)

## Les principaux avantages de #WAP+

- Page d'accueil structurée
- Personnalisation du contenu
- Solution entièrement multilingue (tant sur le contenu que sur les commentaires)
- Des capacités de recherche améliorées basées sur les métadonnées
- Flexibilité et facilité de publication de tout type de contenu via des modèles.

“ #WAP+ est notre principale plateforme de communication interne. Avec #WAP+ et l'application mobile, chaque collaborateur peut participer à ce qui se passe au travail et jouer un rôle d'ambassadeur via l'action sociale. Elle est entièrement multilingue et offre à nos éditeurs toute la flexibilité nécessaire pour créer un impact et un engagement avec leurs communications. Leur expérience en matière de migration de contenu, le module intégré de social advocacy et une feuille de route claire ont été des atouts supplémentaires qui nous ont fait choisir LumApps.

*Bert Leoen - Corporate Communications Director chez Proximus*

