



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



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. 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.



## À propos de Proximus

Le groupe Proximus est un fournisseur de services digitaux et de solutions de communication active 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.

## Le Challenge

### ✓ Stimuler l'interaction

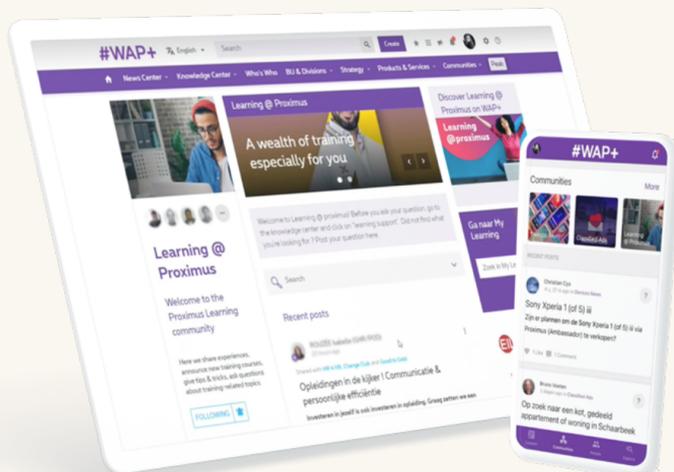
Face à de multiples défis en matière de stabilité et de sécurité, un changement s'imposait. Proximus avait de vastes objectifs qui nécessitaient une solution allant au-delà des outils de communication interne traditionnels. L'interaction et la collaboration sont au cœur de leur culture d'entreprise, 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.

### ✓ 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.

### ✓ 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.



## Pourquoi LumApps

Pour répondre à ces enjeux, Proximus s'est naturellement tourné vers la solution LumApps, Plateforme d'Expérience Collaborateur. 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.

## Cas d'Usage Clés

### ✓ 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.

### ✓ 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.

### ✓ 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 de travail. La plateforme fournit un catalogue centralisé de liens utiles, triés et ciblés par unités commerciales.

### ✓ 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 «Life atProximus».corporate news through "WeBuzz", but they can also propose topics and content to be shared externally through a dedicated "Life at Proximus" community.

### ✓ 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.

## The Results

"#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

258  
Éditeurs

244  
Ambassadeurs actifs  
du Social Advocacy

462  
Postes créés dans Social  
Advocacy (pour 365 jours)



LumApps aide les entreprises de tous secteurs à améliorer leurs communications, l'engagement des employés, la gestion des connaissances et bien plus encore.

Contactez-nous pour en savoir plus !