

# Innover, parier, se réinventer

Orange Belgium vise l'excellence. Ni plus, ni moins. Un positionnement audacieux qui colle avec le profil d'un bold challenger qui ose investir, innover et miser sur l'avenir. Un bold challenger, surtout, qui casse continuellement les codes du marché télécom et joue au maximum la carte du digital.



Orange Belgium est un bold challenger jusque dans ses procédures de recrutement.

L'évolution rapide du secteur n'empêche pas Orange Belgium de garder un coup d'avance. Telle est la clé du positionnement d'un *bold challenger*. Outil majeur : le digital, qui imprègne chaque pan de la stratégie de l'entreprise.

#### A la pointe sur son cœur de métier

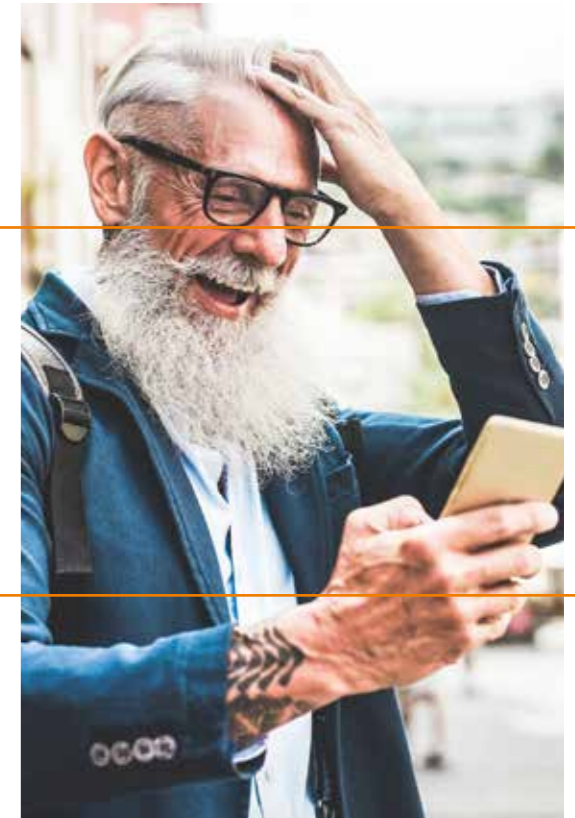
##### Une expérience réseau optimale

Un opérateur télécom se doit d'être irréprochable sur son cœur de métier : la qualité des communications et la fiabilité de ses infrastructures. Une priorité respectée par Orange Belgium en 2019, l'entreprise ayant choisi un nouveau modèle de développement de son réseau, passant d'un fournisseur unique à plusieurs partenaires spécialisés. Du point de vue technologique, aussi, Orange Belgium fait des choix et se prépare activement au déploiement de la

5G, comme en témoigne l'inauguration, à la fin de l'année, d'un pôle de test 5G pour les entreprises dans le Port d'Anvers (voir encadré). Orange Belgium a aussi été le premier à se lancer dans l'aventure de la voix sur 4G/LTE : aujourd'hui, et c'est une première, cette technologie est devenue dominante pour assurer les appels vocaux devant les traditionnelles 2G et 3G. Près de 40% du trafic sur le réseau d'Orange Belgium s'effectue par voix sur 4G/LTE, ce qui offre aux clients, particuliers comme professionnels, une meilleure qualité de service directement perceptible. De quoi permettre au réseau, aussi, d'enregistrer les connexions mobiles les plus rapides du pays, selon les dernières statistiques de l'IBPT.

Orange Belgium n'a pas non plus ménagé ses efforts sur la fourniture de services fixes, profitant notamment de l'année

Tous les appels passés d'un numéro Orange vers un numéro Orange sont 100 % neutres en CO<sub>2</sub>\*



2019 pour revoir l'interface utilisateur et améliorer le fonctionnement de ses décodeurs pour les clients Love.

#### Un nouveau data center ultra sécurisé et écoconçu

Dans un souci de rationalisation de ses ressources et d'optimisation tant de ses processus que de ses performances énergétiques, Orange Belgium a également inauguré en 2019 un tout nouveau data center innovant situé à Hoboken (Anvers). Ces 1 000 m<sup>2</sup> de matériel de pointe sont destinés à répondre à la demande croissante d'utilisation mobile des clients en traitant les milliards de connexions quotidiennes établies pour surfer, appeler et envoyer des SMS. Orange Belgium n'a pas hésité à déboursier plus de 14 millions d'euros dans ce projet de premier plan en termes de durabilité, d'efficacité et de sécurité.

#### Des équipes au fait de la digitalisation

L'importance accordée au digital se traduit aussi dans le fonctionnement interne et les outils mis à disposition des collaborateurs. 2019 a ainsi vu l'introduction d'un ambitieux *Flex Income Plan*, une plateforme via laquelle chaque collaborateur peut gérer son profil interne et les avantages dont il souhaite bénéficier. Un budget est alloué à chacun, qui peut être réparti par le collaborateur, selon ses besoins, entre les différentes opportunités de rémunération annexe au salaire (transports en commun, matériel multimédia, formations externes, jours de

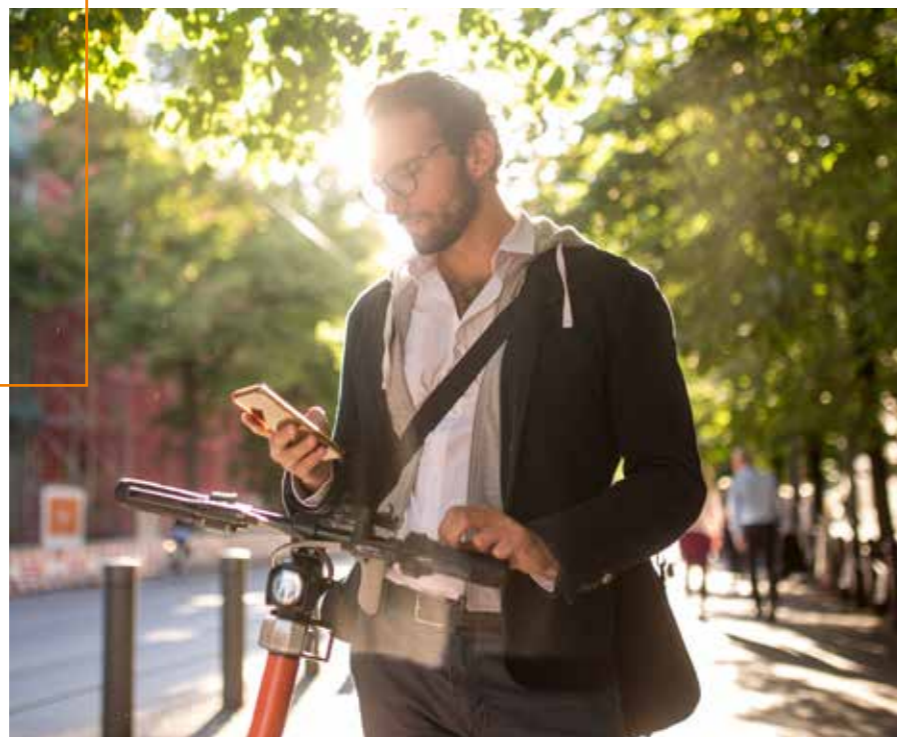
congés supplémentaires, ...). Pour plus de facilité, de nombreuses démarches liées aux ressources humaines ont également été digitalisées. Il n'est par exemple plus nécessaire de faire parvenir un certificat médical en main propre ou par voie postale. Une transmission digitale suffit. Orange Belgium est en outre *bold challenger* jusque dans ses procédures de recrutement. La preuve ? Une campagne de recrutement diffusée via le réseau social Tinder. Plusieurs utilisateurs ont été intrigués par ce profil particulier, celui d'Orange Belgium à la recherche de *digital natives*. En cliquant, les curieux ont pu débiter une discussion avec l'entreprise, consulter l'offre d'emploi et découvrir s'il

y avait un match. La démarche audacieuse répond à la philosophie de recrutement d'Orange Belgium : attirer de nouveaux talents de manière digitale et innovante, et leur offrir une expérience unique et originale dans un secteur des télécoms en constante évolution. En quelques jours seulement, plus de 650 000 clics ont été enregistrés.

Cette importance accordée à la digitalisation s'est également traduite par une nette évolution des canaux de commercialisation des produits et services d'Orange Belgium, avec notamment un bond des ventes réalisées à distance, en ligne et même via le service client.



1,4 million d'appareils professionnels sont connectés sur le réseau d'Orange Belgium.



#### Parier sur l'avenir du secteur

##### Un nouveau tournant pour la fibre optique

Le projet était pilote et Orange Belgium y a d'emblée cru. En 2018, la société est le premier opérateur télécom belge à s'associer à Fluvius, une entreprise publique créée pour gérer les réseaux d'énergie en Flandre. Rejoins par d'autres petits opérateurs, les trois partenaires ont inauguré en 2019 le premier commutateur local pour la fibre optique à Genk, une « prise » à laquelle tous les fournisseurs peuvent désormais se brancher. L'objectif ? Permettre l'accès direct à la fibre optique aux habitants de la région. En tout, ce ne sont pas moins de 4 500 habitations de Genk qui peuvent prétendre à un raccordement. Grâce à ce modèle ouvert, Orange Belgium accélère les investissements et voit dans ce projet la stimulation de la concurrence. Car chaque opérateur peut utiliser son propre équipement réseau actif pour se démarquer au niveau des services et des innovations technologiques du réseau. Démarré à Genk, le projet est appelé à s'étendre à une série d'autres villes flamandes en 2020.

##### Bye bye SMS, Welcome Chat Messages

Has been le SMS? Orange Belgium a pris les devants en étant le premier opérateur belge à lancer Chat Messages pour les utilisateurs de smartphones Android éligibles. Basé sur le RCS (Rich Communication Services), le nouveau standard télécom pour les services de messagerie, le service offre bien plus qu'un SMS traditionnel. Photos, vidéos, documents, localisations, création de groupes sont autant de possibilités, sans que le client ne doive télécharger une application spécifique.

Pour l'été 2020, Orange Belgium envisage un déploiement total à tous ses utilisateurs éligibles.

##### Encore plus loin en IoT

Leader en matière d'*Internet of Things* (IoT), et disposant d'une expérience de longue date dans la communication Machine-to-Machine, Orange Belgium a poursuivi le déploiement des réseaux NB-IoT et LTE-M destinés spécifiquement aux objets connectés, et enregistré ses premiers business cases. Une réalité qui lui a offert l'opportunité de lancer *Live Objects*, une plateforme sécurisée pour objets et données, destinée prioritairement au marché professionnel. Via cet outil, Orange Belgium permet à ses clients de gérer un parc d'appareils connectés, de collecter et stocker leurs données en toute sécurité. Basé sur le cloud, cet interface propose un environnement de services complet qui évolue en fonction des besoins pour permettre d'exploiter les données, de les transformer en informations utiles et exploitables afin d'optimiser une activité professionnelle.

#### Se réinventer

##### Plus de services professionnels

C'est signé... Upsize S.A. et ses filiales BKM S.A. et CC@PS font désormais partie intégrante d'Orange Belgium. Prix de la transaction : 52,4 millions d'euros. De quoi permettre à Orange Belgium d'étoffer son offre B2B, pour ses clients comme ceux de BKM, grâce aux solutions de collaboration et communications unifiées et ICT de la société. Orange Belgium chérissait en effet le désir de répondre à la demande croissante de ses clients professionnels d'avoir un one-stop-shop pour les services ICT et de connectivité. En tant qu'intégrateur ICT, BKM dispose d'une expertise reconnue dans quatre domaines clés : les solutions de collaboration et communications unifiées (UCC), les solutions IT et de sécurité, les solutions documentaires et visuelles ainsi que les solutions de connectivité. La famille Orange s'agrandit donc de 230 collaborateurs et d'autant de talents. Des nouveaux venus dont l'esprit entrepreneurial cadre parfaitement avec le positionnement de *bold challenger* d'Orange Belgium sur le marché des entreprises.

Soucieux d'offrir toujours plus à ses clients professionnels, Orange Belgium a par ailleurs ajouté gratuitement un service de cybersécurité à ses offres Shape.



## Les objectifs de 2020

- Maintenir la qualité du trafic mobile en réalisant les investissements les plus pertinents.
- Déployer la technologie 5G dès que la régulation le permet.
- Veiller à avoir des profils forts en interne pour développer de nouvelles technologies.
- Poursuivre la transformation digitale des processus RH.
- Accélérer la performance et la collaboration avec BKM > devenir un *full ICT player*.
- Développer plus encore l'offre fixe, notamment via la fibre optique avec Fluvius.

## Un pôle de test 5G dans le Port d'Anvers pour les applications industrielles



C'est certainement l'un des milestones les plus importants de l'année 2019 : en fin d'année, Orange Belgium a inauguré un pôle de test 5G dans la zone du Port d'Anvers, l'Orange Industry 4.0 Campus. Objectif : co-innover avec des partenaires industriels autour des possibilités offertes par la technologie 5G pour le segment des entreprises.

Pour ce faire, Orange Belgium a installé plusieurs sites d'antennes pour créer le premier réseau 5G standalone de Belgique, soit un réseau sur lequel des capacités 5G ne sont pas simplement ajoutées à des éléments de technologies 3G ou 4G, mais une infrastructure intégralement 5G, permettant d'exploiter tout le potentiel de cette technologie. Seul ce type de réseau peut en effet permettre le *network slicing*, soit la création de sous-réseaux spécifiquement alloués à un type d'usage. Une fonctionnalité essentielle pour les applications professionnelles de la 5G, puisque cela permet des garanties de connectivité indispensables pour les services critiques des entreprises, tout en maximisant les autres atouts de la 5G : des débits extrêmement élevés, une latence très faible et de meilleures performances en matière de consommation énergétique.

Une première vague de plusieurs grands acteurs industriels ont déjà rejoint le pôle de test, tels que Covestro, Borealis et le Port d'Anvers tandis que le groupe Deloitte épaula les parties prenantes dans la définition des projets et de leur potentiel économique.

Parmi les applications déjà envisagées, notons :

- Le processus de remorquage des navires par les remorqueurs connectés sera optimisé grâce à la diffusion en temps réel des images haute définition de caméras embarquées et d'images de radars mobiles vers la salle de contrôle ainsi que le contrôle à distance et en temps réel de ces caméras.
- Les *Smart Field Operators*, pour les cas où des communications critiques ont besoin d'une priorité de préemption garantie pour augmenter la sécurité des travailleurs en cas d'alerte. Ces opérateurs de terrain obtiendront également des informations techniques enrichies et en temps réel sur les équipements à utiliser ou à entretenir, leur permettant de visualiser un véritable jumeau numérique de l'infrastructure sur laquelle ils travaillent. L'assistance à distance du centre de contrôle sera également facilitée par le transfert en temps réel d'images du terrain pour accroître la sécurité du travailleur.

Un autre cas d'utilisation est le système automatisé de détection de contamination qui envoie en toute sécurité via le cloud des images d'échantillons de production suspects via une connexion 5G à un utilisateur spécifique pour une analyse plus approfondie.

Plusieurs autres partenaires industriels devraient rejoindre le pôle de test en 2020, à l'image du groupe Katoen Natie, qui a déjà confirmé son intérêt.