

Le retour de la publication papier dans la communication d'entreprise à l'ère du tout numérique

En tant que responsable communication, comment choisir entre le support papier ou numérique pour la diffusion de la presse d'entreprise ?

Création d'un outil de mesure de préférence des employés en matière de support de lecture

Mémoire réalisé par
Elodie Vanderhaegen

Promoteur(s)
François Lambotte

Lecteur
Joanne Jojczyk

Année académique 2016-2017
Master 120 en communication, à finalité spécialisée

Remerciements

Je tiens à remercier toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce travail de fin d'études.

Tout d'abord, je tiens à exprimer toute ma reconnaissance à mon promoteur, Monsieur François Lambotte. Je le remercie de m'avoir encadrée, orientée, aidée et conseillée.

Je remercie Madame Alexandra Giroux pour ses précieux conseils. Mais également Monsieur Benoit Dupuis, directeur communication de la Police fédérale belge, Monsieur Michel Vigand, rédacteur en chef du journal d'entreprise de l'ISoSL, Monsieur Bastien Pellegrin, responsable communication interne au sein de l'entreprise Lutos, ainsi que Monsieur Jérémie Mathieu, responsable communication et Madame Adrienne Bertrand, assistante communication au CHR Mons-Hainaut pour l'intérêt qu'ils ont porté à mon projet. Je tiens également à remercier Madame Martine Normand pour le temps passé à la relecture et à la correction de ce travail.

Enfin, je remercie également mes amis et ma famille pour toute l'aide et le soutien qu'ils ont pu m'apporter durant ces derniers mois. Plus particulièrement, je remercie mes parents de m'avoir encouragée et permis d'entreprendre cette formation supplémentaire.

A tous ces intervenants, je présente mes remerciements, mon respect et ma gratitude.

TABLE DES MATIERES

Introduction.....	4
Partie I : Le cadre théorique.....	7
Chapitre 1 : Les origines de la presse d'entreprise.....	7
1. La presse d'entreprise	7
2. L'évolution du journal d'entreprise	9
Chapitre 2 : L'ère numérique.....	13
1. Qu'est-ce que le numérique ?	13
2. Les caractéristiques du numérique.....	16
Chapitre 3 : L'influence du numérique sur la lecture.....	18
1. Les révolutions dans la lecture.....	18
2. Les dimensions classiques de la lecture électronique	23
3. Les dimensions posturales de la lecture électronique	39
4. La révolution numérique et les générations	39
5. La classification des usages de lecture.....	41
6. La typologie des lecteurs	42
Chapitre 4 : La coexistence du papier et du numérique	46
Conclusion Partie théorique.....	49
Partie II : Le développement pratique.....	50
Chapitre 1 : La méthodologie de recherche.....	50
Chapitre 2 : La création d'un outil d'aide à la décision.....	52
1. Le questionnaire.....	52
2. Le mode d'emploi: exploration des résultats	56
Chapitre 3 : Le cas de la Police Fédérale de Belgique	84
1. La méthode quantitative: l'emploi du questionnaire	84
2. La méthode qualitative: l'entretien semi-directif.....	91
Chapitre 4 : Le cas de l'ISoSL.....	93
1. La méthode quantitative : l'emploi du questionnaire	93
2. La méthode qualitative : l'entretien semi-directif.....	100
Conclusion générale.....	102
Bibliographie.....	106
Résumé.....	111

« L'expérience de la lecture et l'appréhension du texte ne sont pas du même ordre selon qu'elles s'effectuent à partir d'un livre, d'un écran d'ordinateur, d'un livre électronique ou, demain, d'un codex numérique ».

Christian Vandendorpe, 2001

« La révolution du texte électronique est [...] tout à la fois une révolution de la technique de production et de reproduction des textes, une révolution de la matérialité et des formes du support de l'écrit et une révolution des manières de lire ».

Roger Chartier, 2001

« Deux décennies d'Internet couplées à l'explosion du Web ont plus changé le texte que des millénaires d'écriture. Il est méconnaissable et reste pourtant le plus fort porteur de sens de la communication humaine. Arraché de son support papier, lardé de médias visuels et sonores, encagés dans un fichier, l'univers numérique le voit à la fois brisé et enrichi, copié et collé. »

Fogel et Patino, 2013

INTRODUCTION

Depuis plusieurs années, les mondes des technologies de l'information et de la communication, ainsi que de l'édition subissent des mutations profondes. L'industrie des quotidiens est l'un des secteurs les plus affectés par le développement d'Internet¹. Différents facteurs sont à l'origine de cette transformation : l'évolution des modes de vie, la baisse des recettes publicitaires et le développement du numérique². L'évolution technologique a un impact sur les usages de ce média et de nouveaux supports, formats et acteurs font leur apparition. Pour pouvoir faire face à ce changement les éditeurs d'information sont contraints de réorganiser les structures. Il est devenu obligatoire pour les médias de développer une stratégie digitale. Pour ce faire, il faut dans un premier temps comprendre la relation des consommateurs à l'information³. Certains médias ont fait le choix de renoncer à l'édition papier. C'est le cas de l'un des plus anciens quotidiens américains, le *Christian Science Monitor*. D'autres ont décidé de développer une offre sur le web mais de maintenir le format papier. La Tribune, quotidien français a décidé de proposer une édition hebdomadaire papier complémentaire aux informations diffusées sur leur site Internet.

Une enquête britannique menée d'avril 2015 à mars 2016 par Neil Thurman, professeur de la City University of London et l'Université Louis-et-Maximilien de Munich, démontre que 88,5% du temps consacré à la lecture des journaux nationaux est passé sur des éditions papier.

¹ Carr, N. (2011). *Internet rend-il bête ? Réapprendre à lire et à penser dans un monde fragmenté*. Paris: Editions Robert Laffont, S.A.

² Sauneron, S. et Winock, J. (2012). La presse et le tournant numérique. *Annales des Mines - Réalités industrielles*, novembre 2012, (4), 47-52. DOI:10.3917/rindu.124.0047.

³ Bozo, P-J. (2012). Presse : peut-on renoncer à l'édition papier ? *Annales des Mines - Réalités industrielles* 2012/4 (Novembre 2012), p. 53-60. DOI : 10.3917/rindu.124.0053.

Cela démontre bien le fait que l'arrivée du numérique ne constitue pas qu'une menace pour la presse. En effet, elle peut également représenter une réelle opportunité de développement et de réinvention pour ce secteur.

Nous avons décidé de nous intéresser à ce phénomène mais plutôt au sein des entreprises. Nous nous sommes demandée si le numérique avait également eu un impact au niveau de la presse d'entreprise. Depuis les années 90, la numérisation a modifié les supports de presse d'entreprise. Au départ, l'ordinateur était un outil uniquement accessible aux grosses entreprises particulièrement en raison de sa taille imposante. Ensuite, lorsqu'il s'est miniaturisé, de nombreuses organisations en ont fait l'acquisition ce qui a bouleversé leur mode de fonctionnement. L'informatisation de l'entreprise a notamment eu des répercussions sur la stratégie de communication en transformant les pratiques et modes traditionnels de circulation de l'information⁴.

A l'heure actuelle, la révolution numérique touche tous les secteurs de l'économie. Dans ce mouvement, beaucoup d'entreprises ont souhaité s'adapter et ont décidé de laisser tomber certains supports papier comme les journaux internes, les magazines d'entreprise, les newsletters et autres pour laisser place à une diffusion au moyen de supports numériques. Cependant, nous avons pu remarquer récemment que certaines de ces entreprises ont depuis fait un pas en arrière en instaurant à nouveau un support papier en complément des informations disponibles sur l'intranet.⁵

Ce phénomène nous amène à nous poser certaines questions. En effet, nombreux sont ceux qui avaient prédits la disparition du format papier suite

⁴ Moumouni, C. et Beauchamp, M. (1998). Le journal d'entreprise à la croisée des chemins de la technologie. *Les Cahiers du journalisme*, n°5, décembre 98, pp.170-191.

⁵ Lambotte, F. et Vanholsbeeck, M. (2009). Contenu, rédaction, et mise en forme de publications internes. Rapport réalisé sur base d'un screening de douze publications de l'administration publique fédérale.

à l'arrivée du numérique et pourtant le constat établi nous apporte la preuve du contraire. Stéphane Caro Dambreville (2003, p.1) commence son article « document papier, document numérique » en relevant que « les documents-papiers que l'on croyait un temps menacés semblent bel et bien perdurer à l'ère du tout numérique. Ce support d'un autre âge remplit chaque jour des fonctions et répond à de nombreux usages pour lesquels peu d'utilisateurs préféreraient une version numérique »⁶.

Nous en venons alors à notre problématique, l'existence des deux supports nous amène à nous poser la question suivante : *En tant que responsable communication, comment choisir entre le support papier ou numérique pour la diffusion de la presse d'entreprise ?*

Puisqu'il n'y a pas de règle générale, à travers notre recherche, nous proposons de créer un outil reprenant une série de dimensions permettant de jauger la propension à préférer le papier au numérique. En fonction des résultats obtenus, les entreprises définiront les préférences de leurs employés en matière de support de communication et pourront s'y adapter. Cela nous permet de dégager l'hypothèse suivante : *Le responsable communication choisit son type de support en fonction de l'attitude des employés à l'égard du numérique ou du papier*. Nous pourrions déterminer cela en testant l'outil auprès de deux entreprises qui nous permettront de voir s'il fonctionne.

La première partie de ce travail recense des concepts théoriques liés à la problématique, ce qui nous a permis de prendre connaissance des recherches préalablement effectuées sur le sujet. Ensuite, en ce qui concerne la partie pratique, nous présentons les différentes étapes, c'est-à-dire la création de l'outil de mesure, le développement de l'outil d'analyse des résultats, ainsi

⁶ Caro Dambreville, S. (2003). Document papier : document numérique. Documents numériques, Gestion de contenu, ED. Techniques de l'Ingénieur, pp.8., En ligne <https://halshs.archives-ouvertes.fr/hal-00451049/document>

que les résultats obtenus dans les deux entreprises qui ont testé l'outil afin de le valider.

PARTIE I : LE CADRE THEORIQUE

Dans cette partie, nous établissons une synthèse des différents concepts théoriques inhérents à notre problématique. Cela nous permet de situer notre sujet par rapport aux recherches effectuées antérieurement. Cette partie théorique se décline en quatre chapitres. Dans un premier temps, nous abordons les origines et l'évolution de la presse d'entreprise au fil des années. Ensuite, nous développons le concept de numérique. Dans le troisième chapitre, nous présentons l'influence que le numérique a sur la lecture. Et enfin, nous tentons d'envisager le futur de

CHAPITRE 1 : LES ORIGINES DE LA PRESSE D'ENTREPRISE

1. La presse d'entreprise

Selon Morillon (2004), en communication interne, les responsables et chargés de communication ont pour mission de générer un lien social en développant chez les salariés le sentiment d'appartenance à l'entreprise et plus particulièrement à la culture de l'entreprise. Pour parvenir à remplir ces missions, le service de communication interne diffuse des informations par le moyen de différents supports, notamment les écrits. Dans ce travail, nous aborderons un type d'écrit à part entière, ceux de la presse d'entreprise. Selon Lambert (1993), la presse d'entreprise signifie « l'ensemble des médias périodiques édités par les dirigeants d'une communauté du travail pour informer sur ses activités un public plus ou moins captif ».⁷

Parmi l'ensemble des écrits de la presse d'entreprise, nous allons nous concentrer sur le journal interne d'entreprise.

⁷ Lambert, J. (1993). La presse d'entreprise. Collection Que sais-je ? Paris : Presses universitaires de France.

Ce support de communication est apparu dans les entreprises au début du vingtième siècle et malgré l'apparition et l'usage grandissant des médias numériques, il demeure un des supports les plus utilisés⁸.

Actuellement encore de nombreuses entreprises utilisent le journal interne comme outil de communication auprès de leurs employés (Détrie, Broyez, 2003). Il est imprimé sur papier ou envoyé par courrier électronique. Il a pour but d'informer le personnel sur les activités de l'entreprise mais pas seulement, il sert aussi à créer un lien, unir et susciter le sentiment d'appartenance. Il permet de créer une relation entre l'émetteur et le récepteur, il ne s'agit donc pas uniquement d'une communication descendante⁹.

Selon Rondeau, Lemelin et Lauzon (1993), le partage de l'information joue deux rôles importants auprès des employés, d'un côté mieux ils comprendront ce que l'entreprise attend d'eux c'est-à-dire ce qu'ils doivent faire, pourquoi, comment et quand, plus ils vont s'investir dans ses activités. Et de l'autre, ils peuvent se rendre compte que l'entreprise est à l'écoute des opinions et demandes de l'ensemble de l'équipe, la relation se passera d'autant mieux.

La presse d'entreprise remplit différentes missions au sein de l'organisation. Selon Pascal Lardellier (1998)¹⁰, dans un premier temps elle remplit la mission d'information du personnel à propos des évolutions subies par l'entreprise. Il est important que les collaborateurs soient avertis des éventuelles transformations qu'il pourrait y avoir dans leur environnement de travail. En cas de crise par exemple, son rôle est de maintenir la relation avec les travailleurs afin de pouvoir répondre à leurs questions. Ce n'est pas le cas uniquement en période de crise, la notion de relation est très importante. De

⁸ Ivanov, I. (2013). Communiquer et agir en commun : le cas d'un journal interne instrumentalisé », *Communication et organisation*, 43 | 213-226. DOI : 10.4000/communicationorganisation.4231

⁹ Ivanov, I. (2015). Du journal grande presse au journal d'entreprise. Les (anciens) journalistes entre l'information et la communication. *Semen* [En ligne], 38 | En ligne: <http://semen.revues.org/10341>

¹⁰ Lardellier, P. (1998). Paradoxes et devenir de la presse d'entreprise française. *Communication et organisation*, 13 | DOI : 10.4000/communicationorganisation.2046

manière générale, les actions de communication interne ont pour but de fédérer. Une des missions du journal interne est également de générer un sentiment d'appartenance à l'entreprise.

Les différentes missions peuvent être regroupées sous deux catégories, d'un côté l'information sur l'entreprise elle-même, ses stratégies, ses évolutions, etc. Et de l'autre, l'entretien du lien social.

Concernant justement le lien social, il est important de donner la parole aux employés afin qu'ils puissent se sentir valorisés de par leur activité. Selon Jacques Lambert (1993), « les attributions principales du journal sont d'informer, favoriser le dialogue, développer la reconnaissance et matérialiser la mémoire de l'entreprise »¹¹.

La presse d'entreprise s'adresse à un public très hétérogène puisqu'une seule et même entreprise peut comporter plusieurs dizaines de profils différents. Au niveau de la rédaction du contenu, cela s'avère être un travail très rigoureux puisqu'il est important que chacun y trouve de l'information susceptible de l'intéresser. En ce qui concerne le format, nous pouvons souligner que l'hétérogénéité de la cible peut avoir des répercussions sur le choix du support. En effet, certains lecteurs auront peut-être une préférence pour le support papier et d'autres pour le numérique.

2. L'évolution du journal d'entreprise

a) L'historique

Le développement de la presse d'entreprise s'est déroulé en trois étapes principales. A partir des années 1830 jusqu'à 1910, nous voyons apparaître les premiers écrits d'entreprise, le premier journal d'entreprise, le Schlierbacher Fabrikbote aurait notamment été créé en 1888 en Allemagne.

Ensuite, nous entrons dans une phase de croissance dans les années 1920 à 1980 particulièrement à la suite de la première guerre mondiale lorsque les industries se développent. Le journal d'entreprise se développe

¹¹ Lambert, J. (1993). La presse d'entreprise. Collection Que sais-je ? Paris : Presses universitaires de France.

principalement dans le secteur des transports, de l'industrie, des banques et des assurances. En Belgique, c'est dans les années 1920 que le journal d'entreprise prend son essor. Il apparaît dans un premier temps principalement dans les grandes organisations étrangères. En effet, il se développe dans les entreprises comme Bell Telephone à Anvers en 1920, Belgian Shell Company en 1925 et Philips en 1929¹².

Au cours de la seconde guerre mondiale, il ne faut pas négliger l'efficacité de la presse d'entreprise, en effet celle-ci aurait permis d'augmenter la productivité industrielle ce qui aurait été favorable à la lutte contre les Alliés.

Après la seconde guerre mondiale, le journal interne s'institutionnalise avec la création en 1947 de l'union des journaux d'entreprise de France (UJEF). Le but de cette association est « d'engager des actions visant à la défense et à la promotion de la communication dans l'entreprise auprès des pouvoirs publics et des instances nationales et internationales »¹³. En 1975, l'UJEF devient UJEF, l'Union des journaux et journalistes de France. Cette association décide d'élargir son champs d'action et a pour objectif de « définir la communication pour la faire admettre comme fonction intégrante du management de l'entreprise et prouver en toute occasion que le journal d'entreprise prend une part toujours plus large dans cette fonction de communication »¹⁴.

Dans les années 70, le journal interne est employé comme moyen de transmettre les ordres donnés par le patron aux ouvriers. Il a pour but d'enseigner les pratiques d'organisation du travail et la culture de l'entreprise. Le ton employé est autoritaire, l'ouvrier est prié de se conformer aux règles

¹² Malaval, C. (2001). La presse d'entreprise française au XXe siècle. Histoire d'un pouvoir. Paris : Editions Belin.

¹³ Gramaccia, G. (1998). Le journal d'entreprise. Les ficelles du métier de Pascal Lardellier. Les éditions d'Organisations, 222 pages, 149 F », Communication et organisation. DOI : 10.4000/communicationorganisation.2062

¹⁴ Malaval, C. (2001). La presse d'entreprise française au XXe siècle. Histoire d'un pouvoir. Paris : Editions Belin

afin d'augmenter la productivité de l'entreprise. Malgré un discours patronal autoritaire, le journal tient à resserrer les liens en interne.

Depuis les années 1990, le journal d'entreprise a atteint sa maturité, il est ensuite confronté à la révolution technologique. L'informatisation et l'arrivée d'internet ont eu de nombreuses conséquences sur les modes de diffusion de l'information dans les entreprises.

b) Les différents supports de journaux d'entreprise

Dans ce travail, nous nous concentrons sur la manière dont le journal papier fait face aux nouvelles formes de support apportés par les technologies de l'information et de la communication (TIC). Cependant, il faut savoir que de multiples formes de support ont déjà tenté de se substituer au journal traditionnel.

A l'ère post-industrielle, le développement des moyens de diffusion de l'information et l'arrivée de nouveaux supports ont permis à de nombreuses entreprises de véhiculer plus rapidement les informations auprès de leurs employés. En effet, de manière générale les nouveaux supports sont plus rapides en ce qui concerne la diffusion d'informations que le journal traditionnel. Cependant, il faut noter que beaucoup d'entreprises ont échoué pour les raisons suivantes : « manque de compétence, manque d'habitude, manque de constance, manque d'informations véritables, lassitude des salariés, diminution des effectifs, etc. »¹⁵.

Jacques Lambert (1993) disait déjà à l'époque que les différents types de supports explicités ci-après ne se substituaient pas au support papier puisque les informations contenues étaient très brèves et peu stockables.

Dans les années 1960, certaines entreprises ont employé un mode de diffusion via des hauts parleurs. Ces journaux parlés diffusaient des nouvelles

¹⁵ Lambert, J. (1993). La presse d'entreprise. Collection Que sais-je ? Paris : Presses universitaires de France.

succinctes au sein de l'entreprise. Cependant, la radio peut poser un problème de pollution sonore peu propice à l'activité de certaines entreprises. Ce type de diffusion n'a donc pas engendré un franc succès.

Certaines entreprises ont également utilisé des journaux téléphonés. C'est-à-dire sous forme de bulletins d'informations sonores préenregistrés sur un répondeur automatique. Ce mode de diffusion permet une facilité d'exploitation, en effet il permet dans un premier temps d'enregistrer de nouvelles informations de manière instantanée. De plus, le fait que ce soit diffusé oralement à la différence de la publication papier, le message se doit d'être concis ce qui demande à l'émetteur de se concentrer sur l'information essentielle. Le message oral permet à l'émetteur de jouer avec le ton mais également d'être accompagné d'une illustration musicale. Ce mode de diffusion permet au communicateur de mesurer les écoutes via un compteur d'appel. Il faut cependant savoir que certaines entreprises qui communiquaient via ce type de média utilisaient également un bulletin imprimé reprenant tout ou en partie les informations des journaux téléphonés.

Nous avons également de la presse d'entreprise diffusée sous format vidéo c'est-à-dire qui va rassembler l'image et le son. Ces journaux étaient soit diffusés de manière locale groupée au sein de l'entreprise ou alors de manière privée, au domicile des employés. Les journaux vidéo nécessitent cependant un investissement assez lourd pour les entreprises, ne fut ce qu'en terme de matériel. En effet, les communicants mettaient un point d'honneur à ce que les vidéos soient de qualité équivalente à ce que nous pouvons visionner sur les télévisions publiques et commerciales.

Pour terminer, il y a eu les journaux télématiques. Les entreprises pouvaient choisir entre deux types de processus. D'une part, le vidéotex interactif appelé également le Télétel qui donne la possibilité aux employés de se rendre à leur demande sur des pages écrans. Le vidéotex interactif rassemble trois types de services : « la consultation des banques de données par recherche et sélection d'informations, la transaction par dialogues personnalisés et la messagerie

reliant des destinataires déterminés en direct ou en différé »¹⁶. D'autre part, le vidéotex différé, dans ce cas les informations sont diffusées en continu par succession d'écran sans possibilité d'interaction de la part du destinataire. Selon Francis Raoul (1985), le journal télématique est un outil de communication qui permet de compléter le journal imprimé puisqu'il est plus concis et synthétique. Il s'agit plus d'une édition spéciale du journal imprimé. Dans ce cas, nous pouvons parler d'une certaine forme de complémentarité entre les deux médias.

CHAPITRE 2 : L'ERE NUMERIQUE

1. Qu'est-ce que le numérique ?

L'entreprise se « digitalise », on parle de transition numérique. Il nous semble judicieux d'aborder et de définir ce que comprend le « numérique » avant de développer l'influence qu'il peut avoir sur la presse d'entreprise.

D'un point de vue étymologique, en français, le mot « numérique » tire son origine du latin *numerus*, le nombre. À la différence de la majorité des langues européennes qui se réfère à la racine latine *digitus*, le doigt.¹⁷ Selon Alexandre Moatti (2012), cela s'explique par le fait que nous comptons avec nos doigts. Josianne Jouët (2009) souligne que : « Des débuts de la télématique au Web 2.0, le paradigme digital – pour reprendre une expression des années 80 – s'est imposé dans toutes les strates de la vie sociale et les techniques numériques sont devenues des objets de consommation de masse. La forte progression de la population des internautes dans la première décennie du XXI^e siècle est souvent assimilée au retour de l'utilisateur ou au tournant de l'usage car les usages grand public connaissent une véritable explosion et font l'objet d'un regain d'intérêt de la recherche pour la néo-télématique ordinaire qu'est aujourd'hui Internet »¹⁸.

¹⁶ Ibidem

¹⁷ Rieffel, R. (2014). Révolution numérique, révolution culturelle ? Paris : Gallimard.

¹⁸ Denouël, J. et Granjon, F. (2011). Communiquer à l'ère numérique. Regards croisés sur la sociologie des usages. Paris: Éd. Transvalor/Presses des Mines, coll. sciences sociales.

En effet, l'évolution de la société est structurée par l'émergence de la « culture numérique ». Cédric Fluckiger (2008) propose une définition de la culture numérique inspirée de celle élaborée par Serge Proulx (2002), elle comprend : « l'ensemble de valeurs, de connaissances et de pratiques qui impliquent l'usage d'outils informatisés, notamment les pratiques de consommation médiatique et culturelle, de communication et d'expression de soi ».¹⁹ Si les technologies numériques de l'information et de la communication (TNIC) se développent et prennent de plus en plus de place dans notre quotidien, elles ont également impacté le paysage dans lequel les entreprises évoluent. En effet, les innovations numériques induisent une transformation profonde dans les organisations. Stolterman & Fors (2004) définissent la transformation numérique ou digitalisation comme : « les changements induits par les technologies numériques dans tous les aspects de la vie humaine ».²⁰ D'autres comme Westerman et al. (2011) vont plus loin et qualifient la transformation numérique comme : « the use of technology to radically improve performance or reach of enterprises ».²¹ Selon un rapport de Philippe Lemoine (2004), la transformation numérique s'établit sur base de l'articulation des trois procédés suivants : l'automatisation, la dématérialisation et la réorganisation des schémas d'intermédiation (réorganisation des chaînes de valeur). Dans le cas qui nous occupe, nous nous intéresserons plus particulièrement à la seconde composante, la dématérialisation. Selon l'auteur, « elle entraîne l'apparition de nouveaux canaux de communication et de distribution qui remplacent ou transforment les réseaux physiques d'agences, de guichets et de magasins, en même temps qu'une baisse des coûts marginaux de production et des coûts de transaction »²². En ce qui concerne la communication d'entreprises, la dématérialisation des documents se veut de

¹⁹ Dauphin, F. (2012). Culture et pratiques numériques juvéniles : Quels usages pour quelles compétences ?, Questions Vives, Vol.7 n°17 | DOI : 10.4000/questionsvives.988

²⁰ Besson, M. (2016). Entreprise du futur. Les enjeux de la transformation numérique. Institut Mines-Télécom. En ligne https://www.marsouin.org/IMG/pdf/imt_livreblanc.pdf

²¹ Ibidem

²² Ibid.

plus en plus présente. Les documents papier sont ainsi transformés en documents numériques. Selon la définition de Gérard Dupoirier citée par Jacques Chaumier (2006), un document numérique est « un ensemble cohérent d'objets numériques (texte, graphique, photo, images animées et sons) stockés sur des machines informatiques interconnectées amovibles. Pour lire un document électronique, il est nécessaire soit de l'imprimer sur du papier, soit de le visualiser sur un écran ». En effet, le document numérique est un document virtuel qui nécessite l'utilisation d'un dispositif technique pour pouvoir être manipulé. Ce qui diffère entre le document papier et le document numérique c'est le lien entre l'information et le support de présentation. L'information et le support du document papier sont indissociables. Grâce à cette matérialité, le document papier indique mieux son volume et permet un repérage plus facile que dans un document électronique. Caro Dambreville (2002, p.4) explique « un document-papier nous indique par sa forme et son encombrement l'étendue de son contenu, il permet un repérage rapide des parties suivantes ou précédentes à la partie consultée »²³. Selon Pedauque (2003), « au prix d'un important effort social (école), le document papier est directement perceptible sans outil intermédiaire, par une part plus ou moins importante de la population ayant appris à lire »²⁴. Par contre, l'information et le support du document numérique sont totalement indépendants.²⁵ La dématérialisation des documents est l'un des défis majeurs auquel l'imprimé doit faire face. Selon Jacques Chirat (2012), si l'imprimé persiste malgré ce challenge, c'est probablement dû au fait qu'il n'est pas seulement considéré comme étant un média. En effet, selon lui, l'imprimé serait une culture puisqu'il témoigne

²³ Caro Dambreville, S. (2003). Document papier : document numérique. Documents numériques, Gestion de contenu, ED. Techniques de l'Ingénieur, pp.8., En ligne <https://halshs.archives-ouvertes.fr/hal-00451049/document>

²⁴ Pedauque, Roger T. (2003). Document : forme, signe et relation, les reformulations du numérique. En ligne https://hal.archives-ouvertes.fr/sic_00000413/document

²⁵ Caro Dambreville, S. (2003). Document papier : document numérique. Documents numériques, Gestion de contenu, ED. Techniques de l'Ingénieur, pp.8., En ligne <https://halshs.archives-ouvertes.fr/hal-00451049/document>

depuis des siècles de l'évolution de l'humanité. « Les médias passent, mais les cultures restent, et c'est pourquoi l'imprimé a résisté aux époques, aux changements de mode de vie et aux fantastiques révolutions techniques et technologiques qui se sont succédé depuis plus d'un siècle »²⁶. En France, une association est même dédiée à la culture du papier. L'organisme Culture papier a pour but de « sensibiliser les pouvoirs publics, les décideurs économiques et l'opinion sur le rôle culturel, économique et social, du papier, du carton et de l'imprimé, et ainsi d'en promouvoir le développement durable dans l'objectif d'une économie circulaire »²⁷. Ils veillent à démontrer les avantages du papier et de l'imprimé ainsi que la complémentarité de ce support avec le digital.

2. Les caractéristiques du numérique

Les deux principales caractéristiques du numérique sont : la rapidité et l'interactivité.²⁸ Ces deux attributs vont engendrer certaines difficultés à l'égard de la presse d'entreprise. En effet, au niveau de la rapidité, la diffusion du journal interne nécessite de passer par des étapes préalables comme la conception et la rédaction, ce qui prend du temps. En plus de la rapidité de diffusion, le document numérique offre également la rapidité de recherche et d'accès à l'information. Et au niveau de l'interactivité, nous ne pouvons pas vraiment dire que le journal interne soit l'un des moyens les plus interactifs qui existe parmi le large panel d'outils de communication qu'une entreprise a à sa disposition. Un de ces moyens est l'intranet, défini par Nathalie Servranckx comme étant « un Internet à échelle réduite, limité au réseau interne de l'entreprise, utilisé pour donner accès aux employés [...] de cette entreprise à l'information interne dont ils ont besoin »²⁹. Selon Charles

²⁶ Chirat, J. (2012). L'imprimé, un média du futur. *Annales des Mines - Réalités industrielles*, novembre 2012, (4), 18-23. DOI : 10.3917/rindu.124.0018.

²⁷ Culture papier. Le rôle de culture papier. En ligne <http://culturepapier.org/le-role-de-culture-papier/>

²⁸ Moumouni, C. et Beauchamp, M. (1998). Le journal d'entreprise à la croisée des chemins de la technologie. *Les Cahiers du journalisme*, n°5, décembre 98, pp.170-191

²⁹ Ibidem

Moumouni et Michel Beauchamp (1998), cette définition pourrait également s'appliquer au journal interne à la différence que celui-ci est limité au niveau du contenu et de son audience. Un autre inconvénient qui joue en la faveur du développement de l'intranet est que le journal interne engendre un coût non négligeable pour l'entreprise. De plus, l'intranet favorise l'interaction entre les membres de l'entreprise puisque chacun peut apporter du contenu sur le support. L'avantage est que dans le journal électronique il est possible d'insérer des éléments comme des sons et des vidéos, ce qui peut apporter une dimension dynamique à celui-ci. Un document électronique a la particularité d'être très flexible, tant au niveau des modes d'accès à l'information, qu'au niveau des possibilités de consultation, d'affichage et de mises à jour³⁰. Pour s'adapter, le journal interne va devoir apporter des modifications au niveau de son contenu et de sa forme. Il existe deux moyens de diffuser le journal électronique, soit il est composé directement en ligne, soit il est créé dans un premier temps sur un format papier pour ensuite être numérisé et diffusé sous format PDF. Lorsque le journal électronique est créé en ligne, son concepteur se base sur le standard de publication HTML et donc les règles techniques préétablies pour le format papier ne valent plus la peine d'être prises en compte. Concernant le contenu, l'adaptation du journal interne au support numérique peut engendrer une perte d'identité causée par l'abondance d'informations que l'on peut retrouver sur ce support. Les avantages du journal électronique sont nombreux, seulement il faut s'assurer qu'il ne génère pas un surplus d'informations qui créerait une saturation chez les employés.

Selon Roger Chartier (2001): «La révolution du texte électronique est [...] tout à la fois une révolution de la technique de production et de reproduction des

³⁰ Caro Dambreville, S. (2003). Document papier : document numérique. Documents numériques, Gestion de contenu, ED. Techniques de l'Ingénieur, pp.8., En ligne <https://halshs.archives-ouvertes.fr/hal-00451049/document>

textes, une révolution de la matérialité et des formes du support de l'écrit et une révolution des manières de lire »³¹.

Dans les pages qui suivent, nous allons justement aborder les différentes évolutions subies par le support de l'écrit qui ont apportées des modifications au niveau de la lecture. Nous nous attarderons ensuite sur les diverses révolutions engendrées par le numérique sur la lecture des écrits d'entreprise.

CHAPITRE 3 : L'INFLUENCE DU NUMERIQUE SUR LA LECTURE

1. Les révolutions dans la lecture

Les changements technologiques engendrent des révolutions dans la lecture. « Le support de l'écrit a évolué au fil des âges et des progrès techniques, contribuant à la formation de l'écriture et au développement de la lecture ». (Horellou-Lafarge, 2007). Roger Chartier et Guglielmo Cavallo (2001) ont identifié trois révolutions de la lecture. La première transition a eu lieu au XII^e siècle lors du passage de la lecture orale à la lecture silencieuse. Ensuite, à partir du XV^e siècle et particulièrement au XVIII^e siècle, c'est le développement de l'imprimerie qui va permettre d'élargir le choix de lecture. Plus récemment, à partir de la fin du XX^e siècle, c'est le support électronique qui va impacter la lecture.

Notre travail se concentre sur la révolution numérique mais en réalisant quelques recherches nous avons pu rapidement constater qu'auparavant, d'autres avancées technologiques ont déjà imposé à la lecture de se redéfinir.

a) Le passage de la lecture orale à la lecture silencieuse

Le passage de la lecture orale à la lecture silencieuse est lié au passage du volumen (manuscrit de parchemin ou papyrus roulé autour d'un bâtonnet)³²

³¹ Bertrand-Gastaldy, S. (2002). Des lectures sur papier aux lectures numériques : quelles mutations ? En ligne https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000256/document

³² Les éditions Larousse. Volume. En ligne <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/volume/82504>

au codex (livre fait de feuilles cousues ensemble)³³. En effet, le volumen qui de par son format se prêtait difficilement à la prise de notes et au retour en arrière dans le texte. Il était donc plutôt adapté à une lecture orale. Le codex quant à lui permet le développement de la lecture silencieuse grâce à la naissance du concept de page, ainsi qu'à l'introduction des blancs dans la lecture par les irlandais qui mettent donc fin à la scriptio continua (Cavallo & Chartier, 2001). L'écriture se développe afin de faciliter la lecture silencieuse avec la séparation des mots, l'apparition de signes de ponctuation et de nouveaux codes. La lecture devient alors une pratique plus personnelle. La forme du codex permet également au lecteur d'avoir les mains libres contrairement au volumen qui nécessitait la mobilisation des deux mains. Ce changement permet au lecteur de prendre notes et d'effectuer des commentaires. Le développement de la lecture silencieuse engendre de nombreux changements. Par exemple, au niveau de l'organisation des bibliothèques, qui deviennent des lieux silencieux mais également au niveau du comportement des lecteurs qui se mettent à penser par eux-mêmes puisqu'ils ne sont plus soumis à une autorité qui leur impose une certaine vision.

b) Le développement de l'imprimerie

Avant la création de l'imprimerie par Gutenberg en 1440, ce sont les moines copistes qui se chargeaient de copier les textes à la main, ce qui limitait fortement le nombre d'écrits disponibles. L'invention de l'imprimerie engendre une transformation de la lecture puisque l'on passe alors d'une lecture intensive à une lecture extensive. La production beaucoup plus rapide et moins onéreuse des livres permet aux lecteurs de ne plus être contraints de

³³ Les éditions Larousse. Codex. En ligne
<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/codex/16897?q+=codex#16767>

lire sans cesse les mêmes écrits. Ils ont la possibilité d'élargir et de diversifier leur choix de consommation d'imprimés.

Selon Elizabeth Eisenstein, le développement de l'imprimerie constitue bien « une révolution de l'imprimé puisque ce fut une transformation fondamentale dans un mode de production du livre, ou encore une révolution des moyens de communication »³⁴.

Chaque type d'ouvrage possède son propre caractère, sa propre typographie. Les caractères gothiques étaient attribués aux livres de scolastique ou de droit, les caractères bâtarde (lettres pleines et déliées) étaient associés aux textes narratifs et écrits en langue vulgaire. Et enfin, les livres classiques et les écrits humanistes étaient imprimés en caractères romains. Plus tard, ce dernier type de caractères sera employé pour les écrits de toute l'Europe sauf en Allemagne et aux Pays-Bas où ils emploieront les caractères gothiques (Horellou-Lafarge & Segré, 2016).

La taille de la feuille d'impression est quant à elle unique, ce qui diffère c'est le nombre de pliages effectués. Le plus grand format nommé l'« in-folio » nécessite d'être posé sur un lutrin pour être lu et permet une lecture par plusieurs personnes en même temps. Le plus petit format est appelé l'« in-seize » et correspond à un format poche, facilement transportable. Selon Manguel (1998) « le moindre coût et la rapidité de production créa un marché plus important de gens qui pouvaient s'offrir des exemplaires à lire en privé, et qui n'avaient donc plus besoin de livres en grands caractères et formats, de sorte que les successeurs de Gutenberg commencèrent peu à peu à fabriquer des volumes plus petits, qu'on pouvait mettre dans sa poche »³⁵.

³⁴ Eisenstein, Elizabeth L. (1991). La révolution de l'imprimé, A l'aube de l'Europe moderne. Paris : La Découverte.

³⁵ Manguel, A. (1998). Une histoire de la lecture. Arles: Actes-Sud, coll. « Babel ».

Le développement de formats plus petits favorise la lecture individuelle et donc le développement de l'esprit critique du lecteur.

c) La révolution électronique

Avant l'explosion d'Internet et des supports électroniques, le document papier était un des seuls moyens de véhiculer la culture écrite. A l'heure actuelle, il existe trois formes d'écrits différentes c'est à dire le manuscrit, le papier et l'électronique. Ces supports semblent plutôt complémentaires.

La révolution électronique impacte la lecture au niveau de l'identification et du maniement des textes. En effet, comme expliqué précédemment, le numérique engendre la dématérialisation du texte et donc celui-ci n'est plus lié physiquement à son support. Cela modifie le rôle du lecteur qui maîtrise dorénavant le découpage et l'apparence du texte à l'écran. Alors que sur papier, ce sont les auteurs ou éditeurs qui imposent une certaine mise en page.

Le passage de la lecture sur support papier à la lecture sur support électronique semble avoir quelques similitudes avec le passage du volumen au codex. En effet, le volumen était plutôt en format portrait et se déroulait tandis que le codex amène le lecteur à tourner les pages qui le constituent. Lorsque nous sommes face à l'écran et que nous devons manipuler une page HTML ou un fichier PDF, nous sommes amenés à « scroller » et donc à dérouler les pages comme avec le volumen.

Une des caractéristiques du support numérique est l'interactivité. Jocelyne Rouis (2002) distingue deux degrés d'interactivité que comprend le texte numérique. D'un côté, une interactivité de structure, l'hypertexte « qui permet de relier différents textes par des liens dans ou hors de toute structure linéaire ou hiérarchique ». Et de l'autre, l'interactivité de surface, l'hypermédia « qui

permet de juxtaposer dans un même document des données de différentes natures sémiotiques comme le texte, le son, l'image et la vidéo »³⁶.

Selon Cavallo & Chartier (2001), le texte électronique permet de faire face à deux contraintes imposées par le support papier. La première est liée au fait que le support papier restreint considérablement les interventions du lecteur. Le support électronique quant à lui offre la possibilité au lecteur d'effectuer certaines manipulations au niveau du texte comme par exemple les annotations, les copier/coller, les déplacements, etc. La relation à l'écrit est transformée, « le lecteur de l'âge électronique peut construire à sa guise des ensembles textuels originaux dont l'existence, l'organisation et l'apparence ne dépendent que de lui »³⁷. La seconde contrainte réduite par le texte électronique est plutôt liée à l'accès à l'information. Avec le support papier, il est difficile de rassembler en un seul et même lieu l'ensemble du savoir universel. Cependant, le numérique offre la possibilité de réaliser le rêve d'une bibliothèque universelle tant espéré par les hommes.

« A supposer que tous les textes existants, manuscrits ou imprimés, soient convertis en textes électroniques, c'est l'universelle disponibilité du patrimoine écrit qui deviendrait possible. Tout lecteur, là où il se trouve, à la seule condition que ce soit devant un poste de lecture connecté au réseau qui assure la distribution des documents informatisés, pourra consulter, lire, étudier n'importe quel texte, quelles qu'aient été sa forme ou sa localisation originelles »³⁸.

Pascal Lardellier et Michel Melot (2007), utilisent le concept de « médiamorphose » pour parler de la révolution électronique. Selon eux, il

³⁶Rouis, J. (2002), L'avenir de l'imprimé au XXI^e siècle. En ligne : http://cerig.pagora.grenoble-inp.fr/ICG/Dossiers/Avenir_imprime/chapitre3.htm

³⁷ Cavallo, G. et Chartier, R. (1997). L'histoire de la lecture dans le monde occidental. Paris: Editions du Seuil.

³⁸ Ibidem

s'agit bien d'une révolution car l'évolution du support transforme le contenu et également les usages³⁹.

2. Les dimensions classiques de la lecture électronique

Dans cette partie, nous abordons les trois dimensions classiques de la lecture électronique, c'est-à-dire la visibilité, la lisibilité, ainsi que la compréhension (Baccino, 2004).

a) La visibilité

La visibilité est définie comme « les propriétés visuelles d'un stimulus lumineux, caractère ou symbole qui déterminent la facilité avec laquelle il peut être détecté »⁴⁰. Selon Thierry Baccino, la visibilité désigne le processus de perception des mots. La perception des objets sur support papier et sur support numérique est différente puisque les caractéristiques lumineuses ne sont pas similaires. En effet, le dispositif d'affichage émet un signal lumineux qui permet au lecteur de percevoir l'information transmise. « La visibilité consiste en cette capacité du dispositif à transmettre une information visuelle avec efficacité »⁴¹. La qualité de l'information perçue va dépendre de l'efficacité du dispositif d'affichage mais également de la capacité visuelle du lecteur.

► Les technologies d'affichage électronique

Il existe différents types de dispositifs d'affichage. Il y a les écrans dits émissifs, qui ont pour particularité d'émettre la lumière qui va faire apparaître l'image à l'écran. La lumière est émise par des phosphores dans le cas des écrans cathodiques. Pour les écrans plasma, il s'agit d'un mélange de gaz qui

³⁹ Lardellier, P. et Melot, M. (2007). Demain, le livre. Paris : l'Harmattan.

⁴⁰ ISO 9241-3 (1992) Exigences ergonomiques pour le travail de bureau avec terminaux de visualisation – Exigences relatives aux écrans de visualisation. En ligne <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-210:ed-1:v1:fr>

⁴¹ Perrin, J-L. (2015) « Evaluer la lecture électronique : une approche multidimensionnelle ». Université Paris 8 Vincennes - Saint Denis. En ligne www.theses.fr/2015PA080024.pdf

va être illuminé grâce à un apport d'électricité. Et enfin pour les écrans LED, ce sont des diodes qui vont émettre l'image sur l'écran.

Il y a également les écrans dits non émissifs, c'est-à-dire qu'ils vont moduler la lumière produite par l'environnement ou par le système électrique afin de pouvoir diffuser l'image. Dans la catégorie des écrans non émissifs, il existe les écrans transmissifs ou rétroéclairés et les écrans réfléchissants. Les écrans rétroéclairés sont constitués d'une source lumineuse placée à l'arrière de l'écran, des filtres constitués de cristaux liquides permettent de gérer la quantité de lumière émise. Cette technique permet d'améliorer le contraste et assure donc une meilleure visibilité et lisibilité. En ce qui concerne les écrans réfléchissants, ce sont des écrans qui ne produisent pas de lumière mais qui se servent de la lumière incidente de l'environnement dans lequel ils se situent. C'est cette technologie qui est utilisée pour les calculatrices par exemple.

Au fil du temps, les technologies d'affichage ont bien évolué. Les technologies à cristaux liquides semblent être de plus en plus utilisées en raison de leur compétence en terme de qualité d'image. « Les écrans plats permettent une meilleure qualité de l'information affichée car chaque pixel peut être réglé de manière précise et facile à mettre en œuvre et leurs définitions augmentent également régulièrement »⁴². Malgré ces progrès, les écrans à cristaux liquides (LCD) ne disposent pas d'une définition aussi performante que lorsque les documents sont lus sur papier. Les imprimantes laser ont une définition de 300 à 600 ppp (point par pouce ou dpi), tandis que les écrans à cristaux liquides ont une définition de 96 à 120 ppp⁴³. En plus de disposer d'une résolution plus faible, les écrans génèrent des reflets qui peuvent déranger le lecteur. Selon Caro Dambreville (2003), « l'éblouissement, la scintillation et l'instabilité de l'image peuvent en grande

⁴² Hornus, J. et Andries, P. (2006). Rendu de polices sur écrans à cristaux liquides : Précision d'affichage sur écran à faible définition et conseils de conception. Document numérique, vol. 9, (3), 87-116. DOI :10.3166/dn.9.3-4.87-116.

⁴³ Ibidem

partie rendre la lecture désagréable »⁴⁴.

► Le système visuel humain

Etudiant les dimensions de la lecture électronique, il semble important de faire le point sur le processus de conversion de la lumière en signaux électriques effectué par le système visuel humain. La lumière s'introduit dans un premier temps à travers la pupille et l'iris. C'est la pupille qui a pour rôle la gestion de la quantité de lumière pénétrant à travers l'œil. En effet, l'iris se contracte lorsqu'il perçoit une grande quantité de lumière et se dilate lorsque celle-ci est plus faible, ce qui fait varier la taille du diamètre de la pupille.

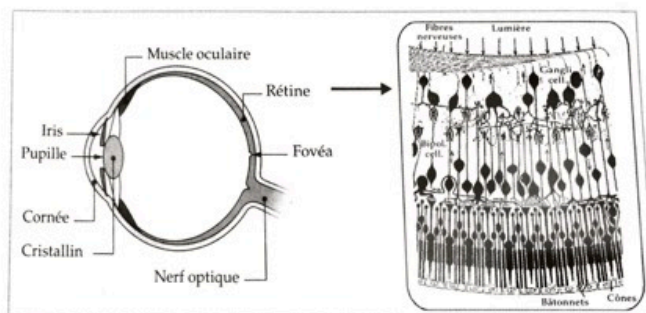


Figure 1 Schéma de l'œil et coupe transversale de la rétine montrant les différents types de cellules la composant (Baccino et Draï-Zerbib, 2015, p.12 adapté de Grégory, 1990)

Ensuite, à l'arrière de l'iris se trouve le cristallin qui a pour fonction de centraliser les rayons lumineux parallèles sur la rétine et plus précisément sur la fovéa qui est la

région centrale de la rétine. La rétine est composée de photorécepteurs, les cônes et les bâtonnets. Ce sont ces cellules qui vont transformer la lumière en signaux électriques. Au niveau de la fovéa, nous pouvons retrouver une concentration de cônes, plus nous allons nous en éloigner plus la quantité de bâtonnets va être importante. Les bâtonnets et les cônes assurent des fonctions complémentaires. En effet, les cônes ont pour particularité de fonctionner en lumière diurne, c'est-à-dire avec des intensités lumineuses assez fortes. Ils se chargent de détecter les couleurs. Les bâtonnets à l'inverse fonctionnent en

⁴⁴ Caro Dambreville, S. (2003). Document papier : document numérique. Documents numériques, Gestion de contenu, ED. Techniques de l'Ingénieur, pp.8., En ligne <https://halshs.archives-ouvertes.fr/hal-00451049/document>

lumière nocturne, ils réagissent à une faible luminosité et détectent les mouvements.

« Même si l'œil s'adapte facilement aux conditions de lumière naturelle, la lumière artificielle produite par un écran peut montrer certaines imperfections dans le paramétrage des propriétés lumineuses et induire au mieux un inconfort visuel et au pire une crise épileptique »⁴⁵. (Baccino et Draï-Zerbib, 2015)

La plupart des écrans employés lors de la lecture numérique produisent un rétroéclairage, ce qui peut s'avérer inconfortable pour le lecteur. En effet, une étude menée par l'Institut américain de la santé et de la sécurité au travail (NIOSH) a démontré que 90% des personnes qui sont devant un écran plus de 3h par jour, souffriraient du syndrome de vision artificielle (CVS)⁴⁶. Les symptômes de ce syndrome sont la sécheresse de l'œil, l'asthénopie, la fatigue visuelle, les maux de tête et les clignements plus rares.

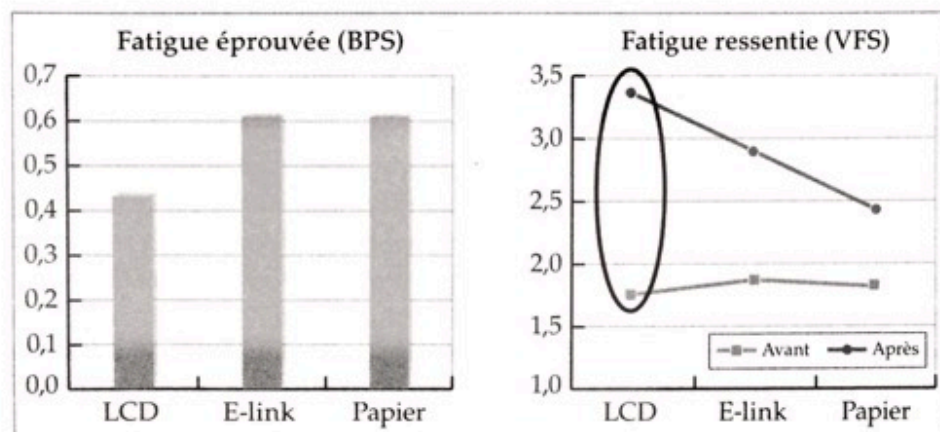


Figure 2 Fatigue éprouvée (clignements/seconde) et ressentie (VFS) lors de la lecture d'un livre en fonction du type de support (LCD, E-Ink, Papier)(Baccino et Draï-Zerbib, 2015, p.109)

Une étude menée par Benedetto, Draï-Zerbib, Pedrotti, Tissier et Baccino (2013) a démontré que la lecture sur écran LCD engendre une fatigue visuelle

⁴⁵ Baccino, T. et Draï-Zerbib V. (2015). La lecture numérique. Grenoble : PUG collection, sciences cognitives, 2ème édition.

⁴⁶ Ibidem

ressentie plus importante que sur des supports comme l'E-ink ou le papier. (Voir figure 2) Pour en arriver à ce constat, ils ont analysé la lecture d'un livre sur trois formats différents : le livre papier, un e-book et sur un écran LCD. Il ressort également que les clignements des yeux étaient beaucoup plus réduits ce qui induit la sécheresse visuelle. La fatigue oculaire engendrée par la lecture sur support numérique démontre selon Caro Dambreville (2003) que « le support papier s'avère plus adapté à une lecture de textes longs et denses »⁴⁷.

b) La lisibilité

Selon Miles A. Tinker (1964), la lisibilité concernerait « les facteurs visuels du document qui affectent le processus de reconnaissance des mots indépendamment des opérations de compréhension »⁴⁸. Georges Klare (1969) définit ce concept de manière plus large en insistant sur l'aspect cognitif. Il prend en considération les facteurs stylistiques et le choix du vocabulaire employé. Dans le cadre de notre étude, ce qui nous intéresse c'est d'étudier ce qui diffère entre la lecture papier et numérique, la seconde définition nous semble donc plus appropriée.

Lorsque des chercheurs ont comparé les supports papier aux supports numériques, plusieurs distinctions ont été relevées. En ce qui concerne la lisibilité, il a été constaté que « la vitesse de lecture était de 25 à 30% plus lente sur les écrans notamment à cause du nombre de fixations oculaires supplémentaires que ce support était censé induire (environ 15% de fixations supplémentaires par ligne) »⁴⁹. (Muter, Latremouille, & Treurniet, 1982 ; Wright & Lickorish, 1983). Selon Rouet (2003), la lecture sur écran serait plus lente que la lecture sur papier ceci étant dû au fait que « le grain du

⁴⁷ Caro Dambreville, S. (2003). Document papier : document numérique. Documents numériques, Gestion de contenu, ED. Techniques de l'Ingénieur, pp.8., En ligne <https://halshs.archives-ouvertes.fr/hal-00451049/document>

⁴⁸ Baccino, T. et Draï-Zerbib V. (2015). La lecture numérique. Grenoble : PUG collection, sciences cognitives, 2ème édition.

⁴⁹ Ibidem

support reste très grossier » par rapport à la qualité d'impression d'un livre. Cependant avec les progrès réalisés en terme de qualité d'écran, cette différence tend à se réduire. La lecture sur écran entraînerait également une plus forte fatigue visuelle que sur support papier et provoquerait des problèmes oculaires. Pour pouvoir limiter ces différences entre les deux types de support, des paramètres de lisibilité ont été établis par la norme ISO 9204⁵⁰. Le tableau ci-dessous présente les principaux facteurs testés depuis 1980. Ce sont des recommandations qui permettent d'optimiser la lecture sur écran.

Facteurs de lisibilité	Seuils Minimaux
Distance de lecture	Minimum 40 cm
Hauteur des caractères	16' minimum, de 20' à 22' préférable (en angle visuel).
Largeur des caractères	De 1/6 à 1/12 de la hauteur du caractère
Format du caractère	Minimum 5 × 7 pour les nombres et les majuscules ; minimum 7 × 9 lorsque la lisibilité est importante
Indices et exposants	matrice minimum de caractères de 4 × 5
Espacement inter-caractère	Espace minimum d'un pixel
Espacement inter-mot	Espace minimum équivalent à une lettre majuscule N
Espacement interligne	Espace minimum d'un pixel
Luminosité de l'écran	Minimum de 35 cd/m ²
Contraste de luminosité	Contraste minimum de 0.5
Polarité de l'image	Toute polarité est acceptable
Instabilité temporelle (flicker)	Aucun scintillement pour au moins 90% de la population
Couleur par page	Maximum 7 couleurs

Tableau 1 Principaux facteurs évalués dans les études ergonomiques sur les écrans avec les valeurs minimales ou préférables pour la lecture (extrait de l'ISO 9241) (Baccino et Draï Zerbib, 2015, p.117)

Selon Caro Dambreville (2003), « un document-papier nous indique par sa forme et son encombrement l'étendue de son contenu, il permet un repérage rapide des parties suivantes ou précédentes à la partie consultée »⁵¹.

⁵⁰ Ibid.

⁵¹ Caro Dambreville, S. (2003). Document papier : document numérique. Documents numériques, Gestion de contenu, ED. Techniques de l'Ingénieur, pp.8., En ligne <https://halshs.archives-ouvertes.fr/hal-00451049/document>

En effet, le lecteur a la capacité d'enregistrer inconsciemment les coordonnées spatiales des mots dans un texte. Il peut ainsi se rappeler des endroits où se situent les différentes informations. Cette aptitude est remise en cause avec la lecture électronique puisque les informations défilent et le repérage s'avère beaucoup plus compliqué.

Lors du processus de lecture, le lecteur déplace ses yeux sur une ligne, ces changements de position du regard sont appelés saccades oculaires. Lorsque le lecteur parcourt un texte et recherche des informations, il effectue des saccades oculaires entre deux fixations. Les fixations permettent au lecteur d'identifier les mots et d'extraire l'information. « L'identification a lieu à travers une série d'étape de traitements qui ont pour objectif d'apparier l'information visuelle initiale (la forme ou les traits visuels du mot) à une représentation mentale abstraite stockée en mémoire ».⁵² Pour extraire l'information, le lecteur passe par la reconnaissance des mots et des lettres. Sur un support papier, le lecteur mémorise aisément la localisation spatiale des mots. Cela s'avère plus compliqué lorsqu'il traite un document numérique puisque l'affichage des mots est dynamique. La lecture sur écran modifie le fonctionnement du cerveau en faisant appel de manière plus soutenue aux zones de reconnaissance de formes, de vitesse, de couleurs et de positions.⁵³

Bouma (1980) a développé trois critères qui permettent de mesurer la lisibilité : l'acceptabilité, la discriminabilité et la distinctivité. L'acceptabilité est liée à la forme de la lettre. Cela représente le lien entre la forme de la lettre et la représentation mentale que le lecteur a de cette lettre. La discriminabilité est plutôt lié au contraste, c'est-à-dire à distinction entre la lettre et le fond du support. La distinctivité quant à elle se base sur le fait que chaque lettre doit se distinguer l'une de l'autre afin d'éviter toute confusion.⁵⁴

⁵² Ibidem

⁵³ Chirat, J. (2012). L'imprimé, un média du futur. Annales des Mines - Réalités industrielles, novembre 2012, (4), 18-23. DOI : 10.3917/rindu.124.0018.

⁵⁴ Baccino, T. et Draï-Zerbib V. (2015). La lecture numérique. Grenoble : PUG collection, sciences cognitives, 2ème édition.

Il existe de multiples facteurs qui influencent la reconnaissance des lettres comme la typographie, le contraste, la taille et type de caractère, etc. Nous abordons ces facteurs en détail ci-après.

► La typographie

Le support papier a une résolution d'impression 3 à 6 fois⁵⁵ plus élevée que les écrans c'est pourquoi il faut adapter la typographie en fonction de cette réalité afin d'optimiser la lisibilité. Il existe différents types de police qui sont plus adaptées à une utilisation sur écran et sur support papier. Le tableau ci-dessous propose des polices plus adaptées à chaque type de support.

	Sans sérif	Sérif
Écran	Geneva Charcoal	New York
Papier	Arial Helvetica	Times Times New Roman Georgia Palatino Bookman

Tableau 2 Exemples de polices écran et papier (Caro & Betrancourt, 2001, p.6)

Par exemple selon Caro & Betrancourt (2001), pour le support numérique les polices sans sérif ou empattement (c'est-à-dire les extensions situées aux extrémités des lettres) semblent plus agréables pour le lecteur. L'empattement trop important a un impact sur la lisibilité du caractère puisqu'il offre un contraste moindre. Le choix de police avec sérif ou non n'aura par contre aucune influence sur la vitesse de lecture⁵⁶. Selon une étude de Foster (1979), le fait de mettre les caractères en gras aurait plus d'impact que de mettre les caractères en majuscules lorsque le lecteur effectue des recherches d'information dans le texte⁵⁷. D'autres auteurs comme Gaonac'h D. et

⁵⁵ Caro Dambreville, S. (2003). Document papier : document numérique. Documents numériques, Gestion de contenu, ED. Techniques de l'Ingénieur, pp.8., En ligne <https://halshs.archives-ouvertes.fr/hal-00451049/document>

⁵⁶ Ibidem (p.6)

⁵⁷ Caro Dambreville, S. (2006). L'écriture des documents numériques : vers une cyber-rhétorique. Sciences de l'Homme et Société. Université de Bourgogne. En ligne <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00452919/document>

Passerault J.-M (1990) ont démontré que le fait de souligner des mots dans un texte ralentit la lecture. Le soulignement peut cependant s'avérer utile pour la mémorisation lorsque le texte contient plus de 6 000 mots.

La taille des caractères, les espacements entre les lettres, entre les mots et entre les lignes sont aussi des variables qui ont leur importance en terme d'optimisation de la lisibilité.

► Le contraste des lettres

Le contraste est défini par Baccino et Draï-Zerbib (2015) comme étant « le rapport de luminosité des lettres et la luminosité du fond de l'écran ». La formule est la suivante : L_c/L_f (L_c = luminosité des caractères et L_f = luminosité du fond). Selon la norme ISO 9241 qui « fournit des exigences et des recommandations relatives aux principes et aux activités de conception centrée sur l'opérateur humain »⁵⁸, un contraste minimal de 3:1 est préconisé à l'écran pour garantir une bonne discriminabilité des caractères. Le contraste influence directement la lisibilité puisque plus il sera intense, meilleure sera la lisibilité. Comme vu dans le point précédent, la typographie joue un rôle important en ce qui concerne l'optimisation de la lisibilité. Lorsque la police de caractère est fine, le contraste sera faible, et inversement lorsque celle-ci est grasse, le contraste est plus important. Concernant la taille des caractères, elle a également son importance puisque plus elle est petite, plus le texte nécessite un contraste important pour être lisible, et inversement. C'est ce que le graphique ci-dessous démontre avec sa courbe décroissante.

⁵⁸ Organisation internationale de normalisation. ISO 9241-210:2010

Ergonomie de l'interaction homme-système -- Partie 210 : Conception centrée sur l'opérateur humain pour les systèmes interactifs. En ligne <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-210:ed-1:v1:fr>

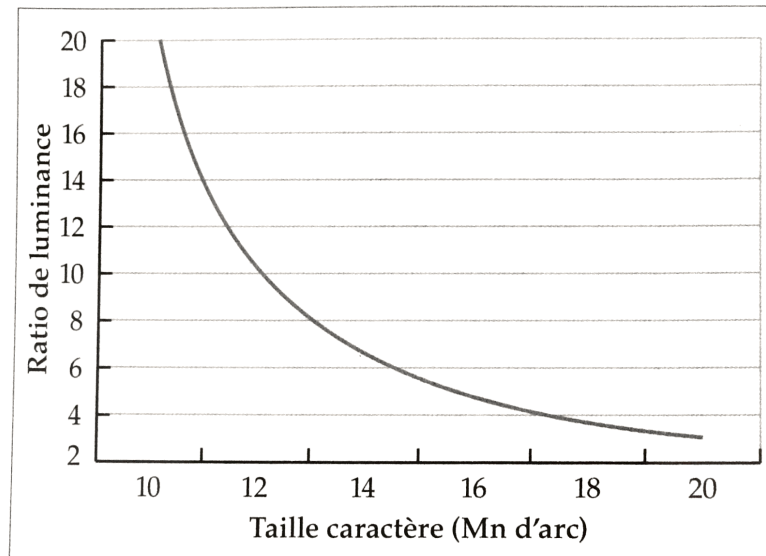


Figure 3 Fonction asymptotique montrant la relation entre la taille des caractères et le ratio de contraste (Baccino et Draï-Zerbib, 2015, p.132)

► La polarité de l'écran

La polarité de l'écran est liée au contraste puisque nous prenons en considération la couleur des caractères en fonction du fond d'écran. Une polarité positive signifie que les caractères sont foncés sur un fond clair et inversement pour une polarité négative, ce sont des caractères clairs sur un fond foncé. Selon Baccino et Draï-Zerbib (2015), la polarité de l'écran n'influence pas la lisibilité du texte. Il semblerait que tous ne soient pas du même avis puisque certains comme Saito (1989), Bergqvist (1984), Taptagaporn & Saito (1990) (cités par Baccino et Draï-Zerbib, 2015) sont plutôt favorables à l'utilisation d'une polarité positive en raison d'une habitude culturelle. Contrairement à eux, Rupp & Floyd (1986) (cités par Baccino et Draï-Zerbib, 2015) défendent l'emploi d'une polarité négative lorsque le texte nécessite une attention soutenue⁵⁹.

► La couleur des lettres par rapport au fond

La couleur utilisée est également un choix important en terme de lisibilité, il est important d'harmoniser la couleur des caractères avec la couleur de fond

⁵⁹ Baccino, T. et Draï-Zerbib V. (2015). La lecture numérique. Grenoble : PUG collection, sciences cognitives, 2ème édition.

tant sur le support papier que numérique. « Les combinaisons des couleurs fait ressortir un contraste chromatique qui peut être évalué indépendamment du contraste de luminance »⁶⁰.

Couleur du texte	Couleur de fond à éviter	Couleur de fond à utiliser ⁽¹⁾
Blanc	Jaune	Magenta, Rouge Vert, Bleu
Jaune	Blanc, Cyan	Bleu, (Rouge) (Magenta)
Cyan	Vert, Jaune	Bleu, (Blanc) (Rouge)
Vert	Cyan, Bleu	Jaune, Blanc (Rouge), (Magenta)
Magenta	Rouge	Bleu, Blanc (Cyan), (Vert)
Rouge	Magenta, Bleu	Blanc, Jaune Cyan, Vert
Bleu	Rouge	Blanc, (Jaune) (Cyan) (Vert)
(1) Classement par ordre de lisibilité Distinction moins nette pour les couleurs entre parenthèses		

Tableau 3 Couleurs de fond en fonction de la couleur du texte (Bruce M., Foster J.-J, 1982))

De nombreuses études ont été menées sur l'utilisation des couleurs à l'écran et il en ressort certaines recommandations. Selon Murch (1987), le vert et le rouge ne sont pas des teintes conseillées pour la périphérie des écrans. Selon Cail (1986), plus il y a d'informations sur la page, moins celle-ci nécessite de la couleur, au risque d'avoir une surcharge d'information. Le choix des couleurs a un impact sur la lisibilité du texte mais également sur sa compréhension puisque les couleurs peuvent être employées de manière à organiser l'écrit. Selon Reynolds (1979), de manière générale, trois ou quatre couleurs différentes suffisent sur une page au risque également d'engendrer une surcharge informationnelle. Il est également important de savoir que chaque couleur a une signification et que celle-ci peut être différente selon les cultures.

► L'empan visuel

Selon Bouma (1981) et O'Regan (1990), l'empan visuel est « la région située

⁶⁰ Ibidem

autour du point de fixation à l'intérieur de laquelle les lettres peuvent être reconnues ». Les points précédemment abordés s'intéressent aux caractéristiques physiques des lettres, dans cette partie nous abordons plutôt l'aptitude du système visuel à extraire l'information du texte lors des fixations oculaires. « Notre aptitude à reconnaître des lettres et à fortiori un mot dépend de la position de ces caractères sur la rétine »⁶¹. Le centre de la rétine est appelé « zone fovéale », plus les lettres se rapprochent de ce point, meilleure sera la lisibilité. L'empan visuel dépend également du contraste puisque plus le contraste est élevé plus le nombre de lettres augmente (Legge, Ahn, Klitz & Kluebker, 1997, cités par Baccino et Draï-Zerbib, 2015). En effet, avec un fort contraste, l'empan visuel peut comporter jusqu'à 10 lettres or si le contraste est faible, alors il peut en contenir que 2.

c) La compréhension et mémorisation

Comme décrit précédemment, une des caractéristiques principales du numérique est la rapidité. L'instantanéité s'oppose par définition au temps nécessaire à la réflexion et à la prise de recul. Thierry Baccino signale que la notion de temps est importante dans le processus d'apprentissage. Selon lui, « La lecture, en tant qu'activité, est inscrite dans un temps. Cette évolution temporelle s'appelle le temps d'assimilation. Or, nos sociétés exigent de plus en plus une réponse immédiate, parfois au mépris de ce temps d'assimilation. Dans cette volonté d'être toujours plus rapide, les supports numériques ont tendance à multiplier les informations parcellaires et ponctuelles. Les effets les plus néfastes visent les plus jeunes, pour qui il faut préférer les apprentissages linéaires, dont le papier reste à ce jour le plus solide garant »⁶².

Thierry Baccino (2004) a comparé la lecture sur papier et la lecture numérique, il a constaté qu'il existait des différences significatives entre les deux. Dans un premier temps, la lecture sur écran nécessiterait un effort

⁶¹ Ibid.

⁶² Chirat, J. (2012). L'imprimé, un média du futur. Annales des Mines - Réalités industrielles, novembre 2012, (4), 18-23. DOI : 10.3917/rindu.124.0018.

cognitif beaucoup plus conséquent en raison du nombre de sollicitations auxquelles le lecteur doit faire face. Lorsqu'il se trouve face à un écran connecté, il sera plus vite déconcentré par d'autres formes de message. De plus, les textes sous format numérique sont souvent constitués de liens hypertextuels qui renvoient vers d'autres textes. La lecture numérique a développé la pratique du zapping, c'est-à-dire le passage rapide d'un texte à l'autre.

Le développement d'Internet et des nouvelles technologies duplique le nombre de contenus auxquels nous avons accès. Katherine Hayles, professeure de littérature souligne que ces développements ont engendré un changement cognitif majeur au niveau attentionnel. Selon elle, les jeunes générations éprouveraient des difficultés à rester concentrées sur le long terme. Elle distingue deux types d'attention. Dans un premier temps, la *deep attention*, qui est la captation de l'attention pendant une longue durée. Et dans un deuxième temps, *l'hyper attention* qui « est caractérisée par les oscillations rapides entre différentes tâches, entre des flux d'informations multiples, recherchant un niveau élevé de stimulation, et ayant une faible tolérance pour l'ennui. Les sociétés développées ont longtemps été capables de créer le type d'environnement qui permet d'aboutir à l'attention profonde. [...] Une mutation générationnelle a lieu, passant de l'attention profonde à l'hyper attention. »⁶³. Des capacités hyper-attentionnelles seraient davantage développées en réaction aux environnements qui conditionnent nos comportements. Linda Stone, spécialiste américaine en nouvelles technologies a développé la notion d' « *attention partielle continue* »⁶⁴ pour expliquer la volonté de suivre superficiellement un flux continu d'information provenant de sources différentes, en passant de l'une à l'autre. Ce mode

⁶³ Hayles, K. (2007). Hyper and Deep Attention : the Generational Divide in Cognitive Modes. En ligne http://www.jessicapressman.com/CAT_winter2013/wp-content/uploads/2012/11/Hayles-attention.pdf

⁶⁴ L. Linda Stone's Thoughts on Attention and Specifically, Continuous Partial Attention En ligne <http://www.lindastone.net/>

d'attention est intéressant à exploiter mais de manière modérée puisqu'il peut mener à un sentiment artificiel de crise permanente. Cela signifie que nous sommes sans cesse à la recherche de nouvelles informations et donc pour cela nous sommes connectés en permanence afin d'optimiser notre efficacité.

Claire Bélisle, psychosociologue confirme que le numérique modifie nos capacités d'attention. Le lecteur développe un comportement multitâche qui conduit à diminuer nos capacités d'attention. L'attention profonde qui consiste à se focaliser sur un seul objet laisse alors place à la « *poly-attention* ». ⁶⁵

Lorsqu'un lecteur qui a pour habitude de lire des textes sur format papier va être amené à lire un texte sur format numérique, il va avoir tendance à chercher des repères. Pour faciliter la lecture, certains documents numériques maintiennent une mise en page similaire. Cependant, comme nous l'avons abordé précédemment, l'écriture d'un texte imprimé ou numérique est différente. Le texte numérique a la particularité d'être évolutif, ce qui lui permet d'être sans cesse modifié. Il est également interactif, le lecteur a la possibilité de suivre des liens afin d'accéder à des contenus supplémentaires.

Selon Thierry Baccino (2004), pour faire face à ce décuplement de contenu, le lecteur est contraint de développer de nouvelles stratégies de lecture. L'auteur a alors distingué cinq types de stratégies. La première étant le « *scanning* » d'un document. « Les yeux parcourent une grande surface de texte sans pour autant lire les détails. Le texte est en effet alors « *cherchable* », ce qui conduit à une stratégie de recherche au sein du document, de « *searching* » dans des zones précises de textes comme le titre, ou un paragraphe. Le lecteur peut aussi choisir de suivre son propre chemin de lecture, en feuilletant les pages (« *browsing* ») ou errer dans le texte sans but précis (« *exploring* »).

⁶⁵ Rieffel, R. (2014). Révolution numérique, révolution culturelle ? Paris : Gallimard.

Enfin, le lecteur peut naviguer au fil des liens, sans intention ni même sans structure précise, s'en remettant alors aux aléas des hypertextes, c'est le « wandering ».

La lecture sur écran peut s'avérer plus complexe que la lecture sur imprimé puisque l'aspect interactif du support nécessite la stimulation de fonctions cognitives. Le lecteur doit établir différents choix lors du processus de lecture. En effet, la lecture numérique peut être linéaire ou séquentielle. Internet nécessite donc une certaine forme d'intelligence. Ce constat contredit Nicholas Carr qui affirme que Google et donc le monde numérique rendrait stupide⁶⁶.

Les liens hypertexte constituent une des particularités du numérique. En effet, Fogel et Patino (2013) relèvent que « dans l'univers numérique, le texte devient l'hypertexte. Il héberge du code (des liens, des adresses de fichiers) menant vers d'autres pages, d'autres textes ou vers des images, des sons, des vidéos insérées derrière ses mots ou entre ses paragraphes, ce qui modifie le champ offert au lecteur ». Lors de la lecture traditionnelle de l'information, le texte propose un mode de lecture linéaire, conçu pour être lu dans un certain ordre. L'hypertexte modifie cette pratique puisque le lecteur va découvrir l'information au fur et à mesure qu'il va cliquer sur les différents liens. La lecture de liens hypertextes mobilise des compétences en informatique que la lecture traditionnelle sur papier ne nécessite pas. En effet, pour pouvoir avoir accès au contenu, le lecteur doit suivre certaines procédures. La lecture sur support papier ne nécessite pas d'interface homme-machine, c'est pourquoi Caro Dambreville (2003) explique que « le support papier, d'un contact direct, demeure un vecteur habituel et familier qui semble ne pas échapper au contrôle du lecteur et permettre une production aisée individuellement ou en

⁶⁶ Carr, N. (2011). Internet rend-il bête ? Réapprendre à lire et à penser dans un monde fragmenté. Paris: Editions Robert Laffont, S.A.

équipe »⁶⁷.

Le passage du papier à l'écran impacte donc notre manière de naviguer dans l'écrit. De ce fait, la relation entre l'auteur et le lecteur du texte se transforme puisque le lecteur constitue lui-même son parcours. Et donc le lecteur devient en quelque sorte l'auteur de ce qu'il va lire. De plus, l'auteur d'un texte est plus difficilement reconnaissable puisqu'un texte contient différentes sources et donc différents auteurs

Une chercheuse américaine, Erping Zhu a réalisé une expérience qui avait pour but de démontrer l'influence de l'hypertexte sur la compréhension. L'étude consistait à donner un texte à lire à des personnes, ils étaient constitués d'un nombre variable de liens. A la suite de la lecture du texte, les lecteurs devaient résumer celui-ci et répondre à des questions. L'expérience a démontré que plus le texte contenait de liens, moins les lecteurs l'avaient compris. La raison vient du fait que plus les lecteurs devaient se concentrer pour faire le choix de cliquer sur le lien ou non, moins ils disposaient d'attention pour comprendre la signification du texte. E. Zhu explique « qu'il y a un rapport étroit entre le nombre de liens et la désorientation ou la surcharge cognitive. La lecture et la compréhension exigent d'établir des relations entre les concepts, de tirer des déductions, d'activer les connaissances antérieures et de faire la synthèse des idées principales. La désorientation et la surcharge cognitive interféreraient donc avec les activités cognitives de la lecture et de la compréhension ».⁶⁸

Selon Anne Mangen, une professeure de littérature norvégienne, « toute lecture est multi-sensorielle. Il y a un lien crucial entre l'appréhension sensori-motrice de la matérialité d'un écrit et le traitement cognitif du contenu

⁶⁷ Caro Dambreville, S. (2003). Document papier : document numérique. Documents numériques, Gestion de contenu, ED. Techniques de l'Ingénieur, pp.8., En ligne <https://halshs.archives-ouvertes.fr/hal-00451049/document>

⁶⁸ Zhu, E. (1997). Hypermedia Interface Design : The effects of number of links and granularity of nodes. Indiana University, Bloomington. Department of Instructional Systems Technology

du texte »⁶⁹. Le type de support a donc une influence sur la manière de lire, plus particulièrement sur l'attention portée à la lecture. En effet, chaque support de lecture possède des caractéristiques sensorielles bien spécifiques qui vont influencer la compréhension du texte.

3. Les dimensions posturales de la lecture électronique

Selon Caro Dambreville (2003), « la position de lecture devant un écran est différente et permet moins de libertés que les positions qui permettent de lire un document papier ». En effet, lorsque le lecteur se trouve face à l'écran, il a une position différente puisque par exemple sa tête est moins inclinée que lorsqu'il lit un document papier. Lors de la lecture face à un écran d'ordinateur, il semble important de placer l'écran à hauteur des yeux de l'utilisateur au risque de causer des douleurs au niveau de la nuque, ainsi que de générer une fatigue visuelle occasionnée par une sollicitation trop importante des muscles oculaires. En effet, depuis le début de l'informatisation, de nombreuses plaintes d'utilisateurs d'écrans ont été relevées concernant des douleurs principalement au niveau du dos, des épaules et du cou⁷⁰.

La position assise imposée par l'ordinateur n'est plus vraiment d'actualité avec l'arrivée des appareils électroniques « nomades ». En effet, la lecture sur smartphone ou sur tablette n'induit pas la même posture que la lecture devant un écran d'ordinateur. Il devient donc de plus en plus facile et confortable de lire sur écran.

4. La révolution numérique et les générations

Une enquête de 2008, menée par O. Donnat sur les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique distingue quatre générations en lien avec

⁶⁹ Mangan, A. (2008). Hypertext Fiction Reading: Haptics and Immersion. *Journal of Research in Reading*, 31, n°4, 2008, p. 404-419. DOI: 10.1111/j.1467-9817.2008.00380.x

⁷⁰ Cail, F. et Aptel, M. (2006). Facteurs de risque pour le membre supérieur dans le travail sur écran : synthèse bibliographique. *Le travail humain*, vol. 69, (3), 229-268. DOI :10.3917/th.693.0229.

l'évolution des supports culturels et l'apparition des nouvelles technologies. Ci-après, nous vous proposons la définition de chaque génération établit par l'auteur⁷¹.

- « La génération née avant la Seconde Guerre mondiale a grandi dans un monde où rien ne venait contester la suprématie de l'imprimé, elle a découvert la télévision à un âge déjà avancé et est restée assez largement à l'écart du boom musical et a fortiori de la révolution numérique ».
- « La génération des baby-boomers a été la première à profiter de l'ouverture du système scolaire et du développement des industries culturelles et conserve aujourd'hui encore certaines traces de l'émergence au cours des années 1960 d'une culture juvénile centrée sur la musique ».
- « La génération des personnes dont l'âge se situe entre 30 et 40 ans a bénéficié de l'amplification de ces mêmes phénomènes – massification de l'accès à l'enseignement supérieur et diversification de l'offre culturelle – et, surtout, a vécu enfant ou adolescent la profonde transformation du paysage audiovisuel au tournant des années 1980 : elle est la génération du second âge des médias, celui des radios et des télévisions privées, du multi-équipement et des programmes en continu, ce qui lui a permis de se saisir assez largement des potentialités offertes par la culture numérique ».
- « Enfin, la génération des moins de 30 ans a grandi au milieu des téléviseurs, ordinateurs, consoles de jeux et autres écrans dans un contexte marqué par la dématérialisation des contenus et la généralisation de l'internet à haut débit : elle est la génération d'un troisième âge médiatique encore en devenir ».

⁷¹ Donnat, O. (2009). Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique. Éléments de synthèse 1997-2008. Culture études, 2009/5 (n°5), p. 1-12. DOI : 10.3917/cule.095.0001.

Cette classification permet de démontrer que les différences de générations peuvent avoir une influence sur les usages et préférences de supports de lecture. Cela peut expliquer la difficulté au sein d'une entreprise de contenter chaque employé en terme de type de support de communication. En effet, la génération des moins de trente ans sera peut être plus sensible au support numérique par rapport à la génération des baby-boomers.

5. La classification des usages de lecture⁷²

Le type de texte que l'on lit et l'objectif de lecture que l'on a, vont déterminer le style de lecture. Denyer, Adams et Davister (1998) exprimaient : « Il est maintenant connu et reconnu qu'il n'existe pas une seule lecture mais plusieurs lectures qui dépendent à la fois du texte et de ce que l'on attend du texte ».

Chantal Horellou-Lafarge et Monique Sergé (2016) ont distingué quatre types de lecture différentes. Il s'agit d'une classification en fonction des usages que les lecteurs retirent de ses lectures. Il existe donc des lectures appelées « ordinaires », ce sont des lectures qui apporteraient une solution aux problèmes du lecteur. Selon Lahire (1993) (cité par Horellou-Lafarge et Segré, 2016), la notion de lecture ordinaire permet « d'identifier les lectures qui répondent à des préoccupations et intérêts des lectures face aux problèmes rencontrés dans les différentes périodes de leur vie, lorsque l'histoire, les expériences relatées leur permettent de comprendre leurs propres difficultés »⁷³. Ce type de lecture est particulièrement pratiqué par la population de classe moyenne et les adolescents qui recherchent une aide, un soutien.

Ensuite, il y a les lectures dites « pratiques » ou « de documentation », qui ont pour but d'informer les lecteurs de façon ponctuelle en leur fournissant des conseils sur l'une ou l'autre tâche qui nécessite un résultat rapide. « Les lectures pratiques sont celles de revues ou d'encyclopédies qui concernent les

⁷² Horellou-Lafarge, C. et Segré, M. (2016). Sociologie de la lecture, Paris : La Découverte.

⁷³ Ibidem

activités concrètes liées aux conditions de vie, à l'aménagement de l'habitat et aux problèmes pratiques de la vie familiale et quotidienne »⁷⁴.

La troisième catégorie est celle des « lectures professionnelles », il s'agit des lectures réalisées dans le but de s'informer sur le domaine dans lequel le lecteur évolue professionnellement.

Et enfin, la dernière catégorie, les « lectures de divertissement » qui ont pour but de distraire le lecteur lors de ses temps libres.

Ces différentes catégories de lecture peuvent être effectuées par un seul et même lecteur à des moments différents mais également de manière simultanée. La lecture de revues et écrits internes à l'entreprise s'apparente plutôt à de la lecture professionnelle puisque le lecteur se tient informé sur l'univers de l'entreprise dans laquelle il travaille.

6. La typologie des lecteurs

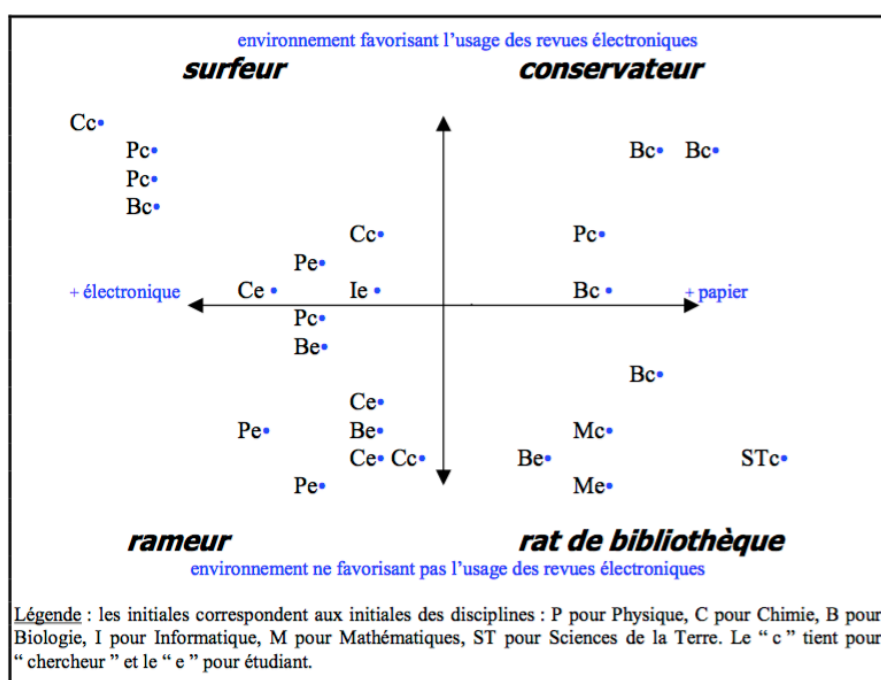


Figure 4 Typologie des catégories d'utilisateurs de revues électroniques à Jussieu

⁷⁴ Ibid.

Le graphique ci-dessus a été créé suite à une étude qualitative sur l'appropriation des revues électroniques menée sur le campus universitaire de Jussieu en 1999, il permet de visualiser 4 catégories différentes d'utilisateurs (le surfeur, le conservateur, le rameur et le rat de bibliothèque). Cette étude a été réalisée dans le cadre d'un programme national pour la numérisation dans l'enseignement supérieur. Ce sont 25 chercheurs et 9 responsables de documentation dans des disciplines diverses comme la Physique, la Chimie, la Biologie, les Mathématiques, l'Informatique et les Sciences de la Terre qui ont été analysés. Cette classification semble toujours être d'actualité.

Pour définir ces catégories, les chercheurs ont déterminé des critères pour l'axe horizontal et l'axe vertical. L'axe horizontal tient compte des pratiques individuelles des chercheurs en matière de support papier ou électronique⁷⁵. Au niveau de la partie gauche de l'axe horizontal, les profils sont plus enclins à l'utilisation sur support électronique. À l'inverse, sur la partie droite de l'axe ils seront plus favorables à l'utilisation papier. L'axe vertical quant à lui se concentre sur l'environnement global dans lequel s'inscrivent ces pratiques⁷⁶. La partie supérieure de l'axe vertical va contenir des profils d'utilisateurs qui se trouvent dans un environnement favorable à l'usage des revues électroniques. À l'inverse, la partie inférieure de cet axe va contenir des profils qui se trouvent dans un environnement défavorable à ce type d'usage.

Les 4 catégories différentes d'utilisateurs sont définies par de multiples caractéristiques. Il faut savoir que chaque individu appartenant à l'une de ces catégories ne se retrouvera pas forcément dans tous les critères énumérés puisqu'il s'agit bien d'établir des profils « idéaux typique ».

⁷⁵ Mahé, A., Andrys, C. et Chartron, G. (2002). Les usages des revues électroniques par des chercheurs français : étude de cas sur les Universités Pierre et Marie Curie et Denis Diderot. En ligne https://halshs.archives-ouvertes.fr/sic_00000092/document

⁷⁶ Ibidem

Ci-dessous, vous trouverez les définitions de chaque profil « idéal typique » établit par les chercheurs⁷⁷.

Le surfeur : « Par rapport à l'axe vertical, le surfeur se définit comme une personne ayant un environnement favorable à l'usage des revues électroniques : il a un bon équipement matériel, peu de bibliothèques de proximité et un statut généralement élevé lui permettant d'accéder facilement à l'information et aux ressources nécessaires à son travail de recherche. Sur l'axe horizontal, il est très à l'aise dans ses pratiques informatiques et est particulièrement fêru d'Internet. Il utilise les revues électroniques depuis au moins un an, sa fréquentation de la bibliothèque s'est amoindrie et il préfère surfer sur Internet. »

Le rameur : « Sur l'axe horizontal, le rameur a les mêmes caractéristiques que le surfeur : il est à l'aise avec l'informatique et Internet et apprécie les revues électroniques. Cependant, il est moins bien placé sur l'axe vertical : un statut souvent moins élevé, un matériel moins disponible ou moins adéquat et la présence de bibliothèques de proximité font que son environnement favorise moins l'usage des revues électroniques, et que, même s'il souhaite le développer, cela lui est difficile et il rame ».

Le conservateur : « Sur l'axe vertical, le conservateur réunit de la même manière que le surfeur quasiment toutes les conditions pouvant entraîner un fort usage des revues électroniques : il a un bon équipement informatique, un statut et une ancienneté dans la recherche qui font qu'il est au fait de ce qui se passe dans son domaine, peu de ressources proches et pourrait donc être assez intéressé par l'offre du réseau. Cependant, malgré un tel profil, sa position sur l'axe horizontal montre un fort attachement au papier et à la fréquentation des bibliothèques. Son usage des ressources électroniques est limité et souvent très récent. Il est très peu expérimenté et considère qu'un

⁷⁷ Ibid.

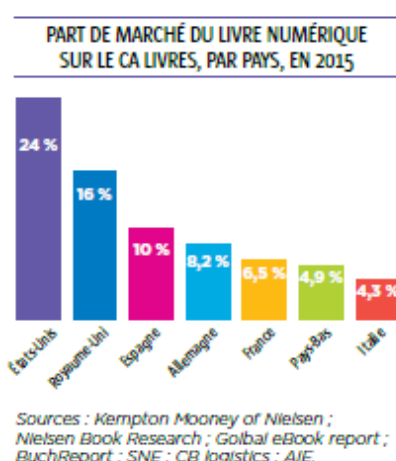
apprentissage dans ce domaine est un investissement qu'il n'a pas envie de mettre en oeuvre surtout s'il se trouve en fin de carrière. Il aime surtout pouvoir conserver et archiver le papier ».

Le rat de bibliothèque : « Sur l'axe vertical, l'environnement du rat de bibliothèque ne favorise pas l'usage des revues électroniques, comme pour les rameurs, mais, à l'image des conservateurs, il fait aussi preuve d'un certain attachement au papier ainsi qu'au monde des bibliothèques. En ce qui concerne l'environnement, il pourra s'agir d'une proximité de ressources papier (bibliothèque de recherche, du laboratoire ou personnelle) constituant des possibilités de se documenter facilement et rapidement sur place et donc un besoin moindre de ressources via le réseau. Cela peut aussi refléter la situation d'un doctorant ou d'un jeune chercheur, ayant un statut peu élevé, du matériel informatique insuffisant ou inadéquat. Pour le rat de bibliothèque, le monde papier est un monde connu, où l'on a ses habitudes. La bibliothèque est souvent un endroit tranquille, agréable, où l'on repère rapidement et facilement l'information. Les garanties qu'offrent le papier n'ont pas d'équivalent pour le support électronique : le papier est rassurant, il est validé et il est plus maniable qu'un document électronique ».

L'évolution des technologies engendre le développement de nouvelles pratiques de lecture. En effet, le lecteur doit s'adapter en faisant usage de nouvelles stratégies.

Selon Christian Vandendorpe (2009), « L'art de la continuité sur lequel reposait le livre a volé en éclat avec le nouvel espace de lecture offert par l'écran, qui se caractérise par la dispersion, la mosaïque et la fragmentation ».

Précédemment, nous avons principalement analysé les éléments qui différenciaient le support numérique du support papier. Les deux supports possèdent chacun leurs propres avantages et inconvénients non négligeables. Le papier qui, selon certains, était voué à disparaître, persiste à l'ère du tout numérique. Nous pouvons le remarquer dans le domaine de l'édition, en effet, le livre numérique a beaucoup de difficultés à connaître un véritable essor.



C'est surtout le cas en Europe, en effet, il faut savoir que les européens demeurent très attachés à la « culture papier ». En Amérique, la relation à la « culture imprimée » est totalement différente. Selon le syndicat national de l'édition (France), en 2015, le taux de vente de livres numériques en Europe est beaucoup moins élevé qu'ailleurs⁷⁸. (Voir figure 5)

Figure 5 Graphique PDM du livre numérique sur le CA livres (SNE, 2015)

Selon Robert Darnton (2010), spécialiste mondial de l'histoire du livre, « le livre numérique ne chasse pas l'imprimé, il le renforce »⁷⁹. Il dit cela puisque les maisons d'édition ont observé que plus les lecteurs consomment des livres numériques, plus ils achètent des livres imprimés.

Dans le domaine de la presse traditionnelle, il semblerait que le papier et le numérique soient amenés à coexister. Beaucoup de journaux proposent différentes offres comme une offre uniquement digitale, une offre intermédiaire (digital + quotidien papier certains jours) et une offre intégrale

⁷⁸ Syndicat national de l'édition. Numérique. Le livre numérique en 2015, le numérique en marche. En ligne : <http://www.sne.fr/enjeux/numerique-2/>

⁷⁹ Darnton, R. (2011). Apologie du livre. Demain, aujourd'hui, hier. Paris : Gallimard.

(digital + papier). Cette diversification dans l'offre prouve qu'il y a une réelle demande de la part des lecteurs.

En 2012, Sarah Sauneron et Julien Winock envisageaient deux scénarios pour le futur de la presse dans leur article « La presse et le tournant numérique », l'un se tournait plutôt vers le remplacement du journal papier par le journal numérique, le second envisageait plutôt la coexistence des deux supports⁸⁰. Cinq ans plus tard, nous pouvons assurer que le journal papier est toujours présent malgré certains aménagements.

Selon Laurent de Gaulle, le président de l'association Culture Papier, « le support papier et numérique vont tous deux persister et représenter des supports incontournables dans les activités économiques, commerciales, sociales ou culturelles »⁸¹. Selon Jacques Chirat (2012), le papier et le numérique seraient même complémentaires au niveau des usages. Il explique que « le papier et le numérique sont appelés à cohabiter de plus en plus dans ce que certains appellent déjà « l'économie d'estuaire », dans laquelle chaque support est de plus en plus interdépendant de l'autre »⁸². Dans l'article « L'imprimé, un média du futur », Jacques Chirat développe le fait que l'imprimé et le numérique seront complémentaires à différents niveaux, il nomme cela l'hybridité. Il aborde cette notion d'hybridité à différents niveaux : « l'hybridité de presses combinant technologies d'impression traditionnelle et technologies d'impression numérique ; l'hybridité des produits dont la production a nécessité l'utilisation de plusieurs technologies d'impression ; l'hybridité des produits imprimés par une même presse (imprimés commerciaux, emballages, étiquettes...) ; et l'hybridité des logiciels et des flux nécessaires à la conception ou au suivi de la fabrication des imprimés, avec des solutions faisant de plus en plus appel au cloud »⁸³.

⁸⁰ Sauneron, S. et Winock, J. (2012). La presse et le tournant numérique. Annales des Mines - Réalités industrielles, novembre 2012, (4), 47-52. DOI:10.3917/rindu.124.0047.

⁸¹ Chirat, J. (2012). L'imprimé, un média du futur. Annales des Mines - Réalités industrielles, novembre 2012, (4), 18-23. DOI : 10.3917/rindu.124.0018.

⁸² Ibidem

⁸³ Ibid.

Pascal Lardellier (2012) est également d'avis que la presse classique sur papier ne disparaîtra pas mais se dirigera plutôt vers une complémentarité d'usage avec le support numérique. Selon lui, « fort est à parier pour que la presse d'entreprise numérique connaisse à moyen terme un reclassement induit par « la logique de l'usage » (Jacques Perriault, 1989), en naîtra sans doute un genre hybride qui reste en tout cas encore à inventer, et dont les formes restent à penser »⁸⁴.

La coexistence des deux supports amène les entreprises à devoir faire un choix en matière de support d'information et de communication. Tout comme la presse traditionnelle qui a dû adapter son offre à ses lecteurs, l'entreprise est amenée à faire de même en ce qui concerne la presse d'entreprise.

⁸⁴ Lardellier, P. (1998). Paradoxes et devenirs de la presse d'entreprise française. *Communication et organisation*, 13 | DOI : 10.4000/communicationorganisation.2046

CONCLUSION PARTIE THEORIQUE

Dans un premier temps, la revue de littérature nous a permis de faire le point sur les origines et l'évolution de la presse d'entreprise. Nos recherches nous ont également amenées à développer la notion de numérique et ses principales caractéristiques. Dans le troisième chapitre, nous avons analysé l'influence du numérique sur le processus de lecture. En effet, le numérique et donc la lecture électronique engendre une redéfinition de la lecture traditionnelle à différents niveaux. Par exemple, l'influence du support sur les trois dimensions classiques (Baccino et Draï-Zerbib, 2015) c'est-à-dire, la visibilité, la lisibilité et la compréhension. Mais également, le développement d'une expérience corporelle différente de par des modifications et l'évolution des postures face aux documents ainsi que l'émergence de nouveaux repères sensoriels.

Lors de nos recherches, nous avons pu observer que les deux supports tant papier que numérique possèdent leurs propres caractéristiques. Ce mémoire se base sur un constat qui le fait que certaines organisations faisaient marche arrière en utilisant à nouveau le support imprimé pour leur presse d'entreprise. Suite aux recherches cela pourrait s'expliquer par le fait que le papier possède certaines caractéristiques que le support électronique ne peut pas offrir aux lecteurs comme le confort visuel (meilleure résolution, l'influence du support sur la compréhension, sur la rapidité de lecture, etc.). Certains chercheurs expliquent qu'il y a une complémentarité entre les deux supports de communication et que cela mène à une possible coexistence de l'imprimé et de l'électronique.

De manière générale, la revue de littérature nous a permis de cerner les différences qui existent entre le support papier et le support numérique. Sur base de ces différences, nous avons choisi de créer un outil d'aide à la décision sous forme de questionnaire. Celui-ci permettra aux entreprises de déterminer si leurs employés sont plus favorables au support papier ou au support numérique. Nous développons l'élaboration de cet outil dans la partie

suivante.

PARTIE II : LE DEVELOPPEMENT PRATIQUE

Cette seconde partie se consacre à la présentation de notre démarche méthodologique dans un premier temps. Ensuite, nous développons la manière dont nous avons élaboré l'outil (questionnaire) reprenant une série de dimensions permettant de jauger la propension à préférer le papier au numérique. Nous y présentons également l'outil d'analyse des résultats, le but final est que les entreprises puissent appliquer cet outil afin de déterminer la préférence de leurs employés. Pour que les entreprises puissent facilement analyser elles-mêmes les résultats obtenus, nous avons conçu un « mode d'emploi », celui-ci est également détaillé au sein cette partie pratique. Enfin, nous avons décidé de tester le questionnaire auprès de deux entreprises, le but est d'utiliser ces deux cas comme terrain de validation de l'outil.

CHAPITRE 1 : LA METHODOLOGIE DE RECHERCHE

Dans un premier temps, nous avons réalisé une revue de littérature sur les publications éditoriales existantes en entreprise, mais également sur le numérique et son influence sur la lecture. Le but étant de synthétiser l'état actuel de la recherche en lien avec notre problématique. Selon Hervé Dumez (2011, p.25), « la revue de littérature n'est pas un exercice de style, mais l'élément essentiel du positionnement de la question de recherche, qui se construit généralement progressivement et doit se comprendre comme un point de tension entre savoir et non-savoir. Le pluriel doit d'ailleurs être de rigueur, dans la mesure où il faut enchaîner les revues de littérature (recherche, traitement des références, écriture et réécriture de mémos) à intervalles dans la démarche de recherche. Le tout doit conduire à un morceau d'écriture intimement lié à la question de recherche, la justifiant et y amenant tout à la fois, exposant la tension entre savoir et non-savoir qui l'explique de

manière claire, articulée, ne se perdant pas dans les détails et aboutissant à des propositions »⁸⁵.

La revue de littérature nous a permis de dégager une série de critères qui différencieraient le support électronique et le support papier. A partir de ces critères, nous avons réalisé un questionnaire. Le but de ce questionnaire est de déterminer si le répondant est plus favorable au support papier ou électronique. Nous nous sommes basée sur l'échelle d'attitude de Likert. Ce questionnaire est principalement constitué de phrases qui présentent un point de vue. Le répondant exprime son avis sur une échelle linéaire graduée allant de 1 à 5 (1 pour « pas du tout d'accord » et 5 pour « tout à fait d'accord »). Le questionnaire a été créé gratuitement et en ligne à partir de Google Forms. Les réponses obtenues ont été enregistrées automatiquement et organisées sous forme de graphiques dans Google sheets. A partir de ces réponses, nous avons créé un outil permettant aux entreprises d'analyser et de visualiser les résultats obtenus auprès de leurs employés. Nous avons développé cet outil grâce au logiciel Excel de la suite Office.

Enfin, nous avons décidé de tester notre outil auprès de deux organisations. Nous avons proposé au responsable communication de la Police fédérale belge de tester l'outil auprès des employés de l'institution, ainsi qu'au responsable de l'ISoSL (intercommunale des soins spécialisés de Liège). A la suite de ce test, nous avons procédé à un entretien semi-directif pour offrir la possibilité à chaque répondant d'élaborer ses réponses comme il le souhaitait tout en nous assurant un certain contrôle sur la direction de la discussion (Deacon et al., 2007). Les informations que nous avons collectées dépendent de la qualité d'interaction que nous avons eue avec le répondant.

En prenant contact avec différentes entreprises afin de proposer à celles-ci de tester le questionnaire, nous nous sommes rendue compte que dans certains

⁸⁵Dumez, H. (2011). Faire une revue de littérature : pourquoi et comment ? Le Libellio d'Aegis, 7 (2 - Été), pp.15-27. En ligne <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00657381/document>

cas, le fait de déterminer les préférences des employés ne s'avérait pas utile. En effet, certaines entreprises sont contraintes d'employer le support papier en raison des profils des employés. Nous avons trouvé intéressant de recueillir plus d'informations à ce sujet et donc nous avons conduit deux entretiens auprès de deux responsables communication de ce type d'institution. Nous avons inséré les résultats de ces entretiens dans la conclusion générale de ce travail dans le but de présenter les perspectives de « prolongement » de cette thématique.

CHAPITRE 2 : LA CRÉATION D'UN OUTIL D'AIDE À LA DÉCISION

1. Le questionnaire

Dans un premier temps nous avons opté pour une analyse de contenu des journaux internes. Sur base de nos lectures, nous avons alors élaboré une liste de critères qui différenciaient le support papier du numérique. Nous les avons catégorisé pour pouvoir créer une grille de lecture. Cependant, nous nous sommes rapidement rendu compte que ce type de méthodologie n'était pas adapté à la recherche. En effet, les éléments récoltés par l'analyse de contenu des journaux ne permettaient pas de répondre à la problématique initiale puisque la recherche se base sur l'analyse du type de support et non du contenu. Nous avons donc modifié la méthode de recherche et avons décidé de réaliser un questionnaire qui aurait pour but d'aider les responsables d'entreprise dans leur décision de communiquer sur format papier ou numérique.

Selon Quivy et Van Campenhoudt (1995, p.167), « le questionnaire consiste à poser à un ensemble de répondants, le plus souvent représentatifs d'une population, une série de questions relatives à leur situation sociale, professionnelle ou familiale, à leurs opinions, à leur attitude à l'égard d'options ou d'enjeux humains et sociaux, à leurs attentes, à leur niveau de connaissance ou de conscience d'un événement ou d'un problème, ou encore

sur tout autre point qui intéresse les chercheurs »⁸⁶. Le questionnaire écrit permet d'analyser tous types de taille d'échantillon contrairement à l'entrevue qui requiert plus de ressources et donc qui est plus difficile à réaliser sur un plus large échantillon. Cela constitue un réel atout dans le cas de notre étude puisque des entreprises de toutes tailles pourraient avoir recours à l'analyse.

Le questionnaire comporte néanmoins certaines limites, Robert (1988) en distingue quatre : « l'accès aux sujets et leur acceptation à participer à l'enquête; la compréhension des questions; la capacité pour les sujets de fournir les informations demandées; la véracité des réponses »⁸⁷.

a) La définition des informations à recueillir

Le questionnaire est constitué de différentes sections. La première section propose une série d'items selon une échelle d'attitude. Les répondants sont amenés à répondre à chaque item à partir d'une échelle de type Likert à cinq niveaux, allant de 1 « pas du tout d'accord » à 5 « tout à fait d'accord ». Au sein de cette première section, il y a trois sous-sections. La première se consacre aux questions relatives au confort de lecture. Nous avons créé les questions sur base de nos recherches réalisées lors de la revue littéraire. Ensuite, il y a une question liée à la compréhension et une autre relative à l'interaction. Ensuite, nous avons tenu à insérer une question ouverte facultative qui permet au répondant de décrire les éléments qui entrent en compte lors de son choix de support. La troisième section consiste à déterminer le profil type du répondant. Pour cela, nous avons décidé de nous baser sur le graphique qui reprend les catégories idéales-typiques des utilisateurs de revues électroniques à Jussieu. Ensuite, nous avons créé une

⁸⁶ Van Campenhoudt, L. et Quivy R. (2011). Manuel de recherche en sciences sociales. 4^e éd., Paris : Editions Dunod.

⁸⁷ Jean, V. (2012). Les méthodes d'analyse des pratiques d'enseignement: un regard comparatif. Les représentations du curriculum d'enseignement par des enseignants du primaire : le recours au questionnaire d'enquête. Université de Sherbrooke. En ligne https://www.usherbrooke.ca/crcie/fileadmin/sites/crcie/fichiers/AMSE/Colloque_methode/Jean-Lenoir-Metho.pdf

section qui récolte les informations socio-démographiques des répondants. Dans la cinquième section, les questions traitent des équipements possédés par les répondants sur leur lieu de travail. Et pour terminer, le questionnaire se cloture en récoltant des informations sur la consommation de contenu médiatique des répondants.

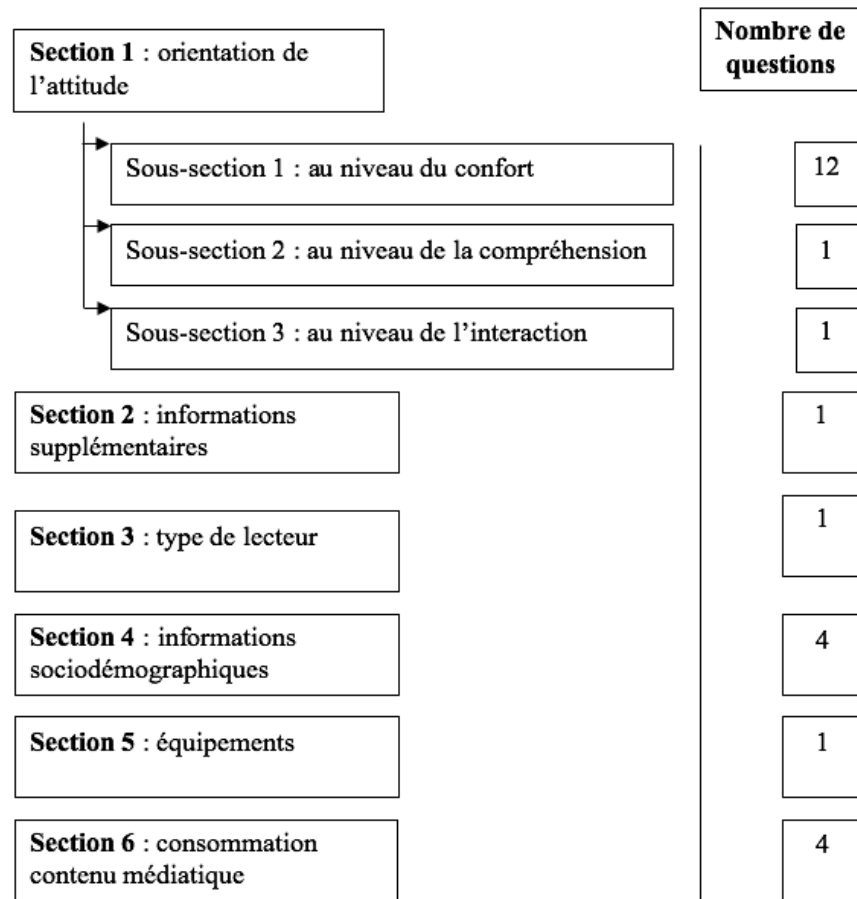


Figure 6 La structure du questionnaire

b) La détermination du mode de collecte

Il s'agit d'un questionnaire écrit auto-administré, c'est à dire que le répondant complète lui-même les questions. Chaque entreprise diffusera le questionnaire en interne auprès de ses employés. Les résultats seront ensuite communiqués aux responsables qui pourront traiter les questionnaires complétés à l'aide de l'outil d'analyse (mode d'emploi) fourni.

c) Le choix du format des questions

La plupart des questions sont fermées, ce type de question permet de faciliter le dépouillement et l'analyse des résultats. En effet, les réponses étant déjà prévues, cela améliore fortement la compréhension de l'enquêteur et diminue donc le risque d'ambiguïté lors de l'analyse. Si ce genre de question facilite l'analyse pour l'enquêteur, il facilite également la compréhension pour le répondant. Ces questions permettent au répondant de préserver un certain anonymat, et donc d'exprimer ses opinions plus librement sans biais de désirabilité sociale.

La première partie du questionnaire comporte des questions fermées qui mesurent la perception du répondant à l'aide d'échelle d'attitude. L'attitude est « une manière assez permanente qu'aurait un individu de penser ou de se comporter face à l'un ou l'autre problème ou enjeu collectif »⁸⁸. Le but de ce type de questionnaire est d'évaluer la position du répondant sur une échelle prédéfinie.

« Ce type de question comporte des modalités de réponses symétriques autour d'un point central neutre, avec un pôle positif et un pôle négatif, avec pour chaque pôle une graduation (d'accord ou de désaccord) en deux niveaux »⁸⁹.

Il s'agit d'échelle de réponses puisque les propositions de réponses sont exposées de manière à ce qu'il y ait un ordre bien précis entre celles-ci. Selon H. Boulan (2015), dans la littérature certains remettent en cause le fait que l'échelle de Likert soit une échelle à intervalles. Ils se demandent si les différences entre les différentes propositions de réponses sont équivalentes. En d'autres termes, est-ce que l'intensité d'attitude est la même entre « tout à fait d'accord » et « d'accord » et entre « d'accord » et « ni d'accord, ni en désaccord ».

⁸⁸ Javeau, C. (1990). L'enquête par questionnaire. 4e éd., 2e tir., Bruxelles: Editions de l'Université de Bruxelles.

⁸⁹ Boulan, H. (2015). Le questionnaire d'enquête : Les clés d'une étude marketing ou d'opinion réussie. Collection : fonction de l'entreprise. Paris : Editions Dunod.

Dans ce questionnaire, nous avons tenu à insérer une question ouverte, celle-ci nous permet de recueillir des informations spontanées et qualitatives de la part du répondant en ce qui concerne son choix de support. Le but est de recueillir des informations supplémentaires sur les raisons qui poussent les répondants à choisir tel ou tel support, des éléments auxquels nous n'avions pas pensé lors de la création du questionnaire.

d) Le pré-test

Il nous a semblé primordial de pré-tester le questionnaire afin de recueillir des avis sur celui-ci. Nous avons décidé d'administrer le questionnaire à environ dix personnes, dont l'experte en communication interne, Alexandra Giroux. Ces répondants nous ont permis d'améliorer le questionnaire en partageant leurs réactions. Nous nous sommes assurés de la bonne formulation des questions et des possibilités de réponse, ainsi que de la bonne compréhension des mots auprès des répondants. Cette étape est très souvent négligée et pourtant il nous semble important de vérifier que l'ensemble des questions soient comprises par tous les répondants.

2. Le mode d'emploi: exploration des résultats

Dans un premier temps, nous avons diffusé le questionnaire sur les réseaux sociaux. Le but n'était pas d'analyser les résultats obtenus mais plutôt de récolter des informations afin de pouvoir créer l'outil d'analyse destiné aux entreprises. Nous avons obtenu environ quarante réponses, nous avons exporté les résultats obtenus sous forme d'un fichier Excel à partir de Google Forms.

Pour que les entreprises puissent analyser leurs propres résultats sur base du fichier Excel que nous avons élaboré, nous avons réalisé un « mode d'emploi ». Pour chaque question, nous avons réalisé un graphique descriptif qui permet de visualiser les réponses des répondants, ainsi que leur profil. Ensuite, nous avons réalisé un graphique qui permet de visualiser les préférences des répondants en terme de type de support.

a) Les graphiques descriptifs

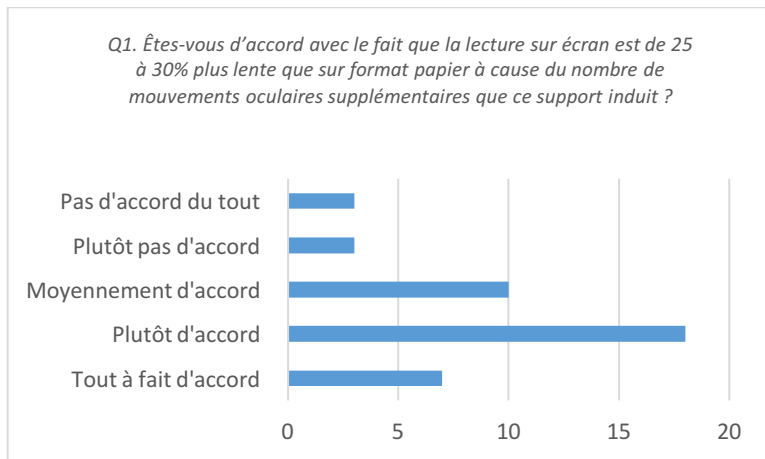
Nous avons commencé par créer un tableau qui comprend chaque item, au niveau des colonnes et au niveau des lignes, les cinq points de l'échelle de Likert (Tout à fait d'accord = 5, Plutôt d'accord = 4, Moyennement d'accord = 3, Plutôt pas d'accord = 2 et pas du tout d'accord = 1). Ensuite, à l'aide de la fonction NB.SI, nous avons calculé le nombre d'occurrences de chaque valeur. NB correspond à la plage de cellules dans laquelle nous désirons compter le nombre de fois que le critère est repris. SI correspond à la condition qu'une cellule doit remplir pour être comptée par la formule. Pour ce type de question, il faut sélectionner la plage, cela correspond à l'ensemble des cellules comprenant les réponses à cette question. Ensuite c'est le critère qui va être différent, pour les quatorze premières questions, il s'agira d'un critère chiffré (de 5 à 1) en fonction de l'attitude du répondant par rapport à l'item. Pour les questions qui suivront, il s'agira de critères textuels. Les numéros des lignes vont rester les mêmes puisque chaque ligne correspond aux résultats d'un répondant. Cependant, par rapport aux exemples données, les chiffres seront différents en fonction du nombre de répondants. Ce sont les lettres des colonnes qui vont changer puisque chaque colonne correspond à une question. Ci-après vous trouverez les fonctions utilisées pour créer chaque graphique, ainsi que des captures d'écran obtenues à partir d'un exemple qui vous expose la manière dont cela doit se présenter.

► Graphique 1

Êtes-vous d'accord avec le fait que la lecture sur écran est de 25 à 30% plus lente que sur format papier à cause du nombre de mouvements oculaires supplémentaires que ce support induit ?

	Q1
Tout à fait d'accord	=NB.SI((B2:B42);"5")
Plutôt d'accord	=NB.SI((B2:B42);"4")
Moyennement d'accord	=NB.SI((B2:B42);"3")
Plutôt pas d'accord	=NB.SI((B2:B42);"2")
Pas du tout d'accord	=NB.SI((B2:B42);"1")

	Q1
Tout à fait d'accord	7
Plutôt d'accord	18
Moyennement d'accord	10
Plutôt pas d'accord	3
Pas d'accord du tout	3

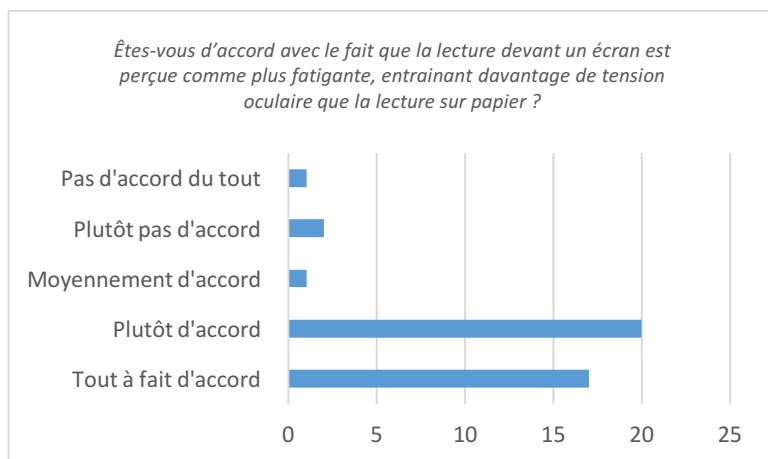


► Graphique 2

Êtes-vous d'accord avec le fait que la lecture devant un écran est perçue comme plus fatigante, entraînant davantage de tension oculaire que la lecture sur papier ?

	Q2
Tout à fait d'accord	=NB.SI((C2:C42);"5")
Plutôt d'accord	=NB.SI((C2:C42);"4")
Moyennement d'accord	=NB.SI((C2:C42);"3")
Plutôt pas d'accord	=NB.SI((C2:C42);"2")
Pas du tout d'accord	=NB.SI((C2:C42);"1")

	Q2
Tout à fait d'accord	17
Plutôt d'accord	20
Moyennement d'accord	1
Plutôt pas d'accord	2
Pas d'accord du tout	1

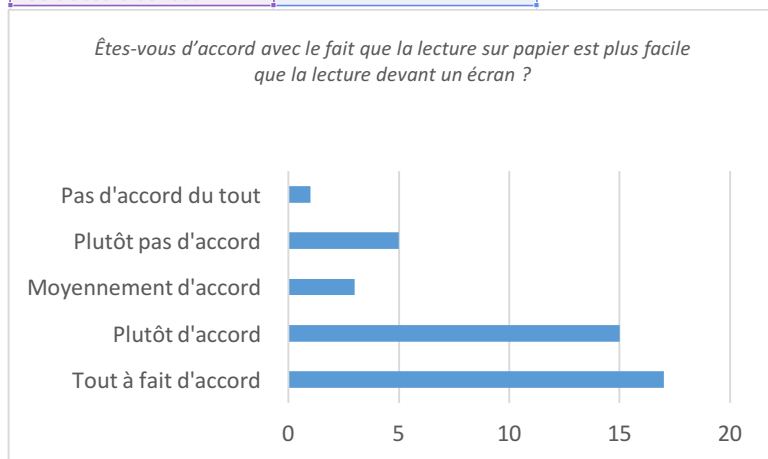


► Graphique 3

Êtes-vous d'accord avec le fait que la lecture sur papier est plus facile que la lecture devant un écran ?

	Q3
Tout à fait d'accord	=NB.SI((D2:D42);"5")
Plutôt d'accord	=NB.SI((D2:D42);"4")
Moyennement d'accord	=NB.SI((D2:D42);"3")
Plutôt pas d'accord	=NB.SI((D2:D42);"2")
Pas du tout d'accord	=NB.SI((D2:D42);"1")

	Q3
Tout à fait d'accord	17
Plutôt d'accord	15
Moyennement d'accord	3
Plutôt pas d'accord	5
Pas d'accord du tout	1

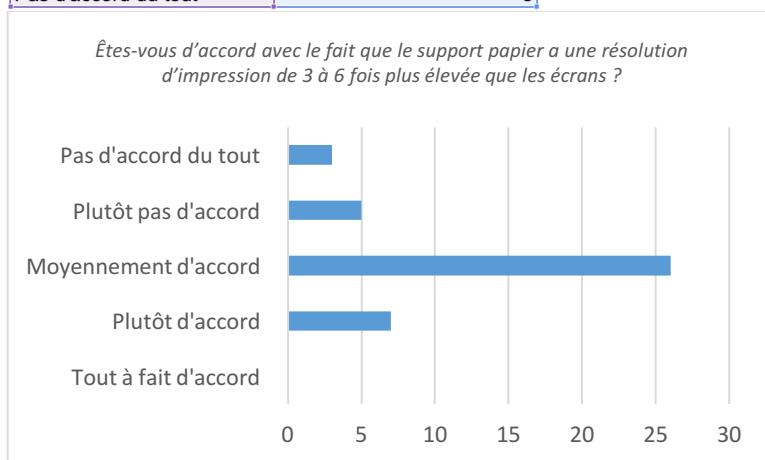


► Graphique 4

Êtes-vous d'accord avec le fait que le support papier a une résolution d'impression de 3 à 6 fois plus élevée que les écrans ?

	Q4
Tout à fait d'accord	=NB.SI((E2:E42);"5")
Plutôt d'accord	=NB.SI((E2:E42);"4")
Moyennement d'accord	=NB.SI((E2:E42);"3")
Plutôt pas d'accord	=NB.SI((E2:E42);"2")
Pas du tout d'accord	=NB.SI((E2:E42);"1")

	Q4
Tout à fait d'accord	0
Plutôt d'accord	7
Moyennement d'accord	26
Plutôt pas d'accord	5
Pas d'accord du tout	3

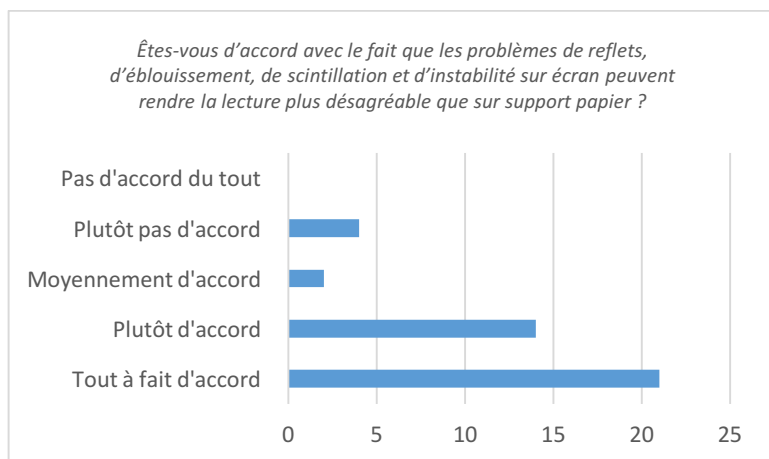


► Graphique 5

Êtes-vous d'accord avec le fait que les problèmes de reflets, d'éblouissement, de scintillation et d'instabilité sur écran peuvent rendre la lecture plus désagréable que sur support papier ?

	Q5
Tout à fait d'accord	=NB.SI((F2:F42);"5")
Plutôt d'accord	=NB.SI((F2:F42);"4")
Moyennement d'accord	=NB.SI((F2:F42);"3")
Plutôt pas d'accord	=NB.SI((F2:F42);"2")
Pas du tout d'accord	=NB.SI((F2:F42);"1")

	Q5
Tout à fait d'accord	21
Plutôt d'accord	14
Moyennement d'accord	2
Plutôt pas d'accord	4
Pas d'accord du tout	0

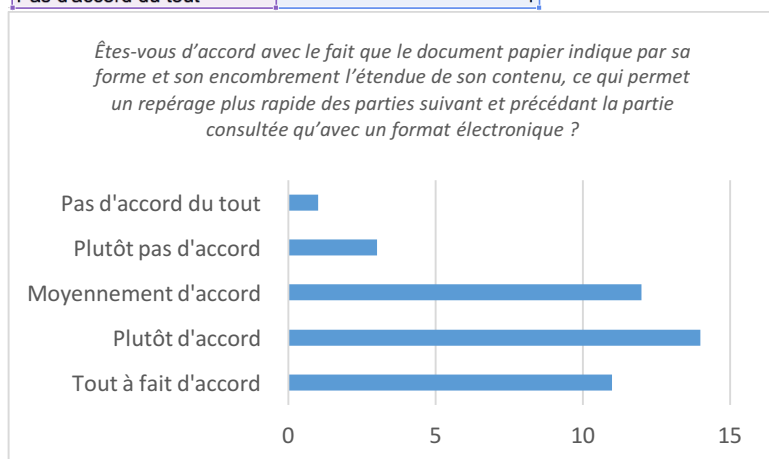


► Graphique 6

Êtes-vous d'accord avec le fait que le document papier indique par sa forme et son encombrement l'étendue de son contenu, ce qui permet un repérage plus rapide des parties suivant et précédant la partie consultée qu'avec un format électronique ?

	Q6
Tout à fait d'accord	=NB.SI((G2:G42);"5")
Plutôt d'accord	=NB.SI((G2:G42);"4")
Moyennement d'accord	=NB.SI((G2:G42);"3")
Plutôt pas d'accord	=NB.SI((G2:G42);"2")
Pas du tout d'accord	=NB.SI((G2:G42);"1")

	Q6
Tout à fait d'accord	11
Plutôt d'accord	14
Moyennement d'accord	12
Plutôt pas d'accord	3
Pas d'accord du tout	1

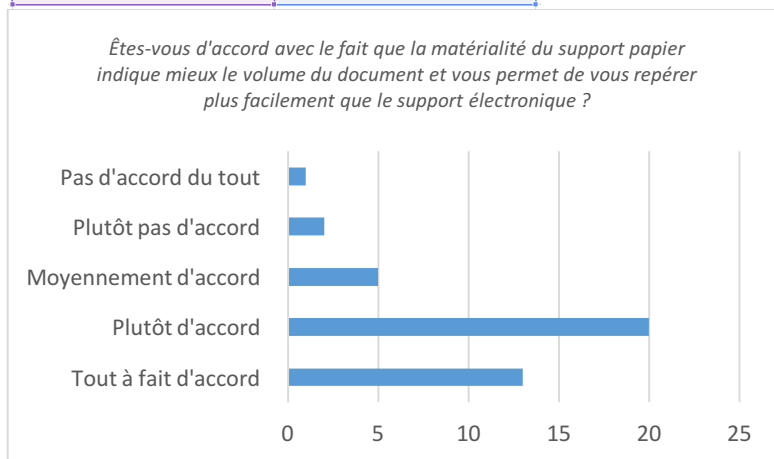


► Graphique 7

Êtes-vous d'accord avec le fait que la matérialité du support papier indique mieux le volume du document et vous permet de vous repérer plus facilement que le support électronique ?

	Q7
Tout à fait d'accord	=NB.SI((H2:H42);"5")
Plutôt d'accord	=NB.SI((H2:H42);"4")
Moyennement d'accord	=NB.SI((H2:H42);"3")
Plutôt pas d'accord	=NB.SI((H2:H42);"2")
Pas du tout d'accord	=NB.SI((H2:H42);"1")

	Q7
Tout à fait d'accord	13
Plutôt d'accord	20
Moyennement d'accord	5
Plutôt pas d'accord	2
Pas d'accord du tout	1

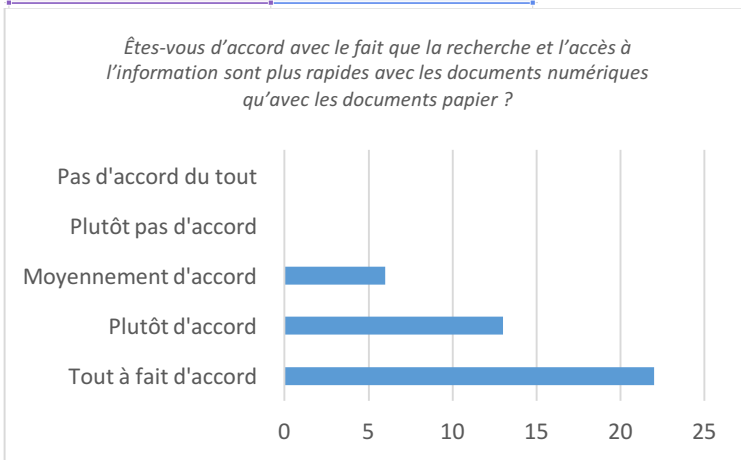


► Graphique 8

Êtes-vous d'accord avec le fait que la recherche et l'accès à l'information sont plus rapides avec les documents numériques qu'avec les documents papier ?

	Q8
Tout à fait d'accord	=NB.SI((I2:I42);"5")
Plutôt d'accord	=NB.SI((I2:I42);"4")
Moyennement d'accord	=NB.SI((I2:I42);"3")
Plutôt pas d'accord	=NB.SI((I2:I42);"2")
Pas du tout d'accord	=NB.SI((I2:I42);"1")

	Q8
Tout à fait d'accord	22
Plutôt d'accord	13
Moyennement d'accord	6
Plutôt pas d'accord	0
Pas d'accord du tout	0

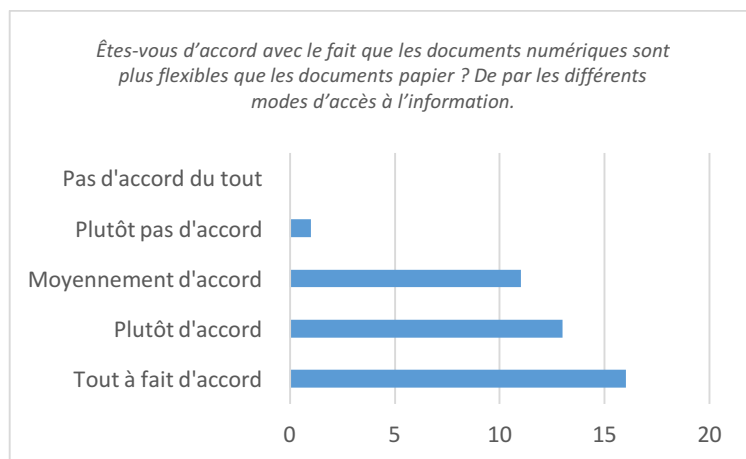


► Graphique 9.1

Êtes-vous d'accord avec le fait que les documents numériques sont plus flexibles que les documents papier ? De par les différents modes d'accès à l'information.

	Q9.1
Tout à fait d'accord	=NB.SI((J2:J42);"5")
Plutôt d'accord	=NB.SI((J2:J42);"4")
Moyennement d'accord	=NB.SI((J2:J42);"3")
Plutôt pas d'accord	=NB.SI((J2:J42);"2")
Pas du tout d'accord	=NB.SI((J2:J42);"1")

	Q9.1
Tout à fait d'accord	16
Plutôt d'accord	13
Moyennement d'accord	11
Plutôt pas d'accord	1
Pas d'accord du tout	0

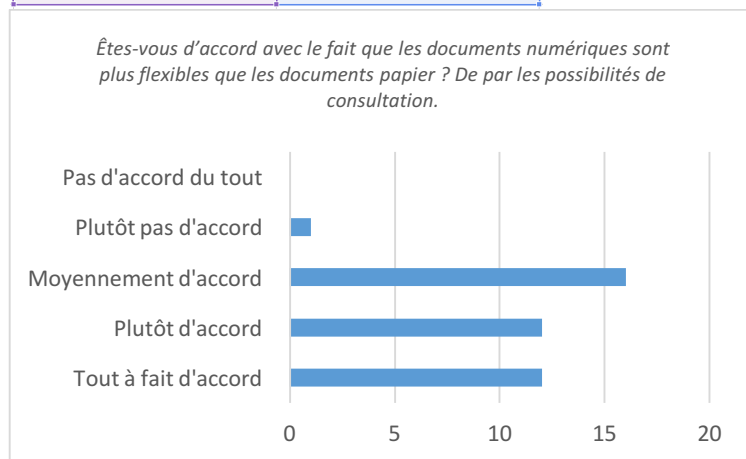


► Graphique 9.2

Êtes-vous d'accord avec le fait que les documents numériques sont plus flexibles que les documents papier ? De par les possibilités de consultation.

	Q9.2
Tout à fait d'accord	=NB.SI((K2:K42);"5")
Plutôt d'accord	=NB.SI((K2:K42);"4")
Moyennement d'accord	=NB.SI((K2:K42);"3")
Plutôt pas d'accord	=NB.SI((K2:K42);"2")
Pas du tout d'accord	=NB.SI((K2:K42);"1")

	Q9.2
Tout à fait d'accord	12
Plutôt d'accord	12
Moyennement d'accord	16
Plutôt pas d'accord	1
Pas d'accord du tout	0

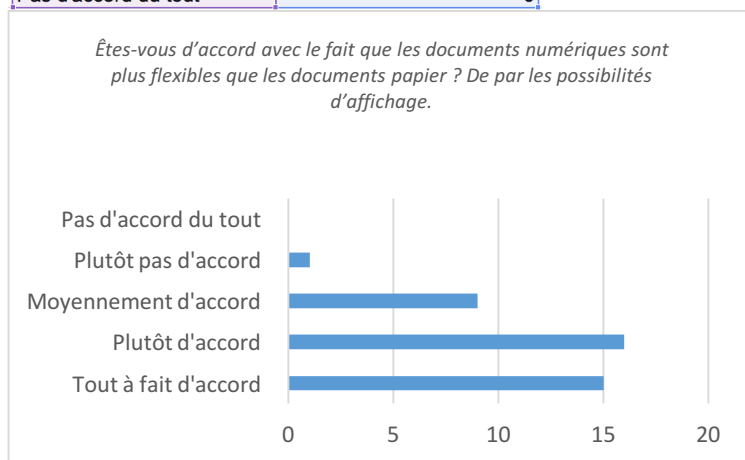


► Graphique 9.3

Êtes-vous d'accord avec le fait que les documents numériques sont plus flexibles que les documents papier ? De par les possibilités d'affichage.

	Q9.3
Tout à fait d'accord	=NB.SI((L2:L42);"5")
Plutôt d'accord	=NB.SI((L2:L42);"4")
Moyennement d'accord	=NB.SI((L2:L42);"3")
Plutôt pas d'accord	=NB.SI((L2:L42);"2")
Pas du tout d'accord	=NB.SI((L2:L42);"1")

	Q9.3
Tout à fait d'accord	15
Plutôt d'accord	16
Moyennement d'accord	9
Plutôt pas d'accord	1
Pas d'accord du tout	0

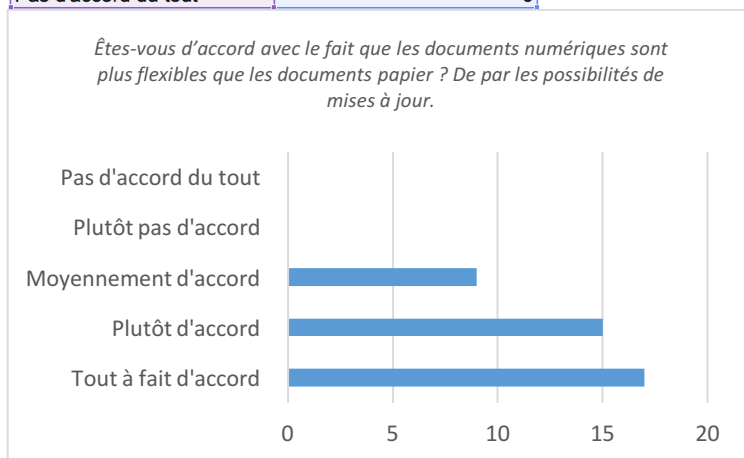


► Graphique 9.4

Êtes-vous d'accord avec le fait que les documents numériques sont plus flexibles que les documents papier ? De par les possibilités de mises à jour.

	Q9.4
Tout à fait d'accord	=NB.SI((M2:M42);"5")
Plutôt d'accord	=NB.SI((M2:M42);"4")
Moyennement d'accord	=NB.SI((M2:M42);"3")
Plutôt pas d'accord	=NB.SI((M2:M42);"2")
Pas du tout d'accord	=NB.SI((M2:M42);"1")

	Q9.4
Tout à fait d'accord	17
Plutôt d'accord	15
Moyennement d'accord	9
Plutôt pas d'accord	0
Pas d'accord du tout	0

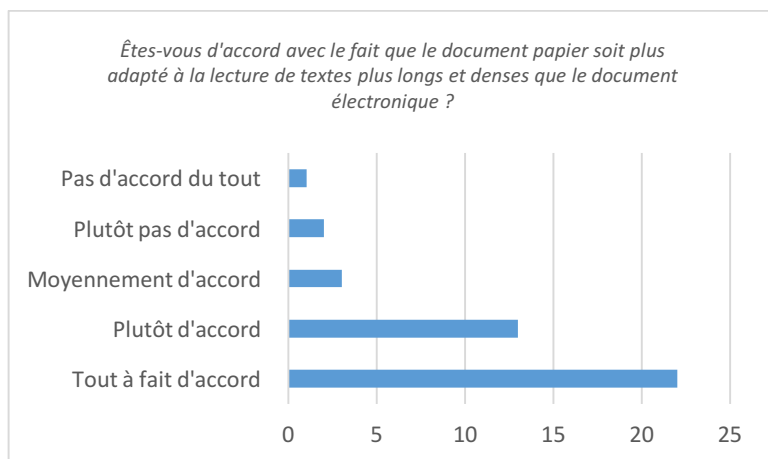


► Graphique 10

Êtes-vous d'accord avec le fait que le document papier soit plus adapté à la lecture de textes plus longs et denses que le document électronique ?

	Q10
Tout à fait d'accord	=NB.SI((N2:N42);"5")
Plutôt d'accord	=NB.SI((N2:N42);"4")
Moyennement d'accord	=NB.SI((N2:N42);"3")
Plutôt pas d'accord	=NB.SI((N2:N42);"2")
Pas du tout d'accord	=NB.SI((N2:N42);"1")

	Q10
Tout à fait d'accord	22
Plutôt d'accord	13
Moyennement d'accord	3
Plutôt pas d'accord	2
Pas d'accord du tout	1

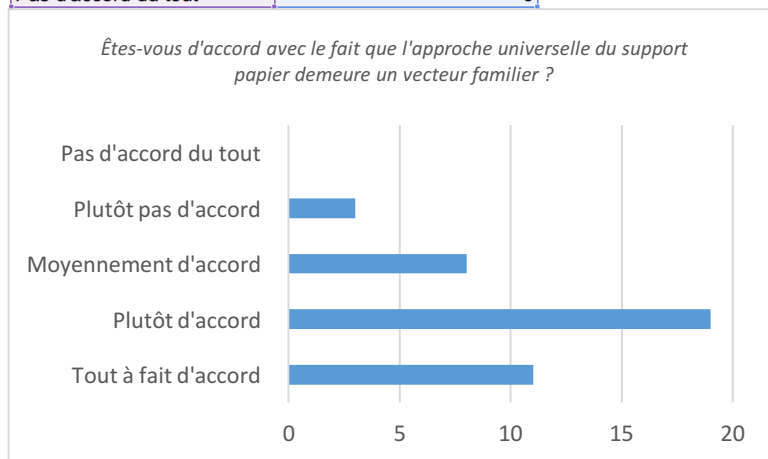


► **Graphique 11**

Êtes-vous d'accord avec le fait que l'approche universelle du support papier demeure un vecteur familier ?

	Q11
Tout à fait d'accord	=NB.SI((O2:O42);"5")
Plutôt d'accord	=NB.SI((O2:O42);"4")
Moyennement d'accord	=NB.SI((O2:O42);"3")
Plutôt pas d'accord	=NB.SI((O2:O42);"2")
Pas du tout d'accord	=NB.SI((O2:O42);"1")

	Q11
Tout à fait d'accord	11
Plutôt d'accord	19
Moyennement d'accord	8
Plutôt pas d'accord	3
Pas d'accord du tout	0



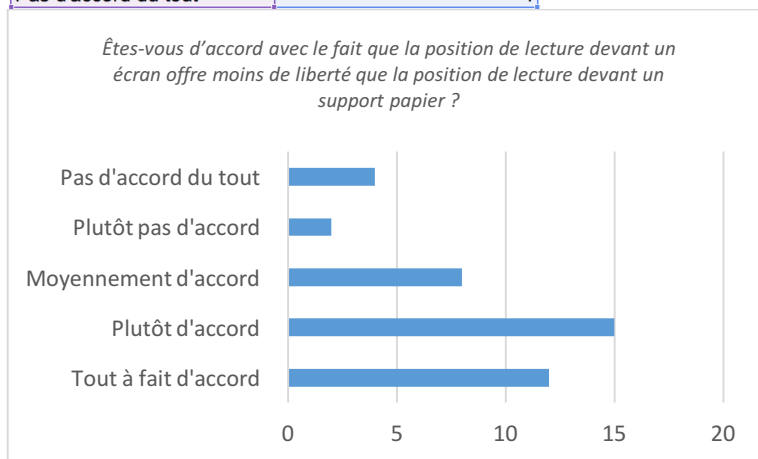
► **Graphique 12**

Êtes-vous d'accord avec le fait que la position de lecture devant un écran offre moins de liberté que la position de lecture devant un support papier ?

	Q12
--	-----

Tout à fait d'accord	=NB.SI((P2:P42);"5")
Plutôt d'accord	=NB.SI((P2:P42);"4")
Moyennement d'accord	=NB.SI((P2:P42);"3")
Plutôt pas d'accord	=NB.SI((P2:P42);"2")
Pas du tout d'accord	=NB.SI((P2:P42);"1")

	Q12
Tout à fait d'accord	12
Plutôt d'accord	15
Moyennement d'accord	8
Plutôt pas d'accord	2
Pas d'accord du tout	4

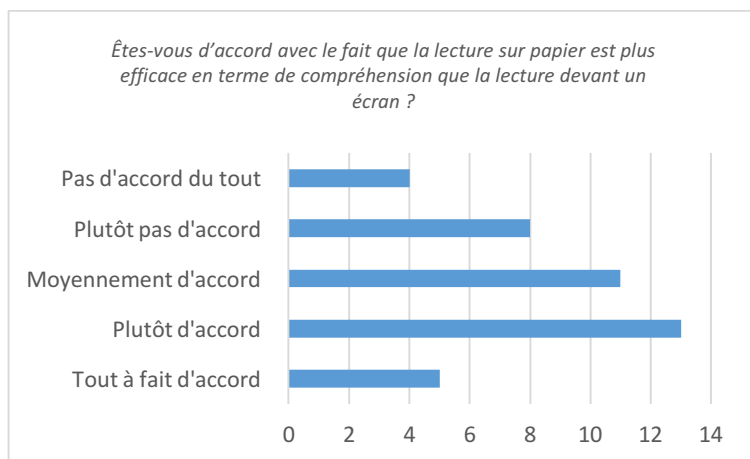


➤ Graphique 13

Êtes-vous d'accord avec le fait que la lecture sur papier est plus efficace en terme de compréhension que la lecture devant un écran ?

	Q13
Tout à fait d'accord	=NB.SI((Q2:Q42);"5")
Plutôt d'accord	=NB.SI((Q2:Q42);"4")
Moyennement d'accord	=NB.SI((Q2:Q42);"3")
Plutôt pas d'accord	=NB.SI((Q2:Q42);"2")
Pas du tout d'accord	=NB.SI((Q2:Q42);"1")

	Q13	
Tout à fait d'accord		5
Plutôt d'accord		13
Moyennement d'accord		11
Plutôt pas d'accord		8
Pas d'accord du tout		4

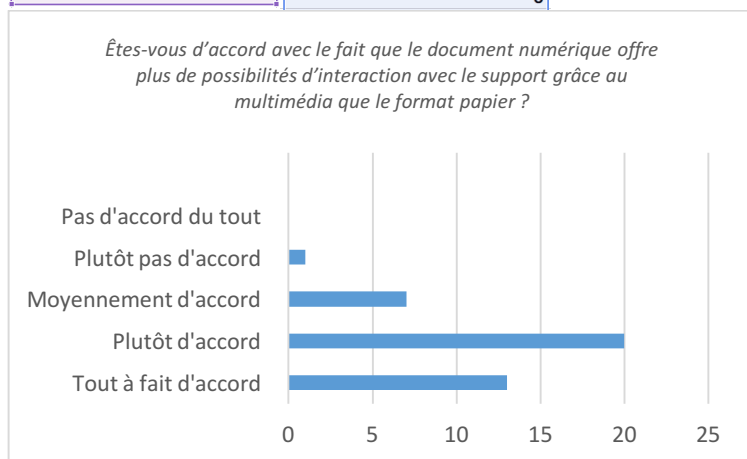


➤ **Graphique 14**

Êtes-vous d'accord avec le fait que le document numérique offre plus de possibilités d'interaction avec le support grâce au multimédia que le format papier ?

	Q14
Tout à fait d'accord	=NB.SI((R2:R42);"5")
Plutôt d'accord	=NB.SI((R2:R42);"4")
Moyennement d'accord	=NB.SI((R2:R42);"3")
Plutôt pas d'accord	=NB.SI((R2:R42);"2")
Pas du tout d'accord	=NB.SI((R2:R42);"1")

	Q14
Tout à fait d'accord	13
Plutôt d'accord	20
Moyennement d'accord	7
Plutôt pas d'accord	1
Pas d'accord du tout	0

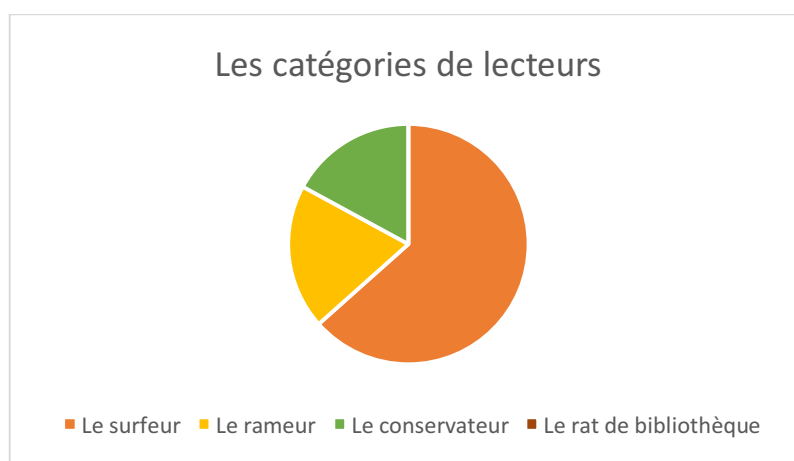


➤ **Graphique 15**

Dans quelle catégorie de lecteur vous classeriez-vous ?

	Catégorie des lecteurs
Le surfeur	=NB.SI((T2:T42);"Le surfeur (vous avez un environnement favorable à l'usage des revues électroniques : vous avez un bon équipement informatique, peu de bibliothèques de proximité et aimez Internet)")
Le rameur	=NB.SI((T2:T42);"Le rameur (vous êtes à l'aise avec l'informatique et votre matériel informatique est moins bon. Vous avez des bibliothèques proches dans votre environnement : votre environnement favorise moins l'accès aux revues en ligne)")
Le conservateur	=NB.SI((T2:T42);"Le conservateur (vous avez un bon équipement informatique, vous êtes très attaché au papier : peu expérimenté, vous pensez qu'un apprentissage de l'outil informatique serait une perte de temps et vous préférez conserver l'objet revue)")
Le rat de bibliothèque	=NB.SI((T2:T42);"Le rat de bibliothèque (vous habitez près d'une bibliothèque et avez un matériel informatique insuffisant : tout concourt pour que vous préféreriez vous tourner vers le papier)")

	catégories de lecteurs
Le surfeur	26
Le rameur	8
Le conservateur	7
Le rat de bibliothèque	0

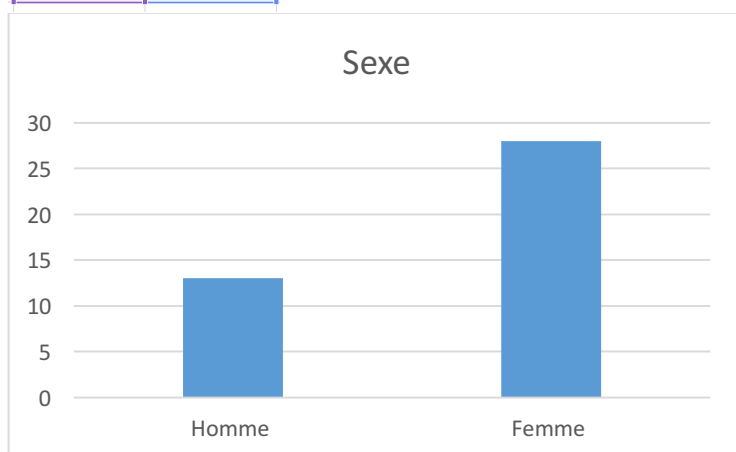


➤ Graphique 16

Êtes-vous un homme ou une femme ?

	Sexe
Un homme	=NB.SI((U2:U42);"un homme")
Une femme	=NB.SI((U2:U42);"une femme")

	Sexe
Homme	13
Femme	28

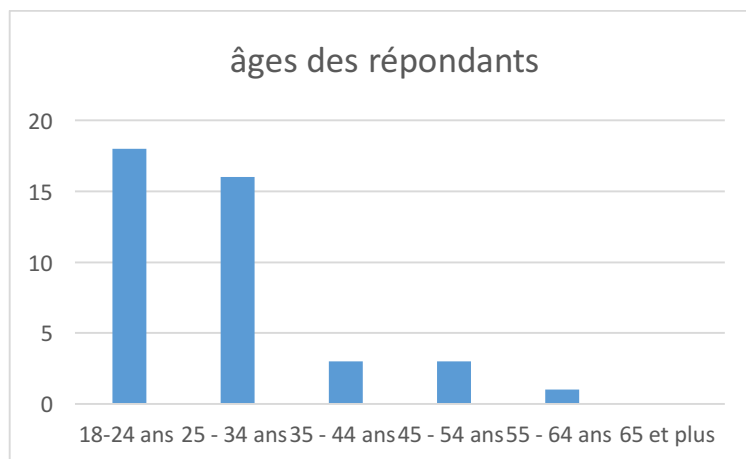


➤ Graphique 17

A quelle tranche d'âge appartenez-vous ?

	Âges des répondants
18-24 ans	=NB.SI((V2:V42);"18 - 24 ans")
25-34 ans	=NB.SI((V2:V42);"25 - 34 ans")
35-44 ans	=NB.SI((V2:V42);"35 - 44 ans")
45-54 ans	=NB.SI((V2:V42);"45 - 54 ans")
55-64 ans	=NB.SI((V2:V42);"55 - 64 ans")
65 ans et plus	=NB.SI((V2:V42);"64 ans et plus")

	Âges des répondants
18-24 ans	18
25 - 34 ans	16
35 - 44 ans	3
45 - 54 ans	3
55 - 64 ans	1
65 et plus	0

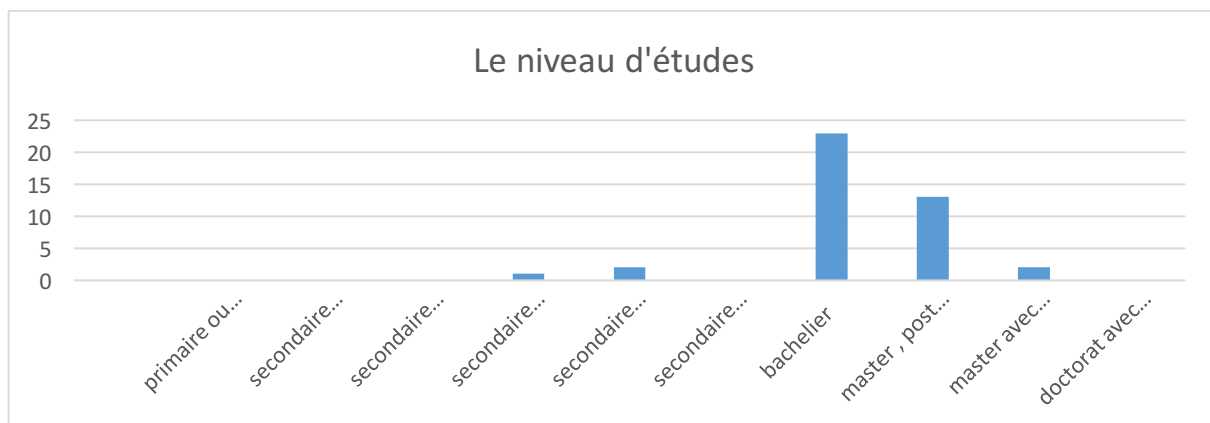


➤ **Graphique 18**

Quel est votre niveau d'étude ?

	Niveau d'études
primaire ou sans diplôme	=NB.SI((W2:W42);"primaire ou sans diplôme")
secondaire inférieur général	=NB.SI((W2:W42);"secondaire inférieur général")
secondaire inférieur technique, artistique ou professionnel	=NB.SI((W2:W42);"secondaire inférieur technique, artistique ou professionnel")
secondaire supérieur général	=NB.SI((W2:W42);"secondaire supérieur général")
secondaire supérieur technique ou artistique	=NB.SI((W2:W42);"secondaire supérieur technique ou artistique")
secondaire supérieur professionnel	=NB.SI((W2:W42);"secondaire supérieur professionnel")
bachelier	=NB.SI((W2:W42);"bachelier (professionnalisant ou académique)")
master , post graduat ou enseignement non universitaire de type long	=NB.SI((W2:W42);"master, post-graduat ou enseignement non universitaire de type long")
master avec diplôme complémentaire	=NB.SI((W2:W42);"master avec diplôme complémentaire")
doctorat avec thèse	=NB.SI((W2:W42);"doctorat avec thèse")

	Niveau d'études
primaire ou sans diplôme	0
secondaire inférieur général	0
secondaire inférieur technique, artistique ou professionnel	0
secondaire supérieur général	1
secondaire supérieur technique ou artistique	2
secondaire supérieur professionnel	0
bachelier	23
master , post graduat ou enseignement non universitaire de type long	13
master avec diplôme complémentaire	2
doctorat avec thèse	0



► Graphique 19

Quel est votre statut professionnel ?

	Statut professionnel
<i>Étudiant</i>	=NB.SI((X2:X42);"étudiant")
<i>À la recherche d'un emploi</i>	=NB.SI((X2:X42);"à la recherche d'un emploi")
<i>Employé</i>	=NB.SI((X2:X42);"employé")
<i>Ouvrier</i>	=NB.SI((X2:X42);"ouvrier")
<i>Cadre</i>	=NB.SI((X2:X42);"cadre")
<i>Indépendant</i>	=NB.SI((X2:X42);"indépendant")

	Statut professionnel
étudiant	9
à la recherche	0
employé	28
ouvrier	2
cadre	1
indépendant	1



► Graphique 20

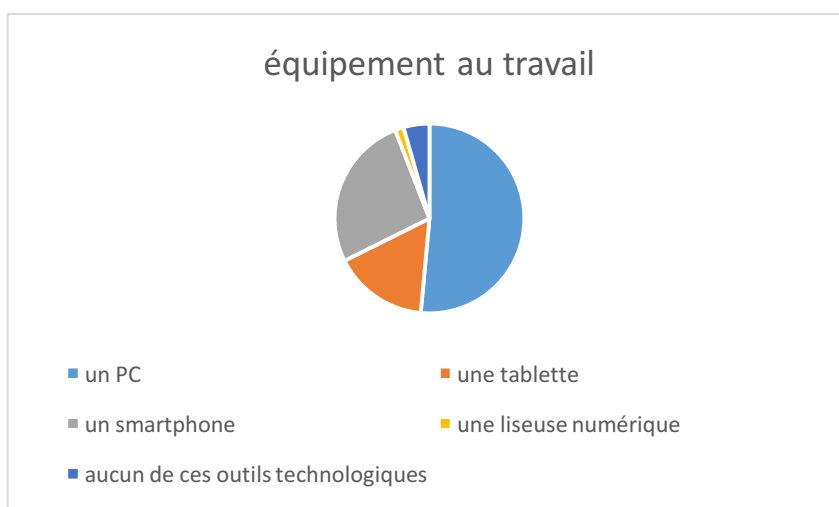
Au travail, vous possédez (équipement au travail) ?

	Équipement au travail
<i>Un PC</i>	=NB.SI((Y2:Y42);"*un PC*")
<i>Une tablette</i>	=NB.SI((Y2:Y42);"*une tablette*")
<i>Un smartphone</i>	=NB.SI((Y2:Y42);"*un smartphone*")

<i>Une liseuse numérique</i>	<i>=NB.SI((Y2:Y42);"*une liseuse numérique*")</i>
<i>Aucun de ces outils technologiques</i>	<i>=NB.SI((Y2:Y42);"*aucun de ces outils technologiques*")</i>

Pour ce graphique, il est important d'insérer les * avant et après le mot recherché dans les cellules car sans cela, la fonction ne prend pas en compte le mot lorsqu'il est accompagné d'autres mots dans la même cellule.

	équipement au travail
un PC	35
une tablette	11
un smartphone	18
une liseuse numérique	1
aucun de ces outils technologiques	3

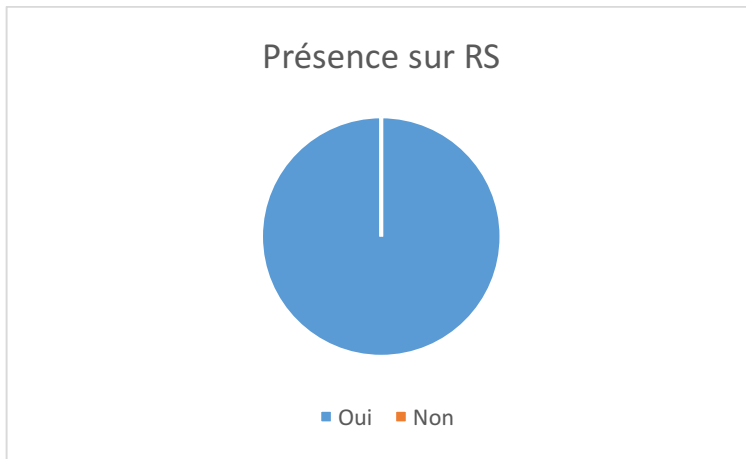


➤ Graphique 21

Êtes-vous sur un réseau social ? (Facebook, LinkedIn, Twitter, ...)

<i>Oui</i>	<i>=NB.SI((Z2:Z42);"Oui")</i>
<i>Non</i>	<i>=NB.SI((Z2:Z42);"Non")</i>

	Présence sur RS
Oui	41
Non	0

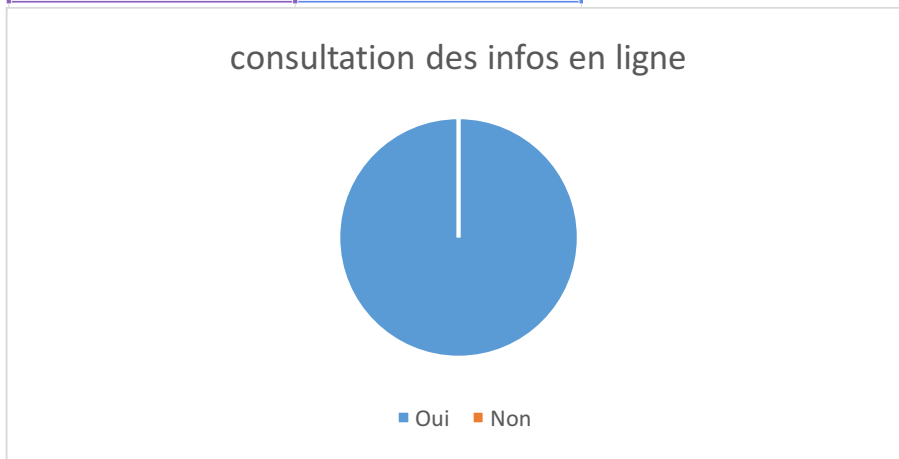


► Graphique 22

Consultez-vous les informations en ligne ?

Oui	=NB.SI((AA2:AA42);"Oui")
Non	=NB.SI((AA2:AA42);"Non")

	consultation des infos en ligne	
Oui		41
Non		0

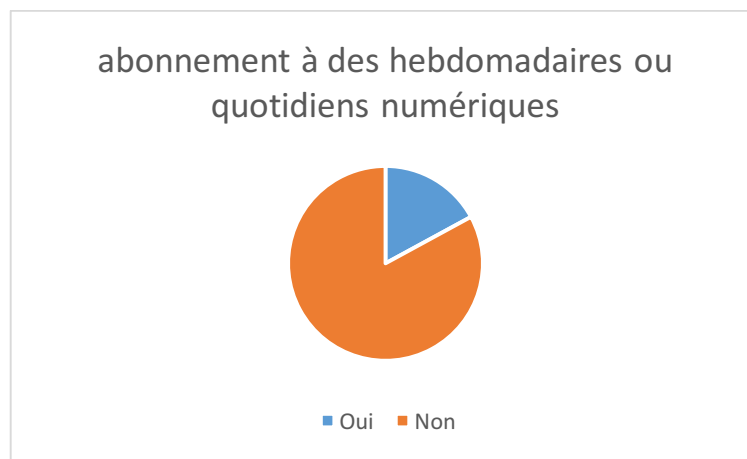


► Graphique 23

Êtes-vous abonné à des hebdomadaires ou quotidiens numériques ?

Oui	=NB.SI((AB2:AB42);"Oui")
Non	=NB.SI((AB2:AB42);"Non")

	abonnement à des hebdomadaires ou quotidiens numériques	
Oui		7
Non		34



➤ **Graphique 24**

Êtes-vous abonné à des hebdomadaires, magazines ou quotidiens en format papier ?

Oui	=NB.SI((AC2:AC43);"Oui")
Non	=NB.SI((AC2:AC43);"Non")

	abonnement à des hebdomadaires, magazines ou quotidiens papier
Oui	
Non	34



a) Le graphique déterminant le type de support préféré

Pour définir si les employés sont plus enclins au papier ou au numérique, nous avons dans un premier temps fait la moyenne de chaque item. Pour chaque réponse, le répondant a sélectionné un chiffre de 1 à 5 en fonction de son attitude face à une affirmation. Nous avons donc calculé la moyenne arithmétique de l'ensemble des réponses pour chaque question à l'aide d'une fonction. En obtenant la moyenne, nous avons déterminé pour chaque question si les "employés" sont plus favorables au support papier ou au

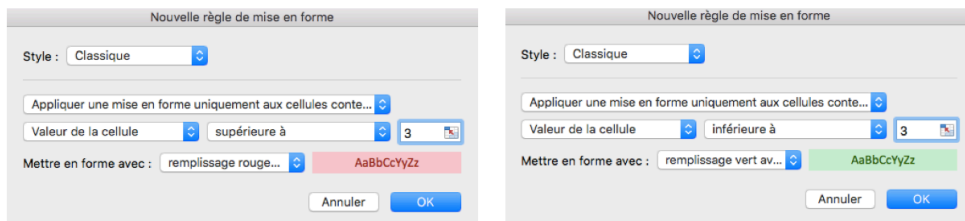
support numérique. Dans la fonction employée, il n'y a que les lettres des colonnes qui vont s'adapter en fonction de la question.

=MOYENNE(plage de cellules)

Dans un premier temps, en fonction des moyennes obtenues, nous avons déterminé si les répondants sont plus favorables au papier ou au numérique question par question. Pour pouvoir visualiser plus facilement, nous avons mis en surbrillance les cellules à l'aide de l'onglet "mise en forme conditionnelle" (en rouge pour une moyenne qui tend vers et en vert pour une moyenne qui définit que les employés sont favorables à l'écran).

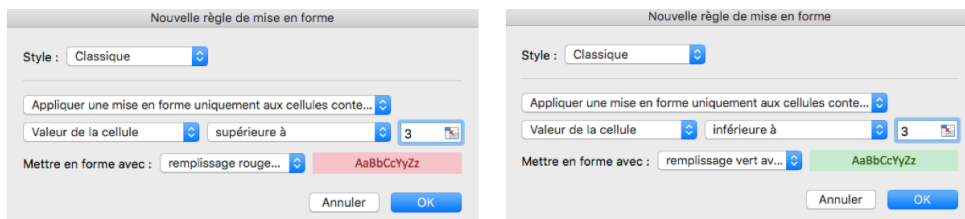
Q1. Êtes-vous d'accord avec le fait que la lecture sur écran est de 25 à 30% plus lente que sur format papier à cause du nombre de mouvements oculaires supplémentaires que ce support induit ?

Si la moyenne est >3, alors les employés sont défavorables à l'écran.



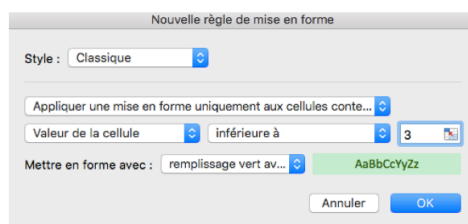
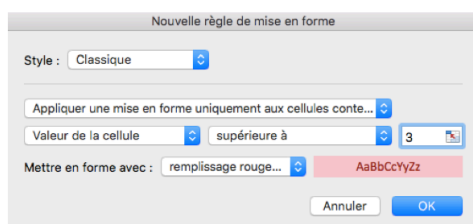
Q2. Êtes-vous d'accord avec le fait que la lecture devant un écran est perçue comme plus fatigante, entraînant davantage de tension oculaire que la lecture sur papier ?

Si la moyenne est >3, alors les employés sont défavorables à l'écran.



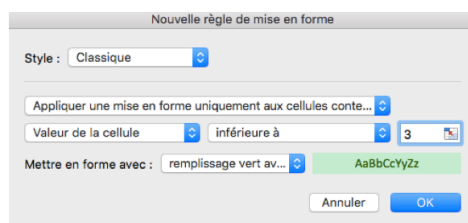
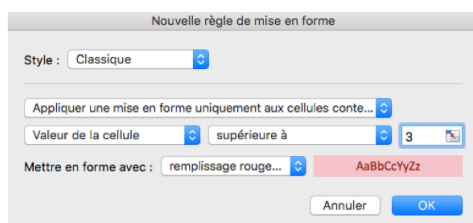
Q3. Êtes-vous d'accord avec le fait que la lecture sur papier est plus facile que la lecture devant un écran ?

Si la moyenne est >3, alors les employés sont défavorables à l'écran.



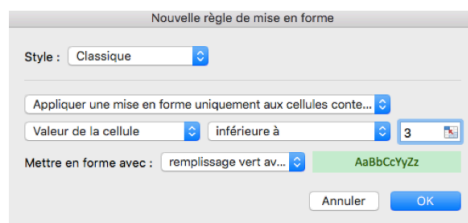
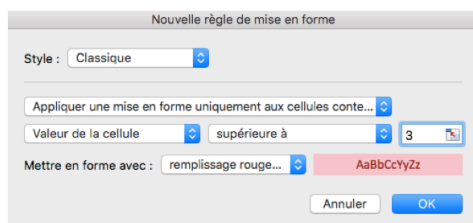
Q4. Êtes-vous d'accord avec le fait que le support papier a une résolution d'impression de 3 à 6 fois plus élevée que les écrans ?

Si la moyenne est >3, alors les employés sont défavorables à l'écran.



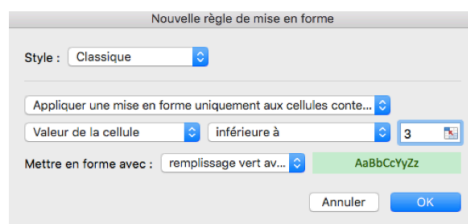
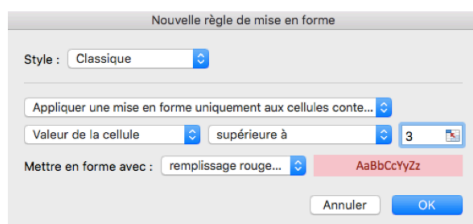
Q5. Êtes-vous d'accord avec le fait que les problèmes de reflets, d'éblouissement, de scintillation et d'instabilité sur écran peuvent rendre la lecture plus désagréable que sur support papier ?

Si la moyenne est >3, alors les employés sont défavorables à l'écran.



Q6. Êtes-vous d'accord avec le fait que le document papier indique par sa forme et son encombrement l'étendue de son contenu, ce qui permet un repérage plus rapide des parties suivant et précédant la partie consultée qu'avec un format électronique ?

Si la moyenne est >3, alors les employés sont défavorables à l'écran.



Q7. Êtes-vous d'accord avec le fait que la matérialité du support papier indique mieux le volume du document et vous permet de vous repérer plus facilement que le support électronique ?

Si la moyenne est >3, alors les employés sont défavorables à l'écran.

Q8. Êtes-vous d'accord avec le fait que la recherche et l'accès à l'information sont plus rapides avec les documents numériques qu'avec les documents papier ?

Si la moyenne est < 3, alors les employés sont défavorables à l'écran.

Q9. 1 Êtes-vous d'accord avec le fait que les documents numériques sont plus flexibles que les documents papier ? De par les différents modes d'accès à l'information.

Si la moyenne est < 3, alors les employés sont défavorables à l'écran.

Q9.2 Êtes-vous d'accord avec le fait que les documents numériques sont plus flexibles que les documents papier ? De par les possibilités de consultation.

Si la moyenne est < 3, alors les employés sont défavorables à l'écran.

Q9.3 Êtes-vous d'accord avec le fait que les documents numériques sont plus flexibles que les documents papier ? De par les possibilités d'affichage.

Si la moyenne est < 3 , alors les employés sont défavorables à l'écran.

Q9.4 Êtes-vous d'accord avec le fait que les documents numériques sont plus flexibles que les documents papier ? De par les possibilités de mises à jour.

Si la moyenne est < 3 , alors les employés sont défavorables à l'écran.

Q10. Êtes-vous d'accord avec le fait que le document papier soit plus adapté à la lecture de textes plus longs et denses que le document électronique ?

Si la moyenne est > 3 , alors les employés sont défavorables à l'écran.

Q11. Êtes-vous d'accord avec le fait que l'approche universelle du support papier demeure un vecteur familier ?

Si la moyenne est > 3 , alors les employés sont défavorables à l'écran.

Q12. Êtes-vous d'accord avec le fait que la position de lecture devant un écran offre moins de liberté que la position de lecture devant un support papier ?

Si la moyenne est >3, alors les employés sont défavorables à l'écran.

Q13. Êtes-vous d'accord avec le fait que la lecture sur papier est plus efficace en terme de compréhension que la lecture devant un écran ?

Si la moyenne est >3, alors les employés sont défavorables à l'écran.

Q14. Êtes-vous d'accord avec le fait que le document numérique offre plus de possibilités d'interaction avec le support grâce au multimédia que le format papier ?

Si la moyenne est < 3, alors les employés sont défavorables à l'écran.

Nouvelle règle de mise en forme

Style : Classique

Appliquer une mise en forme uniquement aux cellules conte...

Valeur de la cellule : inférieure à

Mettre en forme avec : remplissage rouge...

Annuler OK

Nouvelle règle de mise en forme

Style : Classique

Appliquer une mise en forme uniquement aux cellules conte...

Valeur de la cellule : supérieure à 3

Mettre en forme avec : remplissage vert av...

Annuler OK

Communication d'entreprise _ support papier vs support numérique (réponses)

Accueil Insertion Mise en page Formules Données Révision Affichage Création de graphique Mise en forme

Calibri (Corps) 9 A A

G I S

Renvoyer à la ligne automatiquement

Standard

Fusionner et centrer

Mise en forme conditionnelle

Mettre en forme de

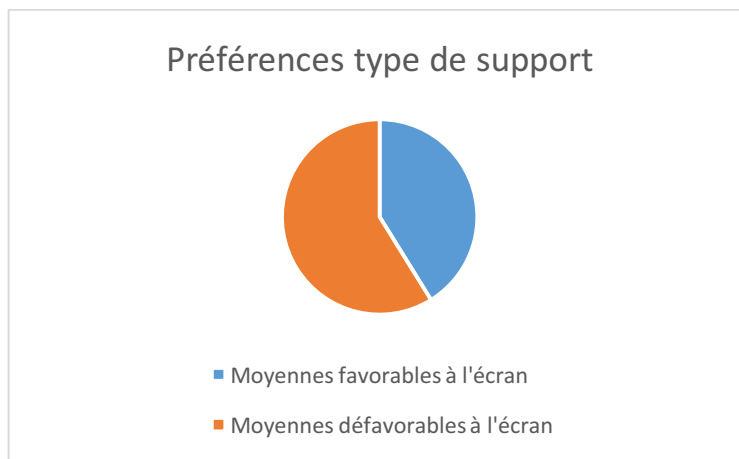
	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
1	Êtes-vous d'accord avec	Êtes-vous d'ai	Êtes-vous d'ai	Êtes-vous d'ai	Êtes-vous d'ai	Êtes-vous d'ai	Êtes-vous d'ai	Êtes-vous d'ai	Êtes-vous d'ai	Êtes-vous d'ai	Êtes-vous d'ai	Êtes-vous d'ai	Êtes-vous d'ai	Êtes-vous d'ai	Êtes-vous d'ai	Êtes-vous d'ai	Êtes-vous d'ai
2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	4
3	4	5	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	3	4	5
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5
5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4
6	5	5	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5
7	4	4	4	2	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	2	4
8	4	5	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5
9	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5
10	3	4	4	3	5	5	5	2	3	3	4	4	4	4	5	2	4
11	2	1	1	2	2	1	3	5	4	5	5	5	1	2	2	1	5
12	2	2	4	3	4	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4
13	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
14	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	2	3	5
15	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5
16	5	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	2	3	1	1	5	5
17	3	4	4	2	5	4	4	5	3	3	3	3	3	4	1	3	5
18	4	4	5	3	4	4	3	5	3	3	3	3	5	5	4	3	5
19	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
20	3	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
21	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	4	4	2	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4
23	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	1	4
24	1	5	2	3	5	4	4	3	3	2	3	4	3	2	4	4	3
25	3	5	5	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3
26	3	3	2	1	2	2	1	5	4	5	4	4	4	2	3	2	4
27	3	4	5	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	5	4	4	4
28	3	4	5	3	4	3	4	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4
29	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3
30	4	5	2	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
31	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4
32	1	4	2	1	4	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	1	2
33	4	4	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
34	4	5	3	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5
35	5	4	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	3	5
36	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	4	4	4
37	3	4	3	2	2	2	2	5	5	5	5	5	4	3	3	2	4
38	3	2	2	3	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	2	3	4
39	2	5	3	3	3	4	4	5	3	2	5	5	4	1	3	3	3
40	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
41	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4
42	1	4	5	3	5	5	4	4	4	3	5	3	5	4	3	3	3
43	3,56097561	4,2105122	4,02439024	2,90243902	4,26829268	3,75609756	4,02439024	4,3902439	4,07317073	3,85365854	4,09756098	4,19512195	4,29268293	3,92682927	3,70731707	3,17073171	4,09756098

Ensuite, avec ces moyennes nous avons créé un tableau comportant deux lignes et cinq colonnes. En ce qui concerne les colonnes, l'une contient les moyennes qui sont favorables à l'écran et l'autre les moyennes qui sont défavorables à l'écran. Les lignes quant à elles précisent les plages de cellules à analyser. Dans un premier temps, nous avons calculé le nombre de moyennes favorables et défavorables à l'écran dans une plage de cellules s'étalant de B43 à H43 (ce qui correspond aux 7 premières questions). Ensuite, nous avons calculé le nombre de moyennes favorables à l'écran et défavorables à l'écran dans une plage de cellules s'étalant de N43 à Q43 (ce qui correspond aux questions 10 à 13). Ces deux plages de cellules correspondent à un même type de question puisque pour ces questions, si la

moyenne est supérieure à 3, alors les répondants sont défavorables à l'écran. Pour les deux plages de cellules suivantes (I43 à M43 et R43), c'est le cas contraire. Il faudra donc également calculer le nombre de moyennes favorables et défavorables à l'écran mais la fonction sera différente. Enfin, nous avons utilisé la fonction somme qui a additionné les valeurs de chaque plage de cellules et nous a donné le nombre total de moyennes favorables et défavorables à l'écran.

	Nombre de moyennes favorables à l'écran	Nombre de moyennes défavorables à l'écran
B43 à H43	=NB.SI(B43:H43;"<3")	=NB.SI(B43:H43;">3")
N43 à Q43	=NB.SI(N43:Q43;"<3")	=NB.SI(N43:Q43;">3")
I43 à M43	=NB.SI(I43:M43;">3")	=NB.SI(I43:M43;"<3")
R43	=NB.SI(R43;">3")	=NB.SI(R43;"<3")
Total	=SOMME(C46:F46)	=SOMME(C45:F45)

	Moyennes favorables à l'écran	Moyennes défavorables à l'écran
B43 - H43	1	6
N43 - Q43	0	4
I43 - M43	5	0
R43	1	0
Total	7	10



Dans ce cas, nous observons que le nombre de moyennes qui tendent vers une attitude défavorable à l'égard de l'écran est plus important. En effet, sur un total de 17 questions et donc 17 moyennes, 10 tendent vers une attitude défavorable à l'égard de l'écran et 7 tendent vers une attitude favorable à l'égard de l'écran.

Pour aller jusqu'au bout de la démarche, nous avons trouvé judicieux de tester l'outil au sein d'une organisation. En effet, cela nous permet d'expérimenter le dispositif sur le terrain et de pouvoir recueillir les impressions de l'utilisateur. Nous avons contacté le responsable communication de la Police fédérale belge qui s'est montré intéressé par le projet. Il a donc diffusé le questionnaire au sein de l'institution via leur réseau social interne « Yammer ». Nous lui avons demandé de l'envoyer directement à chaque membre du personnel via sa boîte mail privée étant donné que le taux de réponse n'était pas très élevé. Dans un second temps, nous avons réalisé l'analyse des résultats obtenus. Et ensuite, nous avons procédé à un entretien semi-directif afin de recueillir ses impressions sur l'outil. Nous avons recueilli 47 réponses, ce qui représente environ 0,33% de taux de réponses. Nous émettons donc une réserve quant à la représentativité des résultats obtenus. Effectivement, le nombre de réponses obtenu est très faible dans ce cas, ce que déplore Monsieur Dupuis qui nous affirme que les employés sont souvent sollicités ce qui expliquerait une certaine lassitude.

1. La méthode quantitative: l'emploi du questionnaire

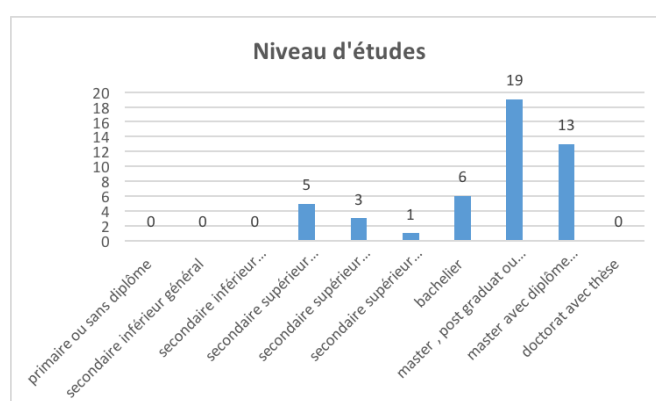
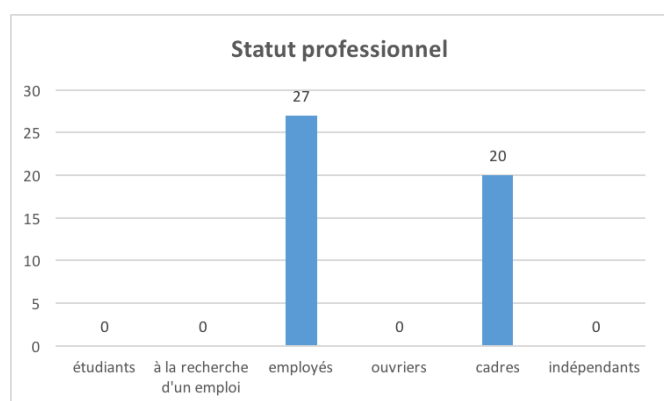
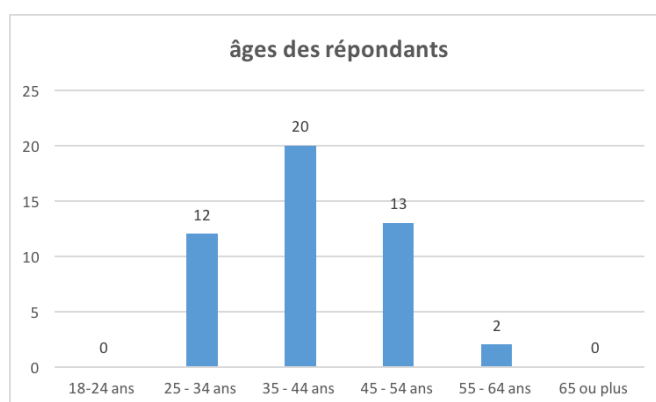
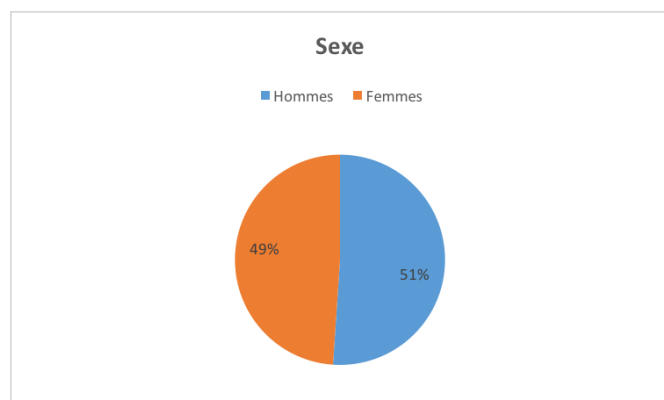
a) La présentation de l'organisation

La Police fédérale est une institution qui compte environ 14 000 membres répartis sur l'ensemble du territoire. Elle est en charge des missions spécialisées, c'est-à-dire par exemple ce qui comprend les unités spéciales, l'appui aérien, l'appui canin, les laboratoires de police technique et scientifique, etc. Elle mène également les missions supra-locales, c'est-à-dire qui dépassent le territoire d'une zone. La Police fédérale se décline en trois piliers : la direction générale de la gestion des ressources et de l'information, la direction générale de la Police administrative et la direction générale de la police judiciaire. Ces trois piliers sont chapeautés par un commissariat général dont la direction de la communication dépend.

b) L'analyse des résultats

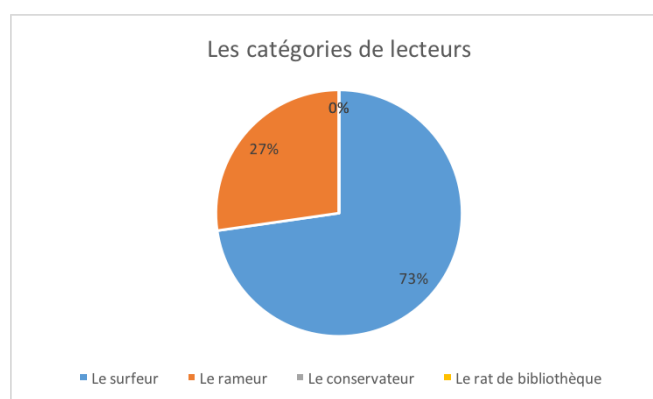
► Le profil des répondants

-Les informations sociodémographiques



La proportion d'hommes et de femmes est très équilibrée (49% de femmes pour 51% d'hommes). En ce qui concerne l'âge des répondants, on observe que les 3 tranches d'âges représentées sont les 25-34 ans, 35-44 ans et 45-54 ans, avec un nombre plus élevé pour les 35-44 ans. Au niveau du statut professionnel, les répondants sont soit des employés (+57%), soit des cadres (+43%). En ce qui concerne leur niveau d'études, les réponses sont plus diversifiées, avec une majorité de répondants ayant un diplôme « master, post graduat ou enseignement non universitaire de type long ».

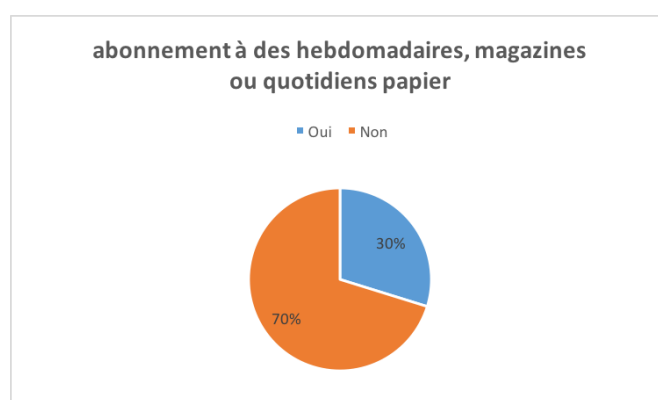
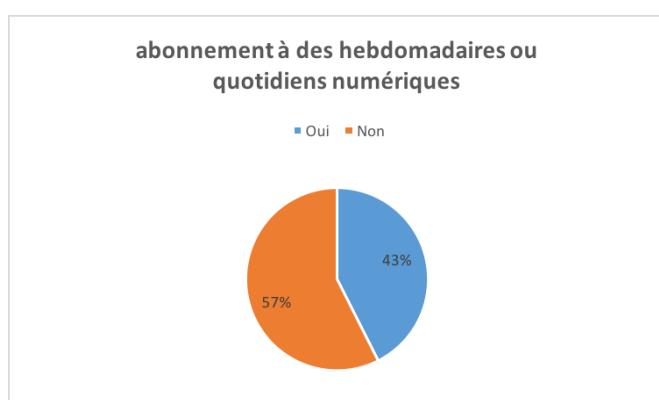
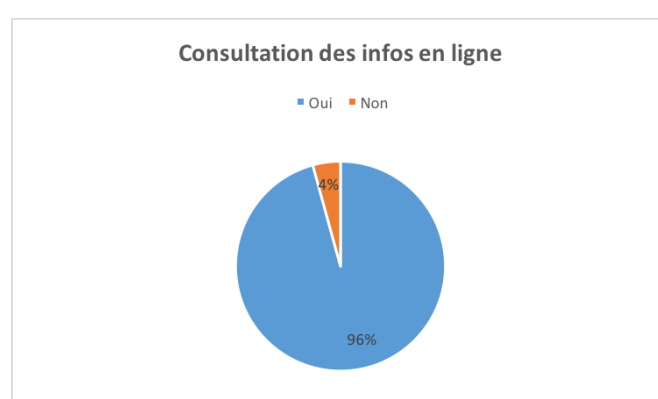
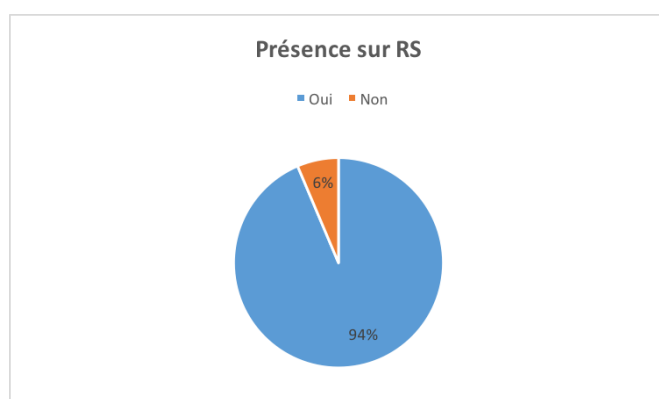
-Les catégories de lecteurs

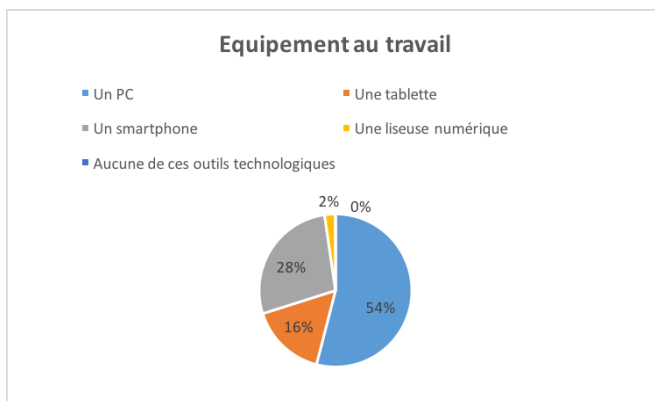


Une grande majorité des répondants (73%) se considère comme appartenant à la catégorie « surfeur », c'est-à-dire qu'ils ont un environnement favorable à l'usage des

revues électroniques. L'autre partie se considère plutôt comme « rameur », c'est-à-dire qu'ils sont à l'aise avec l'informatique mais que leur environnement est moins favorable à l'usage des revues électroniques. Aucun des répondants ne se considère comme étant conservateur ou rat de bibliothèque.

-La consommation de contenu médiatique

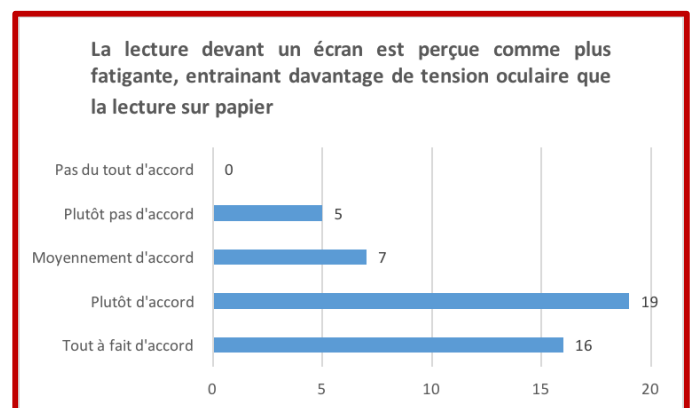
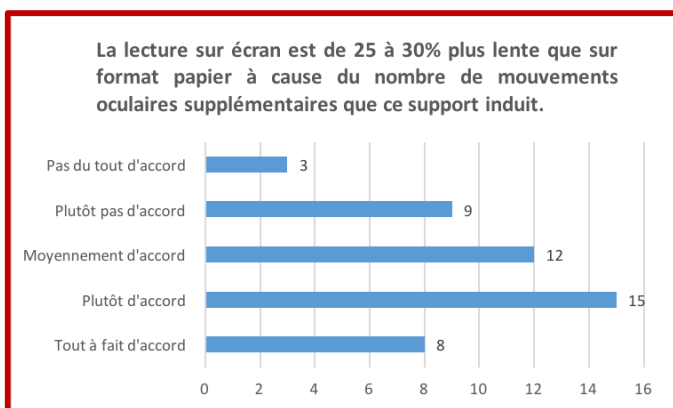




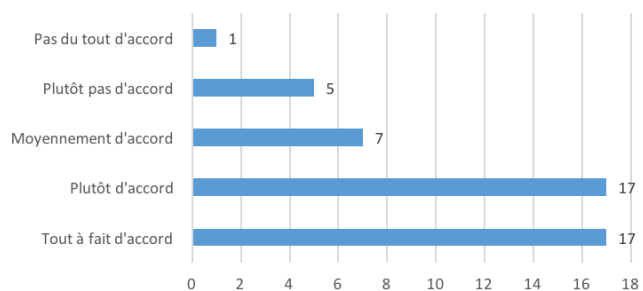
En ce qui concerne la consommation de contenu médiatique, nous pouvons observer qu'une grande majorité des répondants (94%) est présente sur les réseaux sociaux. Un

grand nombre de répondant (96%) consulte les informations en ligne. Au niveau des abonnements, 43% des répondants ont un abonnement à des hebdomadaires ou quotidiens numériques et 30% ont un abonnement à des hebdomadaires ou quotidiens papier. Nous remarquons donc qu'il y a plus de répondants abonnés au numérique par rapport au papier. En ce qui concerne leur équipement technologique sur le lieu de travail, 54% possèdent un PC, 28% possèdent un smartphone, 16% ont une tablette et 2% une liseuse numérique. Nous remarquons que la liseuse est encore peu présente au sein de l'organisation mais par contre la tablette n'est pas loin derrière le smartphone.

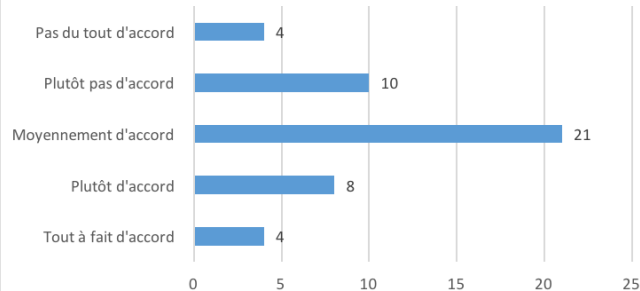
➤ Les questions à échelle d'attitude



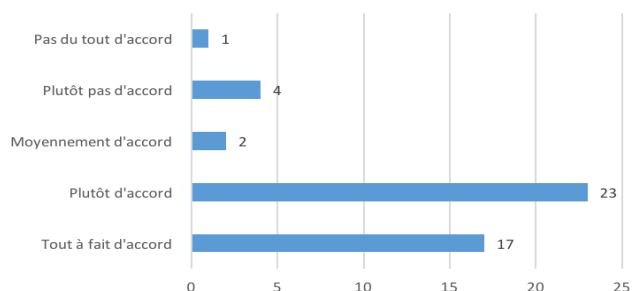
La lecture sur papier est plus facile que la lecture devant un écran



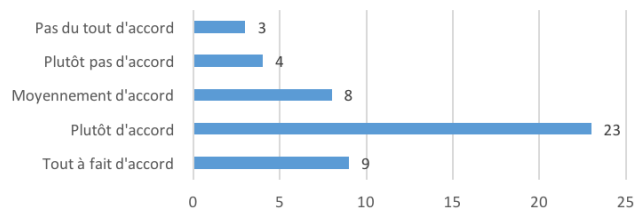
Le support papier a une résolution d'impression de 3 à 6 fois plus élevée que les écrans



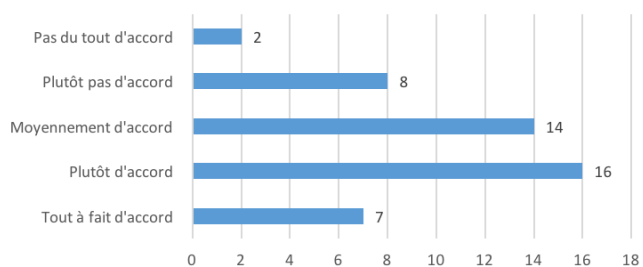
Les problèmes de reflets, d'éblouissement, de scintillation et d'instabilité sur écran peuvent rendre la lecture plus désagréable que sur support papier



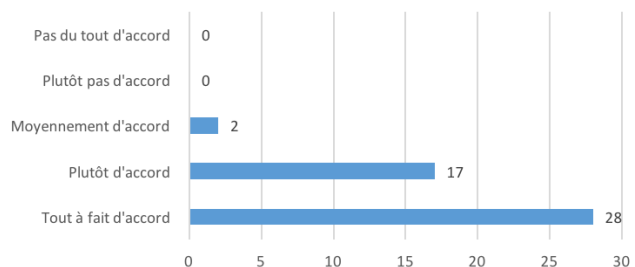
Le document papier indique par sa forme et son encombrement l'étendue de son contenu, ce qui permet un repérage plus rapide des parties suivant et précédant la partie consultée qu'avec un format électronique



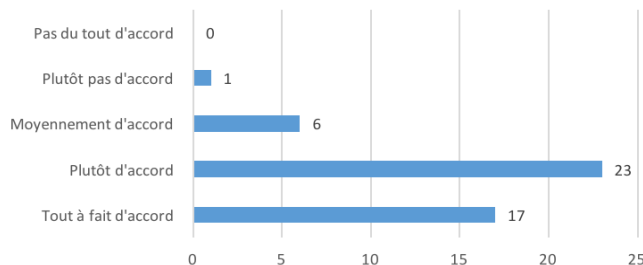
La matérialité du support papier indique mieux le volume du document et vous permet de vous repérer plus facilement que le support électronique ?



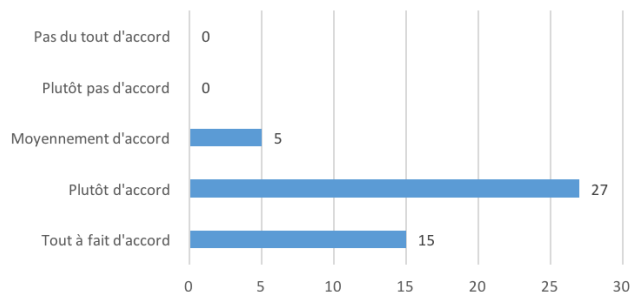
La recherche et l'accès à l'information sont plus rapides avec les documents numériques qu'avec les documents papier



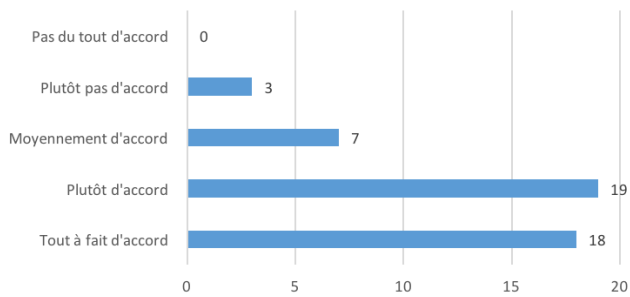
Les documents numériques sont plus flexibles que les documents papier de par les différents modes d'accès à l'information



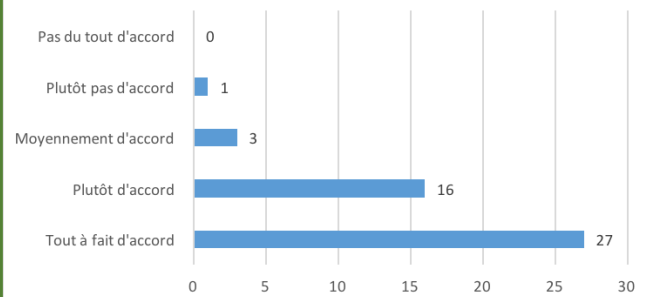
Les documents numériques sont plus flexibles que les documents papier de par les possibilités de consultation



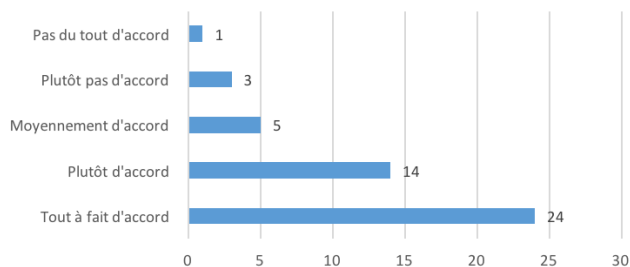
Les documents numériques sont plus flexibles que les documents papier de les possibilités d'affichage



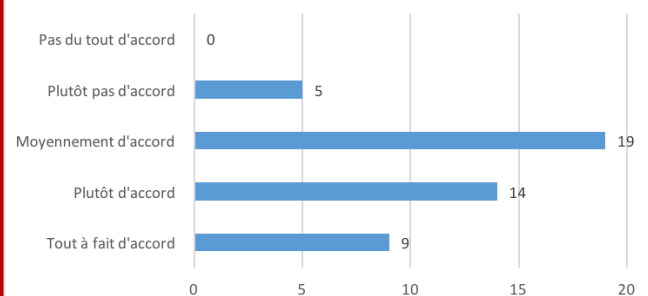
Les documents numériques sont plus flexibles que les documents papier de par les possibilités de mises à jour



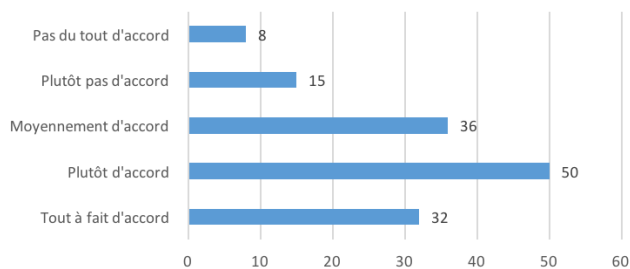
Le document papier est plus adapté à la lecture de textes plus longs et denses que le document électronique



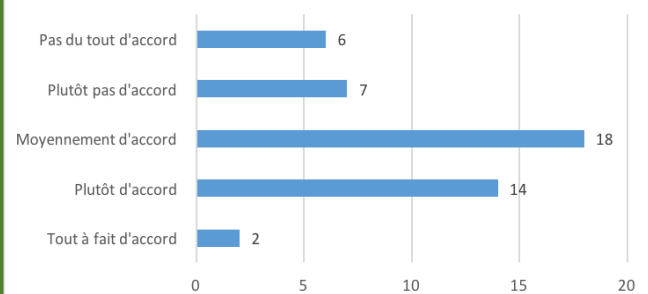
L'approche universelle du support papier demeure un vecteur familier



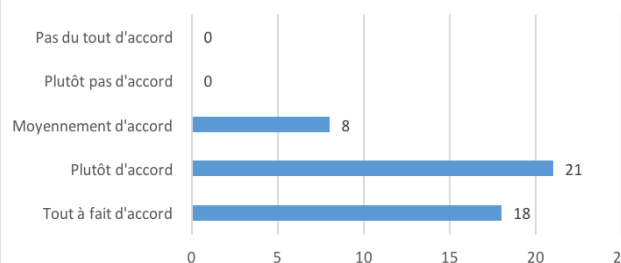
La position de lecture devant un écran offre moins de liberté que la position de lecture devant un support papier



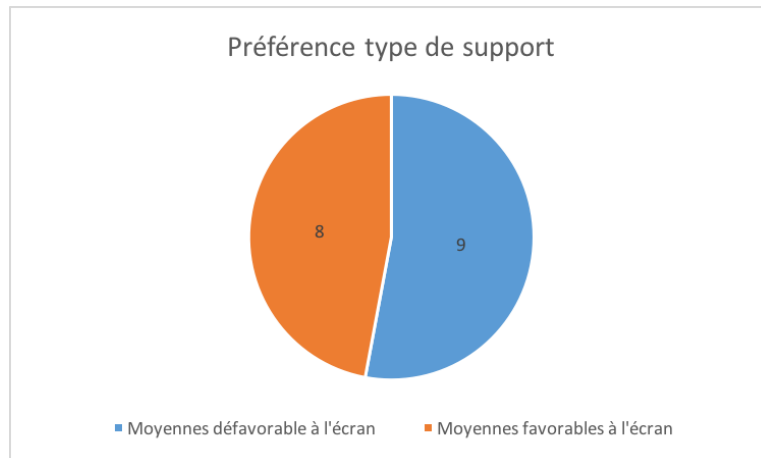
La lecture sur papier est plus efficace en terme de compréhension que la lecture devant un écran



Le document numérique offre plus de possibilités d'interaction avec le support grâce au multimédia que le format papier



Nous n'allons pas déchiffrer chaque graphique individuellement, nous trouvons que ceux-ci sont assez parlants. En effet, ils représentent le nombre de personnes ayant sélectionné chaque réponse présentée allant de « pas du tout d'accord » à « tout à fait d'accord ». Chaque question nous a permis de calculer une moyenne d'attitude des répondants face à une affirmation tirée de la revue de littérature. Lorsque le graphique est entouré en vert, cela signifie que la moyenne obtenue est favorable à l'écran et lorsqu'il est entouré en rouge, cela signifie alors que la moyenne obtenue est défavorable à l'écran. En annexe, vous trouverez le tableau complet avec les différentes moyennes obtenues pour chaque question⁹⁰. Ensuite, nous avons fait la proportion entre le nombre de moyennes favorables et défavorables à l'écran. Les résultats ne sont pas clairement distincts, en effet, les répondants sont partagés. Nous ne pouvons pas dire qu'il y ait une préférence qui ressort pour l'un ou l'autre type de support de lecture. Ce qui nous interpelle cependant c'est le fait que précédemment nous avons relevé qu'une majorité des répondants se considéraient comme « surfeur » mais que 9 moyennes sur 17 sont plutôt favorables au papier.



⁹⁰ Voir annexe 4 – Tableau Excel moyenne par question (Cas Police fédérale)

► Les informations supplémentaires

Le questionnaire comportait une question ouverte qui s'intéressait aux éléments qui entraient en compte lors de leur choix de support. Nous avons relevé les réponses et les avons classées en fonction du type de support et nous avons groupé les réponses par thématique. Vous trouverez en annexe le tableau reprenant l'ensemble des réponses⁹¹. Dans la catégorie « réponses favorables au papier », nous avons relevé les thèmes suivants : *la familiarité du support, le confort, l'accessibilité dans le sens où le support ne nécessite pas de connexion*. Dans la catégorie « réponses favorables à l'écran », nous avons noté les thèmes suivants : *l'environnement, la facilité d'accès à l'information, la sécurité, le volume plus réduit et le coût*. Pour la catégorie « réponses mitigées », les répondants affirment que les deux supports ont chacun leurs avantages et relèvent quand même qu'à partir d'un certain nombre page ils seront tentés d'imprimer le document.

2. La méthode qualitative: l'entretien semi-directif

a) L'analyse qualitative de l'entretien

Le but de l'entretien était de recueillir les impressions du responsable communication quant à l'utilisation de l'outil. Il est important de savoir qu'au sein de la Police fédérale, beaucoup de supports de communication interne sont en cours d'évolution. En ce qui concerne l'intranet, « *on va restructurer tout cela pour avoir quelque chose de beaucoup plus organisé, plus structuré, plus visuel, interactif, beaucoup plus clair grâce à Sharepoint. Nous sommes en pleine refonte de nos canaux* ». (B. Dupuis, 2017). Dans un premier temps, B. Dupuis envisageait une transition vers une digitalisation complète. Il nous a cependant affirmé que suite à un benchmarking, il s'était rendu compte que peu de gens étaient favorables à l'abandon complet du papier. Ce qui a provoqué chez lui une remise en question. « *Je me demande vraiment si je dois complètement abandonner le papier, je suis de plus en plus convaincu que non progressivement je me rends compte. Alors que j'étais parti vers le*

⁹¹ Voir annexe 5 - le tableau reprenant les réponses à la question ouverte

total webzine, j'étais parti sur cette autoroute là et puis quand je vois ce qui se fait ailleurs les tendances qui se dégagent, je me dis on ne va peut être pas aller trop vite ».

Les résultats de l'enquête, rappelons-le très mitigés ne semblent pas surprendre Mr Dupuis : *« Non je pense que ça confirme en tout cas une impression personnelle qui est qu'on reste encore très partagé sur le sujet au sein de la police, pourquoi ? Parce que d'une part et au niveau de la police il y a quand même surtout une certaine pyramide des âges donc on a encore des anciennes générations, on a les digital native qui rentrent peu à peu dans la police donc on va vers plus de digital, on a encore les générations qui ont connu la fameuse culture papier et donc ils sont très attachés ».* Il relève donc l'importance de la génération et de l'âge des employés en ce qui concerne le choix du type de support.

Quant à la pertinence de l'outil, Mr Dupuis juge que celui-ci est complémentaire au benchmarking réalisé précédemment. En quelques mots : *« Oui c'est intéressant d'avoir une analyse et d'avoir un questionnaire. On essaie de prendre un peu la température avec différents moyens et celui-là en est un donc ça tombait à pic pour nous ».*

Le rédacteur en chef de Point commun, le journal d'entreprise d'ISoSL s'est montré très intéressé par le projet. En effet, il nous a informé qu'il était régulièrement interpellé par des agents sur la raison pour laquelle ils éditaient toujours sous format papier. Comme pour le cas de la Police fédérale belge, nous lui avons transmis le lien vers le questionnaire et Monsieur Vigand a envoyé celui-ci à l'ensemble des employés via leurs adresses mail. Nous avons ensuite réalisé un entretien semi directif, qui nous permettait de lui présenter les résultats du questionnaire ainsi que de procéder à un échange au sujet de l'utilisation de celui-ci. Nous avons recueilli 197 réponses, ce qui représente environ 6,25% de taux de réponses. Nous émettons donc également une réserve quant à la représentativité des résultats obtenus.

1. La méthode quantitative : l'emploi du questionnaire

a) Présentation de l'organisation

L'intercommunale des soins spécialisés de Liège est née en 2008 d'une fusion entre les assemblées générales de l'intercommunale des personnes âgées de Liège et environs (IPAL) et du centre hospitalier psychiatrique (CHP).

« Cette structure regroupe trois secteurs d'activités : les établissements et services relevant de la psychiatrie, les établissements hospitaliers relevant de la gériatrie, psychogériatrie, revalidation et soins palliatifs ainsi que les établissements d'accueil et services pour personnes âgées »⁹².

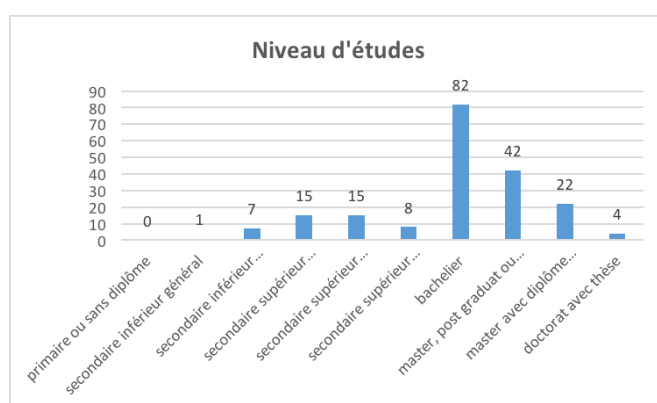
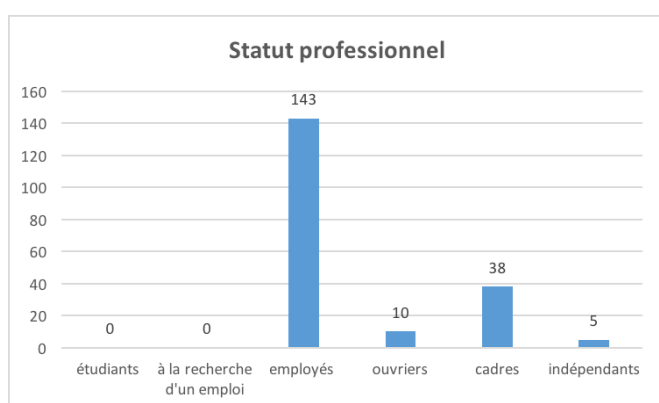
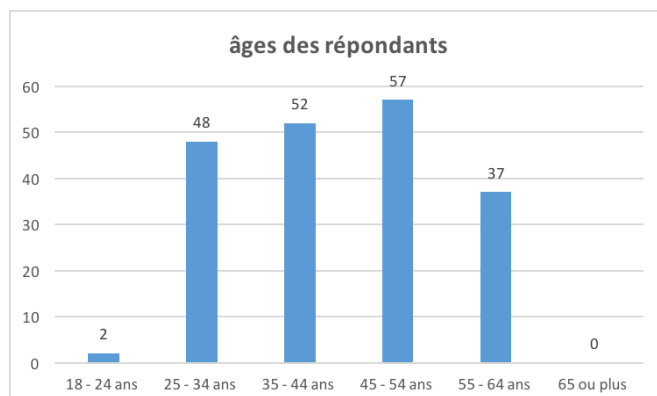
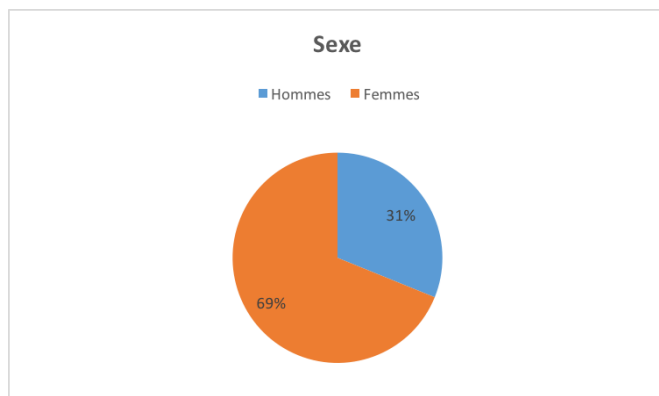
L'ISoSL compte 3150 agents, dont plus ou moins 140 indépendants sur environ 35 sites répartis sur toute la Province de Liège.

⁹² Belga (2008). Liège: IPAL et CHP fusionnent en une intercommunale de soins, ISoSL. L'avenir. En ligne <http://www.lavenir.net/cnt/166966>

b) L'analyse des résultats

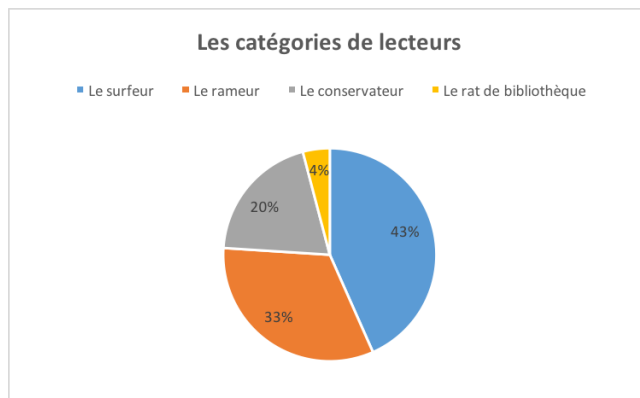
► Le profil des répondants

-Les informations sociodémographiques



Les femmes ont été plus nombreuses à répondre que les hommes, en effet, 69% de femmes contre 31% d'hommes. L'âge des répondants est assez diversifié, quatre tranches d'âge ressortent allant de 25 – 34 ans à 55 – 64 ans, la tranche d'âge à laquelle appartient la majorité des répondants est « 45 – 54 ans ». Au niveau du statut professionnel, les répondants sont majoritairement des employés (+72%) mais également des cadres (+19%), des ouvriers (+5%) et des indépendants (+2%). En ce qui concerne leur niveau d'études, les réponses sont plus diversifiées, mais nous relevons que près de 40% des répondants ont comme diplôme, « un bachelier (professionnalisant ou académique) » et +21% d'entre eux possèdent un diplôme de type « master, post graduat ou enseignement non universitaire de type long ».

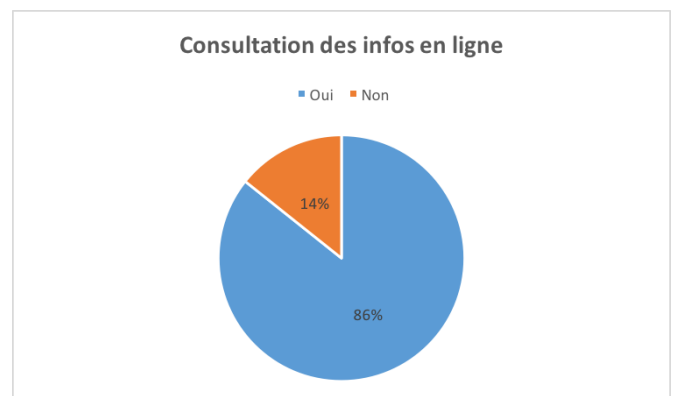
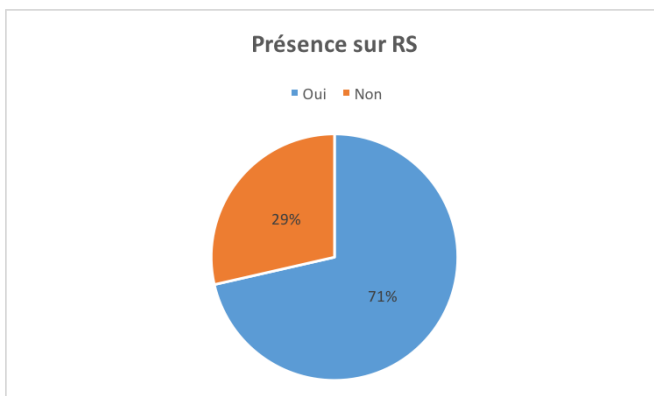
-Les catégories de lecteurs



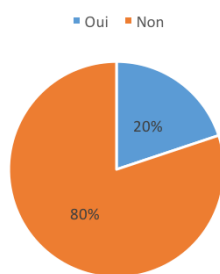
Chaque catégorie de lecteur est représentée. La majorité des répondants (43%) se considère comme appartenant à la catégorie « surfeur », c'est-à-dire qu'ils ont un

environnement favorable à l'usage des revues électroniques. Cette catégorie est suivie de près avec 33% de répondants appartenant à la catégorie « rameur », c'est-à-dire qu'ils sont à l'aise avec l'informatique mais que leur environnement est moins favorable à l'usage des revues électroniques. La catégorie « conservateur » est également bien représentée avec 20% des répondants considérant avoir un bon équipement informatique mais étant très attachés au papier. « Ils sont peu expérimentés, pensent qu'un apprentissage de l'outil informatique serait une perte de temps et préfèrent conserver l'objet revue ».

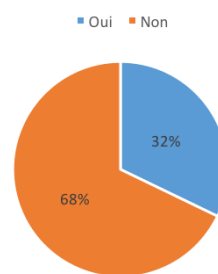
- La consommation de contenu médiatique



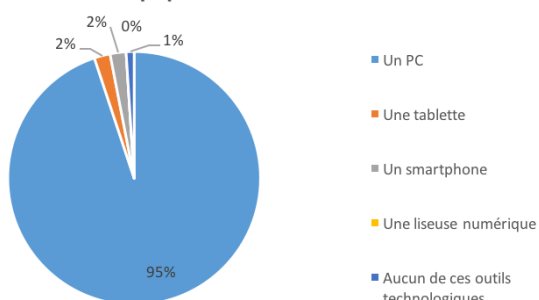
Abonnement à des hebdomadaires ou quotidiens numériques



Abonnement à des hebdomadaires, magazines ou quotidiens papier



Équipement au travail

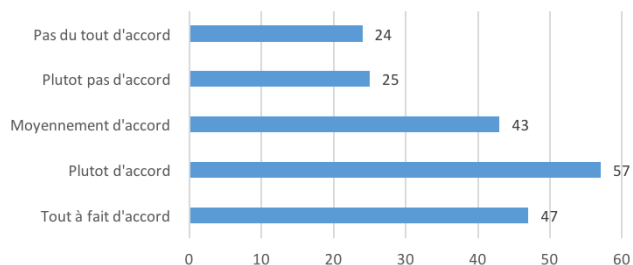


En ce qui concerne la consommation de contenu médiatique, nous pouvons observer que la majorité des répondants (71%) est présente sur les réseaux sociaux. Un grand nombre de répondant (86%) consulte les informations en ligne. Au niveau des abonnements, 20% des répondants ont un abonnement à des

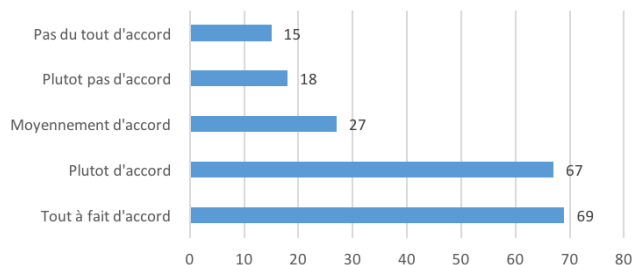
hebdomadaires ou quotidiens numériques et 32% ont un abonnement à des hebdomadaires ou quotidiens papier. Nous remarquons donc que les répondants consomment plus l'information en ligne de manière gratuite que via des abonnements. En ce qui concerne leur équipement technologique sur le lieu de travail, 95% possèdent un PC, ce qui est très élevé. Seulement, 2% possèdent un smartphone et une tablette. Aucun répondant ne dispose d'une liseuse numérique.

➤ Les questions à échelle d'attitude

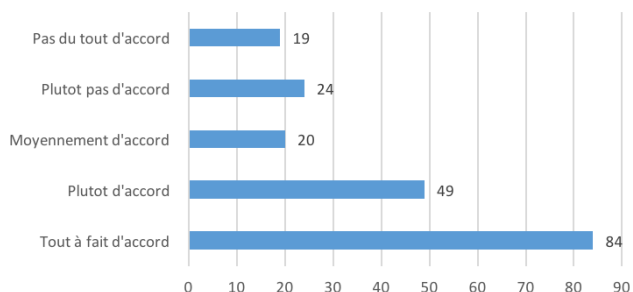
La lecture sur écran est de 25 à 30% plus lente que sur format papier à cause du nombre de mouvements oculaires supplémentaires que ce support induit



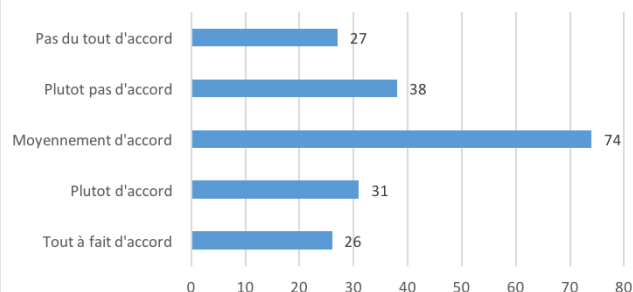
La lecture devant un écran est perçue comme plus fatigante, entraînant davantage de tension oculaire que la lecture sur papier



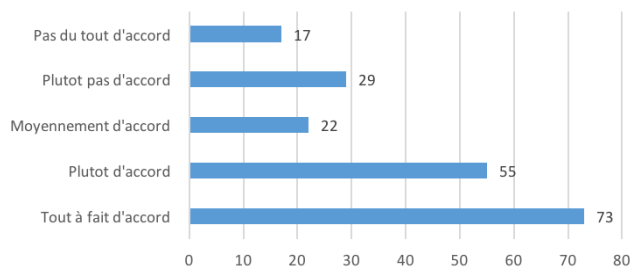
La lecture sur papier est plus facile que la lecture devant un écran



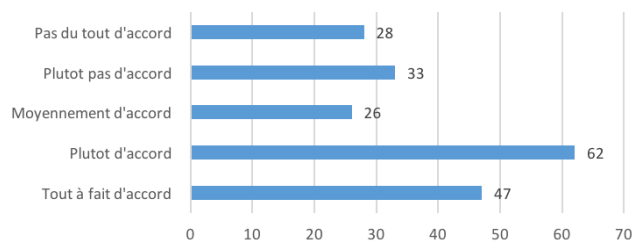
Le support papier a une résolution d'impression de 3 à 6 fois plus élevée que les écrans



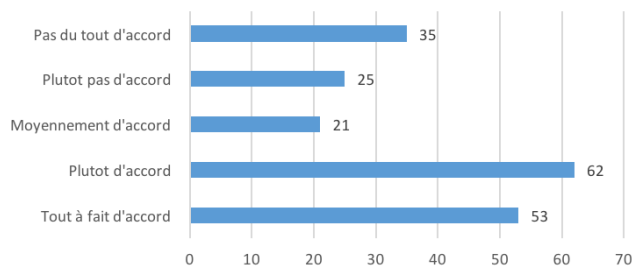
Le fait que les problèmes de reflets, d'éblouissement, de scintillation et d'instabilité sur écran peuvent rendre la lecture plus désagréable que sur support papier



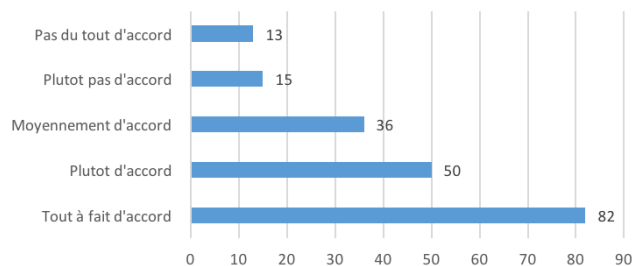
Le document papier indique par sa forme et son encombrement l'étendue de son contenu, ce qui permet un repérage plus rapide des parties suivant et précédant la partie consultée qu'avec un format électronique



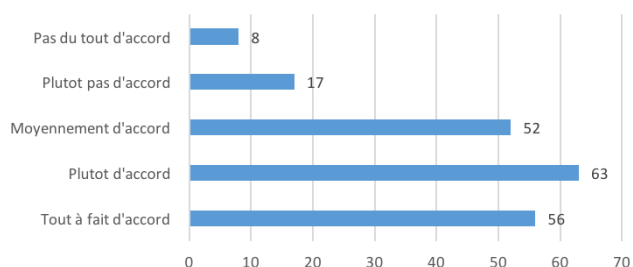
La matérialité du support papier indique mieux le volume du document et vous permet de vous repérer plus facilement que le support électronique



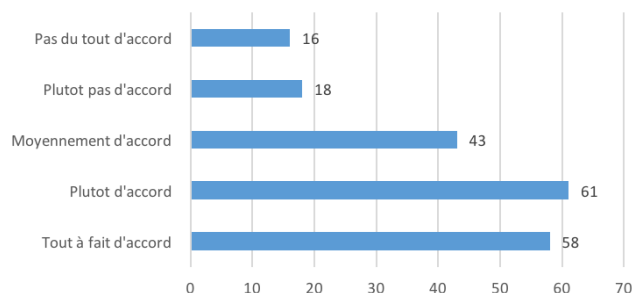
La recherche et l'accès à l'information sont plus rapides avec les documents numériques qu'avec les documents papier



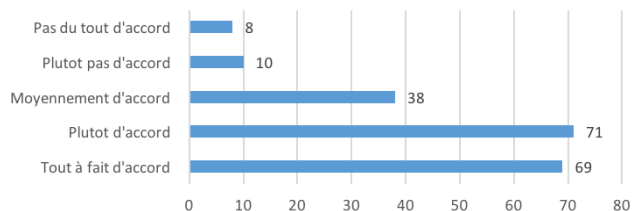
Les documents numériques sont plus flexibles que les documents papier de par les différents modes d'accès à l'information



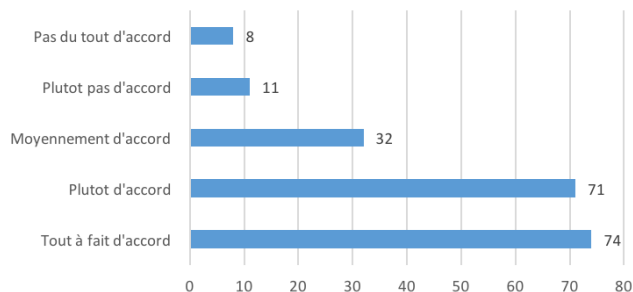
Les documents numériques sont plus flexibles que les documents papier de par les possibilités de consultation



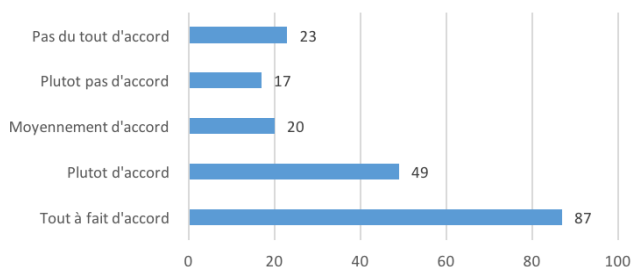
Les documents numériques sont plus flexibles que les documents papier de par les possibilités d'affichage (taille des caractères pour les malvoyants, lecture du texte en synthèse vocale, réglage de contraste, luminosité, choix des polices de caractères)



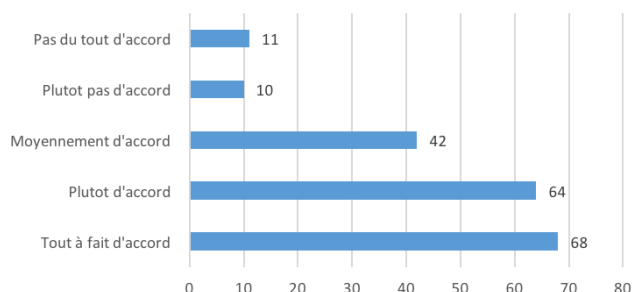
Les documents numériques sont plus flexibles que les documents papier de par les possibilités de mises à jour



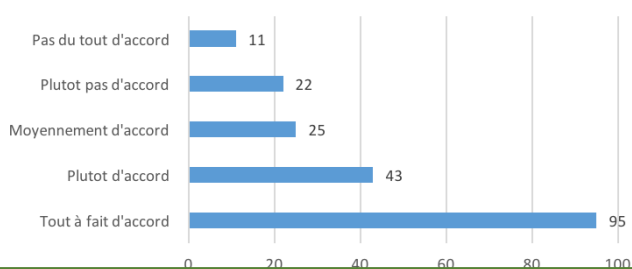
Le document papier soit plus adapté à la lecture de textes plus longs et denses que le document électronique



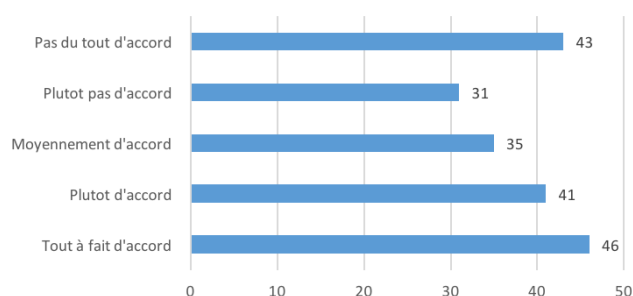
L'approche universelle du support papier demeure un vecteur familier



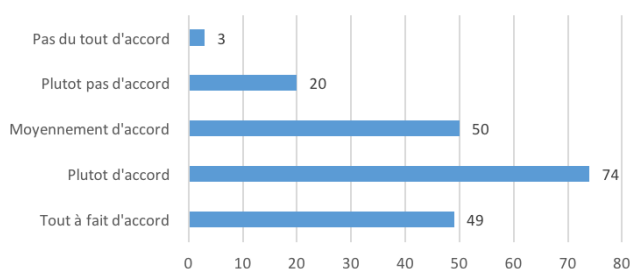
La position de lecture devant un écran offre moins de liberté que la position de lecture devant un support papier



La lecture sur papier est plus efficace en terme de compréhension que la lecture devant un écran



Le document numérique offre plus de possibilités d'interaction avec le support grâce au multimédia que le format papier

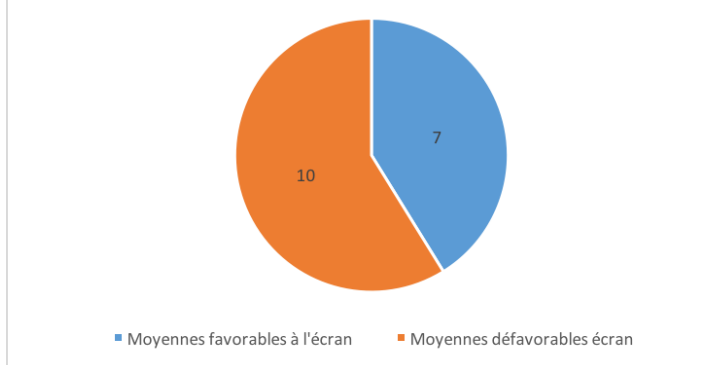


Comme pour le cas précédent, nous avons calculé la moyenne d'attitude des répondants face à une affirmation tirée de la revue de littérature (en vert, moyenne favorable à l'écran et en rouge, moyenne défavorable à l'écran).

En annexe, vous trouverez également le tableau complet avec les différentes moyennes obtenues pour chaque question⁹³.

Ensuite, nous avons fait la proportion entre le nombre de moyennes favorables et défavorables à l'écran. Les résultats tendent plus vers une attitude défavorable à l'écran, en effet, 10 moyennes sur 17 sont défavorables à l'écran contre 7 sur 17 favorables à l'écran. Les employés semblent donc plus favorables au papier. Ce résultat ne semble pas étonnant puisque rappelons-le près de 20% des répondants se considèrent comme lecteurs « conservateurs ».

Préférence type de support



⁹³ Voir annexe 7 – Tableau Excel moyenne par question (Cas ISoSL)

► Les informations supplémentaires

Le questionnaire comportait une question ouverte qui s'intéressait aux éléments qui entraient en compte lors de leur choix de support. Nous avons relevé les réponses et les avons classées en fonction du type de support et nous avons groupé les réponses par thématique. Vous trouverez en annexe le tableau reprenant l'ensemble des réponses⁹⁴. Dans la catégorie « réponses favorables au papier », nous avons relevé les thèmes suivants : *la disponibilité, les sens (toucher, odeur), la convivialité, les annotations, le partage, la longévité, l'accessibilité, la conservation, la simplicité et l'esthétique*. Dans la catégorie « réponses favorables à l'écran », nous avons noté les thèmes suivants : *l'écologie, le partage, la portabilité, le coût, la qualité du support, l'encombrement*. Pour la catégorie « réponses mitigées », les répondants relèvent que le choix du type de support dépend de la fréquence de publication, du cadre dans lequel la lecture va avoir lieu (environnement professionnel = numérique et environnement personnel = papier), ainsi que de la longueur du texte.

2. La méthode qualitative : l'entretien semi-directif

a) L'analyse qualitative de l'entretien

Le journal interne de l'ISoSL est rédigé et mis en page par un comité de rédaction constitué d'employés exerçant des métiers divers au sein de l'institution et dirigé par monsieur Vigand, ergothérapeute de fonction. Le journal est diffusé 5 fois par an sous format papier à l'ensemble des agents. Selon M. Vigand, l'objectif de ce journal est de « *fédérer les gens autour d'une même idée donc ISoSL vu qu'on est sur 35 sites minimum donc c'est énorme dans toute la Province de Liège* ». Le journal est sous format pour une raison bien précise, M. Vigand nous explique : « *On voulait qu'il y ait un lien physique entre l'entreprise et le personnel. Donc on voulait que tous les*

⁹⁴ Voir annexe 8 - le tableau reprenant les réponses à la question ouverte (Cas ISoSL)

agents reçoivent quelque chose et c'est un petit peu la politique de dire l'entreprise dépense de l'argent, il a un journal et vous le recevez personnellement donc ça veut dire que vous existez au sein de l'entreprise et que vous avez la même importance que votre chef de service, que votre directeur donc ça veut dire que tout le monde le reçoit en même temps ». Pour cette organisation, le support papier et donc le document physique permettrait de susciter un sentiment de reconnaissance auprès des collaborateurs.

Le journal interne papier permet également de promouvoir l'image de l'organisation auprès d'un public externe, en effet les employés sont libres de l'emporter chez eux. *« Ils peuvent le ramener à domicile, ils peuvent le montrer à leur femme, à leurs enfants, à leur famille, à leurs amis et donc ça fait aussi une espèce de promotion de l'entreprise vers l'extérieur ».* (M. Vigand, 2017) En effet, lorsque le journal interne est diffusé sous format numérique via une boîte mail ou via un Intranet, il est moins facile de l'emporter chez soi.

M. Vigand affirme également qu'au sein de l'ISO SL, le support papier reste un des meilleurs moyen pour toucher l'ensemble des agents. *« Je veux continuer à sortir du papier parce que je trouve qu'actuellement même si l'entreprise se développe au niveau informatique, elle essaie justement par de l'extranet de continuer son développement, si on veut toucher tous les membres du personnel, il n'y a que cette solution là. Je tiens au papier parce que justement j'essaie de penser aux employés qui ont des faibles statuts, les ouvriers, etc. Déjà qu'on a quand même dans cette catégorie de travailleurs pas mal de gens qui sont des immigrés donc il y a déjà la barrière de la langue qui parfois n'est pas facile, puis il y aura la barrière de l'informatique donc là maintenant je crois que pour eux c'est pas mal qu'on continue au papier mais les gens qui sont plus diplômés sont plus habitués à se servir d'un ordinateur ».* (M. Vigand, 2017) Nous pouvons relever que selon lui, le choix du support dépend également des statuts et fonctions des employés.

De manière, M. Vigand ne semble pas étonné par les résultats obtenus, il nous a affirmé qu'il se doutait qu'il y aurait une majorité de répondants favorables au papier.

CONCLUSION GENERALE

Dans un premier temps, nous tenons à rappeler notre questionnement : « *En tant que responsable communication, comment choisir entre le support papier ou numérique pour la diffusion de la presse d'entreprise ?* ». Nous pensons que nous répondons à notre question initiale à travers ce travail puisque à la base il n'existe pas de règle générale mais grâce à la création de cet outil basé sur une échelle d'attitude, nous proposons aux entreprises, un moyen qui permet de déterminer la position de leurs employés face au dilemme papier vs numérique. Après les deux retours positifs que nous avons pu relever grâce aux entreprises qui ont testé le questionnaire, nous pensons que celui-ci constitue un réel outil d'aide à la décision. Les deux entretiens semi-directifs nous permettent d'affirmer l'hypothèse émise et donc de confirmer que les responsables communication peuvent choisir le type de support en fonction de l'attitude des employés à l'égard du numérique ou du papier. Selon Alexandra Giroux, « *les challenges d'une transformation digitale sont multiples. Ils touchent aux processus, aux technologies, à l'organisation mais aussi aux gens. L'humain est naturellement un élément essentiel qui doit rester au centre des préoccupations. Rien ne sert de donner des formations décrivant les fonctionnalités d'un outil si les employés d'une entreprise ne voient pas la plus-value pour leur travail et n'identifient pas pourquoi il serait intéressant d'utiliser tel outil à la place de tel autre outil qui a fait ses preuves* »⁹⁵. L'outil que nous avons développé permet de prendre en compte l'attitude des employés à l'égard de cette évolution. Madame Giroux confirme que cet outil « permet de se poser les bonnes questions et de dresser un état des lieux de la maturité de l'entreprise vis-à-vis des questions liées au digital. Une étape indispensable lorsque l'on souhaite lancer un

⁹⁵ Voir annexe 9 – Interview par mail Alexandra Giroux

nouveau canal de communication ».

Dans un premier temps, nous tenons à rappeler que nous émettons une réserve en ce qui concerne la représentativité des résultats obtenus par les questionnaires en raison du faible taux de réponse de la part des employés.

Nous pensons qu'il aurait été préférable que l'outil d'analyse des résultats puisse être utilisé directement par les responsables communication des deux organisations. Cependant, nous ne leur avons pas laissé cette opportunité par facilité mais également afin de nous assurer d'obtenir l'entretien semi-directif à la suite de l'utilisation du questionnaire. En effet, le fait de leur communiquer les résultats lors de notre entretien, nous permettait de nous assurer d'obtenir cet entretien. Nous avons cependant détaillé auprès des responsables de communication la manière dont nous avons obtenu ces résultats en leur présentant le « mode d'emploi ».

L'outil mériterait d'être employé par beaucoup plus d'entreprises, ce qui nous permettrait sans doute de l'affiner. Madame Alexandra Giroux a d'ailleurs l'intention de le présenter à l'association belge de la communication interne (ABCI) en novembre prochain, ce qui pourrait permettre d'en faire la promotion et de permettre à des entreprises de l'exploiter.

Les suites de notre travail de recherche pourraient également se pencher sur les entreprises qui sont contraintes d'utiliser le support papier en ce qui concerne leur presse d'entreprise. Nous avons réalisé deux entretiens à ce sujet qui nous amènent à penser que le papier n'est pas prêt de disparaître de sitôt des entreprises. En effet, par exemple chez Lutosa, une entreprise de transformation de la pomme de terre, Bastien Pellegrin, le responsable communication interne nous explique les raisons pour lesquelles ils sont contraints de choisir le support papier pour la diffusion de leur journal interne d'entreprise. « *Notre personnel est composé à 70% d'ouvriers et ceux-ci n'ont pas d'adresse mail spécifique de Lutosa. On s'était déjà dit, on peut toujours leur envoyer sur leur adresse mail perso mais il y a en a quand même aussi beaucoup qui n'ont pas d'adresse mail privée donc on le voit par exemple*

avec les fiches de paie. On est passé je pense il y a deux ans aux fiches de paie électroniques, comme ça économie de papier et puis c'est plus pratique aussi. Mais il y a en a encore 30% qui n'ont pas d'adresse mail, qui n'ont pas de compte pour réceptionner leur fiche de paie électronique du coup on les donne encore en papier»⁹⁶. Il relève qu'il y a un désir de la part de l'entreprise de se tourner vers le digital mais qu'ils ne peuvent pas imposer cela du jour au lendemain. « *On ressent le besoin de suivre l'évolution naturelle qui se trouve en dehors mais avec les moyens du bord et les contraintes que l'on peut avoir c'est pour ça qu'on a mis tous les petits aménagements avec les bornes PC par exemple, on essaie de faire ce qu'on peut mais on est toujours un peu par après rattrapé par la réalité* ». (B. Pellegrin, 2017). En ce qui concerne la seconde institution, le CHR Mons Hainaut, le responsable communication Monsieur Jérémie Mathieu et son assistante Madame Adrienne Bertrand, nous ont également informée que le journal du personnel « Connexions » était diffusé sous format papier au sein des équipes. Les raisons sont multiples, dans un premier temps il faut savoir que la moitié des collaborateurs ne possèdent pas d'adresse mail. « *On a environ 1500 membres du personnel sur les deux sites et 170 médecins donc ça fait environ 1600-1700 personnes. Sur ces 1700 personnes, il y en a environ 700 à 800 qui ont une adresse mail donc c'est même pas la moitié. Donc voilà au niveau de notre diffusion évidemment on envoie par mail à toutes les personnes qui ont une adresse mail et on met le journal du personnel à disposition sur l'intranet. Et à côté de ça on imprime en papier environ 500 exemplaires qu'on distribue sur les deux sites dans les différents services* »⁹⁷. (J. Mathieu, 2017) Ensuite, nous nous sommes rendue compte au cours de l'entretien que ce choix de format était également fait par rapport à la diversité des métiers exercés au sein de l'institution, ainsi que la diversité des âges. « *On a une centaine de métiers différents dans l'hôpital avec des, comment dire, des niveaux*

⁹⁶ Voir annexe 11 – Retranscription de l'interview B. Pellegrin

⁹⁷ Voir annexe 12 - Retranscription de l'interview J. Mathieu et A. Bertrand

d'éducation différents donc voilà nous on essaie de vulgariser le plus possible et d'être simple dans notre format aussi, de ne pas commencer à devoir se connecter à une plateforme (...) Il y a toute une partie du personnel, souvent les plus âgés qui aiment avoir leur support papier qui ne sont pas informatisés, qui ne sont pas informatisés et qui n'ont pas forcément envie de l'être et qui sont attachés à leur papier tout comme le quinquagénaire qui tient son journal et même moi personnellement j'aime bien ce support papier ça a un charme, ça a un rendu différent que lire quelque chose sur écran ». (J. Mathieu, 2017).

Il y a également un autre entretien qui nous amène à nous interroger c'est lorsque Monsieur Dupuis a soulevé le fait qu'il pourrait y avoir des différences culturelles dans le rapport aux nouvelles technologies entre les flamands et les wallons. *« Je constate quand même une différence culturelle entre la Flandre et les francophones. La Flandre est vraiment de plus en plus axée sur ce qui est full digital, nouvelles technologies, les médias sociaux, ils sont à fond là-dedans pour beaucoup. Qu'en Wallonie on est plus, on n'est pas, on ne va pas courir plus vite que le train et donc voilà. La Flandre est plus axée sur le monde anglo-saxon, ça bouge beaucoup dans ce domaine-là et nous on a une culture plus latine ».* Selon nous, ce constat pourrait faire l'objet de recherches supplémentaires et notamment une étude comparative au sein des entreprises en Flandre et en Wallonie.

• Monographies

Baccino, T. et Draï-Zerbib V. (2015). La lecture numérique. Grenoble : PUG collection, sciences cognitives, 2ème édition.

Boulan, H. (2015). Le questionnaire d'enquête : Les clés d'une étude marketing ou d'opinion réussie. Collection : fonction de l'entreprise. Paris : Editions Dunod.

Carr, N. (2011). Internet rend-il bête ? Réapprendre à lire et à penser dans un monde fragmenté. Paris: Editions Robert Laffont, S.A.

Cavallo, G. et Chartier, R. (1997). L'histoire de la lecture dans le monde occidental. Paris: Editions du Seuil.

Darnton, R. (2011). Apologie du livre. Demain, aujourd'hui, hier. Paris : Gallimard.

Denouël, J. et Granjon, F. (2011). Communiquer à l'ère numérique. Regards croisés sur la sociologie des usages. Paris: Éd. Transvalor/Presses des Mines, coll. sciences sociales.

Eisenstein, Elizabeth L. (1991). La révolution de l'imprimé, A l'aube de l'Europe moderne. Paris : La Découverte.

Horellou-Lafarge, C. et Segré, M. (2016). Sociologie de la lecture, Paris : La Découverte.

Javeau, C. (1990). L'enquête par questionnaire. 4e éd., 2e tir., Bruxelles: Editions de l'Université de Bruxelles.

Lambert, J. (1993). La presse d'entreprise. Collection Que sais-je ? Paris : Presses universitaires de France.

Lardellier, P. et Melot, M. (2007). Demain, le livre. Paris : l'Harmattan.

Malaval, C. (2001). La presse d'entreprise française au XXe siècle. Histoire d'un pouvoir. Paris : Editions Belin.

Manguel, A. (1998). Une histoire de la lecture. Arles: Actes-Sud, coll. « Babel ».

Rieffel, R. (2014). Révolution numérique, révolution culturelle ? Paris : Gallimard.

Van Campenhoudt, L. et Quivy R. (2011). Manuel de recherche en sciences sociales. 4^e éd., Paris : Editions Dunod.

Zhu, E. (1997). Hypermedia Interface Design : The effects of number of links and granularity of nodes. Indiana University, Bloomington. Department of Instructional Systems Technology

- **Ouvrages ou articles scientifiques**

Bertrand-Gastaldy, S. (2002). Des lectures sur papier aux lectures numériques : quelles mutations ? En ligne https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000256/document

Besson, M. (2016). Entreprise du futur. Les enjeux de la transformation numérique. Institut Mines-Télécom. En ligne https://www.marsouin.org/IMG/pdf/imt_livreblanc.pdf

Bozo, P-J. (2012). Presse : peut-on renoncer à l'édition papier ? *Annales des Mines - Réalités industrielles* 2012/4 (Novembre 2012), p. 53-60. DOI : 10.3917/rindu.124.0053

Cail, F. et Aptel, M. (2006). Facteurs de risque pour le membre supérieur dans le travail sur écran : synthèse bibliographique. *Le travail humain*, vol. 69, (3), 229-268. DOI : 10.3917/th.693.0229.

Caro Dambreville, S. (2003). Document papier : document numérique. Documents numériques, Gestion de contenu, ED. Techniques de l'Ingénieur, pp.8., En ligne <https://halshs.archives-ouvertes.fr/hal-00451049/document>

Caro Dambreville, S. (2006). L'écriture des documents numériques : vers une cyber-rhétorique. Sciences de l'Homme et Société. Université de Bourgogne. En ligne <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00452919/document>

Chirat, J. (2012). L'imprimé, un média du futur. *Annales des Mines - Réalités industrielles*, novembre 2012, (4), 18-23. DOI : 10.3917/rindu.124.0018.

Dauphin, F. (2012). Culture et pratiques numériques juvéniles : Quels usages pour quelles compétences ? , *Questions Vives*, Vol.7 n°17 | DOI : 10.4000/questionsvives.988

Donnat, O. (2009). Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique. Éléments de synthèse 1997-2008. *Culture études*, 2009/5 (n°5), p. 1-12. DOI : 10.3917/cule.095.0001.

Dumez, H. (2011). Faire une revue de littérature : pourquoi et comment ? Le Libellio d'Aegis, 2011, 7 (2 - Été), pp.15-27. En ligne <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00657381/document>

Gramaccia, G. (1998). Le journal d'entreprise. Les ficelles du métier de Pascal Lardellier. Les éditions d'Organisations, 222 pages, 149 F », Communication et organisation. DOI : 10.4000/communicationorganisation.2062

Hayles, K. (2007). Hyper and Deep Attention : the Generational Divide in Cognitive Modes. En ligne http://www.jessicapressman.com/CAT_winter2013/wp-content/uploads/2012/11/Hayles-attention.pdf

Hornus, J. et Andries, P. (2006). Rendu de polices sur écrans à cristaux liquides : Précision d'affichage sur écran à faible définition et conseils de conception. Document numérique, vol. 9, (3), 87-116. DOI :10.3166/dn.9.3-4.87-116.

Ivanov, I. (2013). Communiquer et agir en commun : le cas d'un journal interne instrumentalisé », Communication et organisation, 43 | 213-226. DOI : 10.4000/communicationorganisation.4231

Ivanov, I. (2015). Du journal grande presse au journal d'entreprise. Les (anciens) journalistes entre l'information et la communication. Semen [En ligne], 38 | En ligne: <http://semen.revues.org/10341>

Lambotte, F. et Vanholsbeeck, M. (2009). Contenu, rédaction, et mise en forme de publications internes. Rapport réalisé sur base d'un screening de douze publications de l'administration publique fédérale.

Lardellier, P. (1998). Paradoxes et devenirs de la presse d'entreprise française. Communication et organisation, 13 | DOI : 10.4000/communicationorganisation.2046

Mahé, A., Andrys, C. et Chartron, G. (2002). Les usages des revues électroniques par des chercheurs français : étude de cas sur les Universités Pierre et Marie Curie et Denis Diderot. En ligne https://halshs.archives-ouvertes.fr/sic_00000092/document

Mangen, A. (2008). Hypertext Fiction Reading: Haptics and Immersion. Journal of Research in Reading, 31, n°4, 2008, p. 404-419. DOI: 10.1111/j.1467-9817.2008.00380.x

Moumouni, C. et Beauchamp, M. (1998). Le journal d'entreprise à la croisée des chemins de la technologie. *Les Cahiers du journalisme*, n°5, décembre 98, pp.170-191

Pedauque, Roger T. (2003). Document : forme, signe et relation, les reformulations du numérique. En ligne https://hal.archives-ouvertes.fr/sic_00000413/document

Sauneron, S. et Winock, J. (2012). La presse et le tournant numérique. *Annales des Mines - Réalités industrielles*, novembre 2012, (4), 47-52. DOI:10.3917/rindu.124.0047.

- **Mémoires ou thèses de doctorat**

Perrin, J-L. (2015). « Evaluer la lecture électronique : une approche multidimensionnelle ». Université Paris 8 Vincennes - Saint Denis. En ligne www.theses.fr/2015PA080024.pdf

Jean, V. (2012). Les méthodes d'analyse des pratiques d'enseignement: un regard comparatif. Les représentations du curriculum d'enseignement par des enseignants du primaire : le recours au questionnaire d'enquête. Université de Sherbrooke. En ligne https://www.usherbrooke.ca/crcie/fileadmin/sites/crcie/fichiers/AMSE/Colloque_methode/Jean-Lenoir-Metho.pdf

- **Sites web**

Culture papier. Le rôle de culture papier. En ligne <http://culturepapier.org/le-role-de-culture-papier/>

Les éditions Larousse. Codex. En ligne <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/codex/16897?q=+codex#16767>

Les éditions Larousse. Volume. En ligne <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/volume/82504>

Organisation internationale de normalisation. ISO 9241-210:2010
Ergonomie de l'interaction homme-système -- Partie 210 : Conception centrée sur l'opérateur humain pour les systèmes interactifs. En ligne <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-210:ed-1:v1:fr>

Rouis, J. (2002), L'avenir de l'imprimé au XXIe siècle. En ligne : http://cerig.pagora.grenoble-inp.fr/ICG/Dossiers/Avenir_imprime/chapitre3.htm

ISO 9241-3 (1992) Exigences ergonomiques pour le travail de bureau avec terminaux de visualisation – Exigences relatives aux écrans de visualisation. En ligne <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-210:ed-1:v1:fr>

Syndicat national de l'édition. Numérique. Le livre numérique en 2015, le numérique en marche. En ligne: <http://www.sne.fr/enjeux/numerique-2/>

Police fédérale. Organigramme, les entités de la Police fédérale. En ligne <http://www.police.be/fed/fr/a-propos/police-federale/organigramme>

RESUME

Depuis plusieurs années, les mondes des technologies de l'information et de la communication, ainsi que de l'édition subissent des mutations profondes. Dans le cadre de ce travail, nous avons voulu nous intéresser de plus près aux transformations engendrées par la digitalisation sur la presse d'entreprise. En effet, l'ère du tout numérique a incité de nombreuses entreprises à passer d'un support papier à un support numérique. Cependant, le constat établi est que certaines d'entre elles font marche arrière et prennent la décision d'utiliser à nouveau un support papier. Dans la revue de littérature, nous relevons les différences existantes entre les deux types de support puisqu'ils possèdent tous deux leurs avantages et inconvénients. Ce qui explique la difficulté pour un responsable communication de faire un choix entre les deux types de support.

Sur base d'une série de dimensions, nous avons créé un outil sous forme de questionnaire permettant de jauger la propension à préférer le papier au numérique. Cet outil a pour but de dresser un état des lieux de la maturité de l'entreprise vis-à-vis des questions liées au digital et ainsi, de faciliter la prise de décision des responsables communication. Afin de valider cet outil, nous l'avons testé auprès de deux entreprises qui nous ont toutes deux livré un retour positif quant à son utilisation, ainsi que son utilité.

Mots-clefs : presse d'entreprise, numérique, lecture, écran, support papier.