

- Annexe 1 : le questionnaire

Communication d'entreprise : support papier vs support numérique

Bonjour,

Le numérique a apporté de multiples modifications au sein des entreprises et nombreux sont ceux qui avaient prédits la disparition du format papier. Nous constatons que ce n'est pourtant pas le cas, les deux supports possédant tous deux des caractéristiques appréciables. Le questionnaire reprend une série de questions qui visent à mesurer les préférences des employés pour un support numérique vs. papier.

Merci d'avance pour votre collaboration.

***Obligatoire**

Au niveau du confort

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 ? (Veuillez cocher la case de votre choix) *

Une seule réponse possible.

	1	2	3	4	5	
Pas du tout d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Tout à fait d'accord

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 ? (Veuillez cocher la case de votre choix) *

Une seule réponse possible.

	1	2	3	4	5	
Pas du tout d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Tout à fait d'accord

3. Êtes-vous d'accord avec le fait que la lecture sur papier est plus facile que la lecture devant un écran ? (Veuillez cocher la case de votre choix) *

Une seule réponse possible.

	1	2	3	4	5	
Pas du tout d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Tout à fait d'accord

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 ? (Veuillez cocher la case de votre choix) *

Une seule réponse possible.

	1	2	3	4	5	
Pas du tout d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Tout à fait d'accord

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 ? (Veuillez cocher la case de votre choix) *

Une seule réponse possible.

	1	2	3	4	5	
Pas du tout d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Tout à fait d'accord

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 ? (veuillez cocher la case de votre choix) *

Une seule réponse possible.

	1	2	3	4	5	
Pas du tout d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Tout à fait d'accord

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 ? (veuillez cocher la case de votre choix) *

Une seule réponse possible.

	1	2	3	4	5	
Pas du tout d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Tout à fait d'accord

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 ? (Veuillez cocher la case de votre choix) *

Une seule réponse possible.

	1	2	3	4	5	
Pas du tout d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Tout à fait d'accord

9. Êtes-vous d'accord avec le fait que les documents numériques sont plus flexibles que les documents papier ? De par : (Veuillez cocher la case de votre choix, en sachant que 1 = pas du tout d'accord et 5 = tout à fait d'accord) *

Une seule réponse possible par ligne.

	1	2	3	4	5
les différents modes d'accès à l'information	☐	☐	☐	☐	☐
les possibilités de consultation	☐	☐	☐	☐	☐
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 possibilités de mises à jour	☐	☐	☐	☐	☐

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 ? (Veuillez cocher la case de votre choix) *

Une seule réponse possible.

	1	2	3	4	5	
Pas du tout d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Tout à fait d'accord

11. Êtes-vous d'accord avec le fait que l'approche universelle du support papier demeure un vecteur familier ? (Veuillez cocher la case de votre choix) *

Une seule réponse possible.

	1	2	3	4	5	
Pas du tout d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Tout à fait d'accord

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 ? (Veuillez cocher la case de votre choix) *

Une seule réponse possible.

	1	2	3	4	5	
Pas du tout d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Tout à fait d'accord

Au niveau de la compréhension

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 ? (Veuillez cocher la case de votre choix) *

Une seule réponse possible.

	1	2	3	4	5	
Pas du tout d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Tout à fait d'accord

Au niveau de l'interaction

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 ? (Veuillez cocher la case de votre choix) *

Une seule réponse possible.

	1	2	3	4	5	
Pas du tout d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Tout à fait d'accord

Informations supplémentaires

15. Est-ce que d'autres éléments entrent en compte en ce qui concerne votre choix de support ?

Le type de lecteur

16. Dans quelle catégorie de lecteur vous classeriez-vous ? (veuillez cocher la case de votre choix) *

Une seule réponse possible.

☐ 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 (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 (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 (vous habitez près d'une bibliothèque et avez un matériel informatique insuffisant : tout concourt pour que vous préféreriez vous tourner vers le papier)

Les informations socio-démographiques

17. Êtes-vous : (veuillez cocher la case de votre choix) *

Une seule réponse possible.

- ☐ un homme
☐ une femme

18. A quelle tranche d'âge appartenez-vous ? (veuillez cocher la case de votre choix) *

Une seule réponse possible.

- ☐ 18 - 24 ans
☐ 25 - 34 ans
☐ 35 - 44 ans
☐ 45 - 54 ans
☐ 55 - 64 ans
☐ 65 ans ou plus

19. Quel est votre niveau d'étude ? (veuillez cocher la case de votre choix) *

Une seule réponse possible.

- ☐ primaire ou sans diplôme
☐ secondaire inférieur général
☐ secondaire inférieur technique, artistique ou professionnel
☐ secondaire supérieur général
☐ secondaire supérieur technique ou artistique
☐ secondaire supérieur professionnel
☐ bachelier (professionnalisant ou académique)
☐ master, post-graduat ou enseignement non universitaire de type long
☐ master avec diplôme complémentaire
☐ doctorat avec thèse

20. Quel est votre statut professionnel ? (veuillez cocher la case de votre choix) *

Une seule réponse possible.

- ☐ étudiant
☐ à la recherche d'un emploi
☐ employé
☐ ouvrier
☐ cadre
☐ indépendant

Les équipements

21. Au travail, vous possédez : (veuillez cocher la/les cases de votre choix) *

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ un PC
- ☐ un smartphone
- ☐ une tablette
- ☐ une liseuse numérique
- ☐ aucun de ces outils technologiques

La consommation de contenu médiatique

22. Êtes-vous sur un réseau social ? (Facebook, LinkedIn, Twitter, ...) (veuillez cocher la case de votre choix) *

Une seule réponse possible.

- ☐ Oui
- ☐ Non

23. Consultez-vous les informations en ligne ? (veuillez cocher la case de votre choix) *

Une seule réponse possible.

- ☐ Oui
- ☐ Non

24. Êtes-vous abonné à des hebdomadaires ou quotidiens numériques ?

Une seule réponse possible.

- ☐ Oui
- ☐ Non

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

Une seule réponse possible.

- ☐ Oui
- ☐ Non

- **Annexe 2** : le guide d'entretien (B. Dupuis & M. Vigand)

Thèmes	Questions
Présentation	-Pour commencer pouvez-vous vous présenter en quelques mots ? -Quelle est votre fonction au sein de l'organisation ?
Informations sur l'organisation	-Quelle est le type de structure ? (locale, multinationale) -Quel type de secteur ? (privé/public) -Combien d'employés travaillent au sein de l'institution ? -Quelle est la vision de l'organisation ? (ex : ING ou Proximus qui ont une stratégie de digitalisation) -Quels sont les moyens de communication internes employés ?
Presse d'entreprise	-A quelle fréquence est diffusé le journal interne ? -Quel est le type de support choisi pour la diffusion du journal interne ? -Pourquoi ce choix de support ? -Quels sont les avantages de ce support ? -Avez-vous déjà réalisé un sondage sur l'utilisation, la lecture de ce média par les employés ?
Transition numérique	-En tant que responsable communication, ressentez-vous l'impact de la transition numérique ? A quel niveau ? -Si oui, quelles évolutions ont déjà été apportées au sein de l'organisation?
Intérêt pour le projet	-Pourquoi le projet vous a-t-il intéressé?
Le questionnaire	-Avez-vous rencontré des difficultés concernant l'utilisation du questionnaire ?
Retour par rapport aux résultats	-Après présentation des résultats, êtes-vous surpris ? -Pensez-vous que les résultats vous serviront à l'avenir dans vos projets professionnels ? Est-ce que vous tiendrez compte des

	préférences des employés et des informations recueillies ?
Remarques	-Avez-vous des remarques à me communiquer concernant l'outil ?

- **Annexe 3** : la retranscription de l'entretien (Benoît Dupuis)

E : Donc voilà au niveau de la présentation vous vous présentez qui vous êtes, votre fonction au sein de l'institution

B : Donc je suis responsable chez de service du Product Office c'est un des trois services de la direction de la communication de la Police fédérale.

E : D'accord

B : Et je suis responsable de tout ce qui est produits de communication donc responsable des magazines, responsable de tout ce qui est audiovisuel, donc les clips, les films d'animation, tout ce qui est graphisme, photographie donc je suis responsable de cela et toutes les publications essentiellement internes même si on essaie de moins en moins de faire la distinction entre la communication purement interne avec la communication externe. On essaie d'avoir une politique beaucoup plus globale. Donc « euh » voilà dans les grandes lignes ça c'est ma fonction actuelle. Sur mon parcours je suis licencié en journalisme de l'Ulb puis je suis rentré dans la gendarmerie au service de presse à l'époque je suis resté 8 ans. « Euh » notamment au moment de l'affaire Dutroux, en 2000, nan qu'est-ce que je raconte. En, nan en 2001, (pardon j'ai un chat dans la gorge). En 2001, j'ai demandé ma mutation pour le service de communication interne parce qu'à l'époque c'était scindé, pour mener à bien la communication dans le cadre de la réforme des polices.

E : D'accord ok

B : Excuse-moi, si tu peux couper parce que ... (toux)

E : Oui ce n'est rien

B : Et donc à partir de 2001, je suis passé à la communication interne, à l'époque on était une toute petite équipe, on était trois « euh » et on faisait un peu de tout, on faisait à la fois le graphisme, la rédaction, la diffusion des informations. Puis petit à petit on a quand même étoffé

pas mal les cadres jusqu'en 2014 où là on a fusionné vraiment tout ce qui était fonctionnalité de communication au sein de la Police fédérale en une seule direction.

E : D'accord

B : Et c'est à ce moment-là que j'ai pris la direction du pilier produit quoi

E : D'accord ok très bien. « Ben » si vous pouvez dire un petit mot sur la Police fédérale de manière générale.

B : « Ben » la police fédérale c'est une institution qui compte environ, grosso modo 14 000 membres du personnel donc c'est quand même, donc elle est répartie sur l'ensemble du territoire et elle a des missions qu'on appelle spécialisées donc par rapport à la Police locale, la Police fédérale prend ce qu'on appelle les missions spécialisées à sa charge. Qu'est ce qu'on appelle missions spécialisées, c'est les unités spéciales, c'est l'appui aérien, c'est tout ce qui est appui canin par exemple, « euh » les laboratoires de police technique et scientifique, dessinateurs de portrait-robot. Fin c'est toutes les fonctions spécialisées qui se trouvent au sein de la Police fédérale et alors elle mène ce qu'on appelle les missions supra locales, c'est-à-dire qui dépassent le territoire d'une zone, je vais prendre un exemple d'une zone de police. Vous avez 186 zones de police actuellement en Belgique avec chacune un chef de corps donc quelque part la Police fédérale est le 187^{ième} corps de police en Belgique. Mais imaginons un trafic de drogue qui démarre autour d'une école par exemple, c'est d'abord la police locale qui va s'en charger. Si on se rend compte que le trafic en fait derrière tout ça il y a un trafic beaucoup plus grande ampleur, avec des ramifications internationales, c'est la Police nationale qui va continuer l'enquête.

E : D'accord ok

B : Parce que ça dépasse le territoire de la zone de police.

E : D'accord donc dans un premier temps c'est eux qui vont s'en charger et en fonction...

B : Voilà sauf si évidemment on découvre directement que c'est un gros trafic de drogue et que le parquet dise voilà c'est pour la Police fédérale. Donc voilà les missions qu'on appelle supra locales et toutes les missions spécialisées. Dans les grandes lignes au niveau de sa structure on a vraiment trois grands piliers au sein de la Police fédérale, on a la direction générale, ce qu'on

appelle la police administrative c'est par exemple la police des chemins de fer, la police de la navigation, « euh » la police de la route, des autoroutes, quand tu vois les motards régulièrement, l'appui canin, les missions de protection, la protection, les body guard par exemple, la protection rapprochée, la protection des transports de fonds, voilà. Et ce qu'on appelle la direction sécurité publique qui fait aussi partie de la DGA ce premier pilier, ça c'est plutôt les missions de sécurisation, de maintien de l'ordre ou ils viennent en appui aux zones de police locale. Donc s'il y a une manifestation, exemple un festival qui prend de l'ampleur, la police locale n'a pas non plus toute la capacité pour gérer la direction de sécurité publique et ce qu'on appelle les corps d'intervention dans les arrondissements de la Police fédérale viennent en renfort. Voilà c'est un premier pilier puis on a la direction générale, la police judiciaire où là tu vas avoir les enquêteurs dont je viens de te parler qui travaillent au sein des 14 arrondissements judiciaires du pays et alors tu as des directions centrales où on s'occupe de la criminalité grave et organisée, la police technique et scientifique, les unités spéciales qu'on a beaucoup vu en intervention dans les affaires de terrorisme qui ont secoué notre pays donc voilà toute la fonction de police judiciaire spécialisée surtout au niveau de la DGJ. Et alors tu as un troisième pilier qui s'appelle la direction générale des ressources et de la gestion de l'information, des ressources c'est quoi, c'est les finances, le personnel, la logistique et la laïcité donc tout ce qui est non opérationnel, si tu veux. Donc tu as ces trois piliers, ces trois directions générales et au-dessus chapoté par un commissariat général avec une commissaire générale qui est la patronne de la police fédérale qui est madame De Bolle avec différents services et directions dont la direction de la communication donc nous on dépend de la grande patronne, de la commissaire générale de la police. Voilà grosso modo c'est la structure de l'organisation de la police fédérale donc elle est répartie sur l'ensemble du territoire.

E : D'accord, merci. « Euh » donc vous nous avez dit le nombre d'employés à qui vous avez envoyé du coup le ...

B : Environ 14 000

E : Et « euh » donc au niveau des moyens de communication interne, même si vous avez tout regroupé on va dire mais qu'est ce que vous employez ?

B : Alors on a beaucoup de moyens de communication accès sur l'interne, mais beaucoup sont en cours de, je vais dire de refonte, de réforme, vu qu'on revoit notre politique de

communication. « Euh » notre canal de base jusqu'à présent mais ça va aussi évoluer c'est un feuillet d'info, une sorte de newsletter qu'on va appeler parce qu'on l'a digitalisé, évidemment au fil du temps, ça s'appelle l'info nouvelles donc c'est quelque part un communiqué interne, dès qu'on a quelque chose à communiquer au personnel, chacun le reçoit dans sa boîte mail.

E : Et ce n'est pas quelque chose de régulier ? C'est quand vous avez à communiquer

B : C'est quand voilà il n'y a pas de périodicité je veux dire

E : C'est ça

B : Ca c'est vraiment quand on a quelque chose à communiquer grosso modo on envoie une grosse centaine par an à peu près

E : Oui oui

B : Donc c'est quand même fréquent. Ça fait un jour sur deux quoi, on a régulièrement des choses à communiquer. A côté de ça on a un intranet mais qui est vraiment en train d'évoluer vers quelque chose, un intranet vraiment interactif parce qu'on a encore un intranet qui date de la préhistoire, un intranet 1.0 figé dans lequel chacun fait un peu à sa sauce, on est occupé à remettre de l'ordre dans tout ça. On va maintenant avoir un nouvel intranet performant, c'est une question de mois, on va travailler avec Sharepoint, donc on évolue vraiment vers les nouveaux produits. On va quitter ce vieux intranet rigide vers un nouveau mais sur cet intranet tu as toute l'information au quotidien de la police, tu as tous les documents de référence, tu as une base documentaire, donc tu as accès à toute une série d'informations et tu as le fil info, le pôle info sur lequel tu as toutes les news, toutes les mises à jour sont sur l'intranet, elles sont à « la queue leuleu »

E : Oui ça défile au fur et à mesure

B : Maintenant on va restructurer tout cela pour avoir quelque chose de beaucoup plus organisé, plus structuré, plus visuel, interactif, beaucoup plus clair grâce à Sharepoint. Voilà ça c'est l'intranet. A côté de ça on a développé des canaux spécifiques, on a un magazine des cadres qui s'appelle le lead@pol qui est diffusé lui en version papier même s'il y a aussi la version électronique au sein de la police. Ca on en sort environ 3 par an, c'est vraiment des thèmes axés sur le leadership, le management, c'est vraiment des messages destinés aux cadres de la police et alors on a un magazine d'entreprise qui s'appelle l'info revue qui va aussi évoluer. Nous

sommes en pleine refonte de nos canaux. Qui lui paraît tous les trois mois donc en papier, il est diffusé gratuitement en interne de la police avec une clef de répartition d'un numéro pour dix membres du personnel mais on peut également s'abonner à titre personnel, le lire sur l'intranet et même sur internet parce qu'il est ouvert au public.

E : Oui oui d'accord ok. Mais c'est, vous ne prévoyez pas un journal par personne quoi.

B : Non au stade actuel non. Mais le but c'est d'évoluer vers la digitalisation.

E : Oui vous êtes tournés vers ça

B : Là on est en phase transitoire donc ...

E : J'avais déjà fait quelques enquêtes et les gens, fin je voyais quand ils répondaient il y en a pas mal qui parlaient de gaspillage quand c'est en papier et notamment des entreprises qui diffusent à chaque employé et là ils trouvent ça vraiment énorme parce qu'il pourrait très bien en avoir un par service et donc du coup se le passer.

B : C'est l'option que nous avons prise, qui a souvent fait débat on l'a prise pourquoi parce que d'une part c'est l'héritage d'un passé aussi, il y avait un système d'abonnés quelque part on trouve normal que celui qui paye pour le recevoir à domicile quelque part ne le reçoivent pas gratuitement en même temps au boulot. Ce n'est pas très cohérent et aussi une raison budgétaire parce que le fait d'imprimer parce qu'en fait notre magazine il est diffusé à la police fédérale mais aussi à la police locale, donc on a fait un magazine police intégrée, parce que police intégrée c'est local et fédéral ensemble. Donc potentiellement, notre groupe cible c'est plus de 50 000 personnes donc c'est clair que budgétairement il faut pouvoir l'assumer. Voilà donc on avait eu ces réflexions là à un moment de se dire voilà on envoie un certain nombre d'exemplaires dans les unités et ça peut circuler entre l'un et l'autre.

E : Oui oui tout en sachant qu'il est disponible également en ligne, je veux dire

B : oui voilà exactement

E : D'accord ok. « Euh » voilà je pense que ...

B : Au niveau des canaux on en a encore d'autres purement communication interne, on a fait tout un temps des affiches, on en fait beaucoup moins parce que moins de papier forcément, je ne dis pas qu'on en fait plus mais on développe beaucoup plus la communication électronique

actuellement et alors un point sur lequel on insiste beaucoup et régulièrement comme canal c'est l'oralité et c'est les séances d'information. Donc là à chaque fois qu'il y a des grandes thématiques on a des séances d'information, soit pour les membres du personnel soit pour des catégories de personnel plus spécialisées concernées par une mesure ou par une autre. Mais chaque grand événement, réforme, changement majeur, une petite séance d'information, on invite, il y a des échanges entre les membres du personnel ...

E : Parce que c'est plus interactif ? que justement par papier ?

B : Parce que c'est plus interactif, parce que quand on diffuse une info on a pas toujours la garantie qu'elle est lue, quand on fait une séance d'info viennent ceux qui sont intéressés, qui peuvent faire percoler le message au sein de leur entité et qui sont alors, personnes de référence quelque part pour leur unité de police. Donc c'est quand même intéressant de les avoir, de leur expliquer voilà très clairement et puis ils peuvent poser des questions parce que nous on ne se rend pas toujours compte que peut être on diffuse une information, on ne sait pas toujours comment elle est perçue. Alors on a un contact center donc les membres du personnel peuvent poser leurs questions.

E : « Ah » directement à ces personnes

B : Ça donne aussi du feedback intéressant pour pouvoir le cas échéant pouvoir adapter un message mais voilà les séances d'info c'est quelque chose qui marche bien c'est quand même très intéressant en terme de canal

E : Voilà de manière générale j'ai posé mes questions et je pense que c'est assez complet. « Euh » je peux vous présenter les résultats, forcément je ne peux pas dire que c'est vraiment représentatif dans le sens ou...

B : Enfin ça donne une indication

E : Ben voilà... Bon ça c'est vraiment le profil des répondants, les âges, ça de toute façon je vais vous laisser

B : D'accord, merci

E : Leur statut donc employés, cadres. « Euh » le type de lecteur, alors ça c'est fin marrant donc ça c'était une question où ils devaient sélectionner un type de lecteur on va dire, donc la grande

majorité se situe au niveau du surfeur donc c'est vraiment à la pointe de la technologie on va dire et alors par contre quand j'ai fait le calcul pour voir s'ils étaient plus enclins au papier ou au numérique « ben » ce n'est pas clair hein, la distinction n'est pas énorme mais c'est 8 et 9 quoi.

B : C'est très partagé

E : Et c'est marrant parce que... « Bah » oui

B : Mais je crois, en fait on a fait, pour faire évoluer nos publications vers du digital on a fait du benchmarking et on était même allé voir ailleurs dans d'autres institutions et quand même à pas mal d'endroit on nous dit qu'il y a peu de gens complètement favorable à l'abandon complet du papier. C'est une tendance qui ressort et qui nous fait peut être revenir un peu en marche arrière par rapport à la digitalisation complète qu'on envisageait. Donc les deux options ne sont pas encore clairement définies mais il n'est pas exclu, le magazine va de toute façon évoluer vers le digital ça c'est clair mais on n'exclue pas peut être à faire une version papier avec les meilleurs articles imprimés deux trois fois par an par exemple pour ceux qui sont intéressés. C'est une réflexion qui est en cours, donc ça ne m'étonne pas de voir qu'on tend d'une part vers beaucoup plus de digital mais qu'en même temps que le papier reste quand même

E : Mais qu'il y a quand même des critères qui sont intéressants au niveau du papier. Et alors j'ai relevé, il y avait une question qui était plus ouverte donc qui laissait l'opportunité de laisser leur remarques quoi et donc il y avait des réponses qui étaient par exemple favorables au papier donc j'ai relevé par exemple la familiarité du support, de manière générale « hein », au niveau du confort de lecture et alors au niveau de la connexion, le papier ne nécessite pas de connexion donc voilà on peut l'emporter où on veut voilà ça c'est carrément ce qu'ils ont rédigé « hein ». Par contre par rapport aux réponses favorables à l'écran, on a reçu plus de réponses mais comme elle n'était pas obligatoire, il y a pas mal de personne qui n'ont pas répondu non plus. Et donc là c'était beaucoup sur l'environnement donc comme quoi, gaspillage de papier, etc, l'accessibilité à l'information qui est beaucoup plus rapide, plus facile, « euh » au niveau de la sécurité bon là il n'y en a qu'une qui est revenue mais la sécurité des données sur internet, ça c'est marrant parce que je vais dire parce que parfois on dit justement... Protection des documents plus aisée. Et alors le cout, forcément que le papier engendre un certain coût du coup, donc voilà. « Euh » il y avait aussi l'encombrement, fin je veux dire que la version

numérique est moins encombrante au niveau papier ça c'est peut être le fait qu'ils aient parfois beaucoup de documents administratifs ou quoi, je ne sais pas trop comment...

B : Il y a quand même encore une forte culture au sein de la police axée sur les notes, ça c'est un canal...

E : Les notes papier ?

B : « Bah » on les digitalise de plus en plus mais « euh » on a encore une très vieille culture bureaucratique et donc je pense que ça joue même si ça évolue progressivement. Mais les notes à la police c'est quelque chose. C'est voilà une vieille culture qui vient plutôt de la gendarmerie notamment très cadenassée, une structure très militaire à l'époque donc c'est encore assez prégnant dans la culture de l'entreprise.

E : D'accord

B : Donc ça ne m'étonne pas de voir ressortir ce genre de commentaire par rapport à la culture

E : Et alors il y avait des réponses plutôt mitigées donc qui disaient que ça dépendait, que les deux avaient des pour et des contre, que le papier, « euh » le numérique si ça ne dépasse pas 4 pages ça ne les dérange pas, par après ils sont plus tentés à l'imprimer.

B : Ça ne m'étonne pas

E : Et alors au niveau de la taille, au plus, oui c'est la même chose, au plus le document est grand, au plus on est tenté à l'imprimer pour l'avoir en support papier, donc voilà ça c'était de manière générale. Sinon voilà je vous ai mis par rapport à chaque question le ... je vais prendre le tableau, ça je peux vous l'envoyer par mail, parce que je veux dire par papier

B : oui volontiers, même l'analyse aussi si tu l'as.

E : Oui oui ça je vais vous le laisser déjà en papier et je vous l'enverrai par mail. « Euh » donc ça c'est par rapport à chaque fois aux questions et donc j'ai fait les moyennes des questions comme c'était une échelle d'attitude et en fonction des moyennes si elle était supérieure ou inférieure à 3, « euh » je mettais en fonction si c'était favorable ou défavorable à l'écran donc à chaque fois là on voit en fonction des questions si la moyenne est favorable ou défavorable à l'écran.

B : C'est assez équilibré, c'est très partagé en fait

E : Allez je veux dire tout n'est pas blanc ou noir et ça c'est, ça ne facilite pas du tout

B : Et tu as fait un comparatif avec d'autres, tu as sondé d'autres organisations ?

E : « Euh » j'en ai sondé une deuxième. C'est totalement différent, c'est l'ISoSL à Liège donc c'est l'institution de soins spécialisés mais c'est encore en cours, je dois seulement relever les résultats. Je ne sais pas trop vers quoi ça va tendre mais pour l'instant j'ai quand même, on tend vers les 200 réponses

B : « Ah » c'est bien

E : Oui, ils sont réactifs, après par rapport à la proportion d'employés c'est toujours minime mais bon c'est déjà mieux que rien et c'est un ressenti quoi parce que comme je disais tout à l'heure ce sont des personnes qui ont répondu spontanément du coup qui sont peut être intéressé par ce dilemme on va dire entre papier et numérique, donc voilà. Donc deux trois questions que j'avais mises c'était si vous étiez interpellé par les résultats ou si ça vous semblait...

B : 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 à ... on reçoit une note, on l'imprime, on reçoit un feuillet d'info on l'imprime, voilà. Je le sais parce que mon père était à la police judiciaire et c'est comme ça quoi

E : Malgré la sensibilisation à l'écologie ?

B : Oui et je pense qu'on n'a encore pas mal de gens comme ça et je pense que d'autre part malgré tout et ça ressort aussi des résultats. Je pense quand même que le confort, mais ça c'est une opinion personnelle, le confort de lecture est supérieur sur le papier que sur le support digital. Parfois le smartphone est petit, la tablette, le format n'est pas toujours adapté, il faut le temps que ça charge, parfois ça plante. On prend son magazine on prend son journal, on le lit, on le referme, on le passe à quelqu'un. Donc je pense qu'en terme de confort de lecture, le papier est un peu supérieur au digital mais en même temps les outils qui arrivent sur le marché sont de plus en plus accés sur la digitalisation maximale. Ce que je constate aussi quand même mais ça c'est au sein de la police et c'est pas ressorti de ton enquête parce que forcément elle

est en français. 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.

E : Oui c'est ça et dans mes recherches scientifiques c'est vrai qu'on relevait fort le fait que la France et donc du coup la Wallonie était beaucoup plus ancrée dans la culture papier que par exemple en Amérique et Grande Bretagne n'avait pas ce rapport au papier, enfin différemment quoi. Ce qui justifiait le fait qu'en Amérique les liseuses ou les livres numériques marchaient beaucoup plus qu'en France ou là c'est vraiment un flop.

B : Oui ça ne m'étonne pas je pense que la culture latine et que la culture germanique et anglo-saxonne il y a quand même un gap et nous on est à la frontière entre les deux donc je ne vais pas faire de grosses caricatures « hein » mais il y a encore des collègues néerlandophones qui sont aussi attachés au papier et des francophones qui sont lancés sur le digital et seulement le digital mais enfin la tendance est quand même

E : Mais c'est intéressant, dans des recherches futures on pourrait analyser ces différences entre les deux, je pourrais l'insérer dans mes limites et ouvertures

B : Moi c'est un élément que, parce que c'est moi qui doit mener cette réflexion sur la digitalisation de notre magazine et « euh » 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 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.

E : En fait, l'idée du mémoire à la base ça partait du constat que les entreprises avant c'était papier, quand on est passé au numérique, beaucoup d'entreprises sont passées au numérique et il y a en a qui reviennent au papier. Donc du coup c'était à la base se demander pourquoi ce retour au papier alors qu'on est à l'ère du tout numérique et puis ça a débouché en faisant mes recherches sur ce type de mémoire mais c'est vrai qu'à la base c'était ça des entreprises qui

étaient passées totalement au papier ou alors plutôt une complémentarité entre les deux supports aussi donc numérique, papier pour dire d'avoir quand même toujours ce support là. Comme les deux on chacun leurs avantages c'est difficile de faire un choix et de carrément.

B : C'est ça, nous le travail sur la réflexion sur la digitalisation est aussi liée aux moyen disponibles. Tant que moi j'ai encore ce vieil intranet ça ne sert à rien, à part mettre le fichier pdf du magazine

E : Oui mais ça

B : Je ne sais rien faire d'autre au stade actuel, par contre les évolutions vers Sharepoint vont quand même me donner d'autres possibilités, peut être qu'on travaillera avec une plateforme web, on va développer notre nouveau site web en Drupal 8, après avec les nouvelles technologies on aura plus de possibilités et on fait déjà des premiers tests, des premières étapes on « recycle » nos articles papier pour les mettre à disposition sur le web mais avec un format un peu plus différent alors, un peu plus court

E : Oui c'est ça vous devez modifier forcément l'écriture papier et l'écriture numérique c'est totalement différent

B : « Ben » ça c'est tout un travail aussi et normalement à partir de septembre je vais organiser pour les communicateurs de la police une formation à l'écriture digitale. C'est un besoin, il faut voir d'où on vient il faut voir où on va et je pense que ce sera important pour tout le monde d'avoir ce recyclage et de se dire il faut écrire autrement, il faut sortir de la zone de confort, du carcan dans lequel on était pour évoluer vers autre chose

E : Oui ça c'est sur que si on passe du papier au digital et qu'on ne change rien fin je veux dire vous vous mettiez directement le pdf en ligne mais je ne sais pas si ça a vraiment un réel intérêt dans le sens ou c'est pas écrit pour l'écran à la base

B : Non voilà. Il y en a qui aime bien, il y en a qui lise et ce qu'on faisait c'est qu'on faisait un découpage article par article

E : « Ah » oui donc vous le modifiez quand même un peu

B : Oui on ne mettait pas toute la revue, fin si sur le site web on la mettait en mode pages qui tournent avec l'issuu.com. Mais sur l'intranet on fait le découpage article par article

E : Oui voilà c'était déjà une modification

B : Mais ce n'est pas idéal, on préfère travailler avec un format plus souple, de refaire l'article avec une autre photo, parfois ça arrive qu'on a nos équipes vidéos qui soient sur place, on peut avoir la complémentarité avec une fenêtre vidéo, le petit article à côté et donc

E : Ça c'est l'avantage interactif

B : Voilà, ça va nous ouvrir vraiment beaucoup de possibilités, là on est en pleine mutation. On est en période de mise en place de la nouvelle direction, des nouveaux modes de fonctionnement avec des nouveaux produits de communication qui doivent changer, qui doivent évoluer et donc on est dans cette phase de réflexion, d'analyse, de benchmarking, d'aller voir ce qui se fait ailleurs mais bon voilà moi je veux conclure parce qu'ici on a un marché public pour l'impression de notre magazine jusque fin 2018 c'est clair qu'après on ne renouvellera pas donc il faut que j'ai avancé dans la réflexion.

E : Oui je me doute. Oui donc l'intérêt porté par rapport à l'utilisation de cet outil c'était lié au fait que vous tendez vers une transition, vers la digitalisation.

B : Oui 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. Je suis un peu déçu du faible nombre de réponses mais bon. Déjà la période, juillet, beaucoup sont en congé

E : Et puis je n'ai pas laissé un très grand laps de temps, après moi voilà je devais récolter les enquêtes pour mon mémoire mais je peux vous rendre ça après septembre

B : Le questionnaire est toujours en ligne, c'est possible que ça évolue encore un peu si jamais il y a des résultats en septembre qui ont évolué pourquoi pas

E : « Ben » oui je peux vous refaire une analyse pour voir

B : Si ce n'est pas ...

E : Non non parce que moi j'ai créé le mode d'emploi donc du coup ça ne me prend pas énormément de temps de réanalyser tout

B : Oui à la rigueur si tu as l'occasion je suis preneur

E : Pas de souci.

B : Un autre éclairage

E : « Ben » oui on verra si ça modifie ou si ça reste dans cette lignée-là. Bon ben voilà je vous remercie en tout cas.

B : Avec plaisir.

- **Annexe 4** : le tableau Excel moyennes par question (Cas Police fédérale)

[illegible]

- **Annexe 5** : le tableau reprenant les réponses à la question ouverte (Cas Police fédérale)

Réponses favorables au papier
Le livre est autonome (pas d'électricité nécessaire)
la connectivité à internet (donc pas toujours disponible)
L'apprentissage de l'histoire racontée ou lue depuis l'enfance se fait via un livre tenu en main, pas un écran mais ce n'est que ma croyance...
C'est surtout la fatigue oculaire liée à l'usage de l'écran déjà intensif pour le travail
Familiarité du support – Confort – Connexion
Réponses favorables à l'écran
Numérique : plus "transportable" (tablette)
Environnement
Digitale : Accessibilité, anywhere, anytime , collaboration, revision. Le partage / mise à disposition du doc avec son réseau. Recherches dans une bibliothèque(plusieurs document) - aussi possibilité de traduction (limitée) en ligne
Le prix et la facilité d'accès à l'information
Le coût
Le volume de papier à ranger par la suite - l'écologie
L'encombrement et le gaspillage de papier
Volume que représente le papier par rapport au numériques qui permet d'avoir une bibliothèque sur une liseuse !
L'accès aisé et rapide à l'information
Écologie, encombrement des bureaux, travail mobile.
Protection du document plus aisée en version numérique que papier.
mogelijkheid om andere info vlug op te zoeken via internet op basis van een tekst die je op het scherm aan het lezen bent. Mogelijkheid tot delen van informatie is groter bij digitale teksten.

la disponibilité du support numérique, via smartphone....
Il y a maintenant les liseuses
Environnement – Accessibilité à l’info – Sécurité – Volume - Coût
Réponses mitigées
Pour des documents de 1 à 4 pages, le support numérique ne me dérange pas mais pour des doc plus longs, j'imprime systématiquement. cependant, si c'est une publication avec plusieurs rubriques (un journal hebdomadaire) un support numérique ne me dérange pas.
Il y a des pour et des contre pour chacun des éléments
En fonction de la nature du document, il convient d'associer les 2 modes de lecture et de ne pas les opposer systématiquement. Un rapport annuel sera toujours plus agréable et lisible en support papier alors qu'un info News (1 page) aura davantage en format numérique
Taille du document: au plus grand le document, au plus je vais considérer de l'imprimer.

- **Annexe 6** : la retranscription de l’entretien (Michel Vigand)

M: Voilà

E: Ce que je peux vous proposer c’était parce que j’avais quelques questions globales on va dire et alors après je vous présenterai les résultats que j’ai obtenu grace au questionnaire. On a obtenu plus ou moins 200 réponses donc c’est que...

M: « Ah » c’est pas mal, plus celles qui n’ont pas fonctionnées

E: Oui

M: Je ne sais pas pourquoi

E: Je ne sais pas comment ça se fait parce que j’ai essayé même sur mon smartphone

M: Oui “beh” c’était quand encore, le 14/07 c’est vrai que je suis parti en vacances là

E: Oui c’était au début

M: “Je viens de tenter de répondre à l’enquête il y a une question avec plusieurs items, on n’arrive pas à cocher et une fois arrivé au bout quand on appuie sur suivant, rien ne se passe, pour info”

E: oui c’est ça c’est bizarre

M: Oui oui oui et j'en ai eu quelques uns. Ou alors je suis allé sur l'ordi de mes collègues et donc tous les items étaient de droite à gauche. Et là a un moment donné elles avaient les items en verticale donc elles ne parvenaient pas à cliquer

E: Oui oui et ce qu'il y a c'est que c'est en ligne du coup "euh" fin je veux dire j'ai essayé sur des autres pc aussi

M: Oui mais je crois que ça dépend beaucoup du pc parce qu'il y a encore des vieux pc ici. Ils ont remarqué après l'attaque virale qui a eut lieu au mois de juin c'est ça?

E: Oui oui c'est ça

M: Qu'il y avait encore des XP professionnel

E: "Ah" oui un truc qui date

M: Qui date de matusalème tu vois

E: Oui oui c'est ça

M: et donc voilà. Ils essaient de faire des économies donc on a toujours du matériel extraordinaire

E: En tous cas je trouvais qu'on avait quand même pas mal de réponses. J'avais fait auprès de la Police fédérale également et là le taux de réponse était vraiment très très faible. J'ai obtenu une cinquantaine de réponse donc "euh"

M: Parce qu'ici quand j'ai dit qu'on était 3200-3300 quelque chose comme ça "euh" on a à peu près 1500 postes informatiques

E: "Ah" oui

M: Donc il y a des gens qui n'ont pas accès à l'informatique, tout ce qui est ouvriers de cuisine, ouvriers de nettoyage et puis même aussi dans les services, dans les salles de soins, il y a 4 – 5 ordinateurs mais est ce que le personnel va voir les mails généraux etc donc voilà

E: Oui oui

M: Combien? 200

E: Oui 200 plus ou moins

M: C'est pas mal

E: Donc voilà

(Interruption)

E: Vous pouvez vous présenter, présenter votre fonction au sein ici de l'organisation et ensuite présenter l'organisation

M: Ok moi c'est un petit peu particulier parce que je suis ergothérapeute

E: "Ah" oui

M: Carrément. Et donc euh en 1995, le directeur général de l'époque m'a appelé et m'a demandé de créer un journal d'entreprise.

E: Vous travailliez déjà ici en tant que

M: Je travaillais depuis 78 en psycho gériatrie

E: D'accord

M: Et avec des anciennes collègues qui sont maintenant pensionnées on a organisé pas mal de chose avec les patients, avec déjà des accords entre hôpital et extérieur, des gens de l'extérieur qui venaient, etc. Donc on essayait d'être très proactifs pour nos malades, c'est peut être pour ça qu'il a pensé à moi. Et donc je suis parti de rien j'ai fait une enquête à l'époque pour voir ce qu'il y avait comme journaux d'entreprise dans les environs, CHU, citadelle, bois de l'abbaye, etc. Et tu es liégeoise?

E: Non non je suis tournaissienne

M: Le bois de l'abbaye à Seraing était le seul journal qui fonctionnait avec des membres du personnel dans le comité de rédaction

E: D'accord

M: Tous les autres c'était des communicateurs, des gens de la RH, des médecins, etc. Et ce qui nous plaisait bien dans leur projet c'est qu'il y avait une charte de fonctionnement et le comité de rédaction était garant de cette charte et ne devait rendre de compte à personne hormis au Directeur Général et tant qu'on ne dépassait pas les limites de la charte, c'était extra. Et donc, j'ai pris mon baton de pelerin et je suis allé voir des collègues à droite à gauche qui travaillaient et donc j'ai formé un petit groupe d'une dizaine de personnes et on a commencé comme ça et donc "euh" là on a sorti 53 numéros parce que à l'époque on était une intercommunale de gériatrie, il y avait de la psychologie ici et de la gériatrie dans un autre hôpital, il y avait peut être une maison de repos ou deux. Et puis en 2008, Point commun, donc avant ça s'appelait Usage interne et en 2008, notre intercommunale de gériatrie s'est associée avec l'intercommunale de psychiatrie.

E: D'accord

M: Qui étaient elles toutes les deux des hôpitaux de l'ancien CPAS de Liège et donc là on a intégré le comité de rédaction de la psychiatrie, ça n'a pas été facile parce que eux travaillaient

de manière différente avec “euh” une relecture de tout le journal par la direction générale et interdiction de faire de l’humour, il fallait que ce soit des choses lues et relues, des choses acceptées, etc etc, donc c’était très strict. Alors que nous ça partait

E: vous aviez plus de liberté

M: ça partait dans tous les sens et donc à partir de ce moment là l’entreprise s’est agrandie et donc au fur et à mesure on a repris nous aussi des maisons de repos et en 2013 là on a repris l’hôpital de Lierneux qui est de la psychiatrie qui se trouve au fin fond de la province, coté Vielsam, du côté du Luxembourg. Est-ce qu’on a encore repris des choses d’ici là, non non je ne crois pas mais c’est une entreprise qui est en extension parce qu’on vient d’ouvrir une nouvelle maison de repos au printemps, on est sur la construction d’une qui va se terminer fin d’année début de la suivante, je sais qu’on a encore un terrain quelque part sur les hauteurs de Liège où on doit encore construire une nouvelle et par exemple aussi le jaune là on a repris le maintien à domicile du CPAS de Liège donc c’était tout ce qui était aide à domicile, garde malade, infirmiers à domicile, repas à domicile et donc c’est comme ça que ça a augmenté et “euh” à un moment donné avant qu’on ne passe à Point commun, ils ont remarqué que j’avais quand même beaucoup de boulot, parce que j’étais ergothérapeute et j’étais rédacteur en chef.

E: Et vous faisiez ergothérapeute à mi-temps?

M: “Ah” non non justement je faisais un temps plein plus le journal. Donc l’embettant c’était qu’il fallait faire le journal, ce qui n’est pas une mince affaire parce qu’on fait tout de A à Z sauf l’impression et ce qui se passait c’est que par exemple un directeur ou l’autre me disait “demain matin il y a quelque chose qui se passe à tel endroit tu dois y être” et donc c’était

E: Difficile à gérer

M: Oui gérer avec la chef de salle, le médecin de salle etc c’était pas facile et donc ils m’ont donné un mi-temps donc j’ai fonctionné pas mal de temps avec le matin je faisais ergo et après-midi je faisais le journal donc parfois j’essayais de m’arranger quand j’avais quelque chose, je rendais, j’essayais de garder les heures pour l’ergothérapie, c’était pas toujours facile et il y a deux ans d’ici ils m’ont mis sur un projet avec l’Université de Liège sur la luminothérapie etc et à la fin je leur ai dit ça devient vraiment de plus en plus pénible parce que par exemple Lierneux se trouve à 70 km d’ici

E: “Ah” oui oui donc quand il y a un évènement là bas

M: Si je dois aller faire quelque chose là malgré que j'ai des correspondants, ça me prend une demi journée, le temps d'y aller, de faire le truc et de revenir c'est fini quoi. Donc je crois qu'ils ont compris et donc maintenant je suis mi-temps sur le journal et mi-temps formation de mes collègues donc ça me permet d'être beaucoup plus flexible. C'est ce que je leur demandais et donc je suis le rédacteur en chef, j'écris des articles, je fais la mise en page c'est moins qui gère tout et pour m'aider j'ai une douzaine de membres du comité de rédaction. Ce sont des gens qui aiment bien écrire. L'entreprise n'est pas mal parce qu'ils savent qu'ils font partie du comité de rédaction, ce sont des gens qui travaillent toujours, ce sont des administratifs, il y a des paramédicaux, des psy, j'ai eu des ouvriers mais maintenant j'en n'ai plus parce que ça va ça vient et ils font leur travail mais leurs chefs savent que comme ils sont dans le comité de rédaction s'ils ont un boulot à faire pour le journal ou si on a une réunion ils leur donnent la possibilité de participer ou de faire des choses quoi. Donc par exemple s'il y a un article à écrire, parfois on travaille encore à domicile mais "euh" s'il y a quelque chose d'urgent ils peuvent prendre un certain temps pour le faire si ça n'empiète pas trop sur le reste.

E: ça doit être difficile à gérer aussi pour eux

M: Et alors dans ce comité de rédaction j'ai mes trois collègues qui font partie de la cellule communication et sinon les autres ce sont des gens qui travaillent à droite à gauche. Habituellement on essaie de faire une réunion directement après la sortie du journal pour déjà débriefer un petit peu de ce qu'on a mis, les retours, ce qui a été, ce qui n'a pas été.

E: D'accord

M: Et puis pour penser au suivant qui au fur et à mesure se densifie parce qu'il y a des choses qui arrivent, il y a des choses qui ne sont pas prévues etc. Et donc politique du journal c'est essayé 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, c'est quand même assez groupé autour de Liège mais quand même une maison de repos à Visée, on a une maison de repos à Bassange près la frontière hollandaise, on a Lièrnew qui se trouve au fin fond des ardenne donc et on a des grosses structure hospitalière qui ont 350-400 personnes mais il y a aussi les toutes petites structure où il y a des une douzaine de personne par exemple où il y a des maison style maison médicale psychiatrique où ils reçoivent des patient en qui ne sont pas hospitalisé et donc il faut essayer de gérer tout ça. J'ai essayé aussi avec le comité de rédaction d'avoir des gens un petit peu partout donc ce que je demande aussi parfois c'est d'avoir des

contact, des gens de référence sur certaines stes, ils sont gênés d'écrire ou ils n'aiment pas etc mais donc je dis ok tu ne fais pas partie du comité de rédaction tu n'es pas obligé de venir mais si t'as une info tu me la fais parvenir il a fallu le temps et maintenant je ne vais pas dire que ça roule par exemple Lièrneux qui est là depuis 2013 donc ça fait quand même 4 ans ça rame toujours un peu et j'avais remarqué ça aussi au niveau quand on a quand la psychiatrie nous a rejoint les gens sont toujours un petit peu inquiets ils croient que c'est un journal du patron et c'est au fur et à mesure donc on a essayé de mettre beaucoup d'humour et on essaie de parler principalement des agents donc si on parle d'un nouveau service, d'une nouvelle technique, etc oui on parle de la technique mais c'est principalement les agents et on intègre tout le monde. Et on essaie aussi d'oublier personne, bien entendu on parle de ce qui a eu lieu, on parle de ce qui va se passer, on présente des personnes qui ont des hobbies à l'extérieur, qui ont des métiers assez particuliers.

E: Donc pas nécessairement interne à l'organisation ?

M: Oui par exemple cette fois-ci on va parler d'un type qui est magasinier dans un hôpital psychiatrique et qui fait partie d'un club de 2 chevaux et donc on ne parle pas de son boulot, si on va dire il est là et il fait ça mais tout l'article va être sur ce qu'il fait à l'extérieur et donc comme ça on essaie aussi que le journal soit lu

E: Oui c'est plus attractif

M: Parce qu'on sait qu'il y en a qui le reçoivent et qui le tapent directement dans la poubelle

E: Et ils le reçoivent individuellement? Sur le site

M: Individuellement, sur le site. Au départ c'était agrafé à la fiche de paie comme ça on était sur et certain qu'ils l'avaient. Et puis il y a eu des rouspetances pour atteintes à la vie privée.

E: "Ah"

M: oui parfois il y en a qui rouspettent pour... Je ne vois pas très bien pourquoi et donc là maintenant on étiquette tous les 3 000 exemplaires ils sont dispatchés sur tous les sites et les gens le reçoivent sur leur lieu de travail comme ça on sait suivre aussi les transferts, par exemple un agent qui travaillait ici et le mois prochain il va travailler ailleurs parce qu'il est transféré, parce qu'il a une autre fonction parce que c'est lui qui a demandé son transfert et bien le journal le suivra avec l'étiquetage. On a aussi à peu près 230 envoies poste à l'extérieur pour des agents pensionnés qui ont fait la demande pour continuer à le recevoir, les intercommunales du coin, les hôpitaux du coin ou des gens qui ont travaillé ici et qui sont partis ailleurs et qui veulent

toujours le recevoir donc tout le monde le reçoit même les indépendants donc les indépendants ne sont pas repris comme agents statutaires ou contractuel et là je vais les déposer, soit il y a envoi poste aussi pour certains et sinon je vais les déposer sur leur lieu de travail donc tous les médecins, les kinés, la croix rouge, les ligues, Huntington Alzheimer, il y a la coiffeuse, la pédicure, donc on essaie de n'oublier personne et donc voilà comment on fonctionne.

E: Et alors je voulais savoir pour le moment c'est sous format papier et quelle est la raison de ce choix ?

M: Quelle était la raison, la raison c'est que on voulait qu'il y ait un lien entre donc quand on a démarré il n'y avait pas encore donc "euh" il n'y avait que le papier et donc par après on y a réfléchi mais on voulait qu'il y ait un lien physique entre l'entreprise et le personnel. Donc on voulait que tous les 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 et d'autant plus que donc 3400 membres du personnel plus les indépendants etc, tout le monde n'a pas accès à l'informatique

E: Ok

M: Il y a des gens qui ont des postes particuliers, il y a des gens qui ont des postes communs, par exemple il y a 3 – 4 postes informatiques dans les unités de soins et on s'en sert beaucoup pour tout ce qui est gestion des médicaments, des soins, etc. Il y a des endroits où il y a quelques postes par exemple dans les cuisines mais ce sont plutôt les administratifs des cuisines qui ont les ordinateurs, les gens qui travaillent à la chaîne n'en n'ont pas et faut il aussi qu'ils aient le temps d'y aller et que leur chef accepte. Dernièrement, j'ai encore envoyé un ail ravageur parce que il y a une chef de salle qui interpelle la direction à Lierneux en disant "mes agents ne lisent pas point commun, ils traînent dans le service, un seul serait suffisant et d'autant plus qu'il est sur internet, intranet". Je t'expliquerai après. Oui ok mais intranet qui va aller sur intranet pendant son temps de travail? On va faire la file devant l'ordinateur s'il n'y a qu'un seul ordinateur pour aller lire. Ça prend peut être plus de temps de lire à l'écran que de lire sur papier et puis quoi, c'est la chef de salle qui va dire oui toi tu peux lire maintenant et toi tu ne peux pas lire? Et elle disait ne mettre qu'un seul exemplaire pour tout le service.

E: Ca c'est vrai que je l'ai relevé dans les commentaires, il y en a beaucoup qui disent

M: Et donc là moi je ne suis pas tellement d'accord parce que le journal d'entreprise fait partie du boulot donc quand les gens le reçoivent c'est autosié de le lire sur le lieu du travail, ça fait partie du boulot

E: "Ben" c'est une information j'imagine

M: Oui oui oui exactement donc moi ce que j'aime avoir c'est que quand ils le reçoivent les gens dans la salle de garde même s'ils le feuilletent ou lisent certains articles mais ils l'ont en mains et ils discutent entre eux

E: C'est ça qui crée du lien

M: C'est ça qui crée des liens. Et aussi ça sert à suivre l'évolution de l'entreprise et ça sert à suivre l'évolution de ses collègues, par exemple aussi il y en a un avec qui on a travaillé 5 - 10 ans et qui est parti ailleurs, "ah" tiens il est pensionné, "ah" tiens il fait ça, tiens ma copine qui travaille à tel endroit, etc. Et l'avantage aussi c'est que ils en font ce qu'ils veulent, ils peuvent le taper à la poubelle, c'est mieux la poubelle papier, parfois c'est pas toujours ça mais 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 espee de promotion de l'entreprise vers l'extérieur. Dernièrement je reçois des petit coupon avec les gens qui vont être pensionnés et qui vont le recevoir et donc j'étais au petit bourgogne un de nos hôpitaux psychiatrique et le monsieur s'appelle Robert, c'est un vigile et il va être pensionné je crois fin d'année et il me dit "tiens tu as reçu mon papier?" Oui oui ne t'en fais pas je l'ai je te mettrais parce que moi le journal je m'en fou qu'il me dit mais c'est ma femme, elle aime bien le recevoir et elle le lit de fond en comble et elle me pose des questions "et ça c'est qui et celui là qu'est ce qu'il fait?" C'est marrant

E: "Ah" oui, c'est bien

M: Si on trouvait ça sur internet il n'est pas dit que... Donc internet, c'est... Le journal est en couverture couleur sauf l'intérieur qui est en noir et blanc parce que là on a décidé de faire des économies donc quand il est fini je le retransforme tout en couleur et je le mets sur le net

E: En PDF alors ?

M: En PDF, en association avec le service informatique et donc je le mettais sur l'intranet et internet

E: Sur internet, sur votre site alors?

M: Sur le site

E: Donc c'est ouvert à tous publics

M: Sauf que depuis la fois dernière et j'avais même mis un QR code donc les gens avec leur smartphone ils pouvaient scanner et ils avaient directement leur journal sur smartphone. Il y a la general data protection regulation, je ne sais pas si tu as entendu parlé

E: Non

M: C'est l'Europe qui a sorti un règlement général pour la protection des données pour toutes les entreprises de Belgique donc apparemment il y a des fuites de données qui se passent à droite à gauche

E: Via le QR code alors ?

M: Attends et donc il va y avoir une augmentation des contrôles pour que le moins de données personnelles et problématiques ne sortent de l'entreprise. Donc je comprends, ça m'arrive je vais chercher des feuilles de brouillon à la photocopieuse, je les mets dans mon imprimante et puis quand je sors parfois je regarde à l'arrière et je vois le nom d'un patient, sa date de naissance et tous ses médicaments, ça ça ne peut pas arriver. Normalement ça doit disparaître et donc je comprends que tout ce qui touche aux personnes hospitalisées normalement on s'en sert et puis on doit détruire les documents, tout ce qui touche les membres du personnel normalement ne doit pas sortir et le directeur informatique qui est le garant de ce nouveau truc a dit il y a des données confidentielles qui paraissent sur Point commun, interdiction de le mettre sur internet parce que ça pourrait donner la possibilité à des gens malveillants d'utiliser ces données.

E: Oui mais ceux qui donnent ces données là sur Point Commun fin je veux dire le personnel qui donne ces données là ils sont conscients quand même. Je veux dire quand vous donnez des informations sur une personne qui fait partie d'un club de voiture et tout ça il sait que voilà ses données sont...

M: Ils sont d'accord, toutes les photos j'ai l'accord des gens

E: Vous êtes obligés de toute façon

M: Oui oui absolument

E: Et même ça ils veulent limiter

M: Et donc là je suis un peu monté au créneau en disant c'est quoi ça est ce que parce qu'on dit un tel est pensionné à telle date et est ce que parce que j'ai pris une photo d'un autre, est ce que parce qu'il y a tel article etc que tous les hackers du monde vont pouvoir rentrer dans les

données de l'entreprise? Donc voilà, donc internet depuis le dernier numéro c'est fini parce que c'est un peu dommage parce que je trouvais que c'était aussi une exposition vers l'extérieur de l'entreprise, j'ai des tas de nouveaux collègues qui me disaient j'allais sur le site pour voir ce qui se passaient, je voyais qu'il y avait un journal d'entreprise je cliquais dessus et j'allais voir ce qui s'y passait. Maintenant les gens de l'extérieur ne savent plus le faire. Donc il n'y a plus qu'un accès intranet, mais on parle de mettre de l'extranet maintenant. Donc l'extranet ce serait de demander aux agents leur adresse mail avec leur autorisation pour qu'il y ait une connexion entre l'entreprise et le membre du personnel. Donc via ce biais là on leur enverrait leur fiche de paie non plus papier mais informatique, des annonces, des informations, des changements de règlement peut être, et via ce biais là peut être que dans le futur on recommencera à remettre le Point commun

E: Mais ce sera accessible uniquement au personnel

M: Mais ça n'atteindra que le personnel principalement qui est engagé sous contrat. Donc je trouvais que c'était un petit peu dommage mais voilà le directeur général ne m'a pas suivi dans mes récrimination donc "euh" maintenant...

E: Ils veulent surement se protéger

M: Et donc voilà pourquoi moi 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 etc de continuer son développement si on veut toucher tous les membres du personnel il n'y a que cette solution là.

E: D'accord. "Ben" je pense que je vais vous montrer les résultats et puis comme ça on pourra en discuter. Dans un premier temps c'était plutôt sur les profils des répondants donc "euh" beaucoup plus de femmes que d'hommes.

M: "Ah" oui mais 85% de femmes, 81 – 85% de femmes

E: C'est ça je me demandais justement la proportion

M: Oui "hein" hôpitaux tout ce qui est soins c'est principalement des femmes, les paramédicaux il y a pas mal de femmes aussi, au niveau cuisine, etc c'est beaucoup de femmes aussi, femmes d'ouvrage, ce sont des femmes et donc il y a des hommes mais...

E: Oui il y a quand même une prédominance à ce niveau là

M: Oui oui

E: Donc voilà au niveau des âges, c'était quand même assez réparti, il n'y avait pas.. Il y a plus 45 – 54 ans un peu plus haut mais je veux dire c'est pas vraiment distinct. Plus d'employés et puis les cadres

M: Parce qu'ils ont un accès aux ordinateurs. Il y a quand même des ouvriers donc ça c'est bien

E: Oui oui 10

M: Et 5 indépendants, "ah" c'est chouette ça

E: Donc au niveau du niveau d'étude principalement des bacheliers

M: Là aussi c'est tout ce qui est infirmiers, paramédicaux, c'est là

(Interruption)

M: Et quelle est la différence entre secondaire supérieure et secondaire supérieure?

E: C'était au niveau, je pense que c'était artistique et "euh"

M: "Ah" oui

E: De toute façon je vais vous envoyer toutes les données. Ca c'était vraiment pour vous montrer ici mais je vous enverrais le fichier. Je l'ai sur le fichier Excel et à partir de là j'ai fait les graphiques et alors il y avait une question au niveau des lecteurs donc "euh"

M: Oui le style de...

E: Oui c'est ça par rapport à eux, où ils se positionnaient et donc les "surfeur" ressortait fort donc 43% et ensuite les "rameurs"

M: Et quel était la différence encore entre surfeur et rameur?

E: Alors donc "surfeur" ont un environnement favorable à l'usage des revues électroniques et tout ce qui est nouvelles technologies, ensuite les "rameurs" sont à l'aise avec l'informatique mais leur environnement est moins favorable que les "surfeur" mais bon il y a encore 20% quand même des répondants qui se considèrent comme "conservateur" donc qui ont un bon équipement informatique mais qui restent attachés au papier et ça ça se ressent quand même à la fin dans les résultats que je vous montrerai. Au niveau de la consommation de contenu médiatique, il y a quand même 71% des répondants qui sont présents sur les réseaux sociaux et 86% qui consultent les informations en ligne

M: Au niveau de la presse, etc, ça c'est général

E: Oui ça c'est général. Par contre au niveau des abonnements là c'est moindre, donc ils consomment en ligne mais à mon avis plus gratuitement qu'via des abonnements.

M: Mais ce n'était qu'abonnement numérique?

E: L'abonnement numérique c'est celui-là et alors il y a à côté on a le papier et ils ne sont pas non plus "euh" ils ne sont que 32% à être abonné au papier aussi donc "euh". Au niveau de l'équipement au travail donc "euh" dans les répondants il y avait 95% qui avait accès à un PC et 2% pour la tablette, 2% pour un smartphone, les liseuses il n'y en a pas, et il y en a quelques uns qui avaient accès à aucun de ces outils technologiques mais c'est que 1% donc c'est vraiment minime. Et donc après il y avait les questions à échelle d'attitude, donc ils devaient se positionner s'ils étaient favorables ou défavorables, entre les deux et donc en fonction de ça j'ai calculé la moyenne des réponses et ce qui me permettait de voir par rapport à chaque items si c'était supérieur à 3 ou inférieur à 3 puisque 3 était le milieu, alors je pouvais définir s'ils étaient favorables ou défavorables à l'écran. Donc j'ai mis en rouge à chaque fois s'ils étaient défavorables à l'écran par rapport à chaque item et en vert ceux qui étaient favorables à l'écran.

M: Oui

E: ça après les moyennes je vous les donnerai aussi

M: Et il y a des gens qui m'ont dit ces questions sont...

E: Oui tourné vers le papier. Mais en fait ça comme j'avais répondu moi je me suis basée sur une revue de littérature qui comparait, fin qui différenciait le papier et le numérique et donc ça c'est des choses établies par des scientifiques

M: Oui oui je m'en doute

E: Parce que moi je ne vais pas sortir ça de moi-même. Et donc c'était des affirmations dites par des scientifiques et alors voilà après je voulais voir si eux avaient la même attitude par rapport à ça, s'ils étaient d'accord avec ça en fait, c'était plutôt ça. Après c'est toujours bien d'avoir leur ressenti à ce niveau là, s'ils trouvent que... Après bon parfois j'ai mis qu'ils étaient favorables au papier mais parfois ça se joue à pas grand chose parce que c'est trois virgule quelque chose et donc c'est vrai que là on pourrait aussi "euh", on pourrait "euh"...

M: "Euh" sont plus, c'est sont je suppose ?

E: Oui pardon. C'est parce qu'en fait c'était le fait que ...

M: "Mmmh"

E: Là c'est plus mitigé

M: "Ah" ouais

E: Et donc du coup j'ai additionné les moyennes favorables et les moyennes défavorables et là donc sur les 17 moyennes, on a 10 moyennes qui sont défavorables à l'écran par rapport à 7

moyennes qui sont favorables donc en général ils sont plus défavorables à l'écran et ce qui expliquerait aussi le fait qu'il y ait pas mal de conservateur dans ce qu'on avait..., dans le type de lecteur donc "euh"

M: Et c'est peut être lié aussi à l'âge

E: Oui c'est ça et à la diversité de, par rapport au statut et ... Donc voilà et pour la questions des informations supplémentaires donc c'est la question qui demandait si "euh" qu'est ce qui entrait en compte dans le choix du type de support et donc j'avais séparé, j'avais trié les réponses, donc plutôt dans une catégorie "favorables au papier" donc là on avait relevé par exemple la disponibilité, les sens donc le fait de toucher, l'odeur du papier, la convivialité, le fait de pouvoir annoter plus facilement, le fait de pouvoir partager donc comme vous l'avez dit le fait de pouvoir le ramener chez soi, etc. La longévité ils disent que ça se garde plus dans le temps, c'est moins éphémère que le numérique, donc l'accessibilité du papier et ça c'est vrai qu'il y avait une affirmation qui était que le papier est plus familier, un univers plus familier que l'écran, la conservation, la simplicité et puis l'esthétique. Et alors dans ce qui était plus favorable à l'écran, les réponses des gens donc c'était l'écologie qui revient énormément, le partage donc comme quoi il y a en a qui sont pour le papier et d'autres mais le partage revient quand même, la portabilité, ça c'est plutôt le fait que c'est moins encombrant que le numérique, le coût

M: "Ah" ça on va y revenir parce que...

E: Oui. La qualité du support et pourtant dans une des affirmations c'était plus le fait que le papier avait une résolution de 3 à 6 fois plus élevée et là on revient quand même au fait qu'ils trouvent que la qualité du support est meilleure. Et l'encombrement donc ça ça revient plutôt avec la portabilité. Dans les réponses mitigées on avait le fait que le choix du type de support dépendait de la fréquence de publication, du cadre dans lequel la lecture va avoir lieu donc ça il n'y avait qu'une réponse qui disait que la lecture dans un environnement professionnel serait plutôt numérique et pour les loisirs plutôt papier et alors la longueur du texte, oui ça quand c'est un long texte souvent on a plus tendance à imprimer que quand c'est... Et donc là c'est le tableau avec toutes les réponses des gens que vous pourrez aller voir. C'est tout, dans l'ensemble.

M: Le coût, oui ça aussi il y a des gens qui ... L'écologie je comprends hein bien que si je le fais sur papier recyclé ça va me coûter plus cher. Le papier recyclé coûte plus cher, pour l'instant

“hein”. Et le coût, le truc c’est que ça me prend un mi-temps donc il faut que le patron me paie et que le mi-temps que j’en sorte 3400 exemplaires ou 500 exemplaires le même temps de travail va être fait aussi et on va y gagner un petit peu au niveau quantité papier mais il y a tout ce qui touche à l’impression donc il faut la mise sous presse, l’impression , etc et il y a aussi ce que les gens ne se rendent pas compte quand ils demandent “moins mon service par exemple un seul exemplaire suffirait”, un service ça va être un exemplaire, les autres 5 exemplaires, les autres 3, etc. Donc il va y avoir tout un travail administratif derrière pour pouvoir étiqueter correctement et donner correctement et à la limite ça va encore demander du temps et ça ça coûte aussi donc voilà

E: “Ben” je pense que le papier reste quand même

M: Mais ce que j’entendais dire mais je ne sais pas si c’est vrai ou pas mais qu’il y a quand même, je suis affilié à l’ABCI et d’après ce que j’entends il y a quand même des grandes entreprises qui continuent le papier ou qui retournent vers le papier.

E: Oui c’est ça. Bien en fait à la base le mémoire que je fais, c’était ça, la question de base c’était le fait que beaucoup d’entreprises étaient passées au numérique avec l’ère du tout numérique revenaient au papier donc étudier pourquoi et de fil en aiguille j’ai créé un outil pour pouvoir voir, étudier, je veux dire voir un peu l’attitude du personnel par rapport à ça parce que c’est bien d’avoir leurs impressions mais “euh” c’est vrai que le papier reste. Ou alors parfois c’est complémentaire quoi, mais de là à disparaître complètement. Ou ce qui dépend c’est le type de structure, d’organisation

M: Oui oui. Ben je suppose que les entreprises où chaque membre du personnel a un ordinateur

E: Oui et encore peut être qu’il y en a qui préférerait avoir le support papier quand même mais bon. Donc voilà

M: Et donc tu as plusieurs entreprises pour ton mémoire?

E: Ben en fait j’ai, je vous ai vous et j’ai la Police fédérale

M: Et le mémoire vous le présentez quand?

E: Je le rends ici le 10 donc jeudi mais bon il finit quasi. Et alors je dois le présenter entre le 28 août et le 2 septembre mais on saura la date le 22

M: Et c’est pour avoir un diplôme de quoi?

E: Un master en information et communication d’entreprise

M: Et c’est à Mons ça?

E: Oui oui c'est ça. Mais en fait j'ai déjà fait un bachelier en haute école et donc j'avais fait une passerelle

M: En communication aussi?

E: C'était en marketing, ça me plaisait bien donc je me suis dit "aller"

M: La communication c'est quelque chose de ...

E: Oui et souvent parfois par contre par forcément vu comme nécessaire au premier abord par les autres fonctions mais bon au final je pense que ça s'avère bien utile.

M: Oui oui

E: Souvent négligé parce que ça coûte

M: Bien entendu et je l'ai vu aussi je ne sais plus avec l'ABCI il y a quelques temps maintenant ils en parlent moins mais à un moment donné dans les années, c'est quand qu'il y a eu la crise ? 2007

E: 2007 – 2008

M: Les postes qu'on attaquait c'était la comm

E: Parce qu'on ne voit pas forcément un retour direct, c'est plutôt dans le long terme qu'on voit le résultat et du coup pour les patrons...

M: C'est le court terme, comme en politique aussi c'est le court terme

E: Oui c'est comme ça

M: Est ce que je pourrais avoir

E: Oui oui bien sûr je vais tout vous envoyer je peux même vous envoyer le mémoire si vous voulez voir l'ensemble

M: "Ah" pourquoi pas, ce serait chouette. Et je peux l'éditer, l'imprimer?

E: Oui oui

M: Parce que les gens vont me demander

E: Oui ils voudront avoir un retour par rapport à ça. Pas de souci, il n'y a pas d'informations confidentielles.

M: Oui oui oui mais il faut quand même l'accord

E: Oui oui mais pas de souci je vous enverrai tout ça par mail

M: Les graphiques, ce sont, c'est dans le document Word?

E: Oui je les ai dans le document Word après si vous voulez avoir le fichier Excel vous pouvez

M: Nan c'est parce que moi c'est pour retirer le graphique par exemple pour pouvoir le retransformer en JPEG

E: "Ah" mais de toute façon dans mon document Word là, il est déjà en JPEG

M: "Ah" ok

E: Donc ça ne bougera pas quoi. Je vous donnerai les deux versions comme ça

M: Oui oui donc il y a moyen de faire un copier/coller

E: Voilà c'est ça. Donc je peux vous envoyer ça dans un premier temps et alors le mémoire je vous l'enverrai quand je l'aurais passé oralement

M: Oui oui à ce moment là. Tiens moi au courant si ça été ou pas

E: Oui oui, j'ai juste une, deux trois petites questions par rapport aux résultats, si vous êtes surpris des résultats ou si ça semble aller dans le sens de ...

M: "Euh" pas tellement parce que je trouve, il y a des gens qui ont réagi en disant "ah" c'est chouette, etc, etc et il y en avait beaucoup qui me disait papier, papier, papier donc je me doutais bien qu'il y allait quand même y avoir une majorité de gens au niveau papier. Maintenant c'est une question d'âge aussi je crois parce que les jeunes sont beaucoup plus habitués que nous à se servir des smartphones et des tablettes, etc. Mais une étude qui serait peut être intéressante à faire mais je ne sais pas si c'est déjà fait c'est par exemple avec un même texte, ou un même contenu, comment est ce qu'on lit entre le papier et la tablette et est ce que l'information est retenue de la même manière ? Parce que je ne sais pas avec un écran c'est...

E: Maintenant on utilise aussi l'écriture numérique qui est différente aussi pour être compris

M: Par exemple je veux voir un document pour mon métier d'ergo, j'ai fait de la musicothérapie et maintenant ce sont mes collègues qui en font, quelque chose de scientifique et "ben" comme tu disais je vais sortir le papier parce que je sais mieux me concentrer, faire des annotations, surligner, etc. Et revenir peut être après avec un écran la position de la tête, et puis la lecture...

E: Mais ça je ne suis pas sûre que ce soit un effet de génération parce que moi en tout cas, personnellement après c'est personnel je ne peux pas faire une généralité, moi j'imprime aussi quand c'est un texte comme ça qu'on doit lire pour les cours.

M: Et je lis beaucoup, je lis beaucoup des romans, des magazines, etc. Ben c'est vrai que sur l'ordi quand j'ai un article qui m'intéresse du Vif ou du Soir je vais voir et c'est encore vite lu

un article. Mais mon fils par exemple il a une tablette de chez Amazone, je me demande comment je lirais un roman la dessus. Mais c'est une question d'habitude aussi

E: Oui peut être. Après ce dont on parlait avec le directeur communication de la Police fédérale il disait qu'il y avait aussi peut être une différence entre les néerlandophones et les francophones, il disait que les néerlandophones étaient plus à suivre les tendances anglophones et donc plus à être "euh" à tendre vers le numérique et tout ça que les wallons, fin les francophones restaient plus comme les français, plus traditionnels et la culture du papier est fort présente

M: Et justement plus dans les pays germaniques, Allemagne, Hollande, Angleterre

E: Oui Hollande je pense que c'est plus ça Angleterre, Amérique. Et la culture papier est moins persistante qu'en France par exemple

M: Oui sinon c'est un grand débat ou et non, maintenant quand je serai pensionné je ne sais pas ce que deviendra le journal, je ne sais pas qui prendra ma place, comment ça va continuer, etc mais moi 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

E: Oui il y a peut être un lien entre la formation et

M: Peut être oui. Et voilà donc "euh" je ne sais pas mais c'est vrai que ça revient régulièrement "pourquoi est ce qu'on continue à recevoir un exemplaire alors que le journal est sur intranet?" On peut le dire oui ok et le cout "pourquoi est ce qu'on en reçoit un et qu'on le tape à la poubelle à un moment donné? Ou au vieux papier"

E: Ca c'est vrai que dans les réponses il y en a plein qui l'ont mis mais bon

M: Oui oui ça je me doutais bien qu'il y allait avoir ce genre de...

E: "Ah" oui il y a des commentaires qui sont...

M: "Ah" chouette

E: "Ah" oui "je trouve qu'imprimer autant de journal d'entreprise c'est un gaspillage, ce n'est absolument pas écologique, il suffit de faire le tour des poubelles une fois..., réduction de cout pour le numérique, écologie trois points d'exclamation"

M: J'ai déjà, j'ai reçu à un moment donné des lettres anonymes "hein" et maintenant ça va mieux parce que c'est dans notre charte donc tout courrier anonyme va directement à la poubelle, je le lis quand même parce que bon

E: Oui oui je me doute

M: Mais je n'en n'ai jamais fait mention aucunement dans le journal et mais il y avait des gens qui à un certain moment surtout quand on a commencé à reprendre le psychiatrique, me renvoyaient dans des fardes X numéros donc qui avaient été, à l'époque c'était toujours avec la fiche de paie donc ils avaient pris la fiche de paie ils mettaient une vingtaine de numéros, avec une feuille "arrêtez de nous envoyer ce journal" et pouf je recevais anonymement ici, je ne savais pas de quel service ça venait et "euh"

E: C'est particulier, surtout si vous ne saviez pas de quel service ça venait, ça n'avait pas vraiment d'intérêt

M: Exactement, j'avais écrit d'ailleurs un article un édito en disant c'est très bien vous m'envoyez du courrier mais signez au moins dites moi qui vous êtes, on n'a jamais refusé la discussion et la discussion fait avancer les chose. J'écoute ton point de vue, tu écoutes le mien et je te dis pourquoi c'est comme ça quoi "hein" et donc ce qui se passe aussi et ça ça fait bondir un petit peu la direction générale et mes collègues de la communication c'est que il y a des directeurs qui répercutent cette information en disant "ah on", par exemple dernièrement avec la chef de salle faire remonter jusqu'à la direction de Lièrneux qui m'interpelle en disant "je vais envoyer ma secrétaire faire un décompte de tous les services pour ce..." mais non ne fait pas le décompte, tu es directrice et t'es au courant du fonctionnement du journal, donc tu sais que le journal on a décidé de le mettre en papier et que tout le monde le recoit pour telle telle ou telle raison donc

E: De toute façon c'est approuvé par la direction donc

M: Oui oui et encore dernièrement il y a le directeur des ressources humaines qui m'interpelle et qui me dit "ah" j'ai encore vu des infirmiers et chefs de service qui m'ont dit que un journal c'est trop par personne, je lui dis mais tu es directeur des ressources humaines, tu es au courant de ce qui se passe, tu sais comment on fonctionne, pourquoi l'écouter ? Dis lui simplement directement c'est la politique d'entreprise et puis voilà quoi. Peut être qu'un jour la politique de l'entreprise changera mais jusqu'à présent l'accord qu'on a eu avec "euh" et mes collègues de la communication sont pour le papier un exemplaire par personne

E: Oui donc voilà c'est une décision

M: Et ils trouvaient que le fait de ne plus le mettre sur intranet était aussi une bêtise mais voilà quoi. Peut être qu'après c'est eux qui décident et nous on suit quoi hein, maintenant si demain le directeur général avec son comité de directeur disent "beh" voilà fini le papier on passe tout à l'ordi, "beh" on passera tout à l'ordi ou il me dit fini le journal tu retournes comme ergothérapeute en salle "ben" je retournerais comme ergothérapeute en salle quoi

E: Oui mais bon après je pense que ça fait déjà quelques années que vous le faites c'est que, qu'il y a une raison

M: Exactement. Oui parce que bon depuis 95 et donc on sortait 4 exemplaires, c'était un trimestriel et là maintenant depuis que c'est Point commun, on sort 5 exemplaires par an

E: D'accord

M: Pour qu'il y ait un peu plus d'informations, donc ça sort tous les deux mois, sauf pendant les grandes vacances et les vacances de Noël où là on a remarqué qu'il y avait quand même moins de choses qui se passaient et mettre à trois mois c'était pas plus mal ou sinon on se retrouvait avec "euh"

E: Mais ça j'avais déjà entendu que l'été "euh". Je crois qu'à la Police il n'y en n'a pas non plus

M: "Ben" les gens s'en vont

E: Oui c'est ça ça va ça vient et

M: Les services tournent au ralenti, etc. Donc voilà

E: Bon "ben" voilà je vous remercie en tout cas

M: Merci aussi

- **Annexe 7** : le tableau Excel moyennes par question (Cas ISoSL)

[illegible]

- **Annexe 8** : le tableau reprenant les réponses à la question ouverte (Cas ISoSL)

Réponses favorables papier
L'odeur du papier et sa texture
L'accès au format numérique n'est pas disponible pour tous les agents ISoSL
Interpellée par la distribution nominative du support papier alors qu'un seul serait suffisant pour l'ensemble de l'équipe. Ce qui permettrait une diminution du coût de revient de ce support. Une partie contributive pour l'écologie avec une consommation moindre d'encre et de papier.
pas pour les documents au boulot, mais le contact avec un livre papier reste plus dans mes valeurs.
le côté tactile du format papier
la convivialité autour du support papier
Le touché en ce qui concerne les supports papier. La possibilité plus aisée de mettre un point de repère là où on s'est arrêté de lire en vue l'une lecture suivante.
Préfère avoir le support en mains
Le support papier offre un sentiment de récompense ("je reçois qqchse de palpable du patron")
Annotations plus facile sur papier
La possibilité de partager le journal avec la famille, ce qui n'est pas toujours évident en fonction des accès donnés sur le lieu de travail uniquement ou extranet ou Internet. Certains agents n'ont pas accès aux ordinateurs sur leur lieu de travail et pas non plus nécessairement PC et connections à domicile. Le journal, l'agent l'a en main, avec tout l'attrait que cela peut comporter, on a envie de l'ouvrir au moins pour lire les titres et regarder les photos... Le journal numérique, vous l'ouvrez... ou pas. Une fois "classé", vous n'y retournez plus. Le papier, si vous ne le jetez pas tout de suite, vous retomber dessus de temps en temps...
Rien ne vaut une lecture sur un format papier, elle est beaucoup plus agréable.
... le plaisir de toucher, de sentir le papier ...
je trouve que le papier c'est mieux mais un par personnes c'est franchement exagéré en terme économique et écologique (en plus papier glacé!) un exemplaire ou deux par service suffiraient amplement !
La lecture sur papier permet des annotations immédiates en regard des points ciblés. La lecture sur papier est plus reposante et sort du cadre du travail.
Stop à la dérive qui consiste à mettre de plus en plus les travailleurs devant un écran dans un secteur qui s'occupe des humains et du relationnel.....
le support écrit reste agréable au toucher et à la consultation.
la convivialité du papier, sa maniabilité, le toucher, et le fait que je sois âgé de 52 ans
Le format papier peut se lire n'importe où ce qui n'est pas le cas du format numérique.
on n'est pas rivé toute la journée devant un ordinateur

Le contact (kinesthésique) avec le support papier
je suis toujours plus attirée à lire un support papier ...
En HP, nous n'avons pas facilement accès à l'intranet, donc nous ne pourrions plus consulter aisément le journal d'entreprise.
Je suis de l'ère du papier.
Des habitudes de plaisir du toucher et de la conservation (collection éventuellement) de l'objet, ce dernier qui parfois peut aussi posséder des aspects esthétiques non négligeables
Je pense que la version papier permet à plus de personnes d'y avoir accès, et de plus, de choisir consciemment de le consulter ou non.
tout le monde n'a pas accès à un ordinateur au travail
la disponibilité du support papier alors que l'ordinateur est souvent occupé.
oui, en ce qui concerne la revue d'ISOSL "point commun", 1 revue ou 2 par service serait largement suffisant puisque pratiquement toutes finissent à la poubelle et ne sont même pas recyclées.... incompréhensible et tout à fait choquant en 2017
utilisation de papier : beaucoup d'exemplaires distribués ne sont jamais consultés.
- Simplicité d'utilisation: lecture d'un livre papier sur la plage ou (très hasardeux avec un support numérique);
- Pas d'énergie complémentaire (électricité) pour l'utilisation d'un support papier et pour autant que le papier soit issu d'une filière durable;
- L'avenir le dira: le support papier plus résistant dans le temps (le numérique peut disparaître même par accident en moins d'une seconde sans laisser de trace, alors que pour faire disparaître un support papier, il faut une volonté et un acte qui laisse un témoin);
- Un livre papier, une bibliothèque, c'est beau!
... vive la liberté, vive le papier!
absolument! J'ai besoin de toucher le papier et de le sentir...
la lecture papier détend
Disponibilité – Sens (toucher, odeur) – Convivialité – Annotations – Partage – Longévité – Accessibilité – Conservation – Simplicité - Esthétique
Réponses favorables écran
L'écologie
Permet une meilleure gestion, portabilité et diminue la charge de papier
environnement
environnement
l'écologie
pollution/ gaspillage/déchets
La déforestation engendrée par le support papier
l'écologie
Laissez les arbres tranquille !
écologie

trop de papiers utilisés
le support numérique est bien plus adapté , photos couleurs, choix de la police car pas de limitation de page, écologique car plus d'utilisation de papier pour un document lu par à peine la moitié des agents, gain économique,
portabilité du numérique
Le coût du papier de l'encre, et surtout arrêtons de couper les arbres, une tablette c'est tellement facile et pratique, maintenant tout le monde ne sais pas s'offrir un support informatique et au sein de l'institution tout le personnel n'a pas accès au ordinateur...
un avantage du numérique est la facilité d'archivage si la possibilité est donnée. Retrouver un article a posteriori est plus aisé que de fconcerners et fouiller après les docs papiers...
L'écologie
Reduction de cout pour le numerique - ecologie !!!!
L'écologie
le modèle électronique évite les frais d'impression et préserve l'environnement. De plus, si des gens ne le lisent pas, cela part direct à la poubelle.
l'écologie
papier est moins economique et ecologique quoique...
L'environnement, le cout du papier, les déchets générés, les encres polluantes....
oui les arbres
Support numérique plus économique et plus écologique que le format papier
L'aspect écologique du format numérique.
Ecologie
Le format papier n'est pas écologique et passe souvent en classement verticale
La qualité de l'écran, les caractéristique d'affichage (retro éclairé ou non), la mobilité du support utilisé (tablette versus ordinateur de bureau), le type de fichier (texte enregistré en tant qu'image rendant impossible l'utilisation de l'outil de recherche (recherche de mot clé au travers du texte par ex.), fichier graphique non adapté au support avec lequel on va le lire.
l'aspect écologique de la version informatique
Je trouve qu'imprimer autant de journal d'entreprise (+ ou - 3000) c'est un gaspillage et ce n'est absolument pas écologique. Il suffit de faire le tour des poubelles une fois le point commun distribué par le coursier pour se rendre compte du peu d'importance que les gens y accorde. Certains le lise et le jette immédiatement. Comment peut-on encore penser à en imprimer autant justement à l'heure du numérique. Vous avez tourné votre questionnaire de façon à ce que les gens répondent en faveur du papier mais si vous posez clairement la question au gens si il préfère ce journal en version numérique ou papier la plupart vous répondrons qu'il préfèrerait juste pouvoir le visualiser sur l'intranet.
Le numérique est bien plus écologique et moins onéreux que le papier.
D'un point de vue écologique c'est honteux d'imprimer autant de papier
l ecologie
Vivement que du numérique

L'écologie et la déforestation
le numérique est plus écologique
le papier est cher et moins écologique
Gaspillage de papier et d'encre quel dommage de nos jours
Il faudrait penser à polluer moins le numérique est bien plus facile et plus écologique
il faut penser à la planète
moins de papier, moins d'arbre
economie + ecologie + encombrement
Le facteur écologique (le papier est polluant)
l'écologie
l'écologie, hôpital sans papiers!!!
version numérique plus pratique, moins encombrante, plus écologique et moins cher
trop de gaspillage, lourd à porter pour les coursiers et surtout pour les journaliers chargés de vider les poubelles
Le numérique permet une économie de papier, pensons à la planète
Plus facile de partager les infos dans un format numérique
Le point de vue écologique du numérique est important. Le numérique, c'est aussi moins de déchets et plus facile à archiver que de stocker en version papier
L'écologie, le gaspillage. Beaucoup de mes collègues jettent le livret sans même l'ouvrir, un par service serait grandement suffisant.
L'encombrement : toute une bibliothèque sur une clé USB. Pour le reste, tous les problèmes soulevés ne tiennent pas au support numérique proprement dit, mais bien à un mauvais usage ou à de mauvais choix en matière d'affichage écran. Une tablette n'est pas plus encombrante qu'un livre, peut contenir 1.000.000 de livres et magazines, et possède un écran que l'on peut régler en contraste, luminosité, taille de caractère, définition, etc... Il faut donc avoir un matériel répondant à ses besoins, et être capable de l'utiliser...
Partage – Ecologie – Portabilité – Coût – Qualité du support – Encombrement
Réponses mitigées
support papier = loisir versus support numérique = professionnel
Le papier : je peux l'emporter partout, je peux surligner, découper, conserver, ... L'odeur et le toucher jouent un rôle important. Le digital : je peux l'exporter, le partager, en copier le contenu. La qualité de la lecture dépend de la qualité du support aussi.
La qualité du support est aussi importante que le choix du support (autant concernant le papier - qualité d'impression / que pour l'informatique - qualité de l'écran)
personnellement si je dois lire un livre je m'oriente vers le papier or si je dois lire une nouvelle ou article, là mon choix est clairement numérique.
plus écologique d'avoir le format numérique qui serait imprimable selon l'article désiré, moins de papier consommé.

la fréquence de publication (rare = plus adaptée en papier, fréquente = forme électronique). Je pense qu'un choix doit toujours être possible, même si je sais qu'en interne il serait inconcevable vu les mouvements d'effectifs de laisser le choix à chacun entre les deux formes.
Autres
on lit ce qui présente un intérêt pour nous. Un seul journal d'entreprise ou 2 par service ou un format numérique serait plus adéquat.
encombrement - coût - canaux de distribution

• **Annexe 9 : interview par mail Alexandra Giroux**

E : Que pouvez-vous nous dire sur l'impact de la transformation digitale sur le choix des supports de presse en entreprise ?

A : Le défi de la transformation digitale d'une entreprise n'est pas technologique, il est humain. Quand une entreprise entreprend sa transformation digitale, l'un des premiers changements tangibles et l'arrivée de nouveaux outils informatiques : chat d'entreprise, outil de prise de note dans le cloud, espace de stockage dématérialisé, réseau social d'entreprise, canal de communication digital, etc. C'est naturellement une opportunité d'améliorer ses manières de travailler. Mais c'est également un risque si le changement n'est pas correctement accompagné. « Encore un outil en plus », « je n'ai pas le temps pour tout ça » ou encore « je suis trop vieux pour cela » sont des réactions possibles qu'il faudra prévenir.

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.

E : En tant qu'experte de la communication interne, pensez-vous que l'outil présenté pourra être utile aux entreprises ? Et pourquoi ?

A : Dans cadre l'outil développé par Elodie Vanderhaegen est utile aux responsables de communication interne. Il 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 nouveau canal de communication.

- **Annexe 10** : le guide d'entretien (B. Pellegrin & J. Mathieu)

Thèmes	Questions
Présentation	-Pour commencer pouvez-vous vous présenter en quelques mots ? -Quelle est votre fonction au sein de l'organisation ?
Informations sur l'organisation	-Pouvez-vous présenter brièvement l'entreprise ? -Quelle est le type de structure ? (locale, multinationale) -Quel type de secteur ? (privé/public) -Combien d'employés travaillent au sein de l'institution ? -Quelle est la vision de l'organisation ? (ex : ING ou Proximus qui ont une stratégie de digitalisation) -Quels sont les moyens de communication internes employés ?
Presse d'entreprise	-A quelle fréquence est diffusé le journal interne ? -quel genre d'informations trouve-t-on dans votre journal interne ? -Quel est le type de support choisi pour la diffusion du journal interne ? -Pourquoi ce choix de support ? -Quels sont les avantages de ce support ?
Transition numérique	-En tant que responsable communication, ressentez-vous l'impact de la transition numérique ? A quel niveau ? -Si oui, quelles évolutions ont déjà été apportées au sein de l'organisation?
Persistance du papier	-Pensez-vous que le support papier tend à persister au sein de votre institution ?

- **Annexe 11** : la retranscription de l'entretien (Bastien Pellegrin)

E: Donc on va commencer “bah” simplement par une présentation, ce que vous, vous pouvez vous présentez en quelques mots, quelle est votre fonction au sein de l'entreprise?

B: Je suis Bastien Pellegrin, je suis responsable de la communication interne, ici chez Lutosa, ça va faire ici un an que je travaille chez Lutosa et j'ai comme rôle de réaliser le journal interne de l'entreprise, donc on fait un numéro par mois, je fais aussi, on a un écran, un grand écran dans le refectoire, donc chaque jour on met à jour des anniversaires, on met des infos de communication interne, un peu plus légères. “Euh” je rédige aussi les annonces quand on a des nouveaux employés, on donne un petit mot de présentation qu'on met à la pointeuse comme ça les gens peuvent déjà voir un peu qui c'est.

E: D'accord

B: Voilà en gros les actions que je fais

E: Et ça, par exemple quand vous annoncez les nouveaux arrivants, ça ne figure pas dans le journal interne?

B: Si si

E: Par après oui alors?

B: Dans celui ci il n'y en avait pas beaucoup mais à chaque fois on met en fin de journal les nouveaux arrivants.

E: D'accord. Ok. “Euh” est ce que vous pouvez présenter aussi brièvement l'entreprise?

B: Ouais. Ben Lutosa c'est une entreprise de transformation de pommes de terre. Ben donc principalement les frites mais après tous les produits dérivés croquettes, roosties, pommes pin, noisettes, etc. Et donc on a deux sites, un ici à Leuze-en-Hainaut et un autre à Waregem. Celui de Leuze abrite plus ou moins 680 personnes plus le personnel intérimaire, on arrive plus ou moins à 800. Et à Waregem c'est plus ou moins 200 personnes.

E: Ok, d'accord. Et vous êtes au niveau multinational?

B: Oui parce que Lutosa a été racheté par Mc Cain en 2013 donc fait partie du groupe Mc Cain mais reste une entité à part quoi.

E: Oui ok d'accord

B: ça fait partie du groupe mais biensur il y a des investissements de Mc Cain qui sont faits ici mais la gestion reste Lutosa quoi.

E: Ok d'accord. "Euh" oui ça au niveau des employés vous m'avez dit combien vous étiez. "Euh" je voulais savoir un peu quelle était la vision de l'organisation, donc par exemple je vais dire ING ou Belgacom sont plus tournés vers la digitalisation, est ce que ça fait partie de la vision d'entreprise.

B: La digitalisation oui "bah" oui parce que tout est digitalisé, au niveau communication externe, là oui il y a un site internet, il y a toutes les infos qui s'y trouvent. Au niveau interne, on a le journal interne qui est en format papier. Pour toutes les filiales que nous avons, parce que nous en avons 25-26 filiales par le monde, on leur envoie le Pari flash, donc le journal interne en format pdf.

E: ah oui ok.

B: ou en liseuse automatique. "Euh" et en anglais.

E: Et donc c'est simplement, fin il n'y a rien qui est modifié. C'est juste le même fichier.

B: C'est la même présentation sauf que c'est en numérique quoi.

E: Ok d'accord. "Euh" donc là au niveau du journal interne vous l'avez dit vous le diffusez mensuellement donc ça voilà on n'a pas besoin de reprendre.

B: Ben c'est depuis un an qu'on fait ça en fait

E: ah oui ok d'accord

B: mon poste n'existait pas avant, il était pris en charge par la communication manager qui faisait aussi communication externe et donc c'était pas possible pour elle de faire un numéro par mois en plus des événements, en plus de tout. Du coup c'est pour ça que j'ai été engagé pour le faire une fois par mois. Avant c'était deux, trois numéros par an en moyenne.

E: ah oui, c'est sur que s'il n'y a pas un poste fixe à ça c'est impossible. Et donc quel genre d'informations on peut y retrouver? A part comme vous l'avez dit tout à l'heure le fait de présenter les nouveaux arrivants?

B: "Bah" la présentation des nouveaux c'est en général juste leur photo et savoir dans quel département ils travaillent mais au delà de ça on a des infos un peu de toutes sortes on a plus ou moins trois ou quatre fois sur l'année un édito du directeur général et alors après le reste c'est suivi de projet, de travaux, d'investissements, on a aussi des articles un peu plus légers par exemple on présente la passion d'un collaborateur. Donc par exemple, il y en a un qui est pianiste, on fait son portrait.

E: Oui c'est ça donc c'est hors entreprise quoi

B: C'est un peu, allé, un peu décalé. "Euh" tous les salons auxquels, marketing les commerciaux participent on en parle, on a des infos RH, on a des infos sports aussi, vu qu'on organise, fin qu'on donne la chance à nos collaborateurs de participer à des événements sportifs en groupe et à ce moment là on leur offre le maillot Lutosa pour participer à l'évènement et l'inscription aussi. Donc "bah" chaque mois on fait un petit compte rendu de ça aussi. Donc voilà c'est un peu léger, il y a aussi les naissances, mariages, les carnets roses et tout ça.

E: D'accord. "Euh", donc vous l'avez dit au niveau du type de support vous choisissez le papier et quel est la raison de ce choix?

B: "Bah" la raison c'est "euh", notre personnel est composé à 70% d'ouvriers et ceux-ci n'ont pas d'adresse mail spécifique de Lutosa en fait et 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. "Euh" on est passé "euh" je pense il y a deux ans aux fiches de paie électronique. Comme ça économie de papier et puis c'est plus pratique aussi. "Euh" mais il y a en a encore 30% qui n'ont pas d'adresse mail qui n'ont pas de compte du coup pour réceptionner leur fiche de paie électronique du coup on les donne encore ne papier.

E: Et donc vous faites les deux alors?

B: oui mais on encourage à passer à l'électronique. Du coup ce qu'on a fait récemment, c'était en janvier, on a installé deux bornes pc dans le réfectoire qui sont libres d'accès pour les ouvriers pour pouvoir justement aller consulter trois sites. Le site Mysodexo pour les chèques repas, le site Mysdwork pour les fiches de paie électronique et le troisième site c'est Lutosa.

E: Oui c'est limité quoi

B: Et du coup ça encourage un peu ceux qui n'ont pas de pc chez eux ou pas d'adresse mail à en créer une via le pc qui est là à leur disposition et après à aller imprimer leurs fiches de paie parce qu'on a mis des imprimantes à disposition pour pouvoir le faire quoi.

E: ah oui ok, vous avez quand même une structure qui est quand même mise en place pour pouvoir les diriger vers ça. Ok "euh" et sinon au niveau du support papier, pour vous quels sont les avantages du papier?

B: Beh les avantages c'est qu'on est sûr qu'ils l'ont tous reçu parce qu'en fait on l'envoie par la poste au domicile du travailleur.

E: Ah vous l'envoyer directement au domicile ! Ok d'accord

B: Avant apparemment ils mettaient une pile de magazine à la pointeuse, les gens se servaient mais on savait pas vraiment dire si “euh”

E: Combien de personne avait reçu

B: Oui voilà, parce qu’il y a aussi des petits malins qui prenaient un paquet complet et donc on s’était dit ben on va l’envoyer par la poste au domicile du travailleur. Donc là on sait que tous l’ont reçu. Après ça ne veut pas dire que tous le lisent ça “euh”

E: Oui oui c’est ça, vous n’avez jamais fait une enquête

B: Ben on va bientôt en réaliser une, ils en ont déjà fait plusieurs dans le passé parce que ça fait déjà un paquet d’années que ce magazine existe “euh” mais “euh” bon voilà je ne sais pas ici comme ça fait que un an je vais faire ici bientôt une évaluation. Pour voir un peu les sujets, si ça les intéresse, s’ils sont demandeurs d’autres choses mais donc aussi voir un peu qui le lit

E: oui c’est ça

B: J’ai toutes sortes de remarques, il y a en a qui sont contents de le recevoir, d’autres qui ralent parce qu’ils le reçoivent chez eux. Ils trouvent que quand ils sont chez eux, ils ont envie d’avoir une séparation, donc voilà ça ce sera l’objet de l’enquête que l’on va faire

E: Oui c’est ça c’est intéressant d’avoir un retour sur ce que le personnel pense de ça. D’accord, merci. “Euh” je voulais savoir en tant que responsable communication “euh” est ce que vous ressentez un impact au niveau de la transition numérique, fin je veux dire le fait de passer à la digitalisation. Je ne sais pas si vous dans votre métier vous sentez ce passage là quoi.

B: oui oui, ben en fait à la base je suis journaliste

E: ah oui

B: Donc j’ai fait mes études de journalisme et “euh” par exemple l’objet de mon mémoire c’était comparer la presse papier à la presse web donc je suis fort intéressé par ce sujet. A l’échelle globale, oui je vois qu’il y a une nécessité de passer au numérique, que ça va prendre de plus en plus d’importance mais ici à l’échelle de l’entreprise on est limité par ce que j’ai expliqué juste avant donc “euh” ... Vous pouvez répéter la question que je vois si je peux en dire un peu plus peut être ?

E: Ben non c’était simplement est ce que vous ressentez l’impact de la transition numérique, à quel niveau et alors quels étaient les évolutions que vous avez pu adapter par rapport à ...

B: Ben 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

E: oui, ce n'est pas un passage du tout au tout

B: Mais d'un autre côté le papier reste quand même un support agréable, il y a beaucoup de gens qui disent qui préfèrent l'avoir dans les mains et le feuilleter que l'avoir sur écran. Personnellement moi j'ai du mal à lire un long texte sur écran

E: ah oui

B: Je dois toujours imprimer si je veux lire un long texte, une page, deux pages ça va, une fois que ça dépasse ce stade je dois avoir le papier quoi

E: J'ai déjà fait des enquêtes et dans les commentaires je vois beaucoup que les gens disent comme ça que s'il n'y a que cinq pages ça ne leur pose pas problème mais à partir du moment où ça dépasse un certain nombre de page ils l'impriment mais donc du coup c'est un peu...

B: Mais si je devais le faire en magazine numérique je ne le ferais plus du tout de la même manière

E: Ben non c'est ça

B: Je le ferais en format newsletter

E: Oui avec moins de texte

B: Avec des petits chapeaux et des renvois vers des articles plus longs et celui qui veut lire lit mais au moins il y a moyen d'avoir une vue globale plus rapidement quoi

Oui oui c'est ça mais donc oui la manière de présenter les informations est complètement différente. Déjà ici moi je fais un gros efforts sur moi pour faire des articles courts parce que je suis habitué à écrire normalement des longs textes

E: Oui en tant que journaliste

B: Et donc "euh" je sais que les gens ça les intéresse pas d'avoir tout le temps des longs articles alors je me limite à faire des plus petits et à mettre beaucoup d'images aussi parce que c'est ça qui intéresse aussi

E: Ben c'est sur qu'en plus pour le numérique il y a vraiment un type d'écriture adapté. Parce que comme vous le disiez il y a beaucoup d'entreprises, fin certaines entreprises qui reprennent le journal tel quel en pdf et le diffuse comme ça en numérique mais en soit est ce que ça a vraiment de l'importance, fin je veux dire, s'il n'est pas retravaillé

B: Ca n'apporte rien, fin ça n'a pas de plus value et je pense même que ça dessert un peu le contenu parce que ça le rend moins attractif et les gens ont moins la patience d'aller jusqu'au bout

E: Mmmh oui oui. Bon voilà la dernière question c'était plutôt "euh" au niveau du support papier est ce qu'il tend vraiment à persister au sein de votre entreprise ou est ce que vous allez vraiment tendre vers quelques chose de... peut être aussi les deux, fin je veux dire combiner ce qui est support papier et support numérique ou...

B: on verra ici en fonction de l'évaluation qu'on va faire mais s'il y a une demande quand même pressante au niveau des employés pour faire "euh" allé par exemple "euh" quand même une petite newsletter hebdo ou un truc comme ça à ce moment là "euh" je veux bien le faire mais c'est juste qu'il va falloir repenser complètement mon travail parce que tout seul faire une newsletter hebdo et un magazine complet "euh" c'est chaud quoi

E: Ben oui ça ça vous prend tout votre temps

B: Ben oui parce qu'en fait comme je fais un numéro par mois et qu'il faut compter qu'on doit le traduire en néerlandais ça prend déjà 4-5 jours et il y a la mise en page aussi et puis il y a l'impression qui prend aussi 4-5 jours. Donc on retire déjà deux semaines, donc en gros j'ai deux semaines pour faire les interviews, la rédaction, la mise en page

E: les photos, oui oui c'est un travail à plein temps mais bon je pense que ça a quand même un impact, fin c'est important pour les employés à mon avis de recevoir ça quoi, ce type d'informations

B: En tous cas, la raison pour laquelle on a augmenté le nombre de magazines c'est que l'entreprise n'arrête pas d'augmenter son effectif ces dernières années et donc ils avaient envie de renforcer le lien entre les gens, de remettre un peu du lian parce que le critère c'est "bah" oui il y a tellement de nouveau que maintenant je ne connais plus tout le monde". Mais à la base Lutosa c'est une entreprise familiale qui garde quand même cet esprit familial malgré qu'elle grandit de plus en plus et donc on essaie tant bien que mal de trouver des moyens pour maintenir ce climat. C'est pas évident, je ne vous cache pas que c'est sur que c'est pas possible d'arriver à garder un ...

E: Oui quand ça prend une échelle...

B: Mais bon on fait des efforts

E: D'accord, bon beh voilà je vous remercie

B: Avec plaisir

- **Annexe 12** : la retranscription de l'entretien (Jérémie Mathieu & Adrienne Bertrand)

E: Bonjour, alors voilà j'ai repris quelques questions mais bon voilà c'est plutôt une discussion, je veux dire "euh" c'est vraiment pour relever le fait que vous n'avez pas vraiment l'utilité par rapport à l'utilisation de l'outil on va dire mais ce sera vraiment pour apporter "euh" dans ma conclusion et dans les limites peut être pour une recherche future quoi le fait qu'il y ait des entreprises qui n'ont pas, qui vont d'office rester au papier à cause de certaines obligations, donc voilà j'ai mis quelques questions mais c'est plutôt une discussion. Voilà c'était, les questions c'était de manière générale au départ une petite présentation de votre fonction et de ce que vous faites au niveau du journal interne

J: Je commence?

A: Vas-y

J: Donc "euh", je suis responsable communication, Adrienne est chargée de communication. Moi je suis là depuis 2014 et Adrienne depuis 2016 et "euh" donc "euh" la communication ici à l'hôpital est très récente elle a été lancée en 2013 2014 dans le contexte de concurrence entre les hôpitaux qui est de plus en plus fort. Et donc à l'époque il n'y avait presque rien au niveau de la communication interne, on a créé notre journal du personnel, si j'ai bien compris c'est plus là dessus...

E: C'est ça oui

J: Donc notre journal du personnel a été créé en octobre 2014 donc "euh" très tard on s'est rendu compte qu'il y avait rien pour le personnel, il n'y avait pas de journal proche d'eux, qui les mettait en avant, il y avait des outils de communication officiels mais il n'y avait pas autres chose de plus convivial où on mettait leur travail en avant. On est parti au début sur un rythme d'un numéro par mois.

E: D'accord

J: Ici on a un petit peu diminué, on opte pour des numéros qui sont plus fournis donc en général ils font 16 pages "euh" mais on en fait environ 10 par an. Donc pas 12 mais 10, on a la période estivale

E: Oui donc la c'est plus léger

J: Qui est plus basse donc on n'en sort pas. "Euh" donc pour présenter brièvement le CHR Mons Hainaut, on a deux sites hospitaliers, donc l'hôpital Saint-Joseph à Mons et l'hôpital de Warquignies à Boussu

E: "Ah" oui

J: Donc ces deux hôpitaux forment le CHR, la complexité c'est de lancer un journal interne commun aux deux sites, c'est de créer une culture d'entreprise commune de parler de deux sites qui sont très proches géographiquement il y a 15 km entre les deux mais où les mentalités sont quand même différentes. On a un hôpital montois et un hôpital dans le borinage donc "euh"...C'est quand même...Donc oui la complexité c'était vraiment de créer une culture et une image commune entre les deux sites, la mentalité montoise et du borinage est quand même très différente donc on a appelé ce journal "connexions" dans l'idée de lier les ... deux sites

E: De les rassembler

J: "Euh" donc voilà 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

E: "Ah" oui d'accord

J: Et à côté de ça on imprime en papier environ 500 exemplaires qu'on distribue sur les deux sites dans les différents services

E: D'accord ok donc là c'est pas nominatif je veux dire chacun ne reçoit pas par exemple son ...

J: Non on passe par les accueils des deux sites on leur donne une grosse caisse et eux dispatchent dans les casiers

A: Donc en fonction de la grandeur du service ils donnent plus ou un et alors ça arrive parfois dans les salles de bureau et de détente les "connexions" sont sur la table quoi

E: "Ah" oui oui. "Bah" c'est parfois bien parce que j'ai déjà fait plus ou moins une enquête et "euh" il y avait quand même beaucoup de fois où ça revient où les employés disent qu'ils reçoivent un journal par personne et qui trouvent que c'est un gaspillage dingue parce que au final il y en a tellement qui, fin parfois il y en a qui ne lisent pas ...

A: Oui "ben" là ils sont feuilletés puis une fois que c'est feuilleté "euh"

E: Oui ça peut passer entre plusieurs mains et ...

J: Oui c'est ce qui se passe oui

E: OK

J: On a des équipes où ils sont 10-15 personnes et il y en a qui trainent dans les salles de détente ou dans les bureaux infirmiers

E: D'accord ok parce qu'il y a aussi des entreprises ou comme chez Lutosa apparemment eux ils l'envoient carrément chez eux

A: "Ah" oui... Mais c'est plus grand...

E: Donc à domicile. Parce qu'ils n'ont pas forcément un... oui aussi c'est grand mais je veux dire qu'ils n'ont pas forcément un endroit "euh" comme là vous avez à chaque fois un service et donc du coup c'est plus facile pour eux j'imagine de travailler comme ça

J: Surtout que c'est des ouvriers "euh"

E: Oui c'est ça, c'est ce qu'il disait

J: Quand ils sont au travail, ils travaillent. Chez nous les patients, bon on va les voir, il y a des moment

E: Plus creux

A: Plus calme. Oui c'est ça

E: Oui oui ok

J: Et puis le personnel travaille à pause aussi, travaille de nuit donc "euh" voilà et peut être dire un mot sur le format aussi, on a volontairement, on fait tout nous même donc "euh" la rédaction d'articles, photos, mise en page et on est sur un format entre guillemets très simple. On voulait pas partir sur un truc qui nous aurait coûté cher

E: Oui oui c'est ça

J: Avec du papier glacé etc; donc "euh" on va vous les laisser hein. C'est un format simple

A: C'est vraiment dans le but de montrer tout ce qui se passe sur les deux sites mais bon voilà de manière simple mais que ça a quand même...

J: Oui donc on essaie quand même de vulgariser de l'information qui est parfois un peu complexe et alors pour vraiment illustrer les cover c'est assez représentatif donc on a à chaque fois les photos des deux sites et alors "bah" là on peut faire à chaque fois un reportage sur les équipes d'urgences "euh" quelque chose de médical que sur le service des achats, là ce sont plus des ouvriers qui travaillent dans un entrepot ou des commandes. Ici c'est la pharmacie, la

maternité, un numéro spécial sur les équipements médicaux et donc voilà on essaie toujours de mettre en avant les deux sites, sauf pour la maternité parce qu'on a la maternité qu'à Mons.

E: Et par exemple, "euh" là aussi c'est sur la Pharmacie tout le journal sera basé sur des informations...

A: Nan là ce qui a c'est qu'à chaque fois on a un gros, on a vu plusieurs fois, Jérémie avait commencé avec des articles et quand moi je suis arrivée on a revu un peu et on a fait des petits chapitres. On a toujours le dossier du mois comme on dit

E: C'est ça donc l'information principale

A: Oui donc ce qu'on retrouve en couverture et sinon après on a des petites infos, on a des petites news sur les petites infos qu'on nous fait parvenir et qui ont, que c'est une petite brève et donc il y a des focus donc c'est des choses qui sont plus importantes mais qui ont pas trois pages de rédaction. Donc il y a un peu de tout, oui le gros dossier sera sur "euh"...

E: Oui à chaque fois une information principale et puis des petites...

A: Oui des petites infos

J: Alors on joue aussi sur la photo, donc les gens aiment bien voir leur collègues et aussi de découvrir des gens qu'ils ne connaissent pas. Il faut savoir que quelqu'un qui travaille à la pharmacie sur Warquignies "euh" n'a certainement jamais cotoyer une personne du service des urgences de Mons donc l'idée c'est aussi de faire découvrir chaque service à tout le monde et alors on essaie d'avoir une diversité dans les services qu'on aborde de montrer un maximum les gens sur le terrain donc là par exemple on a une rubrique la photo donc c'est la photo du mois où on essaie de mettre un truc plus fun avec des images de gens qui sont souriants, qui ont envie de travailler et surtout d'essayer de montrer le plus de gens possible donc là par exemple c'est notre fête du personnel

A: Donc là on essaie de les...

J: Fin voilà

A: Parce que les gens aiment bien ce genre d'évènements, la Saint-Nicolas; la fête du personnel, se retrouver...

E: "ben" c'est vrai que c'est toujours plus attractif

A: On essaie de prendre vraiment, on essaie de mettre le plus de monde possible

E: "Ben" oui c'est ça parce que sinon après il y en a qui disent qu'ils ne se retrouvent jamais dedans et "euh"

J: Oui c'est ça et on essaie de les impliquer, ici il y a toujours une recette de notre diététicienne. On a un billet d'humeur d'un de nos infirmiers qui adorent rédiger ce genre de chose donc "euh" on lui laisse toujours une place puis on met une petite citation, fin bref "euh"

E: Oui oui ok. Et par exemple vous n'annoncez pas les nouveaux arrivants via le journal ou quelque chose comme ça

A: Pas via le journal

J: En fait il y a beaucoup trop de turnover dans les équipes

E: "Ben" oui c'est vrai que dans un hôpital "euh"

J: Que pour annoncer les nouveaux arrivants, les départs, ça change trop souvent. Par contre on le fait pour les médecins et pour les cadres mais pas dans le journal du personnel

A: Via un autre...

J: Dans un autre support

E: Ok d'accord

J: Dans l'info flash et ça c'est "euh" le même principe de diffusion ça fait une page, une page recto verso maximum et là "ben" "euh" nouveaux médecins, avec les photos, les spécialités etc euh fin voilà c'est complémentaire au journal du personnel mais là on se voulait vraiment proche des gens et pas l'organe de communication de la direction mais "euh" plus leur journal à eux

A: C'est eux qui ont parfois, on a des demandes quand on passe dans les services, il y en a qui nous disent "ah" ça pourrait être sympa de faire un reportage sur "euh"..." et donc voilà c'est comme ça qu'on trouve des idées et on dit toujours qu'il ne faut pas hésiter à venir vers nous parce que nous on ne peut pas, on ne pense pas toujours à ...

E: "Ben" oui c'est ça vous n'êtes pas toujours au sein de chaque service

A: Donc voilà...

E: "Ben" ça c'est intéressant que l'information remonte comme ça

A: Oui

J: Ça n'a pas toujours été le cas et souvent on doit aller à l'info. Les gens ne sont pas forcément habitués même après deux ans à ça. On essaie souvent d'être sur le terrain et ça je pense que c'est la clef

A: Ce qui est marrant c'est quand parfois de temps en temps on a moins, quand on va se balader dans l'hôpital on nous dit "ah" il n'y a plus le "connexions", quand est ce que ça va arriver? "

E: “Ah” oui là ils le relaient

A: Ils savent que ça arrive plus ou moins une fois par mois et c’est vrai que c’était marrant la dernière fois on avait eu un petit creu et ...

E: Oui c’est la que vous voyez que c’est “euh”

A: Oui voilà que c’est attendu, que c’est lu et que les gens aiment recevoir leur “connexions”

E: Et vous avez déjà fait une genre d’enquête pour voir, pour avoir un retour par rapport à ce que eux pensent?

J: Non non c’est toujours compliqué les enquêtes on a vraiment des taux de réponses qui sont très très faibles. Les gens n’aiment pas participer à ce genre de chose en tout cas chez nous ils s’en foutent. Moi j’ai jamais trouvé utile de le faire donc peut être un jour

A: En tout cas on sait qu’il est lu parce que les gens l’attendent

E: Oui c’est ça

A: Et quand on a des propositions “euh” voilà

E: D’accord et donc je vais relever le fait que ce soit support papier et “euh” quel est l’intérêt oui vis à vis du faible taux d’adresses mail mais aussi quel est le fin je veux dire les avantages principaux de ce support quoi

J: “Ben” moi je pense que c’est un peu comme les discussions qu’il y a autour de la numérisation des journaux papier. 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 et à la base ce journal du personnel il est pensé pour être en papier

E: Oui c’est ça vous devriez tout retransformer si c’était prévu pour être en numérique

J: Oui c’est ça ça n’aurait pas du tout la même forme, ça aurait plus la forme d’une newsletter, là c’est vraiment pensé pour être tenu en main comme un magazine quoi

E: Oui ok

A: Et puis oui c’est, allé même de manière générale les journaux et les magazines c’est justement le fait que ce soit quand ils sont en pause c’est plus sympa de feuilleter, montrer, lire ensemble que d’être sur son téléphone ou sur l’ordinateur

E: Oui vous entendez par là le fait qu'on puisse partager la lecture avec quelqu'un d'autre aussi...

A: Oui voilà

E: Plus facilement que si c'était sur un ...

A: "Ben" moi je trouve que c'est plus convivial de partager sur un magazine que sur un écran

E: Mmmh oui oui, c'est vrai que chacun a ses préférences mais surtout que c'est, même s'il y a beaucoup de photos, c'est quand même quelque chose qui fait 16 pages fin je veux dire si c'était comme une newsletter ou quoi c'est facilement visible sur écran mais "euh"

J: Oui puis mine de rien il y a quand même du rédactionnel hein Je prends l'exemple de celui-ci parce que c'est un sujet qui a pris beaucoup de temps à être rédigé

E: Oui c'est ça il y a quand même pas mal de texte

J: Oui on explique tout puis on prend le témoignage des gens qui sont sur le terrain au quotidien avec les équipes et donc il y a quand même du texte (13'49)

A: Oui il y a vraiment des dossiers, en général qui font quand même 3) 4 pages

E: Oui c'est ça donc "euh" si ils devaient avoir ça à l'écran ça ferait quand même trop lourd

J: Oui ce serait compliqué. Moi je reste attaché au support papier ça reste quand même important d'avoir ça et ...

E: Oui oui

J: Surtout quand on a un personnel, je ne dis pas dans une boîte, je sais pas une agence publicitaire ou on a beaucoup de jeunes qui travaillent, là il n'y a pas d'intérêt à avoir des supports papier je pense que ça dépend vraiment du type de structure, du type d'employés qu'on a, ici on a autant des femmes de ménage, que des chirurgiens chez nous

E: Oui c'est ça c'est très diversifié

J: On a une centaine de métiers différents dans l'hôpital avec des, comment dire, des niveaux 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 ...

E: Oui donc vous relevez qu'il y a quand même le facteur, fin le niveau d'éducation, les générations, les différentes générations, les différents métiers, c'est quand même trois facteurs qui entrent en jeu et "euh"

J: Oui et le niveau, la génération je pense que c'est lié au niveau d'informatisation, les compétences en informatique

E: Oui c'est sur

J: On en a fin même des chefs d'équipe qui ont jusqu'il y a peu jamais touché un clavier ou une souris de leur vie et pourtant c'est des chefs d'équipe qui ont cinquante ans

E: Et au niveau des services ils ont quand même un accès à des ordinateurs et tout ça mais ...

J: Oui oui biensur

E: Et pourtant ils sont pas super "euh" ...

J: Certains l'utilisent, d'autres pas du tout c'est "euh", c'est varié, mais il y a des ordinateurs dans tous les étages mais qui servent aussi beaucoup au travail

A: Oui

J: Aujourd'hui on est dans, en fait on informatise toutes nos unités "euh" parce que le patients maintenant son dossier il n'est pas ...

E: Oui le DPI?

J: Le DPI oui et donc les infirmières et les médecins sont obligés d'encoder tous les produits, tous les soins qui sont prodigués aux patients donc les ordinateurs servent plus au professionnel qu'au loisir

E: Oui parce que je vais dire comme par exemple si vous avez un intranet ils n'ont pas accès je suppose de chez eux ?

J: Nan

E: Et "euh" est ce que tout le monde a vraiment l'information via l'intranet ?

A: "Ben" il est accessible de l'hôpital mais "euh"

J: Justement c'est pour ça qu'on essaie, qu'on multiplie les modes de ...

E: Les poss...oui c'est ça

J: Par mail et par papier. Je pense que beaucoup de gens quand, quand ils rentrent chez eux ils n'ont pas forcément envie d'entendre parler de travail sauf certains qui sont vraiment fan de l'institution mais bon on n'a pas envie non plus de les envahir et de les saouler jusqu'à la maison quoi

E: Oui j'entends bien que ... "euh" et en ce qui concerne "euh" la vision générale de l'hôpital est ce qu'ils sont tournés quand même vers la digitalisation ? Ou bien la vous persister à garder...

J: Au niveau de la communication?

E: Oui parce que je veux dire des entreprises comme ING ou Belgacom c'est autre chose, c'est un autre secteur mais "euh" eux sont tournés vers ça et "euh" est ce qu'un hôpital ...

J: "Ben" disons qu'en fait le secteur hospitalier c'est que la communication a jusque récemment, c'était pas du tout leur priorité donc il y a eu beaucoup de chose à faire quand je suis arrivé et puis quand Adrienne m'a rejoint donc oui on est tourné vers la digitalisation mais on a beaucoup de retard à rattraper mais on essaie d'avoir des projets innovants comme par exemple "euh" nos visites virtuelles. On a des visites virtuelles de nos services qui sont sur notre site web, on a une newsletter électronique qu'on envoie à tous les médecins généralistes du Hainaut et du Brabant Wallon. On a, on va lancer ici des écrans d'information connectés dans les hôpitaux, on lance, on a une application de guidage dans l'hôpital, sur base de photos le patient, le visiteur peut se guider dans l'hôpital, on lance l'application mobile qui va s'appeler MonCHR et qui reprend plein de données médicales

E: Oui donc vous êtes quand même tourné vers, vers ça

J: Oui oui

A: On essaie mais oui

J: C'est sûr on est tourné vers ça

A: C'est l'avenir comme on dit

E: Oui c'est l'avenir mais d'un autre sens c'est peut être plutôt la complémentarité des deux, fin des deux moyens parce que...

J: Moi je suis entièrement d'accord, je suis pour, de continuer à exploiter les vieux outils et "euh" en plus au niveau de nos patients, les hôpitaux aigus, généralistes ont une activité gériatrique très élevée donc c'est vraiment l'avenir du secteur hospitalier, c'est la gériatrie, on a une population de plus en plus vieillissante et polypathologique donc aujourd'hui un service de gériatrie c'est autant du suivi post opératoire, qu'oncologie, que de la néphrologie, que de la cardio donc c'est vraiment des services qui sont très variés et polyvalent et donc voilà ils prennent de plus en plus de places, aujourd'hui on a une centaine de lit rien que pour la gériatrie, on en a 426 donc ça représente un quart de notre activité et on ne peut pas non plus proposer au patient gériatrique des outils de communication "euh"...

E: "Ben" non

A: Oui, des applications tout ça

J: Ils ne téléchargent pas tout ça donc voilà on essaie quand même de bien se centrer aussi sur les besoins des patients, de ceux là

E: Oui c'est sur c'est votre public quoi

A: Mais bon comme on dit les patients d'aujourd'hui ce seront les ... donc les jeunes

E: Oui vous allez aller vers une transition

A: Oui dans plusieurs années les patients gériatriques auront connu la partie, tout ce qui est digital et tout donc c'est pour ça aussi qu'on fait les deux et qu'on essaie quand même d'aller vers ça aussi

E: Oui c'est ça

A: Puisque ça restera quand même ça aussi mais

E: Oui mais ça veut bien dire qu'il y a quand même "euh" que les deux vont persister dans le sens où il y a beaucoup de, fin de scientifiques ou des choses comme ça qui disent que le papier c'est mort fin je veux dire d'ici quelques années...

A: "Ben" ça dépend les domaines je pense

E: Mmmh

A: Fin nous je ne verrais pas un fin je veux dire sans plus jamais aucun papier ne fut ce que par rapport à l'accès aux ordinateurs, etc.

E: "Ben" c'est ça

A: Oui par exemple un journal c'est aussi le plaisir de lire c'est comme un magazine sur la plage ou quoi je veux dire, donc je pense que ça a encore un avenir mais ça dépend par exemple les ING, les grosses sociétés et tout je pense que oui pour eux ça va être "euh"

J: Et puis je pense que dans une logique de diminution de frais c'est plus intéressant pour eux mais nous ça ne marcherait pas. Mais je peux comparer ça à, on disait il y a dix ans ou plus avec l'arrivée du MP3, le CD va disparaître. Ok on vend beaucoup moins de CD mais il y a toujours et alors on voit même le vinyl ressortir

E: Oui oui c'est ça

J: C'est la même chose pour le journal papier, il y aura toujours

E: Même si la consommation diminuera mais

J: Maintenant dans dix, vingt ans c'est sur que ça changera à mon avis mais c'est pas encore ...

A: Mais ça fait déjà plusieurs années qu'on dit que les livres il ne va plus en avoir parce qu'on peut les télécharger sur les tablettes et tout ça

E: Oui mais de toute façon on voit bien le retour que ça ne marche pas tant que ça

A: Oui nan ça ne marche pas tant que ça

E: Fin surtout en France, Belgique et tout ça, fin en Amérique c'est quelque chose qui marche mieux on, ici la culture papier est quand même fort présente comparé aux pays anglophones donc "euh" voilà

A: C'est vrai que ça prend moins de place sur l'étagère hein

E: Oui c'est sur mais bon après c'est toujours agréable d'avoir ça sous la main fin ça c'est mon avis mais ...

A: Et puis à la plage un ordi ou une tablette ça s'abime plus facilement qu'un livre hein

E: Oui et du coup le coût est différent donc "euh" ...

J: Oui c'est vrai

E: Donc voilà je pense que j'ai fait le tour, c'était pas très long mais on a bien abordé la question et ça pourra entrer en jeu dans mon rapport final

J: Et puis il y a aussi, les dirigeants d'hôpitaux sont parfois très frileux par rapport à la technologie et donc les choses mettent du temps à avancer, il faut les convaincre, je pense par exemple aux réseaux sociaux. On a mis du temps avant de pouvoir les convaincre qu'il fallait y être donc "euh" ils sont forts traditionnalistes aussi, un hôpital c'est quand même un monde à part et il n'y a pas non plus la place pour une créativité

E: Oui je sais plus ou moins mais j'ai pas fait ça longtemps mais j'ai fait mon stage de dernière année au Chwapi à Tournai et du coup c'est vrai que, mais eux ne font pas de journal ils font juste une newsletter papier quand même mais "euh" et c'est vrai que c'est un secteur qui est assez...

A: Assez particulier oui

E: Mais bon intéressant parce que c'est quand même diversifié au niveau de la com

J: C'est qui à la com au Chwapi ?

E: C'est madame Baratto. Fin c'est elle la directrice quoi après ils sont plusieurs

J: Non mais c'est un sujet intéressant

E: "Ah" oui oui, c'est clair et il y aurait encore à aborder mais bon il faut que je me limite quand même

A: “Ah” oui

J: C’est vrai que terminer avec une conclusion où on parle un peu de l’avenir et des suppositions

E: Beh c’est ça je trouvais intéressant parce que j’avais eu un retour de la part de votre ami qui disait que ça ne l’intéressait pas, fin que ça ne l’intéressait pas il ne me l’a pas dit comme ça mais que ça n’avait pas d’intérêt pour l’entreprise qui m’avait dit qu’il restait à disposition et je lui avais dit que si jamais il connaissait une entreprise qui serait intéressée et donc il vous en avait parlé et je le disais au fond pourquoi pas avoir cette partie là aussi, le fait que, au début je n’y avais pas vraiment pensé fin c’est vrai que je n’avais pas réfléchi à ça j’étais plus centrée sur l’idée de trouver une entreprise qui aurait l’utilité mais “euh”

J: Vous avez quand même trouvé ou pas?

E: Oui oui j’ai trouvé deux entreprises, c’est la police fédérale belge qui l’utilise et l’ISoSL c’est à Liège les soins spécialisés

J: C’est déjà ça

E: “Ah” oui oui c’est deux grosses structures

A: Oui la police fédérale ce n’est pas une petite structure hein

E: Oui ils étaient intéressés donc voilà je suis contente, il n’y a plus qu’à analyser et ...

(Conversation hors sujet principal)

+ remerciements