

Louvain School of Management

Quelle est la valeur ajoutée de la création d'une application mobile au sein d'un cercle d'affaires, plus particulièrement le Cercle du Lac ?

Author : Laura Groulus
Supervisor(s) : Nadia Steils
Academic year 2019-2020

REMERCIEMENTS

Nous souhaitons remercier, en priorité, notre promotrice, Nadia Steils, pour son aide, sa disponibilité, ses conseils et son implication durant la rédaction de ce mémoire.

Nous remercions également toutes les personnes ayant eu la gentillesse de consacrer leur temps afin de participer aux entretiens qualitatifs.

Nous désirons remercier Sonia Geens pour sa lecture, ses conseils et ses recommandations quant au mémoire.

Mes remerciements vont à toutes les personnes du Cercle du Lac, plus particulièrement, Sylvie Wodon, ma maître de stage, de m'avoir accueillie en tant que stagiaire et m'avoir permis de réaliser ce mémoire.

Finalement, nous souhaitons témoigner toute notre gratitude envers nos amis et nos familles pour leur soutien tout au long de la réalisation de notre mémoire.

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION ET MISE EN CONTEXTE	1
PARTIE 1 : REVUE DE LITTERATURE	3
1. Le besoin d'appartenance	3
2. L'appartenance à un groupe social	4
3. La création d'un réseau	5
4. Le partage des connaissances.....	7
4.1 Définition de la connaissance	7
4.2 Deux types de connaissances	8
5. La typologie de diverses communautés	9
5.1 Communautés hiérarchiques.....	10
5.2 Communautés autonomes	11
5.2.1 Les phases d'une création de communauté.....	11
5.2.2 La dualité entre la participation et la réification	13
5.2.3 Les dimensions relationnelles d'une communauté	14
5.2.4 Différents types de communautés autonomes.....	16
5.2.4.1 Communauté épistémique	17
5.2.4.2 Communauté de pratique.....	19
5.2.5 Conclusion	23
6. La communauté au-delà des interactions physiques	24
7. L'application mobile	24
7.1 Différentes formes d'application	25
8. Les communautés en ligne.....	26
8.1 Définition	26
8.2 Les caractéristiques d'une communauté en ligne	27
9. Conclusion	28
10. Questions d'étude	29
PARTIE 2 : ETUDE DE CAS.....	30
1. Analyse de l'entreprise	30
1.1 Le Cercle du Lac, son histoire	30
1.2 Les activités du Cercle du Lac	31
1.3 La SCP	33
1.3.1 Segmentation.....	33
1.3.2 Ciblage	34
1.3.3 Positionnement.....	34
1.4 Sa mission et ses valeurs.....	35
1.5 La SWOT	36
1.6 L'analyse du Business Model Canvas	38
2. Méthodologie	41
2.1 Objectifs de l'étude qualitative	41
2.2 Méthode qualitative utilisée	41
2.3 Echantillon de recrutement	43
2.4 Guide d'entretien et retranscriptions d'interviews.....	45
2.5 Construction de la matrice	45
3. Analyse des résultats.....	46
3.1 Le Cercle du Lac dans sa généralité	46
3.2 L'application mobile et ses fonctionnalités souhaitées.....	47

4.	Création de l'application mobile.....	54
4.1	Description de l'application.....	54
4.2	Visuel de l'application.....	57
4.3	Analyse de l'implémentation d'une application chez les concurrents.....	57
5.	Conclusions et recommandations.....	59
5.1	Retour sur la question de recherche.....	59
5.2	Limites de l'étude.....	61
5.3	Recommandations managériales.....	62
	BIBLIOGRAPHIE.....	65
	ANNEXES.....	72
	Annexe 1 : Une typologie des communautés au sein des entreprises.....	72
	Annexe 2 : E-mail.....	73
	Annexe 3 : Guide d'entretien.....	74
	Annexe 4 : Retranscription interviewé n°1.....	77
	Annexe 5 : Retranscription interviewé n°2.....	90
	Annexe 6 : Retranscription interviewé n°3.....	102
	Annexe 7 : Retranscription interviewé n°4.....	112
	Annexe 8 : Retranscription interviewé n°5.....	120
	Annexe 9 : Retranscription interviewé n°6.....	129
	Annexe 10 : Retranscription interviewé n°7.....	135
	Annexe 11 : Retranscription interviewé n°8.....	142
	Annexe 12 : Retranscription interviewé n°9.....	150
	Annexe 13 : Retranscription interviewé n°10.....	157
	Annexe 14 : Retranscription interviewé n°11.....	165
	Annexe 15 : Retranscription interviewé n°12.....	175
	Annexe 16 : Matrice.....	180
	Annexe 17 : Visuel de l'application du Cercle du Lac.....	187
	Annexe 18 : L'application du Cercle de Lorraine.....	193
	Annexe 19 : L'application du B19.....	194

INTRODUCTION ET MISE EN CONTEXTE

Dans un monde où la digitalisation ne cesse de croître, les entreprises doivent suivre l'évolution des différentes technologies et du digital en les intégrant dans leurs stratégies. Mettre en place une stratégie digitale, c'est incorporer et inclure des outils digitaux dans l'entreprise (Evaste, 2019).

D'après une étude faite par la partie Belux de l'entreprise SAP concernant la transformation numérique des entreprises en Belgique, il ressort que les entreprises souhaitent faire un changement imminent pour des raisons concurrentiels. En effet, 4 entreprises sur 5 souhaitent investir dans l'innovation de technologies dans les années à venir (Libre Eco, 2016).

Les chiffres parlent d'eux-mêmes, 90% des ménages Belges ont actuellement un accès à internet (Statbel, 2020) et passe environ 1h43 sur internet via un appareil mobile (UBA, 2019). En 2018, le taux de couverture de la population Belge à l'internet mobile 4G était de 99,63%, nous nous positionnons donc à la deuxième place de l'UE (SPF Economie, 2020).

En effet, une étude Stabel (2018) montre que plus de la moitié des Belges se rendent au moins une fois par jour sur les réseaux sociaux (Statbel, 2018). De plus, par la pandémie du Covid-19, les comportements numériques ont été perturbés ces derniers mois, la population s'est tournée d'autant plus vers leur smartphone. 99% des personnes dans le monde (3,76 milliards d'utilisateurs) se sont connectées aux médias sociaux via leur appareil mobile (BDM, 2020).

A l'heure où le Cercle du Lac vit un tournant stratégique, il est important de mettre la digitalisation au cœur de ses préoccupations afin de garder un niveau à la pointe de la technologie.

C'est pourquoi, dans le cadre de mon stage au Cercle du Lac à Louvain-la-Neuve, nous avons pour mission d'analyser la plus-value qu'aurait une application mobile pour ses membres.

La question que nous nous sommes posées est *“quelle est la valeur ajoutée de la création d'une application mobile au sein d'un cercle d'affaires, plus particulièrement le Cercle du Lac?”*

Tout au long de ce travail, nous ferons dans un premier temps une recherche empirique sur le besoin d'appartenance qui mène à la création de communautés d'apprentissage et qui donne naissance aux centres d'affaires qui se digitalisent afin de permettre aux membres de garder le contact au-delà des interactions physiques.

Par la suite, nous analyserons l'entreprise du Cercle du Lac : sa stratégie, ses missions, ses valeurs,... Pour ensuite, interroger et analyser les résultats des interviews individuelles faites auprès des membres.

Nous parlerons ensuite de la création de l'application et de ses fonctionnalités.

Nous terminerons par un résumé de l'étude et des recommandations managériales ainsi que par les limites de cette étude.

PARTIE 1 : REVUE DE LITTERATURE

1. Le besoin d'appartenance

Afin de mieux comprendre les besoins et les motivations de l'être humain, Maslow (1943) a élaboré une théorie appelée "la théorie des besoins" ou encore " la théorie des motivations" et souvent connu sous le nom de "Pyramide de Maslow". En effet, cette théorie se présente sous forme de pyramide hiérarchique et décrit les différents besoins élémentaires des individus.

Selon ce psychologue, il existe des besoins fondamentaux chez les êtres humains : les besoins physiologiques, de sécurité, d'appartenance, d'estime et d'accomplissement. Ceux-ci se présentent de manière hiérarchique. Commenant par les besoins prioritaires qui sont de se nourrir, de boire, de dormir ainsi que la sécurité. Pour ensuite, passer aux besoins supérieurs qui sont l'appartenance à un groupe, l'estime de soi et l'accomplissement. L'individu passerait donc d'un objectif standard comme la survie à un objectif supérieur qui serait une amélioration de sa qualité de vie. Chez chaque individu, le niveau des besoins est différent. Certains ressentiront le besoin d'avoir un grand nombre d'amis comme d'autres préféreront la solitude.

Dans le cadre de notre étude, nous nous concentrerons que sur les besoins supérieurs tels que le besoin d'appartenance ou encore appelé "besoins sociaux" qui est le besoin de faire partie d'un groupe, de se sentir accepté, de s'associer avec des personnes qui se ressemblent, d'aimer et d'être aimé, de s'entraider, de faire partie d'une communauté (Lambin & de Moerloose, 2016).

Ce développement de besoin d'appartenance ou l'envie d'appartenance à un groupe repose sur la distinction avec les autres, l'évaluation de soi par rapport à un groupe et prend en compte la comparaison du groupe auquel il appartient par rapport aux autres groupes.

Lorsque l'appartenance à son groupe est valorisée en comparaison à d'autres groupes alors l'estime et l'image de soi augmentent. C'est pourquoi, lorsque l'un des membres du groupe n'agit pas de la bonne façon, celui-ci est mal vu par son groupe. On appelle cela "effet brebis galeuse" qui tend à garantir l'image de son groupe (Aebischer & Oberlé, 2016).

2. L'appartenance à un groupe social

L'appartenance à un groupe social apparaît lorsque les individus se déterminent eux-mêmes et sont caractérisés par les autres personnes comme étant adhérent au groupe (Autin, 2010).

Pour Dupuy (2018), le groupe “est un ensemble d'individus qui sont liés entre eux, par des liens de proximité - famille ou amitié -, ou par des liens symboliques – le partage de valeurs communes étant un lien symbolique”.

Tajfel et Turner (1979, 1986) détaillent plus en profondeur et définissent le concept de groupe comme étant

Une collection d'individus qui se perçoivent comme membre d'une même catégorie, qui attachent une certaine valeur émotionnelle à cette définition d'eux-mêmes et qui ont atteint un certain degré de consensus concernant l'évaluation de leur groupe et de leur appartenance à celui-ci (Autin, 2010).

Shaw (1976) rajoute qu'un groupe ce sont “deux ou plusieurs personnes qui interagissent les unes avec les autres de telle manière que chaque personne influence et est influencée par l'autre” (Tajfel, 2010).

Ce sentiment d'appartenance à un groupe et le rôle de chaque personne au sein de celui-ci font parties des motivations à y participer (Renaud, Caron-Bouchard, Gaudreault-Perron & Gayraud, 2017).

Le groupe existe à partir du moment où les personnes prennent conscience qu'ils en font partie et lorsqu'ils se classent dans ce groupe. Ce dernier peut être appelé : la catégorisation sociale. La catégorisation sociale représente “un outil cognitif qui segmente, classe et ordonne l'environnement social et qui permet aux individus d'entreprendre diverses formes d'actions sociales” (Autin, 2010). Elle permet aussi de déterminer la position de chacun dans la société.

Grâce à ces groupes sociaux, les adhérents se créent une identité sociale. Celle-ci est un élément du concept de soi qui découle de la conscience qu'a cette personne d'appartenir à un groupe et à la valeur émotionnelle qu'elle attribue à celui-ci (Autin, 2010).

Il est important de différencier différents types de groupes sociaux : les groupes d'appartenance et les groupes de références. Au sein d'un groupe d'appartenance, il est primordial d'avoir un lien direct avec les autres bien que l'individu ne partage pas spécialement les mêmes valeurs. Tandis qu'au sein d'un groupe de référence, il n'y a pas de relations directes avec le groupe. Celui-ci sert de référence pour l'individu et l'incite dans son comportement, ses avis ou ses désirs (Dupuy, 2018).

3. La création d'un réseau

Le mot réseau vient de la définition d'un filet (Assens, 2003). Les réseaux sont nombreux et existent depuis toujours. Ils demeurent depuis que les êtres humains sont établis dans la société (Henri & Plante, 2019). Ceux-ci sont un ensemble de liens qui lie une personne à plusieurs autres personnes. Ceux-ci sont composés de sous-ensembles qui peuvent aussi bien être dans notre vie privée (famille, amis,...) que dans notre vie professionnelle (clients, partenaires, collègues,...) et au sein desquels chaque personne évolue (Briard & Bontemps, 2009). "Son usage, sa finalité et ses moyens dont le réseau dispose déterminent le type de réseau dont il s'agit" (Henri & Plante, 2019).

D'après Braudel (1980), les réseaux, dans le monde économique, existent depuis le Moyen Âge. Ils étaient illustrés par un ensemble d'échanges marchands qui consistaient à un ensemble de fabriques d'artisans dirigées par des entrepreneurs. Ces échanges reposaient sur la confiance (Assens, 2003).

Aujourd'hui, la notion de réseau est utilisée dans différents domaines comme l'ingénierie, la biologie, la sociologie,... Elle peut être décrite comme un concept de construction matérielle mais aussi immatérielle par la formation d'un réseau à partir des relations entre individus afin de créer des collaborations (Assens, 2013).

D'après Bourqui (1990), on parle de réseau dès l'instant où il y a de réels relais de communication et d'échanges entre des acteurs. Cet auteur donne un exemple qui illustre bien la définition et le processus d'un réseau :

Si l'on considère 3 acteurs A, B et C, le seul fait que deux relations d'échange, A-B ou B-C, se partagent le même acteur B n'est pas suffisant pour dire que les deux relations forment le réseau A, B, C. Ainsi, deux relations d'échanges A-B et B-C seront dites "connectées" à B pour former le réseau A-B-C si et seulement si l'échange entre A et B affecte d'une certaine façon l'échange entre B et C, et inversement (Assens, 2013).

Le réseautage social applique, d'après Henri et Plante (2019), une stratégie qui met en place des moyens qui permettent aux personnes de se lier à d'autres, cela peut être de manière informelle, professionnelle ou institutionnalisée. Cette stratégie laisse place à l'insertion dans un réseau social.

Dans ces réseaux sociaux, il existe des réseaux qui sont créés par des professionnels dans le but de pouvoir rencontrer des personnes-ressources avec lesquelles ils peuvent collaborer. On les appelle les réseaux intentionnels. En effet, lors d'un projet, les ressources et coopérateurs, que les professionnels souhaitent rencontrer pour réaliser leurs objectifs, ne se trouvent pas au sein de l'organisation dans laquelle ils travaillent. C'est alors que les réseaux intentionnels prennent tout leur sens (Henri & Plante, 2019).

Au sein d'un réseau, l'avantage est que les individus peuvent améliorer leurs compétences et leurs connaissances avec les membres de ce réseau de manière complémentaire ce qui crée une subdivision en plusieurs branches où les règles d'interaction apparaissent par adaptation réciproque. Cette subdivision apparaît en fonction de la multiplicité des relations et de la répétition de celles-ci. Par ce principe, les relations passeront d'un sentiment de méfiance à un sentiment de confiance grâce à la récurrence des échanges. Le réseau est donc une structure flexible qui facilite le partage de connaissances (Granovetter, 1985) (cité dans Assens, 2013).

4. Le partage des connaissances

4.1 Définition de la connaissance

Afin de comprendre au mieux le partage de connaissance, il est important de définir ce qu'est la connaissance. D'après Davenport et Prusak (1998), la connaissance n'est ni une donnée, ni une information même si elle est étroitement liée aux deux. Les données sont un ensemble de faits réels qui portent sur un événement. Tandis que, l'information est une donnée, un message visible. Elle a comme objectif d'informer et de modifier la façon de percevoir les choses (Davenport & Prusak, 1998). Pour cela, l'information doit être partagée (Gueye, 2004). Siemens (2006) rajoute que "toutes les connaissances sont des informations mais pas toutes les informations sont des connaissances".

La connaissance est plus étendue, plus dense et plus profonde que les données et les informations (Davenport & Prusak, 1998). La connaissance se crée à partir de l'information, celle-ci est changée et améliorée par les expériences, les valeurs, les croyances individuelles (Gueye, 2004). Davenport et Prusak (1998) rajoute que la connaissance est une information qui peut être améliorée et interprétée par chaque individu d'une certaine manière. Elle est liée à l'individu et au groupe auquel il la conçoit. C'est pourquoi, la connaissance est subjective (Gueye, 2004).

De plus, le partage de connaissances permet d'étendre le lien entre la proximité et l'innovation. Ce qui favorise la transmission de connaissances c'est la relation, la récurrence des contacts et le partage d'un langage commun. La confiance et la profondeur des relations sont aussi primordiales afin d'échanger des connaissances (Mignon & Laperche, 2018).

Cependant, une crainte existe en ce qui concerne le partage de connaissances. En effet, par manque d'assurance quant aux bénéfices de celui-ci, les membres peuvent créer un réel frein au transfert de connaissances (Mignon & Laperche, 2018).

4.2 Deux types de connaissances

Gueye (2004) et d'autres auteurs comme Mougin (2018) et Amanzou, Bi, Troupa et Dao, (2017) déterminent deux types de connaissances :

- ***La connaissance explicite***

La connaissance explicite peut être chiffrée, visible, compréhensible et expliquée facilement par chaque personne dans l'organisation (Gueye, 2004). Elle est objective et rationnelle (Mougin, 2018). Elle peut être écrite et se retrouve généralement dans des documents. Cependant, les connaissances explicites aboutiront difficilement à une nouveauté majeure (Gueye, 2004).

- ***La connaissance tacite***

La connaissance tacite, qui peut être décrite comme le savoir-faire, est non verbale et facile à comprendre. Une grande partie des connaissances est tacite. En d'autres mots, cela voudrait dire que l'on en saurait plus que ce que l'on dit (Gueye, 2004). Les connaissances tacites ne sont pas visibles et sont subjectives. Elles sont dès lors difficiles à traduire par des mots ou des phrases (Mougin, 2018). Elles se trouvent dans les expériences, les jugements, l'inconscient ou encore l'intuition et elles sont composées de valeurs, de croyances, d'expertises individuelles. Elles constituent la source du processus de création (Gueye, 2004). En effet, Mignon et Laperche (2018) estiment que ces connaissances tacites sont un soutien à l'innovation.

Ces deux formes de connaissances sont complémentaires et créent la connaissance générale. Elles seraient substituables. La connaissance tacite devient une connaissance explicite par l'observation et l'imitation. Une fois acquise, la connaissance explicite crée de nouvelles connaissances tacites (Amanzou, Bi, Troupa & Dao, 2017).

Nonaka et Konno (1998) (citée dans Gueye, 2004) ont créé le concept de "ba" qui signifie "lieu" en japonais, un espace qui permet de créer, d'échanger et d'exploiter les connaissances de manière individuelle ou collective. Pour Nonaka, Konno et Toyama (2001), il est important de concentrer les connaissances à un temps T et dans un espace prévu pour ce partage de connaissances.

Ce lieu permettrait à une organisation de faciliter et guider le processus de création de connaissances. Le but du concept est de favoriser les interactions entre les individus (Gueye, 2004).

Afin de créer ces interactions, le processus d'intégration à la vie en société que l'on appelle "la socialisation" est primordial à la création de connaissances. Il est fondé sur le principe d'être en groupe et de partager des moments ensemble (Peillon, Boucher & Jakubowicz, 2006). Cette notion ressemble au principe des communautés épistémiques et de pratique (Gueye, 2004).

5. La typologie de diverses communautés

D'après Bootz (2000), il existe différentes typologies de communautés (cf. Annexe 1) : les communautés hiérarchiques (les groupes de travail, les groupes fonctionnels, les équipes de projet,...) et les communautés autonomes (les communautés épistémiques et les communautés de pratique).

Il est important d'étudier les différentes manières d'apprentissage individuel et collectif en termes de communautés. Les actions, qui permettent de lier l'apprentissage individuel et collectif, sont avant tout constituées par la communication, le niveau de transparence et d'insertion entre communautés, de même que, le mélange, les interactions de plusieurs profils, le partage d'expériences, l'achèvement de problèmes, que les communautés implémentent mutuellement (Cohendet, Créplet & Dupouët, 2003).

Chaque communauté dispose de caractéristiques différentes et spécifiques. C'est grâce à cela que l'on établit les façons dont chacune d'entre elles apprend et participe au développement et à l'accroissement de la connaissance au sein d'une communauté (Cohendet, Créplet & Dupouët, 2003).

Il existe des communautés qui sont orientées vers la création de connaissances alors que d'autres sont plutôt orientées vers l'action. Certaines sont plus autonomes quand d'autres sont définies et contrôlées par des mécanismes hiérarchiques déterminés (Cohendet & Diani, 2003). Plusieurs éléments existent pour les distinguer comme leur objectif, leur règle de recrutements, leur méthode d'apprentissage, leur activités principales,...

5.1 Communautés hiérarchiques

Les communautés hiérarchiques aussi appelées groupes hiérarchiques traditionnels (Cohendet & Diani, 2003) sont les groupes de travail, les groupes fonctionnels ou encore les équipes de projet (Bootz, 2000). Ce sont des communautés contrôlées qui partagent la même spécialisation disciplinaire ou des spécialisations complémentaires (Mérindol, 2008). Elles sont dirigées vers l'action plutôt que vers la création de connaissances (Peillon, Boucher & Jakubowicz, 2006).

Les groupes fonctionnels sont des groupes hiérarchisés (sous la responsabilité d'un chef de département ou un responsable fonctionnel) qui ont pour objectif de réaliser une mission qui leur est donnée (Cohendet & Diani, 2003) de manière permanente (Peillon, Boucher & Jakubowicz, 2006). L'objectif principal n'est donc pas la réalisation de nouvelles connaissances mais repose plutôt sur l'apprentissage en accomplissant des actions. Ils sont caractérisés par des personnes homogènes qui ont une spécialisation disciplinaire commune (la finance, le marketing, la comptabilité,...) (Cohendet, Créplet & Dupouët, 2003).

Ces groupes sont le fondement classique d'organisations des entreprises et ont comme méthode d'apprentissage, l'application et la reproduction des connaissances. Ceux-ci sont recrutés en fonction de leur maîtrise de la discipline. L'éducation et la définition des tâches leur permettent de créer l'harmonie de la communauté en divisant le travail (Cohendet, Créplet & Dupouët, 2003).

Les équipes projets sont plus hétérogènes grâce à l'interdisciplinarité des membres et se retrouvent sous la responsabilité hiérarchique d'un chef de projet (Cohendet & Diani, 2003). Celui-ci sélectionne les membres et grâce à un but commun et aux exigences de travail, ces équipes de projets restent unies. Ils ont pour objectif de réaliser une tâche donnée dans une durée de temps déterminée (Peillon, Boucher & Jakubowicz, 2006). Leur apprentissage de nouvelles connaissances est involontaire et se fait par interaction entre les membres (Cohendet, Créplet & Dupouët, 2003).

5.2 Communautés autonomes

Les communautés autonomes, quant à elles, sont orientées vers la création de connaissances (Peillon, Boucher & Jakubowicz, 2006). Elles sont auto-organisées. Les membres font partie de ces communautés car ils souhaitent étendre leur expertise et perfectionner leurs compétences et non pas parce que la hiérarchie les oblige (Bootz, 2000).

Elles sont davantage centrées vers ses membres et leur principal objectif est l'apprentissage (Cornu, Orsri & Rochfeld, 2017). Les communautés autonomes s'associent à des valeurs, des normes et des intérêts communs. Elles se construisent sur des relations de confiance (Cohendet & Diani, 2003).

L'objectif principal, de ces communautés autonomes, est l'apprentissage organisationnel et non la planification (Mérindol, 2008). Faire partie de celles-ci demande un engagement mutuel des membres qui crée une dynamique qui est sans cesse redéfini par les interventions des membres (Bootz, 2013).

Certaines communautés remettent en question les processus d'actions de l'organisation. Dans ce cas-ci, nous les appellerons les communautés épistémiques. D'après Haas (1992), ce sont elles qui sont à la base de la création de nouvelles connaissances (Mérindol, 2008).

En effet, il existe différents types de communautés autonomes comme cité plus haut, les communautés de pratique et les communautés épistémiques qui seront détaillées dans la suite de ce travail. Tout d'abord, il est important de déterminer les phases de développement et de créations d'une communauté autonome et ses dimensions relationnelles.

5.2.1 Les phases d'une création de communauté

Les communautés évoluent au fil du temps passant par différentes étapes : la naissance, la croissance et ensuite la mort. Malgré leur évolution constante, on distingue cinq phases de développement : potentiel, regroupement, maturation, organisation et transformation (Dameron & Josserand, 2007).

1. Lors de la première phase, le *potentiel*, la communauté ne demeure pas encore mais peut être considérée. Elle n'est, à ce stade, qu'un réseau flexible qui peut potentiellement se transformer et être plus lié (Corso, Giacobbe & Martini, 2009). Elle n'est alors qu'un groupe de personnes qui éprouve le besoin de se réunir autour d'un sujet, d'outils communs de travail (Daele, 2009).
2. Dans la seconde phase, celle du *regroupement*, les membres créent des attaches entre eux, ils partagent un même intérêt, une même vision (Corso, Giacobbe & Martini, 2009) et une confiance mutuelle s'installe (Daele, 2009). C'est à ce moment-là, qu'ils interagissent et construisent une identité commune (Daele, 2009). Les membres se regroupent alors en une communauté (Dameron & Josserand, 2007).
3. Lors de la troisième phase de *maturation*, la communauté définit ses compétences, sa fonction, ses liens, ses limites, et évolue au fil du temps en termes de connaissances (Corso, Giacobbe & Martini, 2009). Cette étape est aussi dédiée à l'extension de la communauté en incorporant des nouveaux adhérents (Daele, 2009).
4. La quatrième phase, celle de l'*organisation*, les membres tentent de garder une pérennité dans le temps en variant les activités, en améliorant la coordination, etc (Daele, 2009). La communauté s'organise et progresse autour d'un domaine de compétences spécifiques (Dameron & Josserand, 2007).
5. Lors de la dernière phase, une *transformation* peut s'opérer. C'est, à ce moment-là, que plusieurs risques peuvent apparaître comme le manque d'investissement des membres, la dispersion de ceux-ci, etc (Daele, 2009). La communauté peut alors se transformer en se définissant à nouveau ou alors disparaître (Corso, Giacobbe & Martini, 2009).

La coordination des membres joue un rôle primordial lors de ces cinq étapes. Elle permet de définir la spécialisation de la communauté, de recruter des membres, d'avoir un cadre de travail ainsi que de construire des relations durables (Daele, 2009).

Durant ces différentes phases, la communauté peut ne plus progresser et stagner ou faire des va-et-vient d'une étape de développement à l'autre ou encore s'attarder longuement à un stade pour par la suite progresser précipitamment vers une autre phase (Dameron & Josserand, 2009).

5.2.2 La dualité entre la participation et la réification

Après avoir expliqué les différentes phases d'une communauté, force est de constater que celle-ci se distingue par une multitude de changements qui sont structurés par la dualité de la participation/réification. Wenger (cité dans Dameron & Josserand, 2007) définit celle-ci comme "une des clés pour comprendre la dynamique d'une communauté de pratique qui est au cœur de la négociation de sens".

La négociation de sens est un développement continu dans lequel la communauté s'est impliquée. Elle est issue de suite d'interactions qui font partie d'un contexte, d'une histoire et qui amène à la création d'engagements réciproques avec un objectif et un registre mutuel.

Cette négociation de sens porte sur l'argumentation de la participation et la réification. La participation se définit comme une promesse perceptible d'un membre de la communauté. C'est un engagement réciproque qui se crée par des interactions et des actions (Dameron & Josserand, 2007). C'est de cette manière que l'on peut observer la participation des membres qui détiennent des compétences et des connaissances au sein d'une communauté et de connaître leur implication (Daele, 2009). La participation se caractérise par le fait de participer à une activité avec d'autres membres. L'individu devient l'élément essentiel de la communauté en transmettant son expérience propre au sein du groupe pour échanger sur le fond de celui-ci (Larouche, Biron & Vaillancourt, 2019).

La réification, de son côté, est une suite d'opérations et l'effet de ceux-ci. Elle donne forme à la négociation de sens. Les réifications sont définies comme des éléments tangibles (histoire, signes, langage, outils,...) qui sont créés par la communauté et qui témoignent de leur présence (Dameron & Josserand, 2007). Elle permet d'expliquer les choses implicites chez les membres (Daele, 2009) et aide au processus de transformation de celles-ci (Larouche, Biron & Vaillancourt, 2019). La participation et la réification sont une dualité car elles coexistent ensemble dans une suite d'opérations et créent une dynamique (Dameron & Josserand, 2007).

5.2.3 Les dimensions relationnelles d'une communauté

Dans cette dualité de participation/ réification, Dameron et Josserand (2007) distingue 3 dimensions relationnelles d'une communauté : la relation identitaire, la relation affective et la relation fonctionnelle.

Tout d'abord, la **dimension identitaire** se définit comme "un construit social négocié dans des interactions avec un groupe suivant un double mécanisme : l'auto-catégorisation et la comparaison sociale" (Dameron & Josserand, 2007).

Aebischer et Oberlé (2016) définissent le mécanisme de l'auto-catégorisation comme étant le processus par lequel la personne choisit un groupe auquel elle souhaite appartenir en jugeant des attributs des différents groupes qui l'entourent. Ce groupe s'appelle "l'ingroup" ou groupe d'appartenance et les autres groupes, auxquels elle ne s'associe pas, sont "les outgroups" (Dameron & Josserand, 2007).

Le mécanisme de la comparaison sociale, quant à lui, est le processus par lequel la personne identifie les différences entre l'ingroup et l'outgroup en faveur de son groupe d'appartenance. Cette dimension repose sur des artefacts comme des rituels, un jargon, une vision ou des valeurs communes. (Dameron & Josserand, 2007).

Ensuite, la **dimension affective** est, quant à elle, basée sur les relations entre individus. Celles-ci reposent sur la sympathie. Elle se manifeste par la formation et la consolidation des relations interpersonnelles (Danièle & Thomas, 2015). Cela commence par la rencontre entre les membres, la création d'un lien entre eux et, par la suite, une confiance mutuelle qui s'installe (Fillol, 2006).

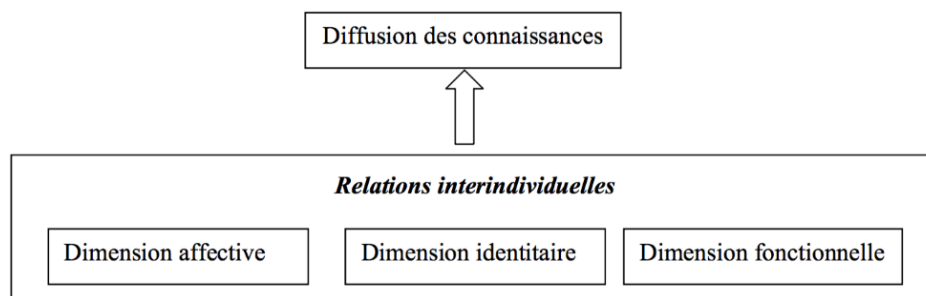
Cette dimension est fondée sur les affinités que les individus de la communauté créent et sur les attentions que ceux-ci s'échangent (cadeaux, conseils, entraide,...) (Dameron & Josserand, 2007).

Fillol (2006), après avoir fait une étude auprès de l'entreprise EDF, a déterminé la dimension affective comme étant une priorité dans le développement d'une communauté de pratique. En effet, afin de créer une relation de confiance entre les membres, il est important de pouvoir se rencontrer physiquement.

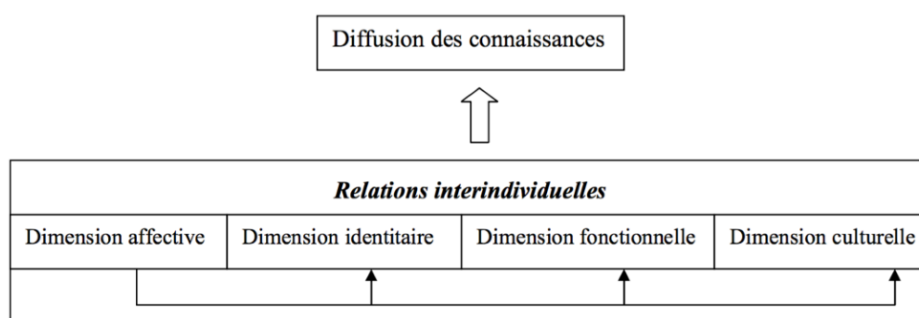
Et pour terminer, la **dimension fonctionnelle** quant à elle reflète l'importance que l'individu donne à la communauté. L'individu peut aussi bien s'impliquer dans un intérêt personnel (évoluer dans sa carrière, améliorer ses compétences,...) que dans un but organisationnel (aider à intégrer les nouveaux,...) (Fillol, 2006).

Cette dimension repose sur la participation de la communauté par la mise en place d'outils (Dameron & Josserand, 2007).

Afin qu'il y ait une dynamique et un meilleur partage de connaissances au sein de la communauté, il est important d'obtenir un équilibre entre ces 3 dimensions et qu'il existe une coexistence entre elles (Fillol, 2006).



Fillol (2006) va plus loin et détermine une quatrième dimension, la **dimension culturelle**. En effet, après avoir fait une étude auprès de l'entreprise EDF, elle s'est aperçue que la culture pouvait être un frein aux relations interindividuelles. Cette dimension comprend la culture de l'entreprise mais aussi la culture individuelle (sa nationalité, son éducation, ses expériences passées,...) (Fillol, 2006).



Comme nous l'avons vu ci-dessus, le développement d'une communauté dispose de plusieurs phases qui évoluent dans le temps. Chacune d'entre elles doit être constituée d'un équilibre entre la participation et la réification au sein des 3 dimensions précédemment citées afin d'établir une dynamique au sein de la communauté et un réel partage de connaissances (Dameron & Josserand, 2007).

5.2.4 Différents types de communautés autonomes

Au sein des communautés autonomes, deux types de communautés existent : les communautés épistémiques et les communautés de pratique (Gueye, 2004). Selon Wenger (1998), "les communautés épistémiques et de pratique représentent les lieux où la création de connaissance a de plus forte chance de survenir".

Cependant, une des principales différences les distingue : les communautés épistémiques sont dirigées vers la création de nouvelles connaissances (Mérindol, 2008) tandis que l'intention première des communautés de pratique est la réussite d'une activité et celles-ci ne génèrent donc pas de connaissances prévisibles et explicites (Gueye, 2004).

5.2.4.1 Communauté épistémique

Définition

Holzner et Marx (1979) définissent les communautés épistémiques comme “des communautés de travail pour lesquelles les critères épistémiques priment sur d’autres intérêts ou orientations. Les membres de ces communautés épistémiques partagent une foi dans les méthodes scientifiques comme moyen pour produire la vérité” (Meyer & Molyneux-Hodgson, 2011). Cependant, cette définition, au cours des années, a été revue et redéfinie par d’autres auteurs.

Pour Haas (1992), elles seraient “un réseau de professionnels ayant une expertise et une compétence reconnue dans un domaine particulier et une revendication d’autorité en ce qui concerne les connaissances pertinentes pour les politiques” (Meyer & Molyneux-Hodgson, 2011).

Cowan, David et Foray (2000), quant à eux, déterminent les communautés épistémiques comme :

Des petits groupes constitués d’agents engagés dans des sous-ensembles de questions reconnues mutuellement et qui acceptent une certaine autorité procédurale communément compris comme étant essentielle à la réussite de leurs activités collectives. Les membres d’une communauté épistémique ont un objectif commun de création délibérée de connaissance et construisent progressivement pour y parvenir une structure commune permettant une compréhension partagée (Gueye, 2004).

Les communautés épistémiques trouvent leurs racines dans la résolution de problématiques complexes auxquelles les personnes ayant le pouvoir de décision font face. Régulièrement, celles-ci les aident à comprendre les problématiques et à prendre des décisions (Samuel & Carré, 2018).

Cohendet, Créplet et Dupouët (2003) décrivent les critères des communautés épistémiques. Pour eux, l’objectif de ces communautés est de créer des connaissances. En effet, leur but est de construire des connaissances, un langage, etc de les réunir dans un répertoire et de les partager.

Les communautés épistémiques sont hétérogènes et autonomes. Elles recrutent les membres par les pairs. Elles ont une volonté d'apprendre par la recherche et l'harmonie de ces communautés se crée par le respect d'une autorité procédurale (Cohendet, Créplet & Dupouët, 2003). Ces communautés sont changeantes et jamais complètement stables (Heaton, Millerand & Proulx, 2012).

Les caractéristiques des communautés épistémiques

D'après Meyer et Molyneux-Hodgson (2011), les communautés épistémiques disposent de quatre caractéristiques :

- Elles sont un ensemble de personnes qui **créent et “agissent avec” des connaissances**. Ces communautés créent un ensemble de connaissances qu'elles divulguent et partagent. Elles élaborent plusieurs répertoires afin de rassembler et de garder ces connaissances.
- Elles sont **créées et solidifiées**. En effet, les communautés épistémiques sont fabriquées, fabriquées à nouveau et organisées par des systèmes ou des événements qui tendent à construire ces communautés.
- Elles sont **dynamiques**. Les communautés changent, se transforment, s'élargissent, se différencient. Elles assemblent différentes histoires, futurs et opportunités. Elles dépendent des interactions, de la temporalité et de la puissance de leur relation.
- Elles **créent aussi des producteurs de connaissances** en plus de produire des objets de connaissances. Elles mettent en œuvre, démarquent et assemblent des identités de producteurs de connaissance et elles leur créent des chemins individuels ou collectifs où ceux-ci peuvent évoluer (Meyer & Molyneux-Hodgson, 2011).

Les communautés épistémiques sont celles qui possèdent le plus haut potentiel en terme de création de connaissances. C'est grâce à la régularité et à la continuité d'échanges d'informations que ce processus de création existe (Gueye, 2004). Celui-ci se produit par exemple, à travers des forums, des conférences, des revues,... (Meyer & Molyneux-Hodgson, 2011). Elles sont, par exemple, des groupes de recherches, une task-force ou un ensemble de concepteurs (Gueye, 2004). Ces communautés s'avèrent enrichissantes lorsqu'elles sont combinées, par exemple, à des communautés de pratique (Meyer & Molyneux-Hodgson, 2011).

5.2.4.2 Communauté de pratique

Définition

Dans la littérature scientifique plusieurs définitions des communautés de pratique existent (Brown et Duguid, 1998 ; Wenger et Snyder, 2000 ; Magnusson et Davidson, 2001 ; Andriessen et al., 2002, cité dans Corso, Giacobbe & Martini, 2009). Toutes se rassemblent sur un point, la communauté joue un rôle important dans la création et le partage des connaissances qui favorisent l'apprentissage et le développement des compétences des membres qui en font parties (Corso, Giacobbe & Martini, 2009).

Wenger (dans Corso, Giacobbe & Martini, 2009) définit la communauté de pratique comme "un groupe d'individus qui partagent un intérêt commun, un ensemble de problèmes ou une passion et qui augmentent leurs connaissances et la compréhension de ces aspects par le biais de relations interpersonnelles".

Wenger rajoute (cité dans Dameron & Josserand, 2007) que les personnes faisant partie d'une communauté de pratique "ne travaillent pas nécessairement ensemble, mais elles ont une histoire commune liée à leur pratique professionnelle" (Dameron & Josserand, 2007).

Pour Chevalier (2010), les échanges sont davantage instructifs si les individus ne font pas partie de la même organisation et qu'ils ont vécu une expérience différente (Chevalier, 2010).

Dameron et Josserand (2007) vont même plus loin en décrivant la communauté de pratique comme la création d'une identité commune grâce aux interactions fréquentes, au développement de pratique et aux partages d'expériences entre les membres (Dameron & Josserand, 2007).

Les caractéristiques d'une communauté de pratique

Les communautés progressent au fur et à mesure du temps et modifient souvent l'ampleur du *domaine* (ce sur quoi porte les échanges), soit en l'agrandissant, soit en le changeant complètement. C'est pourquoi, il est préférable de déterminer le domaine afin que les individus de la communauté s'investissent plutôt que d'imaginer son aspect final (Wenger, McDermott & Snyder, 2002). Ce domaine fait référence à une pratique que les membres vont mettre en place (des actions, des ressources, des connaissances, des outils,...) au sein de la communauté où les membres créent des liens, négocient, discutent et prennent des décisions ensemble (Daele, 2009).

Wenger, Mc Dermott et Snyder ont établi 3 critères qui caractérisent le type de relation :

- **Le domaine ou encore l'engagement mutuel.**

Corso et al. (2009) et Wenger (2002) décrivent le domaine comme étant un intérêt commun qui permet aux individus d'avoir une base commune afin de se créer une identité de groupe.

Fillol (2006) et Chanal (2000) décrivent l'engagement mutuel des membres comme étant le désir de chacun d'aider, d'entraider et de partager son savoir et son savoir-faire à la communauté. Chanal (2000) précise que l'engagement mutuel se définit comme étant des échanges réguliers, des formes collectives d'engagements ou un langage partagé qu'il faut entretenir. C'est le principe de mettre en commun les connaissances de chacun afin de s'entraider et de s'encourager (Daele, 2009).

L'engagement mutuel, c'est le principe de partager des compétences qui sont complémentaires et l'aptitude des membres à combiner leurs savoirs avec les autres membres de la communauté. Ceci est plus important et enrichissant que de pouvoir répondre aux questions par soi-même (Chanal, 2000).

- **La communauté ou l'entreprise commune.**

L'entreprise commune est l'aboutissement d'un développement collectif continu de travail et d'entraide qui montre la difficulté de la dynamique de l'engagement mutuel (Chanal, 2000). Elle est le lieu de mise en œuvre, de collaborations et de discussions de sens de la pratique (Daele, 2009).

Corso et al. (2009) définit l'entreprise commune comme étant "un groupe de personnes qui interagissent, apprennent ensemble, établissent des relations et développent ainsi un sentiment d'appartenance et d'engagement réciproque" (Corso, Giacobbe & Martini, 2009).

Il est important de se focaliser sur les domaines qui intéressent les membres de la communauté afin qu'ils puissent s'épanouir et évoluer dans une communauté attractive (Wenger, 2002).

- **La pratique ou le répertoire partagé.**

Au fur et à mesure, les membres s'engagent au sein d'une communauté de pratique, partagent un ensemble de savoir, de savoir-faire et créent des ressources communes telles que des outils, un langage, des documents, des gestes, des habitudes,... Ceci s'appelle un répertoire partagé (Wenger, 2002). Ce répertoire se détermine lors du développement de la communauté de pratique (Fillol, 2006) et rend possible l'apprentissage futur, la création de relations de confiance et la diffusion des connaissances (Corso, Giacobbe & Martini, 2009).

Par ces explications, il est évident que la communauté de pratique est un groupe auto-organisé (Fillol, 2006) qui partage des centres d'intérêts communs et qui, par des interactions régulières, développe des connaissances et des compétences communes qui créent une identité collective (Dameron, 2007).

Les membres assimilent les échanges entre eux, les réflexions sur les pratiques afin de s'améliorer et d'éviter d'utiliser des pratiques défaillantes (Martin, 2018). Effectivement, les personnes font partie d'une communauté de pratique de leur propre initiative et non parce qu'une hiérarchie les y oblige (Boots, 2000).

Les différentes fonctions d'une communauté de pratique

Après avoir défini la communauté de pratique, ses caractéristiques, ses phases de création et ses dimensions, différents auteurs dont Wenger, se sont interrogés sur l'importance d'une communauté de pratique et ses différentes fonctions.

Wenger (1998) explique dans son article l'importance d'une communauté de pratique pour toute organisation et d'autant plus pour les organisations qui voient la connaissance comme un avantage considérable. En partant de ce principe, une organisation peut être performante si elle possède plusieurs communautés de pratique qui sont liées entre elles. Les connaissances sont mises en œuvre, échangées, planifiées, améliorées et ensuite communiquées au sein et entre celles-ci. C'est grâce à ces communautés que les connaissances sont mises en pratique.

D'après Wenger (1998), les communautés de pratique disposent de diverses fonctions :

- Tout d'abord, les communautés de pratique sont le **meilleur moyen pour échanger et interpréter des informations**. En effet, les membres d'une communauté s'échangent des informations avec un même langage et savent pertinemment comment et ce qu'il faut communiquer (Wenger, 1998). C'est pourquoi, une communauté de pratique est une manière efficace de faire passer des informations comme des conseils, des suggestions, les meilleurs moyens d'agir,... au-delà du contexte organisationnel. Elle permet donc de s'instruire grâce à l'expérience des autres membres (Chevalier, 2010).
- De plus, elles permettent de **garder les connaissances de façon "vivante"**. C'est-à-dire que les communautés de pratique peuvent être bien plus utiles qu'une base de données et un manuel car celles-ci disposent d'aspects tacites de connaissances dont les autres systèmes ne disposent pas et elles peuvent s'adapter aux circonstances (Wenger, 1998). D'après Langelier (2005), elles sont un "dispositif privilégié pour la sauvegarde du savoir collectif et intergénérationnel" (Chevalier, 2010).

- Ensuite, les membres d'une communauté acquièrent des compétences et des connaissances qui **gardent l'entreprise au meilleur niveau dans un domaine**. En effet, les membres partagent, échangent entre eux et mettent en commun de nombreuses pratiques, des problèmes qu'ils ont rencontrés, des nouvelles idées,... et se tiennent informés des évolutions aussi bien au sein qu'en dehors de l'entreprise (Wenger, 1998). Par ce partage d'informations, les communautés permettent d'empêcher la reproduction d'erreurs ou d'efforts (Chevalier, 2010).
- Pour finir, elles **offrent un lieu pour les identités**. Elles consistent effectivement à rassembler des membres autour d'un intérêt commun et elles persistent dans le temps contrairement aux équipes au sein d'une entreprise. Dans un monde où les individus se noient dans une multitude d'informations, les communautés de pratique permettent de se recentrer sur ce qui nous intéresse et de s'éloigner de ce qui nous intéresse moins. Cette identité permet un meilleur apprentissage et développement des individus (Wenger, 1998).

5.2.5 Conclusion

Les communautés autonomes jouent un rôle important dans la création de connaissances, dans le développement de la créativité et dans l'innovation.

Afin qu'elles deviennent un avantage concurrentiel pour bon nombre d'entreprises, il est important de comprendre et de joindre les savoirs explicites et les savoirs tacites passant d'un savoir individuel à un savoir collectif. L'entreprise doit donc créer un équilibre entre chaque savoir (Gueye, 2004) afin que les membres puissent se développer, évoluer et s'instruire des expériences des autres à long terme (Chevalier, 2010).

Pour favoriser ses échanges et faciliter l'intégration des membres, la présence d'un animateur est recommandée. Un animateur est, selon Langelier (2005), le "guide et gestionnaire de la communauté ayant pour rôle d'assurer son développement, sa pertinence, son importance stratégique au sein de l'organisation et sa visibilité". Celui-ci détient donc un rôle primordial qui veille à la qualité des activités, qui aide les membres moins sociables à s'intégrer, qui s'assure du bon fonctionnement et de l'apprentissage de la communauté (Chevalier, 2010).

6. La communauté au-delà des interactions physiques

Au cours de mes recherches, nous avons défini et décrit ce qu'était une communauté au sens physique du terme. Cependant, avec l'apparition d'internet et des smartphones, ces communautés peuvent s'étendre au-delà des interactions physiques via une application mobile.

Dans un monde où les technologies de l'information et de la communication (TIC) ne cessent de croître (Charkaoui et Zakariaadraoui, 2014), les téléphones intelligents ou en anglais, les smartphones sont un facteur à ne pas négliger. Elles permettent l'ouverture de nouvelles perspectives pour les utilisateurs et les entreprises grâce aux diverses applications qu'elles offrent (Quinton, Demarey, Dolet & Duchien, 2011). Les applications mobiles deviennent dès lors un enjeu stratégique considérable pour les entreprises (Charkaoui et Zakariaadraoui, 2014).

7. L'application mobile

Bathelot (2017) définit l'application mobile comme étant :

Un programme téléchargeable de façon gratuite ou payante et exécutable à partir du système d'exploitation d'un smartphone ou d'une tablette. Les applications mobiles sont adaptées aux différents environnements techniques des smartphones et à leurs contraintes et possibilités ergonomiques. Elle permet généralement un aspect plus confortable et plus efficace à des sites ou services accessibles par ailleurs en version mobiles ou web (Bathelot, 2017).

L'application mobile est donc un logiciel que l'on télécharge sous forme de fichier codé dans un langage de développement mobile propre à l'appareil mobile (Java ou Kotlin pour Android et Objective C ou Swift pour iOS) (Mobizel, 2016).

7.1 Différentes formes d'application

Afin de réaliser une application mobile qui soit en accord avec le type de contenu et le service que l'entreprise souhaite mettre en place, il est nécessaire de distinguer les différents types d'applications possibles. Il existe trois grandes catégories d'applications mobiles :

- **L'application native ou embarquée**

L'application native ou embarquée est une application spécifique à l'environnement du système mobile (Litayem, Dhupia, & Rubab, 2015). Elle fait partie des applications les plus fréquemment téléchargées (Taktıl, 2016). Elle peut être développée sur de multiples plateformes avec un code unique pour tous les appareils (Litayem, Dhupia, & Rubab, 2015) et est accessible sans avoir nécessairement besoin d'une connexion internet (YeePLY, 2017).

Cette catégorie d'applications est dépendante de la plateforme sur laquelle elle se trouve et les utilisateurs devront la mettre à jour régulièrement. Les utilisateurs peuvent la trouver sur l'App store. Nous pouvons prendre comme exemple, l'application Shazam (Litayem, Dhupia, & Rubab, 2015). Elle présente des avantages comme la rapidité, la fiabilité et possède une meilleure réactivité et résolution mais elle requiert de la mémoire dans le smartphone (Taktıl, 2016).

- **L'application web ou connectée**

L'application web ou connectée est une application qui fonctionne grâce à un navigateur. Elle peut donc aussi bien être utilisée sur les appareils mobiles que sur les ordinateurs. Cette catégorie d'applications offre une meilleure convivialité que les sites internet réactifs ou encore appelés "responsives" en anglais (c'est-à-dire, des sites internet qui peuvent être consultés sur un smartphone et qui sont adaptés à l'écran de l'appareil qu'on utilise).

Cette application sera mise à jour automatiquement mais celle-ci nécessite une connexion internet (Litayem, Dhupia, & Rubab, 2015). Ce type d'application est semblable à un template de site web (YeePLY, 2017). Les utilisateurs ne devront donc pas l'installer sur leur smartphone et elle ne prendra aucun espace de stockage sur celui-ci (Taktıl, 2016).

- **L'application hybride ou synchronisable**

L'application hybride ou synchronisable reprend les caractéristiques des applications natives et web citées ci-dessus. L'application hybride ressemble à l'application native car elle est installée à partir d'un magasin en ligne. Cette catégorie d'application peut être disponible aussi bien en étant connecté à internet qu'en ne l'étant pas (Litayem, Dhupia, & Rubab, 2015).

Ce type d'application dispose de certains avantages comme la facilité et la rapidité de la développer peu importe le nombre de plateformes sur lesquelles elle sera (Yeeply, 2017). Cependant, ces applications ne sont disponibles que sur iPhone et Android (Taktıl, 2016).

8. Les communautés en ligne

Par l'émergence de ces nouvelles technologies, de nombreux objets communicationnels comme les tablettes, les smartphones,... permettent aux communautés de communiquer en ligne. Ces objets sont faciles à utiliser et à portée de main de chacun ce qui favorise son utilité (Proulx, 2006).

8.1 Définition

La communauté en ligne ou, encore appelée, la communauté virtuelle "est un groupe de personnes qui communiquent par l'intermédiaire de courriels, internet en particulier via des forums, courrier, téléphone pour des raisons professionnelles, sociales, éducatives ou autres" (Rheingold, 2013).

Les communautés virtuelles reposent sur quatre conditions pour qu'elles existent il faut : la présence d'intérêts communs, les interactions, la persistance de ces interactions et un espace en ligne. Elles possèdent divers avantages comme l'abondance des interactions et d'échanges d'informations ainsi que la rapidité de propagation de celles-ci (Gallin, Lichtlé & Balbo, 2016).

Ces communautés en ligne sont axées sur le souhait d'améliorer et de garder un contact avec les autres membres de la communauté (Othmani & Khelil, 2016). De plus, les membres seront en relation avec des personnes qu'ils n'auraient probablement jamais contactées auparavant (Gallin, Lichtlé & Balbo, 2016).

8.2 Les caractéristiques d'une communauté en ligne

Afin de mieux comprendre la nuance entre une communauté en face à face et une communauté en ligne, trois caractéristiques peuvent être mise en évidence :

- **Le corps de l'internaute**

En effet, la communauté en ligne interagit dans un monde virtuel sur une interface où les membres interagissent ensemble via un clavier. Ceci se différencie de la communauté physique où les membres peuvent se voir, s'entendre, analyser les comportements et la gestuelle.

- **Le lieu de la communication**

La communication au sein d'une communauté virtuelle ne doit pas disposer d'une proximité géographique ou d'un même lieu géographique pour communiquer. Les membres peuvent alors interagir en tout lieu sans pour autant être au même endroit (Silber, 2012). En effet, la communauté virtuelle, contrairement à la communauté en face à face, ne prend pas en considération l'étendue géographique (Gallin, Lichtlé & Balbo, 2016).

- **La temporalité de la communication**

La communication en ligne peut se faire instantanément grâce aux divers appareils connectés tels que le smartphone. Les membres peuvent choisir à quel moment ils souhaitent interagir avec les autres (Silber, 2012). De nos jours, il est possible de se connecter, de communiquer et de partager des informations en permanence et rapidement grâce aux appareils connectés mis à notre disposition. Ce qui supprime les barrières spatiales et temporelles des communautés en face à face (Gallin, Lichtlé & Balbo, 2016).

9. Conclusion

Les communautés sont un atout majeur dans l'apprentissage de connaissances, elles représentent un élément important aussi bien de manière individuelle que collective car elles permettent d'apprendre, d'évoluer et de s'épanouir tant de manière personnelle que professionnelle.

Actuellement se connecter, communiquer et partager des informations peut se faire à tout moment et rapidement grâce aux appareils connectés mis à notre disposition (Silber, 2012). Ceux-ci nous autorisent de s'étendre au-delà des interactions physiques via une application mobile.

Dans le cadre de notre étude au sein du Cercle du Lac, celui-ci souhaiterait créer une application mobile pour ses membres afin qu'ils puissent mieux communiquer et se tenir au courant des événements, des activités, des personnes à rencontrer professionnellement et personnellement, ce en permanence et rapidement.

L'application mobile permettrait-elle d'étendre la communauté du Cercle du Lac et répondrait-elle aux différentes exigences de celle-ci ?

10. Questions d'étude

Après avoir fait des recherches au travers de nombreux articles et ouvrages scientifiques, ma question d'étude est la suivante : ***“Quelle est la valeur ajoutée de la création d'une application mobile au sein d'un cercle d'affaires, plus particulièrement le Cercle du Lac?”***

Dans un premier temps, dans la revue de littérature, nous avons abordé l'importance du besoin d'appartenance à un groupe et le développement d'un réseau qui mène à diverses typologies de communautés physiques. Celles-ci ayant pour but de favoriser le partage de connaissances et d'échanges entre les membres.

Dans un second temps, nous avons décrit l'accroissement des technologies de l'information et de la communication tel que l'appareil mobile et dès lors, l'apparition des applications mobiles qui sont des éléments non négligeables. En effet, nous avons vu l'importance du digital dans le monde actuel. Par l'émergence de ces applications mobiles, nous avons traité les communautés virtuelles et leurs importances quant à la connectivité, le partage et l'échange permanent, facile et rapide des informations.

L'objectif de ce mémoire est donc de comprendre, d'analyser et d'évaluer la plus-value qu'apporterait la création d'une application mobile pour le Cercle du Lac, un outil complémentaire et utile afin de fédérer la communauté de l'entreprise au-delà des rencontres physiques (conférences, workshops, network'drink,...) que celle-ci organise.

Cette étude porte sur l'analyse du prolongement des rencontres que les membres font au sein de l'entreprise par la possibilité d'être connecté et de pouvoir rester en contact et échanger avec ceux-ci grâce à la création d'une application mobile qui permettrait d'aborder et de vivre le networking d'une façon différente.

Nous verrons cela à travers l'analyse de l'entreprise, de sa stratégie, de ses objectifs, de sa vision, de ses valeurs et également par l'analyse des différentes interviews des membres au sujet de ce nouvel outil digital.

PARTIE 2 : ETUDE DE CAS

1. Analyse de l'entreprise

Durant mon stage au sein du Cercle du Lac, j'ai eu l'occasion d'échanger avec de nombreuses personnes, parties prenantes, de l'entreprise (employés, directeur, présidents,...). L'analyse de l'entreprise se base donc sur des observations, des documents internes, des échanges formels et informels avec différentes personnes interne à la société.

1.1 Le Cercle du Lac, son histoire

Le Cercle du Lac, c'est l'histoire de 4 amis qui ont souhaité créer une communauté d'entrepreneurs en rassemblant 7 associations du Brabant Wallon (Nivelle : justice, Wavre : Commerce et industrie, Louvain-la-Neuve : culture et université). L'objectif était que cette communauté d'entrepreneurs puisse se rencontrer, échanger, partager leurs idées, leurs expériences, etc.

Tout a commencé en novembre 2005, lorsque les inventeurs du projet ont réuni 30 collaborateurs. Une équipe a alors vu le jour pour s'occuper de cette communauté, celle-ci fut accueilli par l'UCL dans les locaux du dernier étage de l'Aula Magna en face du lac de Louvain-la-Neuve, d'où son nom « Cercle du Lac ». Le Cercle du Lac comptait alors une centaine de membres.

Au fur et à mesure, le Cercle a acquis de la notoriété. La demande dans la région ne faisait que croître, les activités se multipliaient, le nombre de membres ne faisait qu'augmenter et s'étendre, les locaux devenaient trop petits. C'est pourquoi, en 2011, les coopérateurs ont eu comme projet de créer une nouvelle infrastructure.

En septembre 2013, un magnifique bâtiment a émergé, non loin de là, au Boulevard Baudouin 1^{er}, 23, à la jonction du site universitaire et du parc scientifique, afin de pouvoir accueillir un plus grand nombre de personnes et de répondre au mieux aux nouvelles demandes.

Le Cercle du Lac se positionne alors comme un cercle d'affaires en plein cœur du Brabant Wallon qui offre des activités de conférences, des formations, des événements de networking, en ouvrant son business center aux entreprises et en apportant une nouvelle offre, la location de salles afin que les entreprises puissent organiser leurs réunions, leurs conférences,...

En juillet 2019, le Cercle décide de céder l'activité Business Center à l'Union Wallonne des Entreprises afin de se recentrer sur son activité principale, le cercle d'affaires.

Aujourd'hui, le Cercle se situe dans un bâtiment de plus de 3400m² jouissant de 8 salles flexibles disposant chacune d'agencements, d'espaces différents, d'un parking privé gratuit de plus de 70 places, d'un restaurant bistrannique avec une vaste terrasse. Ce bâtiment bénéficie d'avantages non négligeables, sa proximité avec de grands axes routiers, et également sa situation géographique, au cœur de la Belgique et de la Wallonie.

1.2 Les activités du Cercle du Lac

Le Cercle offre diverses activités :

- **Les activités du Cercle Business Club**

La raison d'être du Cercle sont les membres. Afin d'augmenter le nombre de membres et de permettre d'enrichir le networking, certaines activités sont aussi ouvertes aux non-membres. Le Cercle organise des activités misent uniquement à la disposition des membres et d'autres accessibles aux non-membres :

- *Les activités conférences :*

Ce sont des conférences, où les orateurs sont choisis en fonction de l'actualité, sur une thématique définie par l'orateur comme Sophie Wilmès, Elio Di Rupo, Thomas Spiller, Ceci se déroule par une présentation du sujet suivi de questions/ réponses.

- *Les activités capitanat :*

Ce sont des activités qui réunissent les membres autour d'un sujet qu'ils ont en commun comme la passion pour les anciennes voitures, pour le vin, pour la culture, etc. Ce sont aussi des sorties durant l'année comme, par exemple, des voyages ou encore des journées de golf. Ainsi que des activités plus ludiques et divertissantes, tout en gardant toujours l'esprit de networking.

- *Les network events (breakfast, lunch, drink):*

Ce sont des événements organisés soit le matin autour d'un petit-déjeuner ; soit le midi, autour d'un lunch ; ou encore le soir, pour profiter d'un afterwork. Le but de ceux-ci étant de se réunir, se rencontrer, discuter ensemble, faire connaissance et partager des expériences. Certains événements sont organisés exclusivement pour les membres et d'autres sont ouverts aux non-membres, l'occasion pour ces derniers de découvrir l'ambiance, les membres et les activités organisées au sein de l'entreprise. Les network breakfasts et les afterworks sont ouverts aux non-membres afin de leur permettre de découvrir le Cercle et s'y affilier par la suite, s'ils le désirent.

- *Les table des experts :*

Ce sont des discussions organisées par les partenaires/sponsors du Cercle autour d'un sujet bien spécifique comme le digital, les ressources humaines, la finance ou encore l'immobilier et le juridique, le tout accompagné d'un petit-déjeuner, d'un lunch ou d'un drink en fonction de l'heure de l'événement.

- *Les activités mixtes :*

Ce sont des activités organisées en collaboration avec d'autres entreprises ou associations afin de faire connaître leurs différents projets et de trouver des sponsors comme, la soirée Sport-Entreprise, une activité qui rassemble l'entreprise des hockeyeurs et l'entreprise des rugbyman de Louvain-la-Neuve afin de créer un tournoi sponsorisé ainsi que, PME-Next en collaboration avec le groupe IMP, qui a organisé à plusieurs reprises déjà, sa journée d'excellence des PME au Cercle du Lac ou encore des événements organisés en collaboration avec la LSM et le Club LSM, etc.

- *Les activités talk/débat :*

Ce sont des activités où plusieurs personnes viennent parler et débattre de sujets d'actualités variés comme le réchauffement climatique. Celles-ci sont organisées avec plusieurs orateurs et un modérateur qui animeront le débat.

- **Les événements privés**

Le Cercle dispose de 8 salles que les membres, les partenaires ainsi que les non-membres peuvent louer pour faire des formations, des workshops, des conférences, des team buildings, des réunions, du networking, un banquet, une soirée, un mariage,... Il offre la possibilité d'avoir du catering que ce soit un dîner à table, un 'networking dinner', ou une pause-café ce grâce à la présence du traiteur du Cercle du Lac, Great Lake.

- **Le restaurant**

Le Cercle du Lac dispose aussi de son propre restaurant, « La Table du Cercle du Lac », ouvert également au grand public et accessible à toutes personnes qui souhaitent manger un délicieux lunch dans une ambiance conviviale. Le restaurant est ouvert en semaine du lundi au vendredi sur le temps de midi de 11h30 à 14h30.

1.3 La SCP

1.3.1 Segmentation

Le Cercle du Lac est un cercle d'affaires qui se divise en 3 segments principaux :

- Le *cercle d'affaires* avec 700 membres, 150 activités par an (networking, conférences,...) et 6.000 participants par an.
- La *location de salles* avec 7 salles de réunion et le lobby, environ 750 événements privés sur l'année et plus de 18.000 visiteurs par an.
- Le *restaurant "La Table du Cercle du Lac"* avec environ 3.000 couverts par an et un catering sous-traité (Traiteur Great Lake).

1.3.2 Ciblage

Les cibles de l'entreprise sont propres à l'endroit où celle-ci s'est implantée, entre le site universitaire et le parc scientifique. En effet, le Cercle cible les décideurs innovants, les entrepreneurs (aussi bien les Start-up que les PME's), les C-levels, les managers d'entreprises, les experts et les mentors qui peuvent apporter leurs expériences, les pôles d'entreprises, les associations d'entreprises et les acteurs institutionnels mais aussi les acteurs de changement comme les citoyens qui souhaitent s'impliquer dans la vie économique ou sociale.

Par sa proximité avec l'université, le Cercle souhaite se rapprocher davantage des jeunes étudiants entrepreneurs ainsi que des universités et autres institutions d'enseignement supérieur et de recherche afin de disposer d'un vaste panel de profils pour que les échanges soient enrichissants.

1.3.3 Positionnement

L'entreprise est un lieu de rencontres qui propose diverses activités permettant aux personnes de se rencontrer, de discuter, d'échanger, d'écouter, d'apprendre et de partager leurs expériences, leurs connaissances et leurs compétences. Pour cela, le Cercle offre aux membres et aux non-membres des espaces spacieux afin de pouvoir se réunir dans un endroit agréable, équipé et bien situé pour que les clients puissent aisément et en tout confort faire leurs conférences, workshops, réunions,...

Le Cercle met à la disposition de ses clients du matériel moderne de dernières technologies comme des écrans tactiles, des micros, des flipcharts et autres.

De plus, le Cercle se positionne comme un lieu convivial où les membres et non-membres se sentent comme chez eux ayant comme dress code "Casual chic". Le but principal de l'entreprise est de réunir des personnes de divers horizons autour de l'entrepreneuriat, du business,...

C'est pourquoi, celui-ci met à la disposition des membres diverses activités leur permettant d'avoir toutes les clés possibles afin de développer leur business.

Grâce à la proximité de la cité universitaire, le Cercle se veut innovant, et souhaite toucher les plus jeunes qui sont les acteurs, entrepreneurs de demain.

Leur slogan : « *The business club And much more* »

Proposition de valeur : un lieu convivial, spacieux, équipé de technologies de pointe (écrans tactiles, micro, flipchart,...) situé au centre du Brabant Wallon, à seulement deux pas de l'Université Catholique de Louvain, les nouveaux entrepreneurs de demain. Et également situé proche de nombreuses entreprises nationales et internationales grâce à la proximité du parc scientifique. Le Cercle veut être le 'Cercle des décideurs innovants' afin de construire un avenir inspirant pour les générations futures.

1.4 Sa mission et ses valeurs

Mission

Le Cercle du Lac a pour mission d'aider ses membres à développer leur business en rassemblant les décideurs actifs dans tous les secteurs ce, en inspirant les clients par l'organisation d'activités innovantes et exclusives et en facilitant les contacts et les échanges d'expériences en offrant des espaces de réunion sur mesure et une expérience culinaire unique dans son restaurant.

Valeurs

Le Cercle du Lac prône 4 valeurs fondamentales :

- La ***proximité*** : développer une bonne connaissance de ses membres et de ses partenaires.
- La ***transversalité*** : faire interagir des personnes issues d'univers variés.
- La ***curiosité*** : se nourrir des compétences, de l'expérience et des attentes de chacun.
- La ***convivialité*** : favoriser la tolérance, la bienveillance et les échanges réciproques.

1.5 La SWOT

S

Forces

- Petite équipe donc les décisions se font plus facilement et rapidement.
- 15 années d'expérience.
- 700 membres de tout horizon (diversité des membres, du réseau, des secteurs,...).
- Grande infrastructure, espace spacieux pour accueillir beaucoup de personnes (de nombreuses salles, de différentes tailles, agencements,...).
- Bâtiment magnifique et attractif.
- Diversité de l'offre : cercle d'affaires, location de salles, restaurant.
- Activités variées (internes & externes).
- Salles bien équipées (Micro, flipchart, écrans tactiles derniers cris,...).
- Un service traiteur, Great Lake, est mis à disposition sur place.
- Un parking d'environ 70 places, augmentation des places de parking d'ici fin 2021. .
- Prix dans la moyenne voir moins cher que les concurrents.
- Bonne situation géographique, proche de Namur et de Bruxelles, proche de grands axes routiers, arrêts de bus, de la E411, N25,...
- A côté de l'Union Wallonne des Entreprises.
- L'Université et les hautes écoles à proximité du Cercle (2.000 doctorants, 200 recrutés et 1800 à la recherche d'un projet/ entreprise) et des laboratoires.
- Site internet responsive.
- Présent sur les réseaux sociaux (Facebook, Linkedin, Instagram).
- L'entreprise souhaite se digitaliser : renouvellement du site internet et création d'une nouvelle application mobile.

W

Faiblesses

- Peu d'employés (4 + le directeur), manque d'effectif.
- Difficulté de communication entre les présidents/ collaborateurs et les employés. Les employés sont en interne et les présidents en externe, pas le même métier, moins au courant.
- Tournante de directeur/président --> Prise de décision plus compliquées.
- Diminution du nombre de membres --> Difficulté de fidélisation.
- Peu de diversité au niveau de l'âge des membres et présence de plus d'hommes que de femmes.
- De nombreuses activités --> Dispersion.
- Un service traiteur exclusif est mis à disposition sur place --> Frein si le client souhaite un autre traiteur.
- Perte d'employés --> Démotivation.
- Trop d'activités --> Peu de participants par événement (plus ciblé sur la quantité que la qualité).
- Moindre capacité financière.
- Manque de fil conducteur (Ex: conférences).
- Problème de visibilité.
- Peu de digitalisation au niveau du travail --> Perte de temps.
- Les membres risquent de se lasser, peu de renouvellement/ changements --> Revoir la stratégie de l'entreprise, vision à LT, recentrer son intérêt sur les membres.
- Peu de digitalisation pour les membres --> L'entreprise ne possède pas d'application mobile

O

Opportunités

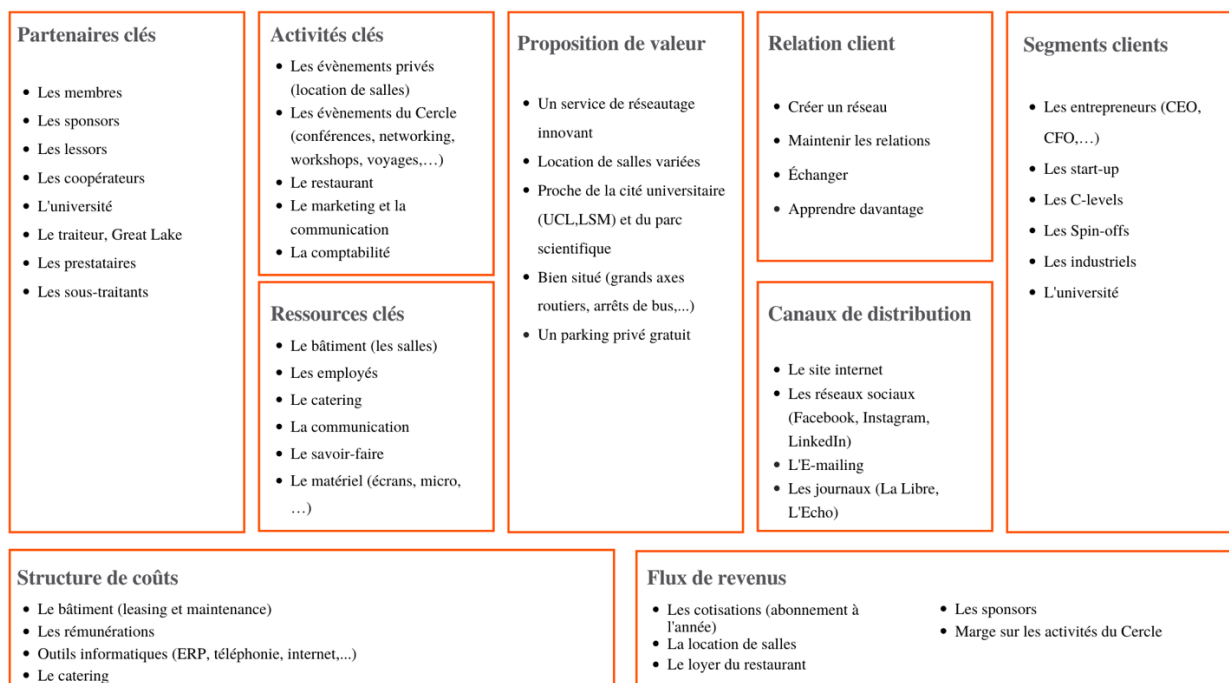
- L'entreprise se situe dans le zoning de Louvain-la-Neuve, de nombreux entrepreneurs --> Parc scientifique.
- Proximité avec les spin-offs et le parc scientifique.
- Possibilité de toucher un public plus jeune grâce à la proximité de l'Université.
- L'arrivée du China Belgium Technology Center (CBTC) à l'automne 2020 (UCLouvain, 2020)
--> Nouveaux membres, partenariats.
- Après la crise du COVID-19, les entrepreneurs auront sûrement besoin de relancer leurs activités et de se faire membre au sein du Cercle pour networker, rencontrer de nouvelles personnes, échanger,...
- Nouvelles technologies. Les cercles se digitalisent de plus en plus
--> Développement d'une application mobile.
- 98% des ménages possèdent un GSM ou un smartphone (Statbel, 2017).

T

Menaces

- De nombreux concurrents : B19, Cercle de Lorraine, Cercle Chapel, Dynamic People,...
- Les cercles ont souvent une image "guindée" --> Réputations à changer.
- Possibilité que les personnes fassent les événements par eux-mêmes au sein de leur propre entreprise, par exemple
--> Diminution de la demande.
- Possibilité que le CBTC fasse concurrence au Cercle par leurs infrastructures.
- De nombreuses entreprises en faillite, déjà 869 en Belgique en mars 2020 (Statbel, 2020) --> Possibilité qu'il y ait moins de demande ou que les membres mettent fin à leur inscription.
- Le COVID-19 crée et va créer un changement économique considérable avec de nombreuses nouvelles faillites, une baisse du PIB, une baisse démographique,...

1.6 L'analyse du Business Model Canvas



Les partenaires clés

Le Cercle du Lac dispose de différents sponsors qui leur permettent d'avoir une source financière et en échange ceux-ci disposent d'une visibilité sur divers supports (réseaux sociaux, rolling,...) et un pourcentage sur les cotisations ainsi que sur la location des salles.

Le traiteur "Great Lake" fait aussi partie des partenaires clés du Cercle. En effet, il permet à l'entreprise d'offrir un catering à ses clients lors de différents événements.

Les lessors, Axa et Nivel Invest, quant à eux sont les propriétaires du leasing et du bâtiment jusqu'en 2033.

D'autres partenaires clés sont les coopérateurs qui sont les fondateurs de l'entreprise et qui ont investi au sein de celle-ci ; l'université avec qui le Cercle travaille récemment en partenariat ; et les prestataires.

De plus, l'entreprise dispose de sous-traitants pour la maintenance du bâtiment, de l'espace vert autour de celui-ci,... Et également, des sous-traitants pour le site internet, les équipements tactiles,... Et pour terminer, le Cercle n'existerait pas sans les membres et les clients qui louent les salles.

Les Activités clés

Les activités clés du Cercle sont les événements privés (location de salles), les événements du Cercle (networking, workshops, conférences, voyages,...) ainsi que le restaurant. Sans oublier la comptabilité pour les factures entre autres et le marketing pour la communication externe de l'entreprise.

Les ressources clés

Les ressources indispensables au fonctionnement de l'entreprise sont les employés, le catering, le savoir-faire, la communication, le matériel (écrans tactiles, chaises, tables, micros,...) et surtout, le bâtiment et son infrastructure afin d'accueillir les clients et de pouvoir louer les salles.

La proposition unique de valeur

Le Cercle offre un service de réseautage, d'apprentissage et de partage de connaissances innovant grâce à la proximité de l'université par les activités qu'elle met à la disposition des membres. De plus, l'entreprise dispose d'espaces spacieux qui permettent aux clients de louer des salles modulables. De surcroît, le bâtiment a une situation géographique exceptionnelle, centre du Brabant Wallon, proche de grands axes routiers, de transports en commun,... Un vaste parking privé gratuit est disponible pour les clients.

La relation client

Les clients souhaitent créer un réseau, faire de nouvelles connaissances, maintenir des relations, échanger, partager mais aussi apprendre davantage sur divers sujets autour du business.

Les canaux de distribution

Le Cercle du Lac communique via des newsletters envoyées par mail. Toutes les activités se retrouvent sur le site internet où les clients peuvent s'inscrire aux événements. L'entreprise publie aussi dans les journaux comme La Libre ou l'Echo ainsi que sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, LinkedIn). À côté des activités présentiels, l'objectif est d'opérer un tournant digital et d'utiliser les outils découverts lors de la crise Covid-19 pour offrir aux membres une nouvelle plateforme digitale pour les conférences et autres activités.

Les segments client

L'entreprise cible les grands décideurs de demain, des industriels, des entrepreneurs comme des CEO, CFO ou encore des start-ups ou des spin-offs ainsi que l'université. En effet, le Cercle souhaiterait, dans un futur proche, mettre en avant les jeunes entrepreneurs de demain ainsi que les professeurs de l'université qui sont spécialisés dans divers domaines.

La structure de coûts

Le Cercle doit assumer différents coûts comme le bâtiment (leasing et maintenance), le catering, la rémunération des employés ainsi que les outils informatiques (ERP, téléphonie, internet).

Le flux de revenus

Les clients payent une cotisation. Chaque année, ils renouvellent leur abonnement pour toute l'année. Ceux-ci ont la possibilité de louer des salles. Les sponsors payent le Cercle en échange de la publicité sur divers supports. Le restaurant fait aussi partie des flux de revenus de l'entreprise car il paye un loyer tous les mois. Et pour terminer, le Cercle fait une marge sur les activités du Cercle.

2. Méthodologie

2.1 Objectifs de l'étude qualitative

Tout d'abord, l'étude qualitative nous permet de nous adresser à notre échantillon des membres du Cercle du Lac de manière plus personnel, plus proche et donc plus spontané, nous pouvons aborder des sujets plus sensibles et en profondeur. Cela autorise une plus grande flexibilité dans la manière de les interroger. Nous pourrions débattre ensemble au sujet de l'application mobile avec les membres ce qui nous aidera à trouver de nouvelles idées et des solutions pour la création de l'application et dans le futur de son amélioration. Grâce à l'étude qualitative, nous comprendrons mieux l'intérêt de créer une application afin de soutenir les services du Cercle du Lac.

En effet, les objectifs de cette étude qualitative sont, dans un premier temps, de savoir si la création de cette application sera réellement une plus-value pour le business club du Cercle du Lac et s'il est opportun d'investir dans ce projet pour l'entreprise. Dans un second temps, cette étude tend à déterminer l'intérêt que suscite cette application chez les membres. Voir auprès de ceux-ci ce qu'ils souhaiteraient y trouver et s'ils seraient prêts à l'utiliser.

De plus, les interviews individuelles nous permettront de connaître et comprendre les attentes et besoins des différents membres du Cercle et de recevoir leurs suggestions et recommandations quant à la création de cette application.

2.2 Méthode qualitative utilisée

Afin de répondre au mieux à la problématique du Cercle, nous souhaitons utiliser la ***technique directe***, plus précisément le ***focus group*** (entretien en groupe).

Tout d'abord, la discussion groupée est un excellent moyen d'obtenir des réponses variées et spontanées des interlocuteurs afin de comparer, par la suite, les différentes opinions.

En effet, cette technique crée une synergie, une dynamique de groupe. Elle favorise le débat entre les interlocuteurs autour des différents aspects à aborder. Elle permet également aux intervenants de parler spontanément et de mélanger les opinions de chacun.

Grâce à ce partage et à cet échange entre les différents répondants, certains sujets et opinions abordés apporteront des éléments nouveaux auxquels nous n'aurions pas pensé spécifiquement pour la recherche/le projet. L'interaction entre diverses personnes pourrait aboutir à de nombreuses pistes d'idées, de solutions afin d'aboutir à une application répondant à leurs besoins tant pour le Cercle que pour les membres.

Cependant, vu la situation sanitaire et économique actuelle, nous privilégions les ***interviews en individuel par vidéo conférence.***

Pour commencer, l'interview individuelle permet de faire des recherches approfondies sur la problématique et de recueillir l'avis des membres. En effet, celle-ci permet d'explorer le sujet en profondeur car c'est une conversation moins formelle qui permettra, lorsque la personne interrogée se sentira en confiance, de pouvoir parcourir le sujet dans son entièreté tout en laissant celle-ci parler librement.

Ensuite, cette technique permet à la personne interrogée de répondre aux questions sans avoir de pression sociale d'un groupe, l'intervenant est alors plus à l'aise dans ses réponses et peut s'exprimer librement sur le sujet.

Le guide d'entretien est composé à la fois de questions d'échauffement et de questions spécifiques. La phase d'échauffement nous donnera des informations générales et des réponses plus spontanées. Par la suite, des questions spécifiques nous donneront des informations plus approfondies.

Ce questionnaire sera basé sur 2 thèmes. Nous aborderons en premier lieu le Cercle du Lac dans sa généralité et en second lieu, l'application mobile. Les résultats de ces nombreux échanges nous permettront d'avoir un avis éclairé des intervenants et de saisir leurs attentes et besoins, en prenant compte leurs suggestions et recommandations quant à la création de l'application mobile.

2.3 Echantillon de recrutement

Le Cercle du Lac dispose d'une base de données concernant ses membres et ses prospects. Afin d'avoir une analyse variée, nous sélectionnons les membres dans toutes les catégories d'âge ainsi que des personnes actives et moins actives du Cercle afin de mieux intégrer les besoins et les attentes de chacun. Pour cela, nous interrogeons des membres du Cercle qui sont :

- **Les personnes qui sont membres au Cercle**

Les membres du Cercle connaissent, pour la plupart, toutes les activités organisées au sein de la structure et sont donc plus aptes à répondre et à discuter de la problématique. De plus, ceux-ci auront très certainement des recommandations et suggestions sur divers aspects du Cercle et sur l'application.

- **des personnes de différentes tranches d'âge**

En effet, il est plus intéressant de questionner les membres du Cercle de différentes tranches d'âges afin de diversifier les visions et les avis concernant le Cercle et l'application. Cela permettra d'analyser et de répondre de manière plus éclairée aux attentes des diverses tranches d'âge et de trouver dans certains cas des compromis entre les attentes et les besoins de chacun.

- **Personnes actives au sein du Cercle**

Les membres actifs du Cercle qui participent à au moins une activité organisée par mois afin de savoir ce qui les anime au Cercle, ce qu'ils souhaitent avoir en plus et/ou voir changer, améliorer et ce que l'application pourrait leur apporter en plus.

- **Personnes passives au sein du Cercle**

Les membres passifs qui ne participent que très peu à la vie du Cercle pour diverses raisons (le temps, l'argent,...) c'est-à-dire moins d'une fois par mois. Il serait très intéressant de les interroger afin de savoir ce qui ne leur convient pas au sein du Cercle (temps, argent, horaires, activités,...) et ce qui les motiverait à participer de manière plus active.

Nous avons contacté les membres par mail (cf. Annexe 2) en leur proposant de participer à une vidéo conférence d'une durée d'une heure sur la plateforme de leur choix (Teams, Zoom ou Skype). Ces interviews ont été réalisées de manière anonyme afin que les participants puissent s'exprimer librement et sans crainte. Ceux-ci ont été sélectionnés au hasard parmi la base de données des membres en tenant compte des critères mentionnés plus haut (l'âge et la fréquentation aux activités).

Nous avons interrogé 12 membres du Cercle du Lac dont 3 femmes et 9 hommes. Tous sont des professionnels soit des fondateurs, des entrepreneurs ou encore des managers de grandes entreprises. Nos intervenants ont entre 29 ans et 60 ans, sachant que la moyenne d'âge des membres au sein du Cercle est d'environ 50 ans.

5 des adhérents interrogés sont inscrits au Cercle depuis moins de 5 ans tandis que les 7 autres intervenants font parties des membres depuis plus de 5 ans.

En ce qui concerne la fréquence de participation des membres interrogés, cela varie. Certains membres sont des membres actifs et participent en moyenne à toutes les activités entre 1 à 4 fois par mois. D'autres membres sont moins actifs et se rendent moins d'une fois par mois aux activités du Cercle entre 7 fois par an à 1 fois tous les 2 mois.

Le tableau ci-dessous reprend toutes les caractéristiques des intervenants que nous avons interrogé :

Interviewés	Homme/femme	Âge	Fonction	Ancienneté	Actif/passif
Interviewé n°1	Femme	60 ans	Managing Director	14 ans	Actif
Interviewé n°2	Homme	58 ans	Vice-President Public Affairs	7 ans	Passif
Interviewé n°3	Homme	55 ans	Head of corporate relations	4 ans	Actif
Interviewé n°4	Femme	53 ans	Group director	7 ans	Passif
Interviewé n°5	Homme	58 ans	Professeur	10-12 ans	Actif
Interviewé n°6	Homme	57 ans	Corporate Responsibility director	7-8 ans	Actif
Interviewé n°7	Femme	39 ans	Directrice financière	Moins d'1 an	Actif
Interviewé n°8	Homme	42 ans	Corporate partnership manager	2 ans	Passif
Interviewé n°9	Homme	36 ans	External business consultant	7 ans	Actif
Interviewé n°10	Homme	40 ans	CEO	4 ans	Actif
Interviewé n°11	Homme	43 ans	CEO	11 ans	Passif
Interviewé n°12	Homme	29 ans	CEO	2 ans	Passif

2.4 Guide d'entretien et retranscriptions d'interviews

Vous trouverez en annexe 3 le guide d'entretien composé des questions que nous avons soumis aux membres interrogés ; aux annexes 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 et 15 se trouvent les retranscriptions d'interviews de chaque membre interrogé de manière anonyme. Nous avons mis "H" pour représenter un homme et "F" pour représenter une femme, suivi d'un numéro de classement.

2.5 Construction de la matrice

La matrice se trouve à l'annexe 16 et contient toutes les informations résumées des interviews faites auprès des membres.

3. Analyse des résultats

Afin de pouvoir créer une application mobile répondant aux attentes et aux besoins des divers membres du Cercle du Lac, nous avons interrogé, comme expliquer dans la méthodologie, 12 membres par des interviews individuelles en vidéo conférence. Par la suite, nous avons créé une matrice afin de pouvoir analyser les résultats de manière horizontale.

3.1 Le Cercle du Lac dans sa généralité

Durant nos interviews, nous avons interrogé les intervenants sur le *Cercle du Lac en général* afin d'obtenir des informations indirectes qui pourraient nous être utiles pour la création de l'application mobile.

Parmi les intervenants, 9 d'entre eux trouvaient qu'il y avait très peu d'entraide afin de mettre en relation les différents membres du Cercle. Un des intervenants disait : *“Au début, je trouvais ça très difficile de rencontrer des gens, il faut faire ça par soi-même. Il y a des jours où l'on connaît 10 personnes et où c'est plus facile et des jours où l'on ne connaît personne et où c'était moins facile”*.

Pour eux, il était difficile de créer des relations et de networker surtout lorsque l'on est nouveau au sein de la communauté. Ils ont aussi mentionné que les rencontres se faisaient souvent au hasard, ils se rendent aux activités sans savoir qui ils vont réellement rencontrer comme le mentionne un membre : *“C'est toujours un peu le fruit du hasard, on ne sait pas vraiment sur qui on va tomber et puis, on ne sait pas si la personne va être intéressante ou intéressée”*.

En effet, les 9 intervenants étaient unanimes, le Cercle du Lac n'aide pas à mettre en relation les membres avec d'autres membres qui pourraient les intéresser professionnellement parlant. Ils mentionnent que le networking (le fait que le Cercle soit un cercle d'affaires) n'est pas affirmé au sein de celui-ci. Comme l'a très bien exprimé un membre : *“Il y a une sorte de pudeur mal placée qui fait que finalement les gens qui sont là pour vraiment essayer d'avoir du contact et puis à terme, vraiment avoir des connexions business et bien n'osent plus, ou sont sur la retenue ou ne donnent pas la carte de visite, ou se disent ‘je l'enverrai après’ parce que je ne veux pas l'ennuyer”*.

En ce qui concerne les conférences, les membres semblaient satisfaits du niveau des orateurs et de la gestion des événements par rapport au timing. Cependant, les débats manqueraient parfois de questions plus pertinentes qui créeraient des débats plus riches et intéressants comme un des interviewés l'a mentionné : *“Il faut lancer un peu le débat quoi, préparer le débat. Être sûr qu'on a suffisamment un public intéressé et intéressant pour poser les bonnes questions. Ces débats après les exposés pourraient parfois être plus riches”*. Un autre rajoute : *“C'est dommage parce qu'un débat de haut niveau est toujours intéressant”*.

La totalité des 12 intervenants attendent du Cercle et surtout des membres de pouvoir rencontrer des nouvelles personnes, apprendre de nouvelles choses, partager des connaissances et échanger sur des problématiques, des difficultés communes que chaque entreprise peut rencontrer afin de trouver de l'entraide et des conseils quant aux différentes décisions à prendre. Une des personnes interrogées a résumé cela comme ceci : *“L'idée pour moi, c'est de construire un relationnel à long terme. C'est l'échange sur des sujets professionnels, simplement, intérêt, échange, rencontrer des personnes qui sont dans le monde de l'entreprise et avec qui simplement je peux échanger. Pour s'enrichir personnellement quoi”*.

3.2 L'application mobile et ses fonctionnalités souhaitées

Nous avons par la suite posé des questions aux interviewés concernant leurs habitudes d'utilisation mobiles, les avantages et les inconvénients qu'ils trouvaient ainsi que les fonctionnalités qu'ils souhaitent trouver dans la création d'une **application mobile** pour le Cercle.

L'application en général

L'entièreté des intervenants utilisent leur smartphone quotidiennement. 6 personnes utilisent aussi bien le smartphone que l'ordinateur en fonction de leurs besoins, de l'endroit où ils se trouvent et de ce qu'ils souhaitent faire comme activités. 4 personnes sont beaucoup plus souvent sur leur smartphone que sur leur ordinateur et 2 membres utilisent très régulièrement leur ordinateur.

La totalité des répondants dispose de nombreuses applications mobiles sur leur smartphone. Ces applications sont pour la majorité LinkedIn pour les réseaux professionnels, WhatsApp pour contacter des personnes aussi bien professionnellement que pour leurs relations privées et ensuite les réseaux sociaux comme Facebook, Instagram,... Ainsi que les applications de loisirs.

Les membres interrogés désirent avant tout une application facile d'utilisation qui soit simple, intuitive, épurée, sobre et conviviale afin de faciliter l'expérience des utilisateurs comme l'exprime un intervenant : *“Il faut que ce soit une application très conviviale, très simple, très épurée parce que c'est dur lorsqu'une application n'est pas facile d'usage, c'est pénible”*.

Ils souhaitent que l'application soit directe de telle sorte que les membres puissent accéder en seulement quelques clics à ce qu'ils cherchent, qu'il n'y ait pas trop d'étapes avant d'y arriver sinon d'après eux, ils se désabonneraient. Un membre a exprimé cela en disant : *“Less is more”*. *“Je préfère une application qui remplit parfaitement 4 ou 5 choses plutôt qu'une application où cela part dans tous les sens, c'est super original. Avoir quelque chose de très sobre, qui correspond aux besoins essentiels est préférable à quelque chose qui soit très complet et complexe”*.

Les fonctionnalités principales de l'application

Ce que les membres souhaitent retrouver comme fonctionnalités principales dans l'application mobile du Cercle du Lac, c'est la possibilité de pouvoir contacter et recontacter les membres, s'inscrire aux événements, pouvoir voir s'ils sont inscrits ou non, louer une salle, réserver une table au restaurant, avoir accès au menu du jour, pouvoir consulter les heures d'ouverture du Cercle et du restaurant et avoir accès aux photos et vidéos des différents événements. Exprimé comme suit par l'un des intéressés : *“Peut-être y trouver le rappel des activités des prochains mois de nouveaux en quelques lignes c'est pas mal. Si on est inscrit ou pas que ce soit facilement visible”*.

Lors des interviews, les membres ont évoqué l'envie pour chaque adhérent de disposer d'un profil avec une description personnelle et une photo pour pouvoir visualiser la personne, le secteur d'activités professionnel du membre, ses activités extérieures à son lieu de travail, ses objectifs en venant au Cercle, les coordonnées du membre pour pouvoir le contacter soit par mail, soit par téléphone ou encore sur l'application même. Cela permettrait aux membres de consulter le profil du membre qu'il souhaite contacter et être informé ou tout simplement vérifier certains détails concernant la personne.

Ils trouvaient cela judicieux que le profil soit créé grâce à un système de mots clés pour permettre de matcher des personnes qui auraient tout intérêt à se rencontrer. Un intervenant disait de : *“Peut-être trouver un moyen pour que les gens remplissent bien leur profil de manière exhaustive sans laisser trop de champ libre. Parfois aussi lorsque l'on veut aborder quelqu'un il faut parfois d'autres informations que juste le business en lui-même, il faut parfois une autre porte d'entrée pour pouvoir aborder la personne”*.

Les interviewés souhaitaient par ce système de matching avoir accès à une chatbox pour leurs permettre de rentrer en contact, d'échanger, d'enregistrer des informations et organiser des rendez-vous avec la personne souhaitée. Un des intervenants a suggéré la possibilité d'envoyer un “poke” afin de prévenir le membre que l'on souhaite le contacter.

Le programme des événements du mois a aussi fait l'unanimité auprès des intervenants. En effet, ils aimeraient avoir accès à la liste de tous les événements du mois, pouvoir s'y inscrire directement et que cela soit automatiquement lié à leur agenda. Ils désirent avoir des “pop ups” des événements les intéressants en ayant le choix de désactiver les notifications lorsqu'ils le souhaitent. Cela leurs permettrait d'avoir des rappels des événements et d'être avertis lorsque l'inscription d'un événement touche à sa fin.

Dans un même principe, l'ensemble des intervenants souhaitaient avoir une liste des personnes présentes lors d'un événement. Cette liste permettrait aux membres de savoir à l'avance les différentes présences lors de l'activité. Ils pourraient par la suite cocher les personnes qu'ils auraient rencontrés et avoir un encadré où annoter des détails avec la date et le nom de l'événement comme l'a décrit un membre : *“Créer une liste où l'on peut cocher par soi-même les personnes que l'on a vues et laisser une case où l'on peut mettre un commentaire”*.

Pour les membres, c'était un élément important afin de se souvenir des personnes rencontrées et d'éviter de nombreuses cartes de visite, de ne plus se rappeler de l'échange qu'ils ont eu avec ces personnes et de retrouver toutes les informations personnelles électroniquement comme l'explique un membre : *“C'est vrai que souvent lorsqu'on rencontre des gens, malheureusement on oublie qu'on les a rencontrés. {...} On n'a pas toujours nos cartes de visite, on oublie, on ne sait plus qui est qui, surtout quand on retombe dessus 1 mois après et sûrement qu'on loupe beaucoup de contacts qui étaient très certainement des bons contacts par le simple oubli en fait”*.

Les fonctionnalités optionnelles de l'application

Afin que cette application mobile offre davantage de fonctionnalités que le site internet propose, les interviewés ont mentionné diverses idées qu'ils aimeraient voir apparaître sur celle-ci.

Ils suggéraient de mettre un fil d'actualité avec les 'success story' des membres, les nouveautés du Cercle comme par exemple la présentation des nouveaux membres, des informations sur les orateurs qui viennent faire des conférences au sein de l'entreprise. Ainsi que le suggérait un intervenant : *“Nous informer par exemple de la vie du Cercle, les conférences, les nouveaux membres qui arrivent, ce qu'ils font, les anciens ce qu'ils font aussi”*.

Ils ont également mentionné la création de capsules vidéo concernant les membres sur des conseils qu'ils peuvent donner, des suggestions quant à une situation, un problème, un fait d'actualité ou encore présenter leurs services pour aider, conseiller les autres membres. Un intervenant a été plus loin en proposant : *“Qu'avant ou après la conférence, il y ait une petite capsule de quelques minutes”*. Proposer une rediffusion, en partie ou entièrement, des conférences que des membres auraient manquées et mettre à disposition des membres les outils (documents papiers, slides,...) utilisés lors des conférences sur l'application.

En ce qui concerne les interactions et la dynamique des rencontres, les membres interrogés appréciaient le côté interactif de l'application mobile. Celle-ci permettrait de dynamiser les rencontres, de créer une atmosphère ludique et plus conviviale afin de faciliter le networking et de créer de réels liens entre les membres. Cette application créerait des échanges, amènerait une proximité entre eux afin de susciter davantage de profondeur et faciliterait une continuité dans les échanges.

Un des intervenants proposait d'utiliser l'application lors d'événements en créant un jeu "Meet me" afin d'intégrer et d'assumer pleinement l'envie de networker ensemble d'une manière ludique et dynamique en challengeant les membres. Par exemple, en proposant aux membres présents à l'événement de rencontrer tel ou tel membre et de gagner des jetons pour un verre grâce à sa participation. Cela encouragerait les membres, surtout les plus timides ou les nouveaux, à oser interagir car souvent les adhérents vont vers les membres qu'ils connaissent ou qui leurs sont familiers par facilité, par mécanisme et par habitude.

Un intervenant exprimait ceci : *"Ton challenge aujourd'hui c'est quand tu fais un midi à la conférence, de découvrir qui est madame X et monsieur Y. Et quelque part, cela sollicite le contact sinon on est très souvent assis à côté des mêmes et on discute avec les mêmes. Donc ça je pense que ça pourrait être bien. Trouver un mécanisme par lequel on dynamise la création de relation entre les membres, je trouve que ce n'est pas mal"*.

La majorité des intervenants ont fait part du manque de dynamisme, de richesses dans les débats et suggéraient d'utiliser l'application pour provoquer de l'interactivité lors des conférences et des débats. Le conférencier, grâce à l'application, sélectionnerait les questions les plus pertinentes partagées anonymement sur celle-ci. Ce qui rendrait le débat plus riche grâce aux choix de questions intéressantes et en limitant le temps sur chacune d'entre elles.

Ils précisaient que l'application permettrait au Cercle de créer des sondages afin de d'avoir les avis, les suggestions et les recommandations des membres pour répondre au mieux à leurs attentes et besoins.

Les interviewés émettaient le souhait de pouvoir faire une sélection appropriée des activités qui les intéressent personnellement et qu'ils souhaitent voir en premier sur l'application. Comme l'exprime un des adhérents : *“Il faudrait une arborescence et pouvoir choisir ce qu'on a envie de voir”*.

Les craintes des interviewés

Certains des interviewés énonçaient la crainte que l'application soit similaire à l'application LinkedIn et proposaient donc de faire un lien de l'application du Cercle vers celle-ci pour pouvoir agrandir son réseau professionnel en dehors du Cercle et d'être informé des activités externes des membres. En effet, l'application du Cercle serait un moyen comme l'a décrit un membre : *“D'avoir un réseau au sein de son réseau et d'être tenu au courant des informations internes du Cercle et des membres qui en font parties”* en plus des informations externes qui circulent sur LinkedIn concernant les activités de chacun.

La plupart des adhérents nous ont suggéré de ne pas ajouter les membres par QR code car la majorité des intervenants ne trouvaient pas cela attrayant. Un intervenant précisait que cela : *“Risquait de refroidir des gens car ça fait un peu scan au supermarché”*. Certains ont attiré notre attention sur l'importance de liberté de souscrire aux notifications du Cercle et d'éviter tout côté intrusif de l'application. En ce qui concerne la sécurité et la protection des données, les intervenants ont insisté sur l'aspect confidentiel de celles-ci. Un système de sécurité important devra être mis en œuvre afin de limiter tout hacking.

Pour conclure, l'ensemble des intervenants trouvait indispensable l'accès à une application mobile pour les raisons suivantes : être mis au courant des événements directement et facilement, par un accès rapide à la liste des invités à consulter avant d'arriver au Cercle. Un intervenant appuie cet argument en disant : *“C'est vrai que si je ne suis pas derrière mon PC ou que je suis en vacances en Ardèche sans ordinateur ou à un séminaire, et que je peux quand même m'inscrire à un événement sur mon smartphone, tout de suite là où j'ai envie et bien ce sera via l'appli”*.

L'application offre la possibilité de voir les différents profils des membres inscrits et présents aux événements avant ceux-ci et par la suite de pouvoir garder contact, de créer une interaction ensemble et de trouver une continuité dans leurs échanges.

De nos jours, il est difficile pour une entreprise d'exister sans une application mobile, *“il est important d'avoir une communication large”* comme le précise 2 des intervenants. Le Cercle dispose de nombreux profils différents qu'il est judicieux de contenter, de satisfaire et de choyer.

4. Création de l'application mobile

4.1 Description de l'application

Après avoir analysé la stratégie du Cercle du Lac ainsi que les résultats des interviews auprès de différents membres, nous pouvons décrire les fonctionnalités principales et optionnelles de l'application. Afin d'offrir un service complémentaire aux activités de l'entreprise et de faire vivre à ses clients une expérience supplémentaire tant, au sein qu'à l'extérieur du Cercle, il a émis le souhait de créer une application.

Fonctions principales

Dans un premier temps, nous mettrons à la disposition des membres les fonctionnalités principales souhaitées. Cette application sera avant tout un outil complémentaire qui permettra aux membres de disposer d'un profil avec leurs informations personnelles, de se tenir informés des différentes activités du Cercle, de s'inscrire aux diverses activités, de réserver une salle à distance sans devoir faire appel au gestionnaire, de réserver une table au restaurant, de pouvoir contacter/ recontacter d'autres membres par la présence d'un chatbox.

L'application disposera de différentes rubriques:

- **Accueil/ fil d'actualité** qui sera la première page que les membres verront avec les différents événements à venir.
- **Profil** qui donnera accès à la photo du membre, à la description de celui-ci, à ses coordonnées, à sa fonction, à ses centres d'intérêts, à ses objectifs et aux raisons de sa présence au Cercle.
- **À propos**, description et présentation du Cercle, pourquoi être membre, pourquoi choisir le Cercle du Lac, l'histoire du Cercle, les missions, les valeurs de l'entreprise et la présentation de la team.
- **Activités**, explication de chaque activités illustrées par des photos, la date, l'heure ainsi que la possibilité de pouvoir s'inscrire à l'événement souhaité. Un agenda sera mis à la disposition des membres avec un calendrier qu'ils pourront directement lier à leur agenda "privé". Si le membre le souhaite, l'événement pourra être immédiatement ajouté à son calendrier (Outlook, Calendar...). Par la suite, des photos et vidéos de l'événement seront mises à leurs dispositions.

- **Salles**, description des différentes salles illustrées par une photo, les tarifs en fonction de chaque option.
- **Restaurant**, les membres pourront réserver directement une table via l'application, voir les tables disponibles ainsi que le menu du jour et les heures d'ouverture.
- **Chatbox** qui permettra aux membres de se contacter/ se recontacter avant et après un événement ;
- **Nous contacter**, rubrique reprenant les différents numéros d'appels en fonction du service que le client souhaite, l'adresse mail ainsi que la situation géographique du Cercle qui permettra directement d'accéder à l'itinéraire.

Grâce à cette application, les membres pourront choisir de ne plus être dérangés par des SMS, des courriels quotidiens ou des rappels d'événements s'ils le souhaitent. Ceux-ci pourront activer ou non, les différentes notifications de l'application afin d'être avertis d'un nouvel événement, de leur réservation ou de la date d'échéance de l'inscription.

Les non-membres auraient un accès limité à l'application ce qui suscitera leur curiosité à visiter celle-ci dans son entièreté, à s'informer des divers événements et activités organisés par le Cercle. L'occasion pour l'entreprise de susciter auprès de ceux-ci de l'intérêt et leurs donner envie de devenir membre du Cercle du Lac.

Les fonctions optionnelles

Dans un second temps, nous pourrions améliorer l'application en ajoutant des fonctionnalités qui sont actuellement optionnelles.

Dans le futur, l'application disposera d'un fil d'actualités plus développé avec les “success story” des membres, la présentation des nouveaux membres, les capsules vidéos.

Les membres pourront alors contacter d'autres membres facilement grâce à un système de mots clés afin d'organiser des meetings business. En effet, les membres auront chacun rempli leur profil avec une liste déroulante de mots clés, l'application pourra ainsi faire matcher des personnes susceptibles de se correspondre afin de répondre à leurs besoins.

Par exemple : je suis entrepreneur et je recherche un(e) conseiller(ère)/ un(e) coach de vie au travail afin d'avoir une équipe soudée et une réelle cohésion, je peux faire ma recherche sur l'application et la/le contacter. La personne pourra alors choisir si elle accepte ou non d'être en contact avec cette personne. Tout ceci serait encadré par un cadre légal et des conditions générales qui permettront aux membres, qui le souhaitent, de garder l'anonymat ou d'éviter d'être spammé par d'autres membres. Cette application serait un réel outil de suivi de networking.

Cette application permettrait aussi aux entreprises et aux conférenciers de rendre leurs conférences, réunions et workshops, plus interactifs grâce à des activités mises à leurs dispositions sur l'application comme la possibilité de créer un quizz, de préparer des vidéos ou comme un membre le mentionnait de créer un "Meet me" pour faciliter le networking entre les membres. De cette manière, les membres disposeront d'un outil supplémentaire afin de créer une interaction entre l'orateur et les auditeurs ce qui rendra la venue au Cercle plus ludique et enrichissante.

Elle permettra d'alimenter les débats lors des conférences en posant des questions anonymement qui apparaîtront sur un écran. L'orateur pourra choisir les questions les plus pertinentes afin d'avoir un débat riche et pertinent. Pour chaque activité, il est possible d'utiliser les fonctionnalités de l'application.

Il y aura aussi un rating pour évaluer les événements et les activités, accompagné de la possibilité d'émettre des commentaires, suggestions et recommandations. Celui-ci sera intégré notamment aux événements, de manière à permettre au Cercle d'avoir davantage de retour d'avis sur les centres d'intérêts des membres. Cette partie "machine learning" permettra de proposer aux membres d'autres événements susceptibles de les intéresser et de récolter les coordonnées des personnes non-membres qui pourraient devenir des futurs membres. De cette manière, le Cercle pourra sans cesse s'améliorer et répondre au mieux aux besoins de ses clients.

L'App sera conçue afin de pouvoir "signer" ses consommations au bar, au restaurant et toutes dépenses faites via le Cercle comme une application bancaire. Les frais seront imputés directement sur les factures mensuelles.

4.2 Visuel de l'application

Vous trouverez en annexe 17, le visuel complet de l'application mobile du Cercle du Lac.

4.3 Analyse de l'implémentation d'une application chez les concurrents

Après avoir fait une analyse de la concurrence concernant l'implémentation d'une application mobile, il s'avère que seulement deux cercles disposent d'une application mobile : le B19 et le Cercle de Lorraine. Nous n'avons pas accès à tout le contenu de ces applications étant donné que nous ne sommes pas membres mais nous avons pu néanmoins voir les différentes rubriques que ces applications offraient et parfois y voir le contenu accessible aux non-membres.

Le Cercle de Lorraine

En 2019, le Cercle de Lorraine a publié un numéro dans son magazine Leaders (Leaders, 2019) où ils ont annoncé le lancement de leur nouvelle application qui permet aux membres de consulter l'agenda, de réserver des conférences et de consulter l'annuaire des membres, de discuter avec eux grâce à une chatbox, de réserver une table au restaurant et autres.

L'application du Cercle de Lorraine (cf. Annexe 18), dispose de plusieurs rubriques :

- **Accueil** auquel nous n'avons pas accès, seul un bouton, pour dire si nous sommes au Cercle actuellement ou pas est visible. L'application met à la disposition des membres sur la page d'accueil, la possibilité de consulter l'album photo et d'une chatbox pour pouvoir contacter les membres.
- **Membre**
- **Agenda**, permet de voir les différents événements à venir et lorsque l'on clique dessus, nous avons le détail de ceux-ci avec une photo, l'heure, la date, une description et le tarif. Nous pouvons aussi nous inscrire ou mettre intéressé(e) pour ne pas oublier l'événement et ainsi s'inscrire plus tard si on le souhaite. Nous pouvons aussi choisir de partager l'événement ou non.
- **Plus** reprend toutes les rubriques ci-dessus avec en plus la possibilité de réserver une table, d'avoir accès aux différents profils et à leur Leaders magazine composé d'articles qu'ils ont écrit eux-mêmes.

Le B19

Le B19 est présent dans divers endroits : Anvers, Brabant-Wallon, Bruxelles, Gand, Liège, Luxembourg et Paris. L'entreprise possède une application qui nous permet de choisir le lieu afin de voir les événements qui sont à proximité. Dans un article publié par la Libre ECO (2017), le B19 annonçait la création de sa nouvelle application.

Après avoir téléchargé l'application du B19 (cf. Annexe 19), nous avons pu voir les différentes rubriques qu'elle exploite :

- **Agenda** avec les divers événements, leurs dates. Lorsque nous cliquons dessus, nous avons la description de l'événement, l'heure. Nous pouvons nous inscrire, partager l'événement ou encore l'ajouter à notre calendrier. Une photo de l'événement apparaît avec des détails inscrits dessus.
- **Meet** à laquelle nous n'avons pas accès.
- **Profil** à laquelle nous n'avons pas accès.
- **Recherche**, outil qui nous aide à trouver ce que l'on souhaite sur l'application.

Les 8 principaux cercles d'affaires en Belgique (Avenue Montaigne, 2018) sont : le Cercle Chapel, le Cercle de Wallonie, le Cercle Gaulois, le Cercle Warande, le Cercle Montaigne, le Cercle du Château Sainte-Anne et le Cercle Royal du Parc, le Cercle de Lorraine. Les 7 premiers cités ne disposent pas d'application mobile. Seul, le Cercle de Lorraine en dispose.

5. Conclusions et recommandations

5.1 Retour sur la question de recherche

Pour conclure, nous avons élaboré un schéma pour présenter les étapes de notre réflexion pour répondre à notre question de recherche qui est : ***“Quelle est la valeur ajoutée de la création d’une application pour un cercle d’affaires, plus particulièrement le Cercle du Lac ?”*** :



Grâce à nos recherches dans divers articles, ouvrages scientifiques, à notre analyse de l'entreprise et surtout par les interviews de membres, nous pouvons affirmer que la création d'une application mobile est une valeur ajoutée considérable pour le Cercle du Lac.

En effet, les différents procédés représentés dans le schéma ci-dessus montrent l'évolution de notre réflexion tout au long de notre travail. De plus, après avoir eu l'avis, les suggestions et recommandations des membres du Cercle, cela nous a permis d'appuyer et de justifier notre réflexion sur les divers atouts que cette application apporterait à l'entreprise.

Tout d'abord, cet outil rendrait davantage le Cercle attractif pour ses membres ainsi que pour les non-membres qui souhaiteraient faire partie d'un cercle. En effet, disposer d'une application mobile est dans l'ère du temps, c'est moderne et très pratique. Elle permet un usage ludique, simple, facile et rapide. Les membres y ont accès à n'importe quel moment et où ils le souhaitent. Ils disposeront donc d'informations en continu.

Vu que de nos jours, la majorité de la population possède un smartphone et comme nous l'avons vu précédemment, peu de cercle offre une telle application, celle-ci apporterait un avantage concurrentiel considérable. Cela pourrait être par conséquent une des raisons pour lesquelles les personnes choisiraient le Cercle du Lac plutôt qu'un autre cercle ne disposant pas de cet outil complémentaire.

Grâce à la création de cette application, les membres pourraient s'impliquer davantage dans la vie du Cercle tout simplement en ayant accès plus promptement aux fonctionnalités souhaitées. Les membres pourraient donc échanger avant et après les événements. Ce qui offrirait une continuité dans leurs interactions et dans leurs recherches de networking et permettrait de fidéliser ceux-ci.

L'application serait un point de contact important avec le Cercle. Elle permettrait aux membres de garder des interactions au-delà des activités physiques organisées au sein du bâtiment et serait comme un ciment qui vient souder les relations. Comme le décrivait un membre : *“Elle permettrait d’avoir un réseau dans le réseau”*. Elle donnerait une impression d'exclusivité qui montrerait que les membres font parties d'une communauté à part entière.

Ses membres se sentiraient inclus au sein d'une communauté, d'un groupe de personnes partageant des intérêts communs ce qui fidéliseraient aussi les membres. Les membres se sentiraient vraiment impliqués dans la vie de la communauté.

En outre, les non-membres pourraient également voir les événements du Cercle ce qui les encourageraient à s'inscrire à celui-ci afin de faire partie de la communauté et de disposer des autres fonctionnalités que l'application offrirait.

5.2 Limites de l'étude

Notre étude présente certaines limites à prendre en compte lors de l'analyse de notre projet.

Tout d'abord, vu la crise sanitaire et économique du moment, nous n'avons pas eu accès à tous les outils disponibles en temps normal comme la bibliothèque, ou encore les recherches sur internet avec l'accès mis à disposition par l'Université afin de consulter un plus grands nombres d'articles. À Plusieurs reprises, durant nos recherches, nous avons trouvé des articles et ouvrages qui paraissaient intéressants mais malheureusement, nous n'y avons pas accès.

Durant nos recherches, nous n'avons pas trouvé beaucoup de contenu sur la création d'une application mobile, ses caractéristiques, ses avantages et inconvénients. Il n'existe pas de recherches concernant la mise en fonction d'une application pour les centres d'affaires ce qui ne nous a pas permis d'aller plus loin dans notre réflexion théorique quant à la création d'une application pour le Cercle du Lac.

Notre partie théorique ne repose donc que sur certains articles et ouvrages scientifiques. Etant donné, les vastes informations présentes, nous avons sélectionné des auteurs souvent cités et les plus connus dans le domaine. La lecture d'articles et d'ouvrages d'autres auteurs auraient peut-être pu nous conduire à une autre manière de réfléchir et d'élaborer la revue de littérature. Dans le cadre de cette étude, nous avons élaborer une étude qualitative et utiliser la méthode semi-directe avec des interviews vidéos individuelles. Par cet échange en face à face, les membres interrogés n'auront peut-être pas oser dire honnêtement tout ce qu'ils pensaient réellement de peur d'être mal vu, d'être jugé ou encore par crainte que les informations exprimées ne restent pas confidentielles.

Les interviews individuelles permettent d'aller en profondeur dans le sujet souhaité et de ne pas subir une pression sociale. Cependant, un focus group aurait été judicieux car celui-ci aurait permis de créer une dynamique de groupe, une synergie entre les membres et de pouvoir avoir de meilleurs échanges et de créer un débat autour du sujet.

Lors de notre étude qualitative, nous avons eu l'opportunité d'interrogés 12 membres du Cercle ce qui ne représentent qu'une petite partie des membres faisant partie du Cercle du Lac. En effet, le Cercle renseigne plus de 600 membres, l'échantillon dont nous disposons n'est donc pas vraiment représentatif de l'entièreté des membres faisant partie de l'entreprise.

Outre cela, la crise sanitaire et économique a restreint le nombre de membres interrogés car ceux-ci ne disposaient pas toujours du temps nécessairement pour pouvoir répondre à nos questions ou n'en éprouvaient tout simplement pas l'envie.

Pour terminer, nous aurions pu dans d'autres conditions approfondir notre analyse :

- En présentant les visuels aux différentes personnes interrogées afin d'avoir leur avis sur la forme de l'application. De cette manière, les membres auraient pu faire part de suggestions et recommandations sur la facilité d'utilisation de l'application mobile ainsi que sur le visuel de celle-ci.
- En faisant une analyse quantitative afin d'avoir une analyse complète et approfondie du sujet auprès d'un échantillon de personnes plus large.

5.3 Recommandations managériales

Grâce aux interviews individuelles que nous avons réalisé auprès des membres sur la création d'une application mobile pour le Cercle du Lac, nous obtenons diverses recommandations judicieuses que nous pouvons suggérer à l'entreprise concernant le contenu de l'application mais aussi sa forme.

Avant toute chose, il est important de garder en mémoire que, tout au long de la création de l'application, les membres doivent être au centre de ce projet car ce sont eux les acteurs et utilisateurs de cette application mobile.

Il est donc primordiale de répondre à leurs attentes et besoins en leur offrant un service supplémentaire facile d'accès, ludique, intuitif et simple d'utilisation.

Lors nos recherches et de notre analyse, nous avons vu l'importance pour les entreprises de se digitaliser davantage tout en gardant l'aspect humain de l'entreprise et de suivre les tendances afin de garder un avantage considérable par rapport aux concurrents. De plus, il est vivement recommandé au Cercle de se digitaliser davantage tout en gardant l'aspect humain.

Contenu

En ce qui concerne le contenu de l'application, notre but principal est d'apporter aux membres du contenu enrichissant et intéressant. Il serait judicieux de mettre à la disposition des membres des informations sur les conférences à venir et des outils supplémentaires tels que les documents utilisés lors de la conférence (slides, papiers,...) ainsi que des capsules vidéos pour résumer ce qui aura été dit lors des conférences afin de permettre aux membres soit de visualiser s'ils n'ont pas eu l'occasion de s'y rendre soit de visualiser à nouveau pour ceux qui souhaiteraient revoir certains points intéressants.

L'application mobile doit être un réel outil qui met les membres au premier plan en publiant des 'success story', des capsules vidéos de tous les membres tant les anciens que les nouveaux pour que chacun puisse se sentir investi au sein de l'entreprise et que le Cercle soit un avantage pour eux. Que celui-ci leurs donne visibilité et la possibilité de connaître tous les membres. De cette façon, il y aurait une relation bilatérale entre le Cercle et ses membres.

Le but de l'application mobile est d'attirer l'attention et d'interpeler les membres sur des événements, des informations qu'ils auraient négliger ou auxquels ils n'auraient porter ni attention ni intérêt sans celle-ci.

Nous souhaitons attirer l'attention du Cercle du Lac sur l'importance émise par les membres sur l'interactivité et la dynamique que devrait apporter cette application. En effet, elle devrait être utilisée afin d'enrichir des débats, mettre les membres en relation, créer des liens et faciliter le networking.

Il est important que le contenu de l'application porte sur les différents événements mis à la disposition des membres grâce à la présence d'un agenda didactique qui permet un accès aisé à l'inscription et toute information nécessaire à ceux-ci et de rencontrer la possibilité de choisir de recevoir des rappels de ces événements car les membres n'ont pas toujours le temps de se concentrer sur l'entièreté des activités que le Cercle offre.

L'application serait un moyen efficace de mettre des événements en priorité et pourrait interpeler les membres à s'y rendre.

Pour que l'application réponde aux attentes de chaque membre individuellement, il est primordiale de donner à chacun le choix du contenu qu'il désire voir en premier lieu.

Forme

En ce qui concerne la forme de l'application, il est évident qu'il faut garder une logique et une cohérence visuelle qui tiendra compte de l'esprit de l'entreprise et de sa charte graphique. Le design de l'application se doit d'être épuré afin de faciliter sa lecture et son utilisation.

Il est important que l'entreprise tienne compte de l'intérêt de favoriser l'usage de l'application en offrant une application d'utilisation simple avec un contenu direct et épuré. Celle-ci devra être intuitive présentant des rubriques claires et ordonnées avec un nombre restreint de pages. L'application sera donc simple, facile à utiliser et claire auquel cas les membres ne l'utiliseront pas ou peu. Pour cela, les informations doivent être judicieusement choisies et pertinentes et concises afin de ne pas submerger le lecteur d'informations.

Un tutoriel sera réaliser et mis à disposition des membres afin de permettre une visualisation de l'entièreté des différentes fonctionnalités et du mode d'emploi de l'application mobile.

BIBLIOGRAPHIE

- Aebischer, V., & Oberlé, D. (2016). *Le groupe en psychologie sociale*-5e éd. Dunod.
- Amanzou, N. A. A., Bi, A. Y., Troupa, F., & Dao, D. (2017). Les différentes formes de la connaissance et leurs relations.
- Assens, C. (2003). Le réseau d'entreprises: vers une synthèse des connaissances. *Management international*, 7(4), 49-59.
- Assens, C. (2013). *Le management des réseaux: Tisser du lien social pour le bien-être économique*. De Boeck Supérieur.
- Autin, F. (2010). La théorie de l'identité sociale de Tajfel et Turner. Préjugés & Stéréotypes.
- Avenue Montaigne (2018). Les 10 principaux Cercles d'affaires. En ligne sur le site web Avenue Montaigne https://avenue-montaigne.be/cercles-daffaires/?fbclid=IwAR1MvQU6agrjSnUjtE4trk_fKQ4QmwJWIXhjZtRttMX_ybDNbrJKmWTUVX0.
- Bathelot, B. (2017). *Application mobile*. En ligne sur le site web de Définitions marketing <https://www.definitions-marketing.com/definition/application-mobile/>.
- BDM (2020). *Étude sur l'usage d'Internet, des réseaux sociaux et du mobile au 1er trimestre 2020*. En ligne sur le site web de BDM <https://www.blogdumoderateur.com/internet-reseaux-sociaux-mobile-t1-2020/>.
- Bootz, J. P. (2000). Les communautés d'apprentissage: Structuration de la littérature, illustrations et perspectives. *Gestion*, (4), 1-25.
- Bootz, J. P. (2013). L'évolution du manager: un pilote de communauté de pratique entre l'expert et l'intrapreneur. *Management Avenir*, (5), 115-139.

- Briard, E., & Bontemps, A. (2009). Entrez dans la toile de mon réseau!: Facebook, LinkedIn, cercles, clubs et organisations... Comment activer votre capital relationnel ou celui de votre entreprise?. Edipro.
- Chanal, V. (2000). Communautés de pratique et management par projet: A propos de l'ouvrage de Wenger (1998) *Communities of Practice: Learning, Meaning and Identity*. *M@n@gement*, 1-30.
- Charkaoui, s., & Zakariaadraoui, e. H. B. Etude comparative des outils de developpement mobile multiplateforme.
- Chevalier, M. C. (2010). La communauté de pratique vue comme dispositif de formation continue au sein d'organisations apprenantes (Doctoral dissertation, Université du Québec en Outaouais).
- Cohendet, P., Créplet, F., & Dupouët, O. (2003). Innovation organisationnelle, communautés de pratique et communautés épistémiques: le cas de Linux. *Revue française de gestion*, (5), 99-121.
- Cohendet, P., & Diani, M. (2003). L'organisation comme une communauté de communautés croyances collectives et culture d'entreprise. *Revue d'économie politique*, 113(5), 697-720.
- Cornu, M., Osri, F., & Rochfeld, J. (2017). Dictionnaire des biens communs.
- Corso, M., Giacobbe, A., & Martini, A. (2009). Designing and managing business communities of practice. *Journal of knowledge management*.
- Daele, A. (2009). Les communautés de pratique. *Encyclopédie de la formation*, 721-730.
- Dameron, S., & Josserand, E. (2007). Le développement d'une communauté de pratique. *Revue française de gestion*, (5), 131-148.

- Dameron, S., & Josserand, E. (2009). Le piège identitaire: identification sociale et stratégie d'acteurs dans une communauté de pratiques. *Revue Finance Contrôle Stratégie*, 12(1), 127-154.
- Danièle, A. N. A. B. A., & Thomas, A. O. (2015). Segmenter le marché du tourisme via les variables affectives: Le rôle de l'attachement à la destination touristique. In *Marketing-Trends-Congress* (pp. 1-21).
- Dupuy, M. (2018). *Groupes de Référence & Médias Sociaux*.
- Evaste (2019). *Comment la digitalisation augmente le chiffre d'affaire des entreprises*. En ligne sur le site web de Evaste <https://www.evaste.com/comment-la-digitalisation-augmente-le-chiffre-daffaire-des-entreprises/>.
- Fillol, C. (2006, June). Une étude des communautés de pratiques interorganisationnelles du groupe EDF. In *XVème Conférence Internationale de Management Stratégique*, Annecy–Genève: du (Vol. 13, pp. 1-26).
- Gallin, S., Lichtlé, M. C., & Balbo, L. (2016, September). Les effets positifs et négatifs des communautés en ligne de soutien à la perte de poids: les avis d'experts en nutrition et d'utilisateurs de communautés en ligne.
- Gueye, C. (2004). Nouvelle forme organisationnelle et approche conventionnaliste du partage des connaissances: le recours à la notion de communauté épistémique. *7e Congrès international francophone en entrepreneuriat et PME*.
- Heaton, L., Millerand, F., & Proulx, S. (2012). Émergence d'une communauté épistémique: création et partage du savoir botanique en réseau. *Connexions: Communication numérique et lien social*, 253-268.
- Henri, F., & Plante, P. (2019). Réseau social et apprentissage. Texte du cours TED 1272: Les TIC et l'apprentissage en milieu de travail, 1-14.

- Lambin, J. J., & de Moerloose, C. (2016). Marketing stratégique et opérationnel-9e éd.: La démarche marketing dans l'économie numérique. Dunod.
- Larouche, H., Biron, D., & Vaillancourt, J. (2019). Miser sur l'engagement mutuel pour contribuer au développement professionnel continu: le modèle d'une communauté de pratique au préscolaire (CoPP). *Journal of Childhood Studies*, 44(1), 92-110.
- Leaders, la revue du Cercle de Lorraine (2019). *Le monde change, le cercle aussi*. En ligne sur le site web de Leaders la revue du Cercle de Lorraine <http://www.cl.be/Content/Uploads/Digibook/80ae2cec-85ed-4244-acbf-6b8aaaab6baa.pdf>.
- Libre Eco (2016). *La digitalisation, c'est maintenant*. En ligne sur le site web de Libre Eco <https://www.lalibre.be/economie/entreprises-startup/la-digitalisation-c-est-maintenant-57431dfe35702a22d7a50bc9>.
- Libre Eco (2017). *Le cercle d'affaires bruxellois B19 fait des petits et se digitalise*. En ligne sur le site web de la Libre Eco <https://www.lalibre.be/economie/entreprises-startup/le-cercle-d-affaires-bruxellois-b19-fait-des-petits-et-se-digitalise-5947d868cd709410f3296fc0>
- Litayem, N., Dhupia, B., & Rubab, S. (2015). Review of cross-platforms for mobile learning application development. *IJACSA) International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 6(1).
- Martin, X. (2018). Former à l'intégration du numérique en classe de français langue étrangère: pour une communauté de pratique. *Synergies Turquie*, (11).
- Mérindol, V. (2008). La planification et la prospective au sein des organisations. *Revue française de gestion*, (1), 63-76.

- Meyer, M., & Molyneux-Hodgson, S. (2011). «Communautés épistémiques»: une notion utile pour théoriser les collectifs en sciences?. *Terrains travaux*, (1), 141-154.
- Mignon, S., & Laperche, B. (2018). La connaissance: matrice de l'innovation ouverte. *Innovations*, (1), 5-12.
- Mobizel. (2016). *Qu'est ce qu'une application mobile?* En ligne sur le site web de Mobizel <https://www.mobizel.com/quest-ce-quune-application-mobile/>.
- Mougin, J. (2018). Vers un outil de modélisation des processus de transfert de connaissance (Doctoral dissertation).
- Nonaka, I., Konno, N., & Toyama, R. (2001). Emergence of “ba”. Knowledge emergence: Social, technical, and evolutionary dimensions of knowledge creation, 1, 13-29.
- Othmani, L., & Khelil, H. B. (2016). La fidélité des membres d'une communauté virtuelle des produits culturels: Cas des JCC sur Facebook. *Proceedings of the Marketing Spring Colloquy (URAM)*, 7, 108.
- Peillon, S., Boucher, X., & Jakubowicz, C. (2006). Du concept de communauté à celui de «ba» Le groupe comme dispositif d'innovation. *Revue française de gestion*, (4), 73-90.
- Proulx, S. (2006). Communautés virtuelles: ce qui fait lien. *Communautés virtuelles. Penser et agir en réseau*, 13-26.
- Prusak, L., & Davenport, T. (1998). Working knowledge: how organizations manage what they know.
- Quinton, C., Demarey, C., Dolet, N., & Duchien, L. (2011, June). AppliDE: modélisation et génération d'applications pour smartphones.
- Renaud, L., Caron-Bouchard, M., Gaudreault-Perron, J., & Gayraud, H. (2017). Communauté de pratique dans le domaine de la promotion de la santé: analyse du sentiment d'appartenance et des pratiques de leadership. *Communiquer. Revue de communication sociale et publique*, (19), 29-45.

- Rheingold, H. (2013). Communauté virtuelle. *Les réseaux sociaux*, 7.
- Samuel, K. E., & Carré, M. (2018). Entre communautés de pratique et communautés épistémiques: l'émergence de communautés hybrides dans les espaces urbains. *Systemes d'information management*, 23(1), 41-63.
- Siemens, G. (2006). *Knowing knowledge*. Lulu. Com.
- Silber, G. A. (2012). (Re) découvrir les multiples facettes des usages mobiles. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 49(3), 24-25.
- SPF Economie (2020). *Les TIC en Belgique*. En ligne sur le site web de Economie <https://economie.fgov.be/fr/themes/line/les-tic-en-belgique>
- Statbel (2017). *Un tiers de nos dépenses consacré au logement*. En ligne sur le site web de Statbel <https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/un-tiers-de-nos-depenses-consacre-au-logement>.
- Statbel (2018). *Les réseaux sociaux sont le quotidien de 62% des internautes belges*. En ligne sur le site web de Statbel <https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/les-reseaux-sociaux-sont-le-quotidien-de-62-des-internautes-belges>
- Statbel (2020). *Mars 2020 : 869 faillites*. En ligne sur le site web de Statbel <https://statbel.fgov.be/fr/themes/entreprises/faillites#news>.
- Statbel (2020). *Utilisation des TIC auprès des ménages*. En ligne sur le site web de Statbel <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages>.
- Steils N., (2019). Marketing Research. Unpublished document, Louvain School of Management, Louvain-la-Neuve.
- Tajfel, H. (Ed.). (2010). *Social identity and intergroup relations* (Vol. 7). Cambridge University Press.
- Taktıl. (2016). *Application mobile: Définition et typologie*. En ligne sur le site web de Taktıl <https://www.taktılcommunication.com/blog/applications-mobile/definition-typologie-applications-mobiles.html>.

UBA (2019). *Digital Report 2019 : les chiffres pour la Belgique*. En ligne sur le site web de UBA <https://www.ubabelgium.be/fr/news-insights/detail/2019/02/04/Digital-Report-2019-les-chiffres-pour-la-Belgique>.

UCLouvain (2020). *China-Belgium Technology Center (CBTC)*. En ligne sur le site web de l'UCLouvain <https://uclouvain.be/fr/decouvrir/china-belgium-technology-center-cbtc.html>.

Wenger, E. (1998). Communities of practice: Learning as a social system. *Systems thinker*, 9(5), 2-3.

Wenger, E., McDermott, R. A., & Snyder, W. (2002). *Cultivating communities of practice: A guide to managing knowledge*. Harvard Business Press.

YeePLY. (2017). *Application Native, Hybride ou Web, comment faire son choix?* En ligne sur le site de YeePLY <https://fr.yeeply.com/blog/application-native-hybride-ou-web/>.

ANNEXES

Annexe 1 : Une typologie des communautés au sein des entreprises

Tableau 1 UNE TYPOLOGIE DES COMMUNAUTÉS AU SEIN DES ENTREPRISES						
	Objectif	Représentants	Activité cognitive	Règle de recrutement	Production de connaissance et mode d'apprentissage principal	Ce qui assure l'union de la communauté
Groupe fonctionnel	Assurer une fonction donnée	Homogènes	Spécialisation disciplinaire	Hiérarchique	Involontaire <i>Learning by doing</i>	Éducation Définition des tâches
Équipe	Réaliser une tâche donnée	Hétérogènes	Intégration de connaissances fonctionnelles	Chef d'équipe	Involontaire Apprentissage par interaction	Exigences du travail Buts communs
Communauté de pratique	Augmenter les compétences dans une pratique donnée	Homogènes	Accumuler de la connaissance au sujet d'une pratique donnée. Circulation des meilleures pratiques.	Les membres se sélectionnent eux-mêmes	Involontaire <i>Learning in working</i>	Passion commune pour la pratique
Communauté épistémique	Produire de la connaissance	Hétérogènes	Construction de connaissances, de langage ou de messages. Circulation de connaissance codifiée.	Par les pairs	Volontaire <i>Searching</i>	Respect d'une autorité procédurale

Source: Cohendet, Créplet & Dupouët, 2003.

Annexe 2 : E-mail

Objet : Votre avis compte – Interview membres Cercle du Lac

Monsieur OU Madame ...,

Je m'appelle Laura Groulus, stagiaire au sein du Cercle du Lac. Dans le cadre de mon master à la Louvain School of Management à Louvain-la-Neuve, je rédige un mémoire projet en lien avec mon stage en marketing digital.

J'ai **BESOIN DE VOTRE PRECIEUSE AIDE** afin que mon projet aboutisse !

Je souhaite vous poser une série de questions concernant le Cercle et d'une nouveauté future au sein de l'entreprise. Pour cela j'ai besoin de votre avis, votre expérience et surtout vos suggestions et recommandations.

Afin de réaliser ce projet, une interview en vidéo conférence d'une durée d'environ 1h serait le meilleur moyen de communiquer ensemble sur le sujet.

Pourquoi en vidéo conférence ?

- Pour qu'il y ait moins de distance entre interlocuteurs
- Que l'on se sente plus à l'aise pour parler du sujet
- Une manière aussi de pouvoir vous montrer des images si cela est nécessaire

Sachez que cette enquête restera complètement anonyme entre vous et moi.

Afin d'avoir le temps de pouvoir bien analyser vos interviews, je souhaite réaliser celle-ci avant le 20 mai. Pourriez-vous me communiquer l'heure et la date qui vous convient le mieux sur la plateforme de votre choix (Teams, Zoom, Skype,...) ?

Je vous remercie d'avance pour votre implication et votre aide à l'amélioration du Cercle.

Laura Groulus

Stagiaire en tant que Community Manager

Annexe 3 : Guide d'entretien

1. INTRODUCTION

Bonjour,

Je me présente. Je m'appelle Laura Groulus. Je suis stagiaire au sein du Cercle du Lac et dans le cadre de mon master à la Louvain School of Management à Louvain-la-Neuve, je rédige un mémoire projet en lien avec mon stage, qui porte sur le marketing digital.

Je voudrais vous remercier de votre présence aujourd'hui et de votre aide à la réalisation de notre projet. Cette étude vise à la création d'une application afin de faciliter votre expérience au sein du Cercle mais aussi en dehors. Durant cette interview, je vais vous poser diverses questions concernant le sujet, n'hésitez pas à intervenir, à donner votre avis, à donner vos idées, aucune réponse n'est mauvaise bien au contraire. Au plus vous vous exprimez, au plus vous m'aidez dans la réalisation de mon projet ! Soyez le plus spontané possible.

Sachez que cette enquête reste complètement anonyme. Je vous demanderai juste l'autorisation d'enregistrer notre entretien afin que je puisse retranscrire tout l'entretien et ne pas louper un seul avis. Cette interview durera environ 1h.

2. PROFIL

- Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?
- Depuis quand êtes-vous membre au Cercle ?
- Avez-vous déjà été membre d'autres Cercles ?

3. QUESTIONS GÉNÉRALES - LE CERCLE

- *Cercle du Lac*
 - Pourquoi avez-vous choisi le Cercle ?
 - Comment avez-vous connu le Cercle ?
 - A quelle fréquence venez-vous au Cercle ?
 - Quels sont les choses que vous appréciez au Cercle ? (Activités, localisation, décoration, orateurs, proximité, parking, membres, université,...)

- Quels sont d'après vous les manquements du Cercle ? (Nombres d'événements, mail, manque de professionnalisme, peu d'activités avec les non-membres, peu de contact par la suite, difficile de parler à tout le monde/ aux gens,...)
- Quelles sont les activités auxquelles vous participez le plus ?
- Qu'attendez-vous des autres membres ? Quels profils/types de personnes souhaiteriez-vous rencontrer dans un business Club ? (Start up, PME, multinational, CEO, manager,...)
- Quels types d'intervenants souhaiteriez-vous rencontrer ou entendre au sein du Cercle ?
- Que pensez-vous de la proximité du Cercle avec l'université de Louvain-la-Neuve ? Trouvez-vous que le Cercle utilise suffisamment cet atout ?

- ***Marketing***

- Comment êtes-vous au courant des événements (Facebook, LinkedIn, site internet, mail,...) ?
- Êtes-vous satisfaits du nombre de mails que vous recevez ?
- Êtes-vous satisfaits du contenu des mails ? Pourquoi ?

4. SPECIFIC DISCUSSION - APPLICATION MOBILE

- ***Application – Général***

- Utilisez-vous souvent votre smartphone ?
- Privilégiez-vous le smartphone à l'ordinateur ?
- Quels styles d'applications mobiles utilisez-vous ?
- Si le Cercle développait une application, que souhaiteriez-vous qu'elle contienne ? (Contacter les autres, contacter des non-membres, payer un événement, payer la nourriture, s'enregistrer pour un événement, l'avoir dans l'agenda,...)

- *Application – Cercle du Lac*

Le Cercle du Lac souhaiterait mettre à votre disposition une application qui soit une plus-value pour votre venue au Cercle, un service supplémentaire qui vous permettrait de continuer votre expérience au-delà du Cercle.

Cette application sera avant tout un outil complémentaire qui permettra aux membres et aux non-membres de se tenir informés des différentes activités au sein du Cercle, de s'inscrire à ses diverses activités, de réserver une salle à distance sans devoir spécialement appeler le personnel, de réserver une table au restaurant, de pouvoir contacter/ recontacter d'autres membres,...

Cette application permettrait aux entreprises, aux conférenciers,... de rendre leurs conférences, réunions et autre plus interactives grâce à des activités mises à leur disposition sur l'application comme la possibilité de créer un quizz, de préparer des vidéos,... De cette manière, les membres, ainsi que les non-membres disposeraient d'un outil supplémentaire afin de créer une interaction entre l'orateur et les auditeurs ce qui rendrait la venue au Cercle plus ludique.

- Après l'explication de notre application, utiliseriez-vous celle-ci ? Si oui/non, pourquoi ?
- Quels sont, d'après vous, les avantages de cette application ?
- A l'inverse, quels sont, pour vous, les inconvénients ?
- Quelles améliorations feriez-vous ? Avez-vous des idées qui vous viennent à l'esprit que vous souhaiteriez ajouter afin d'avoir une meilleure expérience au sein et au-delà du Cercle ?
- Que pensez-vous des activités interactives pour vos conférences, réunions au sein du Cercle ou encore lorsque vous participez à un événement ?
- Qu'aimeriez-vous voir lorsque vous ouvrez l'application ? (Page d'accueil : news, nouveaux membres, nouvelles activités ciblées ou pas, news/réussites des membres)

5. CONCLUSION

L'interview est maintenant terminée. Avant de clôturer notre entretien, je souhaiterais faire un rapide résumé de ce dont nous avons parlé et souligner ce qui est important de retenir. En effet, vous avez évoqué

Souhaitez-vous rajouter quelque chose que vous auriez peut-être oublié de dire ?

Je vous remercie pour votre participation à cette interview. Je vous rappelle que tout ceci reste bien évidemment anonyme et privé. De plus, si vous le souhaitez, nous vous tiendrons au courant des résultats de cette enquête.

M'autoriseriez-vous à vous recontacter afin de vous présenter les modèles de l'application et d'en discuter ?

L : Bonjour,

Je m'appelle Laura Groulus. Je suis stagiaire au sein du Cercle du Lac et dans le cadre de mon master à la Louvain School of Management à Louvain-la-Neuve, je rédige un mémoire projet en lien avec mon stage, qui porte sur le marketing digital.

Je voudrais vous remercier de votre présence aujourd'hui et de votre aide à la réalisation de notre projet. Cette étude vise à la création d'une application afin de faciliter votre expérience au sein du Cercle mais aussi en dehors. Durant cette interview, je vais vous poser diverses questions concernant le sujet, n'hésitez pas à intervenir, à donner votre avis, à donner vos idées, aucune réponse n'est mauvaise bien au contraire. Au plus vous vous exprimez, au plus vous m'aidez dans la réalisation de mon projet ! Soyez le plus spontané possible.

Sachez que cette enquête reste complètement anonyme. Je vous demanderai juste l'autorisation d'enregistrer notre entretien afin que je puisse retranscrire tout l'entretien et ne pas louper un seul avis. Cette interview durera environ 1h. Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?

F1 : Alors donc moi, je m'appelle X, je dirige une entreprise, une PME, donc je travaille toute seule. J'aide les entreprises à diminuer les coûts et les frais généraux. Donc j'aide les entreprises à vraiment gérer leur argent mieux au niveau des frais généraux et je suis rémunérée uniquement à l'économie donc je négocie pour eux avec leurs fournisseurs pour qu'ils puissent avoir le prix du marché et pas qu'ils se fassent entubés si je puis dire. Et je fais cela depuis 35 ans.

L : Ok. Et vous faites cela toute seule ?

F1 : Oui, toute seule.

L : Et vous avez fait quelque chose d'autre avant ?

F1 : Alors non en fait je suis une autodidacte. Ma famille ne m'ayant pas donné beaucoup de moyen pour pouvoir faire des études donc il a fallu que je me débrouille toute seule. Et donc J'ai été confrontée rapidement, c'est-à-dire, à l'âge de 16 ans au travail et donc j'ai dû me débrouiller toute seule. Puis j'ai été mariée, je suis partie en Afrique avec mon ex-mari qui est ingénieur agronome. Là, j'ai vendu des fraises car il les cultivait.

Donc là, j'ai vendu ses fraises à l'exportation. Puis quand on est revenus, je me suis dit bah oui j'ai l'âme d'une femme indépendante en tout cas pour le monde professionnel.

Et donc j'ai créé ma propre boîte. Je pensais aider plutôt les petites entreprises mais pour finir j'aide les grandes entreprises car mes clients c'est le Cercle du Lac entre autres, les chaussures Maniet, Air-France. Donc c'est quand même des grosses sociétés mais j'aide aussi les petites structures.

L : C'est génial comme parcours !

F1 : Oui je suis assez fière de moi j'avoue. Et puis indépendamment de ça, il y a 3 ans, tu as pu le comprendre mon parcours personnel est un petit peu compliqué depuis ma naissance, je n'étais pas très désirée dans la famille et donc je me suis fait soigner par une thérapeute qui est énergéticienne et donc ça m'a beaucoup soulagée. Et de là on m'a découvert un don et donc j'ai pris des cours le soir le week-end et pendant les vacances, pour devenir thérapeute. Ce que je suis maintenant, énergéticienne. Donc j'ai un autre site aussi qui est « X » et là j'aide les gens qui viennent chez moi pour leur donner de l'énergie et leur donner la possibilité que le corps s'exprime et enlève ses souffrances. Alors voilà, ça se sont mes 2 métiers qui n'ont rien l'un-l'autre.

L : Oh mais c'est super ! Ça doit vous prendre beaucoup de temps !

F1 : Non mais moi je suis une boulimique de business. Et c'est vrai, que je suis au Cercle du Lac depuis 1 an après la création du Cercle du Lac. Donc ça fait 14 ans que je suis membre au sein du Cercle du Lac. J'ai fait beaucoup de client grâce au Cercle du Lac. Enfin « grâce » car ce n'est pas le Cercle du Lac qui m'a aidé, je l'ai fait toute seule. Parce que je pense qu'ils nous ouvrent les portent d'un endroit sympathique, ils nous donnent la possibilité de rencontrer des gens mais ils ne nous mettent pas nécessairement ensemble pour dire tiens il y a peut-être un potentiel de business entre vous.

L : C'est intéressant que vous disiez cela. Et vous habitez dans quelle région ?

F1 : Bierges.

L : Et si cela n'est pas trop indiscret, puis-je vous demander votre âge ?

F1 : J'ai plus de 45 ans.

L : Et du coup justement, pourquoi est-ce que vous avez choisi le Cercle et pas un autre business club ?

F1 : Alors, d'abord, j'ai commencé par le Cercle de Wallonie et à l'époque, c'était Namur parce que ce n'était pas loin, j'habitais à Overijse. Mais très vite au Cercle de Wallonie lorsque l'on

n'est pas de la région c'est un petit peu plus compliqué. En plus, ils commençaient à 11h30 leur conférence et ça se terminait à 15h. Je me dis alors à ce compte-là qu'est-ce qu'on fait de la journée donc du coup je n'aimais pas du tout. Je suis assez structurée et justement ce que j'aime bien au Cercle du lac c'est que ça commence à 12h-12h15 et à 14h la conférence s'arrête après si l'on souhaite rester discuter avec quelqu'un on peut sans problème mais il y a une réglementation qu'ils ont de justement respecter les gens qui vont travailler. On voit bien que lorsque la conférence dure 5-10minutes en plus, les gens s'en vont car ils ont un rendez-vous ou autre.

L : Et comment avez-vous connu le Cercle ?

F1 : Alors ça c'est une bonne question. Je pense que c'était en regardant sur internet les différents Cercle qui existait parce que j'ai aussi été membre de la Chambre de Commerce de Bruxelles. Bien que je ne vivais pas à Bruxelles. Mais j'avais quand même beaucoup d'amis qui y allaient et qui disaient que c'était bien.

Après, j'ai arrêté la Chambre de Commerce de Bruxelles parce qu'en fait quand on est PME ou une société avec une personne ou même 10 personnes, on n'est pas mélangé avec les grands et donc je trouve ça très discriminatoire. Apparemment, ils ne veulent pas se mélanger avec les petits et donc je suis partie. Il y a le B19 aussi. Je suis membre là-bas. C'est un petit peu une autre politique, on ne déjeune pas, c'est plutôt une réception et alors après il y a une conférence. C'est aussi très règlementé donc ça c'est assez bien. Par contre, ça manque un petit peu de convivialité. En effet, quand on est à table on a un petit peu plus de convivialité. Surtout quand on est timide, fin ce qui n'est pas mon cas, mais quand on est timide c'est compliqué d'aller vers quelqu'un d'autre pour discuter car en général, il y a toujours des gens qui se connaissent et donc on n'ose pas aller leur parler.

L : C'est intéressant que vous soyez aussi membre au B19.

F1 : Oui justement. C'est pour ça que je ne vous ai pas pris en vidéo conférence plus tôt. C'est parce que j'avais justement une conférence avec eux à distance. Et justement, je trouve ça dommage que le Cercle ne fasse rien pour le moment. Moi je trouve ça inadmissible, tous les jours j'ai envie de leur envoyer un mail en leur disant que c'est scandaleux. Ils pourraient faire des vidéos, le B19 le fait. Et je vois qu'on est invité à une conférence en ligne avec le Cercle mais c'est le même orateur qui est venu au B19 avant.

Donc franchement je ne trouve pas ça top. Je trouve qu'ici ils ne font rien. Sauf nous envoyer un mail pour dire que le traiteur n'a plus de boulot et qu'il peut donner des packs pour nous donner à manger et que pâques arrive et qu'ils font des packs spéciaux pour Pâques alors que personne ne va pouvoir inviter sa famille à fêter Pâques mais il n'y a pas eu un seul message pour les membres et d'autant plus que moi dans mon métier je pourrais très bien aider vu que je travaille justement pour réduire les coûts des entreprises et c'est le moment de négocier des prix et comme je suis payée à l'économie, ça ne coûte rien à l'entreprise. Mais non, rien, silence radio. Ça m'énerve.

L : Vous avez raison, c'est important de dire ce que l'on pense car en plus, cela peut aider.

F1 : Exactement. Surtout que bon le B19, la cotisation, c'est un peu plus que 800€ par an alors qu'au Cercle je paye 1.500-1.600€. C'est presque, si pas le double. En plus de cela il faut à chaque fois rajouter les restaurants qui sont devenus horriblement cher à 49€. Heureusement, j'ai été suffisamment intelligente et j'ai pris un pack complet donc avec les repas compris. Je préfère ça et alors aller plus souvent. Parce que ce qu'il y a c'est que les gens se disent je vais demander à mon patron de payer encore 49€ de restaurant en plus.

Quand on est indépendant c'est 49€ en plus, que l'on met dans nos frais. Tandis que quand on fait un pack restaurant et cotisation et bien là c'est une facture de cotisation donc c'est comptablement plus intéressant.

L : Vous venez souvent au Cercle ?

F1 : Oui je viens souvent. Je viens à presque toutes les conférences. Le pack n'existe que depuis 2 ans je pense mais avant ce que je faisais c'était que même si le conférencier ne m'intéressait pas j'y allais pour rencontrer d'autres personnes. Pour ne pas se retrouver de nouveaux avec les bandes de copains. Parce qu'après 14 ans je les connais tous. C'est sympa de voir les amis mais je ne vais pas payer le Cercle du Lac pour voir les copains, mon but c'est de trouver des nouvelles têtes et donc ce que je privilégie justement c'est de ne pas aller toujours au même style de conférences pour ne pas toujours voir les mêmes. Et donc diversifier les membres et trouver des nouveaux clients. Avant, le Cercle avait un mauvais traiteur et maintenant, il est très bon sauf que le prix a augmenté de 35€ à 49€ pour au final, oui avoir de la meilleure qualité mais moins de vin que d'habitude et bon, on ne peut pas dire qu'on a un vrai dessert, on a des mignardises. Et ça pour moi je pense que c'est un gros problème car 49€ c'est un budget pour les gens qui sont en difficulté, par exemple, maintenant, je ne sais pas s'ils vont avoir facile de payer ce prix.

Ce que je veux dire par là, c'est que j'ai été suffisamment intelligente que pour prendre le pack complet mais lorsque je fais le calcul, évidemment je suis dans l'économie, je ne suis pas du tout radine, mais en tant que gestionnaire de ma propre société, je dois faire attention de toujours avoir un équilibre donc là je pense que j'ai dépensé beaucoup d'argent, 1.600€ pour la cotisation mais on a arrêté de faire des conférences après la première ministre donc mars, avril, on aura rien eu, mai à mon avis ce sera pareil, juin peut-être, en juillet août il n'y a pas grand-chose. Donc 7 mois où on ne va rien avoir et aucun message du Cercle du Lac pour le moment, je trouve ça honteux. Après, j'aime beaucoup le Cercle du Lac, ils sont super gentils avec moi. Pareil, ce jeudi, il y a une conférence et je pense que c'est le même orateur qui est venu au B19 ou de toute façon c'est le même sujet. Alors, je suis d'accord que tout le monde n'est pas au B19, mais je trouve ça dommage qu'ils commencent par cela en faisant presque un copier-coller. Ils pourraient avoir leur propre personnalité et faire leur propre conférence sans copier le B19.

L : Je vois ce que vous voulez dire. Je trouve en effet cela important d'avoir sa propre personnalité et de faire la différence. Et c'est en effet, ne pas avoir la même chose que les autres Cercle.

F1 : En 14 ans, je n'ai presque rien demandé à part peut-être une fois d'être à une table spécifique pour rencontrer un nouveau client. Par contre, ils m'ont demandé pleins de choses. Quand ils ont changé le site internet et toute la communication, ils m'ont demandé de corriger, de commenter, gratuitement. Je n'ai pas eu un seul cadeau, même pas une bouteille de champagne, même pas un verre pour me remercier. Je trouve ça honteux.

Lorsqu'il y a eu des capsules pour faire la publicité de la personne, ils m'ont demandé d'être volontaire. J'ai dit que ce n'était pas top, je crois que c'était le photographe qui n'était pas top. Du coup, on m'a dit merci et du coup, on m'a demandé de refaire une vidéo, que j'ai payé. Je trouve ça dommage, ils tirent toujours la couverture à eux. Et je ne suis pas la première à dire ça. Quand j'en parle avec d'autres, enfin je ne parle pas beaucoup du Cercle du Lac car je m'entends super bien avec toute la direction mais je trouve que l'on n'a pas de retour où on te demande « Comment est-ce que je peux te faire plaisir ? ».

L : Donc vraiment d'après vous un inconvénient cela serait vraiment que vous trouvez qu'en tant que membre vous n'avez pas beaucoup de soutien du Cercle du Lac mais par contre le Cercle vous en demande beaucoup alors que vous payez ?

F1 : Enfin m'en demande beaucoup... En réalité je ne suis pas obligée d'accepter mais je suis assez dans le partage et je trouve qu'à partir du moment où l'on est dans un Cercle autant dire les choses et partager les choses. Mais je trouve que voilà, c'est juste une reconnaissance. Et puis, par exemple, là en confinement, on pourrait faire une petite vidéo comme on fait maintenant : « qu'est-ce que vous faites ? », « Est-ce que tu peux aider les membres à ceci ou à cela ? » ou une petite vidéo de 5 minutes avec 2-3 questions et puis voilà, ça met en valeur le membre. Au moins, qu'on ait une visibilité quoi. On est 800 membres on ne peut pas connaître les 800 membres. Il y en a qui sont là depuis longtemps, on pourrait leur demander de faire une petite capsule.

L : C'est vrai que ça c'est une excellente idée car cela permettrait aux autres membres de vous voir, de pouvoir vous contacter, si vous acceptez d'être contacté.

F1 : Exactement. Et pour les gens qui sont moins timides comme moi, de pouvoir éventuellement proposer leurs services et de dire « Ah tiens oui je n'aurais pas pensé à cette personne-là ». C'est ça le Cercle du Lac, c'est l'entraide. Mais les gens ne s'entraident pas et je pense que c'est à la direction à faire en sorte qu'il y ait justement cette entraide. Et là, on est dans le confinement et on devrait avoir cette entraide et on devrait l'avoir même après la sortie du confinement.

Donc si le confinement, par exemple, s'arrête demain et que je n'ai pas pu passer en vidéo demain et bien que je puisse parler après ce confinement. Je n'ai pas envie qu'on m'acharne sur les banques comme BNP Paribas mais qu'on privilégie les petites PME qui sont, quand même, je pense, je suis même pratiquement sûre, les membres les plus assidus et les plus cochons payeurs si je puis dire.

L : Et dans les avantages, vous en avez quelques-uns ?

F1 : Comme je t'ai dit, je me suis fait énormément de clients au Cercle. Le bouche-à-oreille a fonctionné à mort. Mais c'est aussi parce que je me suis investie, j'ai parlé de mon business, j'ai fait des répétitions. Mais tout le monde ne peut pas faire ça, il ne faut pas être timide et puis avec un dîner à 49€ aussi.

L : Et les activités que vous préférez le plus au Cercle ?

F1 : Alors bon, au départ moi j'aimais bien, le vendredi. Le dernier vendredi du mois, c'était le buffet contact. On n'était pas spécialement très nombreux, en générale, à l'époque on était 25-30 mais c'était conviviale, c'était assez sympa et le prix était raisonnable.

Maintenant, le buffet n'existe plus je pense mais en fait, les gens n'ont plus envie de venir car il y a 10 ou 15 personnes, ce sont toujours les mêmes et je suis sûre ce sont des gens qui ont pris un pack et qui ne doivent pas payer la nourriture car cela fait partie du package. Mais les autres ne viennent pas car ils se disent, je ne vais pas payer 49€ pour avoir un buffet où je suis obligée de courir après pour pouvoir manger quelque chose.

L : Vous aimeriez qu'il y ait des non-membres qui payent ?

F1 : Ça ne me dérange pas qu'il y ait des non-membres à partir du moment où ils payent.

L : Oui bien sûr ce serait pour avoir de nouvelles personnes justement afin de voir de nouvelles personnes. Cela vous dérange ?

F1 : Non pas du tout. Je trouve ça chouette d'avoir des non-membres qui viennent car cela fait des connaissances en plus et du potentiel au niveau professionnel. C'est même important d'avoir des nouveaux membres. Mais je trouve qu'ils doivent venir lors d'un lunch conférence car alors on a la possibilité de discuter avec eux, de faire connaissance, qu'eux puissent savoir comme cela se passe au Cercle du Lac.

L : Pour vous cela est plus facile de networker à table que debout ?

F1 : Oui c'est plus facile d'engager la conversation à table. Les afterwork, par exemple, je n'y vais plus car je ne m'y retrouve plus. Il n'y a pratiquement pas ou plus de membres qui viennent là. Ce sont tous des jeunes, alors j'adore les jeunes mais là c'est plus le principe d'un afterwork dans un bar. Et nous ne sommes pas un bar, nous sommes un cercle d'affaires. Alors tous ces jeunes restent entre eux et il n'y a pas d'échanges entre eux et nous. J'ai déjà essayé de faire la démarche mais c'est tout de suite vu comme la vieille qui se ramène. Par contre, qu'il y ait des jeunes qui arrivent, je suis partante. Mais si ce sont des jeunes travailleurs de moins de 30 ans, on pourrait leur faire un pack moins cher. J'ai souvent été à des tables avec des jeunes et on a fait de belles conversations. Ils auraient des idées innovatrices. Pour les jeunes, l'afterwork ne sert à rien pour moi, honnêtement, il n'y a pas de valeur ajoutée dans le principe où l'on est un cercle d'affaires et qu'on est là pour le business et pas pour juste de l'amusement même si je suis la première à m'amuser. Je ne m'y retrouve plus alors que pourtant je suis tout le temps avec des jeunes.

L : Justement en parlant de cela, quel genres/styles d'activités vous viennent à l'esprit et que vous souhaiteriez voir au Cercle ?

F1 : On pourrait très bien faire des cours de cuisine comme on fait l'œnologie, le golf,... On en avait déjà vaguement parlé d'ailleurs. On a un traiteur qui est très bon, il pourrait nous donner des cours de cuisines une fois par mois, on cuisinerait nous-mêmes avec l'aide du traiteur et on le mangerait ensemble. De cette manière, il nous fait découvrir sa cuisine, ses astuces,... J'ai fait l'œnologie avec le Cercle du Lac mais il fallait payer 550€ en plus de sa cotisation. Sans savoir si on allait être là tous les mardis du mois.

L : Oui en effet, il faut être sûre d'être disponible. Est-ce que vous trouvez que les événements se font à une bonne heure ou êtes-vous parfois frustrée ?

F1 : C'est-à-dire que le soir je veux bien y aller mais j'ai l'impression que le soir c'est, comment dire... En fait, avant quand j'allais le soir, les membres viennent mais ils sont généralement accompagnés de leur épouse/époux et alors leur comportement est complètement différent lorsqu'ils sont avec leur épouse que lorsqu'ils sont seuls. Lorsque l'on est une femme seule, on est plus trop acceptée et donc c'est très désagréable. Donc, par exemple, lorsqu'il y a le théâtre, je n'y vais plus parce que je suis seule et à ce moment-là, les gens que je connais, c'est à peine s'ils me disent bonjour lorsqu'ils sont avec leur épouse alors qu'il n'y a jamais rien eu. Donc le soir, c'est compliqué pour moi d'aller, l'ambiance est différente.

Lorsqu'ils proposent des places VIP ou des choses comme ça, tout de suite les membres prennent 2 places pour leur épouse et donc il n'y a plus de places. Il faut faire attention à cela car on a plus de place car monsieur est venu avec madame. Après cela ne va pas plaire à tout le monde.

L : Vous trouvez qu'il y a trop d'activités au Cercle ?

F1 : Ah non pas du tout. Je trouve ça bien car on ne peut pas plaire à tout le monde et c'est bien d'avoir le choix et que chacun s'y retrouve.

L : Êtes-vous abonnées aux mails ?

F1 : On reçoit les mails d'office.

L : Qu'en pensez-vous ? Où trouvez-vous les informations ?

F1 : J'aime beaucoup avoir les mails, je vais rarement sur le site internet. J'aime beaucoup avoir des rappels car quand on reçoit un mail, je regarde, je me dis que je verrai ça plus tard alors qu'avec le rappel, ça me le rappelle.

C'est bien justement d'avoir l'agenda du mois comme ça on peut s'inscrire. On se dit aussi « tiens j'irais bien » et puis on va voir qui est inscrit et on voit que ce sont de nouveaux les mêmes personnes alors on attend un peu plus longtemps pour voir pour s'inscrire pour ne pas de nouveaux être avec les mêmes personnes. Mais je sais qu'il y a beaucoup de gens qui disent qu'il y en a trop mais je trouve que non.

L : Vous n'utilisez pas le site internet ?

F1 : Oui, en effet. C'est à dire qu'à la fin du mois, lorsqu'ils envoient l'agenda du mois par mail, je regarde comme ça et puis après je me dis que je m'inscrirai bien à ça alors je vais sur le site pour regarder sinon je ne vais pas sur le site pour m'informer. Sauf si je cherche un membre alors je vais sur le site pour le trouver.

L : D'accord. Êtes-vous abonnées à nos pages (Instagram, LinkedIn,...) ?

F1 : Non. J'ai Sylvie sur LinkedIn et de temps en temps elle poste donc je vois. Mais je ne suis pas très Facebook,... En fait, ce que je n'aime pas, c'est l'intrusion dans la vie privée, je ne supporte pas ça. Par contre, je travaille beaucoup sur LinkedIn car c'est un réseau professionnel.

L : Oui justement c'est une chouette plateforme LinkedIn ! Justement possédez-vous un smartphone ?

F1 : Oui.

L : Privilégiez-vous votre téléphone à votre ordinateur ?

F1 : Alors c'est très variable. Franchement, je m'ennuie rarement, j'ai beaucoup de choses à faire avant d'aller sur les téléphones. LinkedIn, j'ai quand même tendance à voir ce qui se passe.

L : Justement, si le Cercle développait une application, que souhaiteriez-vous qu'elle contienne ?

F1 : Informer par exemple de la vie du Cercle, les conférences, les nouveaux membres qui arrivent ce qu'ils font, les anciens ce qu'ils font aussi. On peut très bien demander aux membres de savoir s'ils ont eu un nouveau client important, est-ce qu'ils sont à la recherche de clients/fournisseurs, des trucs pratiques. Je cherche un plombier, demander à un ami s'il en connaît un par exemple, ou s'il y en a un dans au Cercle. Justement, j'avais besoin d'un toiturier et je me suis faite entubée.

L : Oui pouvoir demander de l'aide et avoir des personnes de confiance. Que pensez-vous des activités interactives lors des conférences ?

F1 : Je trouve ça super !

L : Justement, mon mémoire porte sur la création d'une application qui serait un outil complémentaire pour vous les membres mais aussi les non-membres au sein du Cercle mais aussi en dehors. Ce serait un outil qui vous permettrait de vous inscrire aux événements, de réserver une place au restaurant, de pouvoir contacter et recontacter les membres. Elle vous permettrait d'avoir des notifications à la place des mails. Ce qui est bien c'est que vous pouvez choisir si vous souhaitez avoir ces notifications. Les non-membres auraient aussi accès à une partie de l'application afin que vous puissiez avoir de nouveaux contacts. De plus, afin que les conférences soient un petit peu plus dynamique, nous mettrons à votre disposition des activités interactives qui permettent de faire des Quizz, de montrer des vidéos et d'interagir avec l'audience. Après cette explication, utiliseriez-vous celle-ci ?

F1 : Oui sans problème !

L : Pourquoi ?

F1 : Parce que justement je trouve ça bien d'avoir une interactivité avec les gens et mettre en valeur ces membres. Je vais dire ça d'une façon beaucoup plus simple. Cela fait 14 ans que je suis au Cercle et il y a des gens que je connais « Pierre, Paul, Jacques » et en fait, je suis incapable de dire ce qu'ils font. Par contre, je les connais, on se parle, on se connaît bien, on sait qu'on est marié, enfant pas enfant,... Oui on connaît bien le nom de sa société mais en réalité on n'a pas passé le pas de se connaître un petit peu plus dans le business. Mais cela je pense que lorsque je les ai rencontrés, ils ne m'intéressaient pas au niveau business et après je les ai perdus de vue. Tandis que s'il y a justement une interaction comme ça et bien on se dira « ah oui tiens je n'avais pas pensé qu'un tel faisait ça » et donc clairement, oui c'est très important.

L : L'utiliseriez-vous comme LinkedIn ?

F1 : Ah oui oui, clairement car c'est dans un cadre professionnel mais pas comme Facebook.

L : Oui bien sûr. Justement cette application a été pensée pour être une application pour les affaires afin de matcher des profils qui iraient bien ensemble qui pourraient partager, échanger

et s'entraider. Que souhaiteriez-vous faire comme améliorations dans cette application ? Avez-vous des idées de ce que vous voudriez dans cette application ?

F1 : Alors je vais te donner non seulement ce que j'ai envie mais en plus, je vais te donner peut-être une possibilité de le faire dans ton application. Par exemple, si je suis au Cercle du Lac et que je suis membre du Cercle du Lac, j'aimerais bien avoir une notification des nouveaux membres qui sont là et de savoir leur métier, ce qu'ils font. Car cela me permettrait de dire « ah tiens celui-là il faut absolument que je le vois ». Donc il faudrait que j'aie une photo de lui, que je sache qu'il est au Cercle du Lac au moment où je suis dans le Cercle et que je puisse venir chez lui ou pas, voir s'il serait intéressé par mes services.

L : Oui, l'application permettrait aussi de pouvoir revoir le profil d'un membre, de se rappeler de ce qu'il faisait mais aussi de savoir ses passions qui peuvent aussi nous aider. Car parfois, comme vous, certaines personnes ont diverses compétences qu'ils font à côté de leur métier et qui peuvent aider et intéresser d'autres membres. Je souhaiterais savoir ce que vous souhaiteriez voir en tout premier lorsque vous arrivez sur l'application ?

F1 : Je souhaiterais voir les personnes actives, les activités des membres.

L : Est-ce que vous aimeriez avoir des informations par exemple sur la réussite d'un membre ?

F1 : Voilà, par exemple, ça peut être sympa. Un nouveau membre qui s'amène. Une petite capsule aussi ça peut être sympa si les gens ont envie de montrer leur publicité. On est tout le temps bouffé par les sponsors qui sont là comme BNP Paribas mais on ne met pas en avant les membres sauf si on met 3.000€- 4.000€ au Cercle. J'aime beaucoup le principe de LinkedIn, on a très vite les informations sur la personne, sa photo, la société, ce qu'il fait, son titre, éventuellement ses coordonnées ou pas, au choix. Les posts aussi que l'on pourrait faire éventuellement. Le post que je l'envoie sur LinkedIn, je pourrais clairement l'envoyer sur ton application. Cela permettrait d'avoir une visibilité auprès de tous les membres du Cercle. Ce serait bien de laisser la possibilité de mettre des likes, de faire des commentaires. Un peu le même principe que LinkedIn sauf que ce serait vu que par les membres du Cercle du Lac. Alors peut-être il pourrait y avoir une partie qui serait vu par les non-membres mais pas tout.

L : Oui en effet, pas tout ! il faut tout de même que vous gardiez des avantages mais par contre, cela peut être enrichissant d'agrandir le réseau et que vous puissiez rencontrer d'autres personnes. C'est super, nous arrivons à la fin de notre interview. Je souhaiterais faire un petit résumé de notre conversation avant de clôturer cette interview. J'ai noté que vous étiez friande d'avoir des jeunes entrepreneurs, l'application vont conviendrait à partir du moment où cela reste du business.

Avez-vous des choses à rajouter ?

F1 : Je dirais que votre application, par exemple, en cette période aurait été idéale afin de contacter les membres, demander comment ils vont,... Cela est bien plus sympa que par Facebook où je n'oserais pas le faire et par mail, cela met souvent une distance. Ou encore, durant les grandes vacances, garder des contacts. Je te propose de digérer tout cela et de peut-être se recontacter par la suite pour en rediscuter sans soucis.

L : Un tout grand merci, je vous recontacterai lorsque le visuel de l'application sera fait. Merci beaucoup pour votre participation.

F1 : Bonne chance à toi !

L : Merci, au revoir.

F1 : Au revoir.

Annexe 5 : Retranscription interviewé n°2

L : Bonjour. J'espère que vous allez bien ?

H1 : Bonjour, oui tout va bien. Merci.

L : Je me présente tout de même, je m'appelle Laura. Je suis stagiaire au sein du Cercle du Lac et dans le cadre de mon master à la Louvain School of Management à Louvain-la-Neuve, je rédige un mémoire projet en lien avec mon stage, qui porte sur le marketing digital.

Je voudrais commencer par vous remercier de participer et d'avoir accepté de répondre à mes questions et de votre aide à la réalisation de notre projet. Cette étude vise à la création d'une application afin de faciliter votre expérience au sein du Cercle mais aussi en dehors. Durant cette interview, je vais vous poser des questions concernant le sujet, n'hésitez pas à intervenir, à donner votre avis, à donner vos idées, aucune réponse n'est mauvaise bien au contraire. Au plus vous vous exprimez, au plus vous m'aidez dans la réalisation de mon projet ! Soyez le plus spontané possible.

Cette enquête reste complètement anonyme. Je vous demanderai juste l'autorisation d'enregistrer notre entretien afin que je puisse retranscrire tout l'entretien et ne pas louper un seul avis. Cette interview durera environ 1h.

H1 : Oui pas de soucis pour moi !

L : Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?

H1 : Je m'appelle X. Je suis responsable du public affaires pour le groupe Y surtout au niveau Européen. J'ai étudié le droit en Belgique et en Angleterre, le management. J'ai commencé ma carrière dans la gestion de l'environnement pour le ministre de l'environnement. J'ai travaillé dans son cabinet pendant 4 ans et puis j'ai démissionné car ma fonction devenait beaucoup trop politique à mon goût et donc je suis rentré à ce moment-là chez Y et j'y suis toujours en ayant fait un ensemble de fonctions différentes mais souvent en relation avec les contacts avec les autorités.

L : Ok. Et vous habitez dans quelle région ?

H1 : J'habite à Bousval.

L : Pourriez-vous me dire depuis quand vous êtes membres au Cercle ?

H1 : Depuis quelques années, lorsque Stanislas van Wassenhove qui dirigeait le Cercle. Alors, je le connais bien, notamment car il organise une université d'été qui s'appelle Transmutation et que je trouvais être une initiative extrêmement intéressante et que j'utilisais d'ailleurs dans mon relationnel. Cela se passe toujours la dernière semaine du mois d'août et cela donne beaucoup d'oxygène pour attaquer la rentrée. Chaque entreprise possède une table de 8 personnes avec un jeune, si je puis dire. Mais c'est super intéressant pour lui sûrement, mais aussi pour nous car cela donne chaque fois une vision, une interprétation, une réaction, d'une génération qui est encore en âge et aussi en expérience professionnelle différente. Lorsque Stanislas a repris la direction du Cercle du Lac, j'avais vraiment confiance qu'il pourrait développer un certain nombre de choses en profondeur. Et donc je me suis fait membre immédiatement du Cercle du Lac. Il faut dire qu'il y a une offre assez importante de Cercle dans la région donc on pourrait facilement perdre son temps et son agenda dans les Cercles et son argent car ce n'est pas bon marché en tant que tel. Donc je me suis dit je vais aller au Cercle du Lac.

L : Avez-vous été membre d'autres Cercles ?

H1: Oui du Cercle Lorraine qui avait un projet qui m'intéressait beaucoup avec les autorités européennes et le Cercle des fonctionnaires de la commission européenne. Et donc lorsque Stanislas n'était plus à la tête du Cercle, je suis donc allé au Cercle de Lorraine et puis le dirigeant du Cercle Lorraine a quitté ses fonctions et donc à cette même époque, Sylvie m'a proposé de participer au comité stratégique du Cercle et j'ai accepté avec beaucoup d'enthousiasme et c'est pour ça que je suis retourné au Cercle.

Je travaille surtout au niveau européen dans un grand groupe international donc le milieu des PME, sans être péjoratif du tout, dans le Brabant-Wallon, n'est pas mon terrain d'action. Néanmoins, faire partie du comité stratégique me permet d'avoir un réseau de grande qualité, l'animation est très intéressante et donc il y a une belle dynamique qui est en place et c'est très intéressant pour cela.

Deuxièmement, il y a un certain nombre de conférences qui sont intéressantes avec des conférenciers de grandes valeurs et par bonheur je suis souvent à la table d'honneur ce qui me permet d'être avec le conférencier ce qui est très sympa aussi. Cela me permet de rencontrer des acteurs d'aujourd'hui et de les rencontrer de manière assez rapprochée puisque souvent, je fais partie de la table d'honneur. Un, il y a la dynamique du comité stratégique, deux, il y a une proximité avec les conférenciers qui est fort intéressante pour moi.

Mais sinon, au niveau des activités générales, je ne suis pas dans le Club de golf, les passionnés de voitures anciennes et autres. C'est important dans un Cercle de créer une forme d'amitié collective mais ce n'est pas du tout mon truc car mes cercles d'amis sont plutôt ailleurs.

L : Comment avez-vous connu le Cercle ?

H1 : Je connaissais Sylvie, par Stanislas aussi mais j'avais aussi des amis qui étaient au Cercle et qui m'avaient invité à des événements. Donc du Bouche-à-oreille plutôt.

L : A quelle fréquence faites-vous les activités au Cercle ?

H1 : Alors on a 2 comités stratégiques par an. Alors je dirais qu'en terme de déjeuner conférences, je dirais 7-8 par an je dirais.

L : Alors est-ce que vous trouvez que justement, il y a un petit peu trop d'activités au sein du Cercle ? Ou que les activités ne sont pas spécialement faciles pour des heures de bureaux ?

H1 : Non. Comme je vais surtout à ces activités de rencontres très précises, c'est de 12h15 à 14h, c'est à 5 minutes de mon lieu de travail, mon bureau est à Limelette donc tout ça, c'est fort facile et le soir, les quelques conférences du soir étaient aussi à de très belles heures mais elles sont très rares.

L : Génial. En fait, vous préférez être assis à table pour pouvoir leur parler ou vous préférez justement les networking debout ?

H1 : Alors comme mon public d'intérêt, si je puis dire. Ça peut paraître un peu sinic mais comme c'est entre nous, on ne pas faire de diplomatie linguistique. Mais comme mon public cible, c'est souvent le conférencier, beaucoup plus que les membres. Pour moi c'est un point fondamental quoi. S'il y a un ministre qui vient parler, c'est une opportunité pour moi de placer pendant, « ouhouh je suis là by the way j'ai ceci est-ce que je peux avoir un rendez-vous avec vos collaborateurs pour cela » et tac j'ai gagné ma journée.

L : D'accord. Et vous trouvez cela plus facile lorsque vous êtes à table ou debout ?

H1 : A table.

L : A table, oui. Ok, c'est bon à savoir. Que pensez-vous du Cercle en général ? Des inconvénients, des manquements ?

H1 : Non moi je trouve que c'est assez bien. Non moi je suis assez content en fait.

L : ok, c'est tant mieux !

H1 : En plus, j'ai poussé que l'UWE s'installe dans le même bâtiment. Je trouve que c'était positif pour l'UWE mais aussi pour le Cercle. La proximité avec l'université de Louvain est extrêmement importante. Oui, je trouve qu'il y a des synergies intéressantes. Vraiment. Alors, il y a des choses je peux dire, peut-être la proximité avec l'UCL pourrait être plus intense. On pourrait inviter, dans les conférenciers, par exemple, je vois peu de personnes de l'UCL. Or on a une mine de gens supers intéressants qui sont là. Ah bah non on ne les voit pas. C'est dommage. De manière assez étonnante, il y a deux représentants de l'université de Namur qui sont là à peu près à chaque fois que j'y vais et tandis qu'au niveau de l'UCL, pas toujours même. Donc voilà, il y a encore de l'amélioration au niveau de l'affection societatis, avec l'UCL et le corps professorales de l'UCL et les étudiants et toute la dynamique qu'il y a autour comme les Spin-off,... Il y aurait probablement moyen de développer l'intérêt de cette proximité. Surtout que, des Cercles, il y a le B19 qui est là aussi. Mais celui-ci est quasiment dans une cafétéria quoi. Le Cercle a un superbe bâtiment, il a historiquement, il s'est vraiment implanté, là à l'UCL pour être dans le cœur de l'UCL. C'est quand même dommage si le B19 prend de plus en plus de personnes au Cercle du lac. On en sert mais il faut quand même se dire « tiens, Ça coûte quand même environ 1.000€ de cotisation sans compter le restaurant,... » et avec la crise ce n'est pas rien et avec la crise qu'on a maintenant, il faut se poser des questions de savoir « oula il va y avoir dans les entreprises moins de ressources pour cela ». Il ne va pas y avoir nécessaire plus de temps libre pour les personnes de l'université qui vont devoir rattraper tout ce temps. Même les Spin-off vont devoir courir après l'argent parce qu'il y aura moins d'argent disponible. Donc on va être dans une période où ce sera moins facile au niveau économique. Et dans des conditions pareilles, est-ce que ça justifie toujours d'avoir 2 cercle d'affaires ou 3 dans le coin ? Pas sûr hein. Et donc, il faut être très attentif à ça. Il y a peut-être un cercle qui passera à la casserole. La priorité ce sera d'être le cuisinier et pas le poulet.

L : Oui. Pas mal la métaphore.

H1 : Donc ça je crois que c'est le moment d'y réfléchir. J'ai eu une discussion avec Sylvie l'autre soir. Je crois qu'elle est très consciente de cela. C'est le moment de réfléchir à un certain nombre de choses pour se dire « oula s'il y en a un qui doit rester c'est moi ». Et pourquoi moi ? Parce que voilà mon âme. Et mon âme est différente de ce qui existe par ailleurs. Je n'offre pas la même chose, je ne suis pas là pour la même chose, mon WHY est différent, ma raison d'être est différente. Et elle est différente pourquoi ?

Parce que je suis à côté de l'UCL, parce que je suis à côté des étudiants, car je suis à côté de 4.000 chinois qui vont débarquer. Et il faut mettre la main sur des occasions spécifiques. Maintenant. Et ne pas attendre que d'autres Cercles le fassent.

L : Justement, vous seriez friand d'avoir aussi des jeunes travailleurs qui débutent au sein du Cercle ?

H1 : Alors soit des jeunes travailleurs, soit des jeunes qui soient plus participants parce qu'ils ont un autre regard d'une part et deuxièmement, ce sont les futurs cadres de nos entreprises. Et donc, c'est l'occasion de repérer « tiens celui-là il correspond à un profil que je suis en train de chercher ou tiens voilà ce que collectivement ils disent ». Comment est-ce que moi en tant qu'entreprise je peux encore répondre à cette aspiration ? Comment est-ce que ma politique de ressources humaines s'adapte, est suffisamment adaptable même que pour répondre au bonheur et à la manière d'entrevoir leur carrière de la nouvelle génération de dirigeants de demain ? Et donc ça aussi c'est fort important. Alors pour les jeunes qui ont leur Start-up qui commencent, eux, ça les intéresse de voir des clients potentiels. Eux, ça les intéresse éventuellement de trouver un sponsor, un sherpa qui va pouvoir les aider à ceci ou à cela mais nous ce que l'on veut. Ce n'est pas celui-là qui va rentrer dans notre société. Par contre, c'est vrai que c'est intéressant de comprendre qu'est-ce qu'il a amené à aller fonder son entreprise alors que moi je lui offrais le monde entier. Oui oui mais le monde entier c'est peut-être une carrière au fin fond de la Chine et au Moyen-Orient là où il y a pleins de gens qui se battent avec des mitraillettes. « Ah oui c'est peut-être pour ça qu'il a choisi de faire sa propre société plutôt que de venir chez moi ». Je veux dire, au niveau générationnel c'est fort intéressant hein. Il y a eu les générations de gens qui allaient au service public puis il y a eu la génération des gens qui allaient dans les banques et les assurances et puis alors il y a eu la génération de gens qui allaient chez McKinsey hein pendant quelques années se faire aiguiser des dents bien longues. Et puis maintenant c'est quoi ? Ah bah non, ils fondent leur boîte. Ils vont faire un truc au départ de leur iPhone pour pouvoir démarrer sa voiture directement en poussant avec son empreinte digital sur le truc de mon iPhone et à condition que je ne suis pas bourré quoi. Si je suis bourré, l'iPhone va reconnaître directement que je suis bourrée.

L : Ou qu'on n'a pas perdu son GSM.

H1 : Et donc, voilà, je veux dire, pourquoi avec ces idées, pourquoi est-ce que ce ne sont pas les entreprises qui vont être le nid de cela. Non non, ils vont le développer eux-mêmes de leur côté. Oui mais c'est tellement plus facile de le faire chez nous. Ah oui mais vous n'êtes pas sexy les gars. Or, c'est au cœur du questionnement d'une entreprise hein. Parce qu'on a beau être le meilleur, si on regarde et qu'autour de soi il n'y a personne qui suit, on est quoi quoi. Ahaha. Et donc on a un vrai problème. Et que pour aider à ce problème-là, il faut rencontrer des gens qui ne sont pas nous.

L : Et justement, est-ce que vous trouvé qu'au Cercle, il est facile de matcher avec différents profils ?

H1 : Pas assez. Alors, on est entre nous, parce que je ne lui ai pas encore dit.

L : Ne vous inquiétez pas, tout ceci reste vraiment entre nous.

H1 : Non, oui, il faut rester assez discret. En plus, je trouve que Sylvie fait vraiment bien son travail et elle essaye de mettre en place une belle dynamique. On a discuté un peu ensemble en se disant tiens qu'est-ce que l'entreprise pourrait faire. Hein elle cherche à augmenter ses moyens évidemment. Et je lui ai dit : « Bah peut-être donner une participation de groupe etc., je ne suis pas certain que ce soit notre tasse de thé. Hein une sorte de check chaque année ». Par contre je dis : « On a une possibilité à l'UCL avec des étudiants en ingénieur à la Louvain School of Management. Et moi je proposais à Sylvie mais ça pourquoi est-ce qu'on n'essayerait pas d'établir un programme dans lequel on financerait la participation des étudiants pour qu'ils puissent participer aux activités du Cercle. Et alors Sylvie m'a dit : « bah oui on pourrait. ». Mais il faut trouver un système pour qu'ils ne payent pas et alors là ça aurait du sens de donner de l'argent. Pour permettre à ses étudiants que cela soit gratuit pour eux. Et à ce moment-là, ils ont un accès aux gens, aux salles de réunion, la bibliothèque, aussi les revues,... Il y a vraiment moyen de faire quelque chose mais il faut le faire avec intelligence car ce sont des budgets et aujourd'hui les entreprises font super gaffes.

L : Ce serait une super idée car justement, le Cercle s'est toujours positionné en étant proche de l'université et que les étudiants sont les acteurs de demain. C'est aussi comme vous avez dit, une nouvelle vision, une nouvelle manière de réfléchir, de fonctionner, qui peut être très intéressante aussi pour innover pour améliorer les entreprises de nos jours aussi. Ce n'est que bénéfique pour vous, pour le Cercle. C'est un très bon créneau.

H1 : Ma fille a étudié en Hollande, à Leiden et je vois qu'il y a une communauté au sein des étudiants qui est très forte et lorsque l'on utilise cette communauté-là, et bien ça vous fait un réseau si je puis dire pour une entreprise qui est extrêmement intéressante. Et l'université, les étudiants et les entreprises alors gagnent profondément à cela. C'est vraiment important de rencontrer des gens qui pensent différemment.

L : Ah oui cela aide pour beaucoup de choses et cela permet d'évoluer d'avancer, de réfléchir aussi, de se remettre en question.

H1 : Oui.

L : Il faut savoir bien communiquer aussi. Et d'ailleurs, justement, je voulais vous demander par rapport à la communication, comment êtes-vous au courant des événements du Cercle ? Allez-vous sur le site ? Voyez-vous nos publications sur les réseaux sociaux ou vous recevez des mails ?

H1 : Je reçois des mails.

L : Ok. Donc c'est par les mails.

H1 : Et ça me convient bien personnellement parce que si on commence à aller chercher de l'information, se dire tous les matins, je vais aller sur le site du Cercle et puis ensuite, sur le site de ceci et puis le site de cela, vous n'en finissez plus. On est envahi d'informations. Et donc tout ça, c'est dilué.

L : Ce que je me demandais c'est que l'on reçoit tout de même énormément de mails par jour, pas que du Cercle, cela peut être vite spammé ou déranger les gens aussi.

H1 : Oui mais c'est encore le moyen moi personnellement qui m'agresse le moins.

L : D'accord.

H1 : Sur WhatsApp, par exemple, on reçoit beaucoup de notifications et cela fait « bip bip » sans arrêt et ça rend fou donc vous le coupez donc vous ne regardez plus. Le mail, c'est plus un truc pour envoyer des conneries, cela devient un truc professionnel le mail car les conneries on les met sur d'autres applications. Et donc, il y a un espèce de tri qui se fait par le fait que les gens ont déserté le mail.

L : Moi par exemple, je n'aime pas les mails.

H1 : Mais oui. Quand je vois mes enfants, ils n'utilisent quasi jamais les mails. C'est quoi ce truc quoi. Et donc, ça veut dire que cela recommence à être un peu intéressant.

L : Et donc, vous préférez clairement recevoir un mail plutôt qu'une notification sur votre mobile ?

H1 : Oui. Mais je pense que le Cercle ayant des profils différents et c'est ça l'intérêt doit avoir une communication très large aussi en termes d'outil de communication. C'est-à-dire que le gars qui sera sur l'informatique, ne travaillera plus avec les mails hein. Il va se dire je n'ai même plus de programme Outlook sur mon ordinateur. Il faut vraiment avoir de multiples canaux de communication quoi. Et puis chacun fait son cherry picking.

L : Êtes-vous satisfait du contenu de notre promotion que vous recevez par les mails ?

H1 : Oui. En 2 secondes, on a les informations dont on a besoin. Oui ça me convient bien. C'est facile. Ce que j'apprécie beaucoup aussi c'est qu'on peut aller voir qui sera là. Et ça quand vous faites du public affaire c'est super important. C'est un peu comme le catalogue des promotions chez Colruyt quoi. Et lorsque je vais à des événements comme ça, j'ai toujours un objectif. Je m'oblige à dire voilà je dois voir le ministre de l'économie, l'avocat du cabinet machin truc et telle autre personne. Et je ne vais pas boire un verre ni manger des pruneaux au lard tant que je n'ai pas vu ces 3 personnes là et que je ne leur ai pas passé la phrase que je veux leur dire. Et donc, pour m'aider à faire mon boulot, d'identifier mes cibles et de savoir le message que je vais leur faire passer et de me permettre, in fine, de pouvoir quand même boire et manger. Hé bien d'avoir la liste à l'avance, c'est super important. Et lors des déjeuners, lorsqu'il y a des activités du Cercle du Lac, lorsqu'on s'inscrit on peut voir quels sont ceux qui sont déjà inscrits.

L : D'ailleurs, est-ce que lorsque vous allez pour vous inscrire dès fois vous regardez qui est là et vous attendez de voir qui va venir pour vous inscrire ?

H1 : Ça m'arrive.

L : D'accord. C'est intéressant. Et du coup, vous n'utilisez pas du tout le site internet ?

H1 : Non.

L : Il y a une raison particulière ? Justement parce que vous recevez les mails et que cela vous convient ?

H1 : Comme moi, mon utilisation du Cercle c'est vraiment ciblé là-dessus, je ne vais pas sur le site.

L : Ok super. Pour en venir au vif du sujet, est-ce que donc vous utilisez souvent votre smartphone ?

H1 : Bah il est toujours avec moi.

L : Parfait. Est-ce que vous privilégiez votre smartphone à l'ordinateur ?

H1 : Alors, j'utilise mon smartphone pour faire du VTT. Donc, oui je préfère de loin mon smartphone à mon ordinateur sur 24h mais évidemment au bureau, je suis plus sur mon ordinateur. Mais c'est vrai que je suis un utilisateur du smartphone.

L : Et est-ce que vous utilisez beaucoup d'application ?

H1 : Alors, oui mais probablement pas autant que d'autres.

L : Etes-vous par exemple sur LinkedIn ?

H1 : Alors moi je ne suis pas sur LinkedIn et je vais vous expliquer pourquoi. Car sur LinkedIn vous devez partager vos contacts, or moi je suis dans le lobby donc je n'ai pas envie qu'on sache que je connaisse le ministre machin, que je suis proche d'un tel,... Je n'ai pas envie de partager mes contacts.

L : Et justement, si le Cercle développait une application qui serait un outil complémentaire que ce soit dans le Cercle ainsi qu'en dehors du Cercle. Par exemple, ici nous sommes en confinement, il n'y a plus vraiment d'événements au sein du Cercle donc plus vraiment moyen de networker et pourtant si l'application avait existé vous auriez pu encore networker ou demander juste tout simplement, comment vont les membres. Du coup, cette application permettrait justement de s'inscrire aux diverses activités, de réserver une salle, de réserver une table au restaurant aussi, de pouvoir contacter/ recontacter des membres. Car des fois, on a le temps que de parler 5 minutes avec une personne et directement quelqu'un d'autre arrive donc, parfois on peut être un petit peu frustré. Ou encore imaginons vous avez un problème avec votre toiture, vous pouvez aller sur l'application et voir si des membres peuvent vous aider et du coup, ce serait vraiment un partage, une entraide entre les membres. Et cela permettrait aussi aux conférenciers et aux membres, de pouvoir rendre aussi leur présentation un petit peu plus dynamique.

Et alors, il y aurait une partie de l'application qui pourrait être ouverte aux non-membres car je pense que cela pour être un plus pour vous, pour avoir des nouveaux contacts et potentiellement des nouveaux membres. Après l'explication de l'application, l'utiliseriez-vous ?

H1 : Probablement. Je n'utiliserai peut-être pas l'ensemble de l'App. Ce qui m'intéresserait, c'est de retrouver le numéro de téléphone d'un membre que je ne sais pas. Que j'entre dans l'App, simplement avec mon empreinte digitale et que j'ai directement sa carte de visite avec sa photo, ses coordonnées, son mail, ça c'est super ! Ça j'utiliserais. Si je peux en plus enrichir cette bande de données en n'échangeant pas ses cartes de visite mais en utilisant un système de QR code qui permettrait de directement rajouter un membre car on ne va pas continuer à couper des arbres pour des cartes de visite qui encombreront des tiroirs un peu partout. On aurait du coup dans notre appli, un endroit où il serait écrit, « les personnes récemment rencontrées ». On pourra se dire « cela je vais poursuivre la discussion avec lui » avec la date d'entrée dans la bande de données. « Tiens je l'avais rencontré à quelle occasion ? Ah oui c'était la réception du Nouvel An à telle date » et claque je clique sur son profil, je le reconnais à sa photo.

L : Il y aurait aussi une possibilité de savoir qui est au Cercle lorsque vous y êtes.

H1 : Ça c'est de l'espionnage. On rentre terriblement dans l'intimité des gens.

L : Et sinon qu'est-ce que vous aimeriez voir lorsque vous ouvrez l'application ? Sur la page d'accueil, par exemple ?

H1 : « What's new » par rapport à la semaine d'avant. Par exemple, les informations sur les orateurs, les nouveaux membres, les conférences,... Il faudrait une arborescence et pouvoir choisir ce qu'on a envie de voir. Par exemple, les nouveaux membres de la semaine/ du mois/ de l'année.

L : Par rapport, aux activités interactives, à quoi pensez-vous ?

H1 : Comme cela, je n'ai pas d'idée mais instinctivement je vous dirais que les applications où l'on interroge les gens et tout ça, c'est plus un effet de dynamique qu'un effet de connaissances. Cela fait partie du fun aussi. J'y suis moins sensible. Pour moi un bon orateur est quelqu'un qui n'a pas besoin de ces outils là pour attirer l'attention des personnes qui l'écoutent.

L : C'est vrai que ce serait clairement pour dynamiser les conférences et à la guise des conférenciers de l'utiliser.

H1 : Mais au moment même où vous demandez aux gens de sortir leur iPhone, ils vont regarder leurs mails, ou leurs messages.

L : Oui mais avec l'application, on le verrait sur l'écran, c'est-à-dire qu'on voit vite qui n'a pas répondu ou pas.

H1 : En effet, il y a moyen de couper son téléphone et lorsqu'il y a un moment de dynamisme, les gens peuvent sortir leur GSM.

L : Et justement, l'application ferait en sorte de matcher des profils, par exemple, des gens ont aussi une passion qui pourrait aussi vous intéresser. Et donc ce serait vraiment pour mieux connaître la personne et pour pouvoir aussi la contacter via d'autres critères. Tout ce qui se trouve dans l'application serait optionnel. Vous n'êtes pas convaincu par mon application ?

H1 : Non pas du tout. C'est juste que je suis assez pour le « Less is more ». Moi je préfère une application qui remplit parfaitement 4 ou 5 choses plutôt qu'une application où cela part dans tous les sens, c'est super original. Comme on a envie, avoir quelque chose de très sobre, qui correspond aux besoins essentiels est préférable à quelque chose qui soit très complet et complexe.

L : Et donc pour vous, quelles seraient les 4-5 options qui seraient essentiels pour vous ce seraient ?

H1 : Et bien sûrement un thème sur les conférences. La conférence, le thème, la photo du conférencier et la liste des personnes inscrites en allant dans un rolling menu. Je trouve que de pouvoir remplacer des cartes de visites par un système automatique de scan mais de manière rassurante, c'est-à-dire qu'on n'ait pas l'impression de donner toute sa liste de contact. Vous voyez ce que je veux dire ?

L : Oui Oui.

H1 : Ce que j'aime bien avec le scan c'est qu'il n'y a qu'une information et ça c'est sûr. On ne donne qu'une information, rien d'autre. Oui il y aura sûrement c'est 2 trucs là. Il faut être simple, il faut être rassurant. Souvent on pense que l'on doit être complet. On ne vous demande pas de montrer que vous savez faire un super multi programme sur une super application, on vous demande de répondre aux besoins essentiels des membres et comme faire une application toute simple qui réponde à ces besoins là sans plus.

Pensée aussi, si jamais, aux personnes qui font partie du Club de vin, eux seront aussi peut-être intéressé d'avoir un truc style 'Vivino' où ils auraient les recommandations du gars qui anime avec les commentaires de chacun des membres du Cercle. Je ne sais pas s'il y a un club de marcheur mais les membres peuvent alors demander quels sont les parcours,... C'est vrai que l'on peut vite se disperser. Et c'est là que l'on met les photos de la dernière sortie,... C'est vrai que Vivino c'est une application que j'utilise beaucoup. C'est un chouette sujet de mémoire.

L : Et bien j'aimerais que l'on utilise autant mon application que vous n'utilisez Vivino.

H1 : Que font les autres Cercle ? Ce serait intéressant de savoir justement. Notamment dans les pays où la culture du Cercle est plus avancée, ce qui est le cas à Paris et Londres.

L : C'est une excellente idée, c'est noté. Et bien notre interview est terminée, nous avons fait le tour de la question. Un tout tout grand merci d'avoir participer.

H1 : Je vous en prie.

L : Si vous avez des choses à rajouter n'hésitez pas et auquel cas, si vous le voulez bien, je souhaiterais vous recontacter lorsque l'application aura un visuel ?

H1 : Ça va !

L : Super ! Encore un tout grand merci et je vous souhaite une excellente journée.

H1 : Au revoir.

L : Au revoir.

Annexe 6 : Retranscription interviewé n°3

L : Bonjour,

Je me présente, je m'appelle Laura Groulus. Je suis stagiaire au sein du Cercle du Lac et dans le cadre de mon master à la Louvain School of Management à Louvain-la-Neuve, je rédige un mémoire projet en lien avec mon stage, qui porte sur le marketing digital.

Je voudrais vous remercier de votre présence aujourd'hui et de votre aide à la réalisation de notre projet. Cette étude vise à la création d'une application afin de faciliter votre expérience au sein du Cercle mais aussi en dehors. Durant cette interview, je vais vous poser diverses questions concernant le sujet, n'hésitez pas à intervenir, à donner votre avis, à donner vos idées, aucune réponse n'est mauvaise bien au contraire. Au plus vous vous exprimez, au plus vous m'aidez dans la réalisation de mon projet ! Soyez le plus spontané possible.

Sachez que cette enquête reste complètement anonyme. Je vous demanderai juste l'autorisation d'enregistrer notre entretien afin que je puisse retranscrire tout l'entretien et ne pas louper un seul avis. Cette interview durera environ 1h.

H2 : Je suis généralement relativement cash.

L : Super. Génial. Pourriez-vous vous présenter en quelques mots ?

H2 : Et bien moi je suis X, je travaille pour l'université de Namur dans la fac de Sciences éco et de gestion et je suis responsable des programmes étudiants entrepreneurs et des programmes d'études en immersion qui se font au sein des entreprises. Et avant cela j'ai eu un passé de cadre dans différentes grandes entreprises. Et un passé d'associé dans une boîte de consultance.

L : Ok. Et vous êtes de quelle région ?

H2 : Brabant Wallon évidemment ! Mais originaire de Spa, Verviers. Je vis à 2 pas de Louvain-la-Neuve, j'habite à Bousval.

L : Et depuis quand êtes-vous membre au Cercle ?

H2 : Je pense depuis 2016 ou 2017 donc il n'y a pas tellement longtemps.

L : Quand même 3 ans. Avez-vous déjà été membre d'un autre Cercle ?

H2 : Non.

L : D'accord. Et pourquoi avoir choisi le Cercle du Lac ?

H2 : Parce que dans le cadre de ma fonction au sein de l'université de Namur, j'avais besoin d'élargir mon réseau de contact. Je ne pouvais pas me contenter d'avoir que des contacts avec des entreprises du Namurois. Donc j'avais besoin d'évoluer tout en restant dans une zone qui soit jouant pour les étudiants. C'est-à-dire je ne vais pas aller dans un Cercle à Arlon, par exemple. Donc le Cercle du Lac semblait être le lieu tout indiqué.

L : Et comment l'avez-vous connu ?

H2 : oh bah parce que je ne sais pas moi, car il n'y a pas beaucoup de Cercle dans la région du Brabant Wallon donc pour le coup, je savais qu'il y avait un Cercle sur Louvain-la-Neuve. Donc c'est peut-être sa notoriété de base quoi.

L : D'accord. Super. Et à quelle fréquence venez-vous au Cercle ?

H2 : Alors j'essaye de venir 1 à 2 fois par mois et généralement, je viens lorsqu'il y a une conférence qui m'intéresse.

L : D'accord. Donc vous privilégiez les conférences généralement. Et que pensez-vous du Cercle en général ?

H2 : Je trouve qu'il y a 2 aspects. Il y a un aspect camaraderie qui est très agréable. Les gens se connaissent sont sympa, ça a un côté très boyscout qui me plait bien. Il y a un autre côté qui parfois me surprend c'est que c'est très touche à tout. C'est-à-dire qu'on fait un peu de tout au club quoi. Il y a des clubs de vieilles bagnoles, il y a des golfeurs, il y a des buveurs de vin et puis il y a de temps en temps une conférence. Donc ça c'est le côté surprenant quoi mais peut-être que l'un va avec l'autre.

L : Ok. D'après vous, quelles sont les activités que vous préférez le plus au Cercle ?

H2 : Oh bah clairement, moi c'est pour les conférences que je viens. Je trouve que c'est la partie la plus intéressante.

L : Plutôt le midi ou le soir ?

H2 : Généralement, le midi mais honnêtement peu m'importe.

L : Et est-ce que vous trouvez que justement les horaires au sein du Cercle vous convienne et sont adaptées aux horaires de bureaux ?

H2 : Dans mon cas ce n'est pas un souci, vraiment.

L : Ok, d'accord. Auriez-vous des remarques concernant peut-être des manquements au Cercle quelque chose que vous aimeriez ajouter ou quelque chose que vous aimeriez changer ?

H2 : Bah parfois ce qui manque c'est le côté networking justement. On vient, on mange un bout, sympa, on écoute la conférence mais on a un peu loupé l'opportunité de découvrir qui fait quoi. Et je pense que l'on devrait au sein du club avoir peut-être un petit mécanisme. Alors est-ce que c'est un jeu ou un « meet me », que sais-je qui crée en fait même avant l'événement, une idée de qui sera là et qui on va rencontrer. A la limite, en disant en gros bah ton challenge aujourd'hui c'est quand tu fais un midi à la conférence, de découvrir qui est madame X et monsieur Y. Et quelque part, cela sollicite le contact sinon on est très souvent assis à côté des mêmes et on discute avec les mêmes. Donc ça je pense que ça pourrait être bien. Trouver un mécanisme par lequel on dynamise la création relation entre les membres, je trouve que ce n'est pas mal.

L : C'est très intéressant que vous disiez cela. Et quelles activités vous n'aimez pas du tout au Cercle ?

H2 : Oh bah celle que je n'aime pas, je n'y vais pas hein.

L : C'est aussi simple que cela.

H2 : Ce n'est pas que je n'aime pas le golf, je ne sais pas jouer donc je n'y vais pas et c'est tout quoi.

L : Ok. Et, par exemple, les afterworks, les networking breakfast, etc. ?

H2 : Je n'ai pas fait pour le moment donc je ne peux pas le juger.

L : Pourquoi ?

H2 : Alors déjà le breakfast, parce que je ne suis pas du matin. Et l'afterwork, parce que, généralement, si j'ai bonne mémoire, cela se passe le jeudi ou le vendredi et non, je n'ai pas envie c'est tout.

L : D'accord. Pas de soucis. Et qu'attendez-vous des membres lorsque vous venez au Cercle ?

H2 : A vrai dire je n'attends rien de particulier. C'est l'opportunité de rencontrer les gens qui sont dans les affaires et quelque part, je n'ai pas d'attentes particulières. Je discute avec certaines personnes. Probablement, c'est l'aspect échange d'idées et ouverture mais qu'on retrouve très naturellement.

C'est ça que je disais, il y a cet esprit de camaraderie qui fait que en général les membres sont relativement ouverts, sont relativement assez spontané. Surtout, que les conférenciers projettent des idées et on est amené à réagir sur les idées évidemment en tant que participant à la conférence et c'est assez spontanément que les uns réagissent et les autres réagissent. Je trouve cela sympa au-delà de cet échange d'idées, je n'attends pas grand-chose.

L : Donc, lorsque vous venez au Cercle du lac, mise à part rencontrer de nouvelles personnes vous n'avez pas un type de personnes que vous souhaitez rencontrer ?

H2 : Ça c'est différent comme question ce que tu poses. Il est clair que dans le type de rôle que je joue à l'université, au plus j'ai la possibilité de rencontrer des gens qui sont des CEO d'entreprises, de PME, au mieux c'est, évidemment. Je préfère rencontrer ce genre de personnes que de rencontrer un vendeur d'assurance de chez AXA ou un banquier de chez BNP ou de chez Belfius, ils ont tous le même bullshit à vendre. Donc moi je préfère rencontrer des « décideurs » et des entrepreneurs évidemment.

L : D'accord. Et que pensez-vous du fait que le Cercle du Lac est justement proche de l'université ?

H2 : Je pense que c'est une force du Cercle et je trouve, maintenant je ne devrais pas le dire hein mais je le dis quand-même, j'en ai déjà parlé à notre président d'ailleurs, je trouve que c'est sous exploité par l'université. Je trouve qu'il n'y a pas assez de prof. Fin je ne sais pas mais si j'avais un Cercle comme ça à côté de l'université de Namur, il me paraît tout à fait clair que j'inviterais tous mes profs de gestion à y passer, alors je ne dis pas tous les jours mais y passer fréquemment. C'est l'occasion ou jamais de créer des ponts entre le tissu économique régionale et celui de l'université et c'est très très peu utilisé. Je veux dire à part un ou l'autre professeur d'ingénierie mécanique que je vois de temps en temps et le président évidemment. Mais on voit très très rarement, par exemple, vos profs de la Louvain School of Management. On n'en voit aucun.

L : Non c'est vrai. En fait, généralement, ils louent des salles pour faire des formations et donc ils viennent régulièrement au Cercle du Lac mais en tant que non-membres généralement.

H2 : C'est dommage. Parce que je suis sûr qu'il y aurait des ponts à faire.

L : Et que pensez-vous justement d'être proche de l'université, qu'il y ait peut-être un potentiel d'avoir plus de jeunes entrepreneurs en tant que membre ?

H2 : Bah oui. C'est ce que Sylvie voudrait bien. Moi je pense que c'est une super idée. A nouveau, si on a des jeunes et qu'on a des vieux, on fusionne des réseaux de relations et c'est très important. En particulier pour les entrepreneurs débutants de pouvoir rentrer dans des Cercles où ils ne sont pas naturellement admis aujourd'hui quoi. Et donc c'est clairement un rôle que le Cercle peut jouer comme tous les autres cercles mais effectivement, la proximité de l'UCL fait que ça pourrait tout à fait jouer pour les étudiants entrepreneurs. Les CEMS, enfin toutes ces formations un peu particulières qui sont à Louvain.

L : C'est vrai. Êtes-vous abonnés aux mails ?

H2 : Oui je reçois les invitations par mail.

L : C'est donc par-là, que vous êtes au courant des événements du Cercle ?

H2 : Oui.

L : Donc ce n'est que par les mails ?

H2 : C'est clairement les messages qui viennent du Cercle qui stimule ma présence.

L : D'accord. Et êtes-vous abonnés à nos pages LinkedIn, Instagram,... ?

H2 : Non.

L : A quelle fréquence, recevez-vous des mails ?

H2 : Quasiment tous les jours ou tous les 2 jours. Mais le Cercle du Lac est dans mes mails fréquemment, très fréquemment.

L : Et qu'en pensez-vous ?

H2 : Je trouve ça bien car cela fait à chaque fois un rappel. Je n'ai pas de soucis avec ça. Si j'ai déjà lu le mail et qu'il n'y a pas plus d'informations que la dernière fois, ça me prend 15 secondes de le delete.

L : Ok. D'accord. Est-ce que vous êtes satisfait de notre promotion dans les mails, le contenu,... ?

H2 : Le mail est clair donc on a le lien directement pour participer. De nouveau, ce qui m'intéresse ce sont les conférences donc pour le coup, c'est fastoche quoi. On a une description très claire de la conférence, on a le lien pour l'inscription donc ça me va très bien.

L : Préféreriez-vous avoir un mail ou bien une notification sur votre smartphone ?

H2 : Ah non. Je ne veux pas embêter mon mobile avec ça. Mon mobile c'est mon mobile.

L : D'accord. Est-ce que vous utilisez le site internet ou pas du tout ?

H2 : Juste pour l'inscription. Et de temps en temps, lorsque je veux retrouver certains conférenciers car à Namur, j'anime un site de conférences de gestion et donc, il y a certains conférenciers que je récupère pour le faire rentrer dans mon site donc du coup, je retourne parfois sur l'agenda mais c'est très rare.

L : D'accord. Alors rentrons dans le vif du sujet.

H2 : Aaaaah.

L : Vous m'avez dit que vous aviez un smartphone. Est-ce que vous privilégiez le smartphone à votre ordinateur ?

H2 : Ah non pas du tout. J'utilise mon smartphone sans connecter les data donc j'utilise mon smartphone comme un phone. Je ne connecte le data que lorsque je suis à la maison et pour télécharger des photos de chat. Mes chats. Non je suis sérieux, je refuse d'utiliser le smartphone parce que je trouve que ce n'est pas du tout pratique. Déjà, j'ai des lunettes donc il va me falloir des loupes bientôt si je veux travailler sur mon smartphone. Et puis, on ne sait pas du tout ce qu'on fait de l'information qui est utilisée. Et donc je m'en méfie au dernier degré.

L : Donc vous n'utilisez pas du tout d'application mobile comme LinkedIn ?

H2 : Alors j'utilise LinkedIn mais sur mon PC.

L : Ah sur votre ordinateur, d'accord. En fait, si le Cercle développait une application. Vous ne l'utiliseriez pas du tout ? Malgré que cette application pourrait améliorer le dynamisme dont vous parliez.

H2 : Peut-être. Mais alors il faudrait que ce soit vachement bien fait. Par exemple, que ce soit du Bluetooth qui s'anime juste quand je rentre dans la salle et pas qu'on bombarde mon téléphone mobile d'un tas de choses.

L : Ok. Hé bien justement, en fait mon mémoire porte sur la création d'une application pour vous aider à rester en contact avec les personnes que vous auriez rencontré.

Cette application sera avant tout un outil complémentaire qui permettra aux membres et aux non-membres de se tenir informés des différentes activités au sein du Cercle, de s'inscrire à ses diverses activités, de réserver une salle à distance sans devoir spécialement appeler le personnel, de réserver une table au restaurant, de pouvoir contacter/ recontacter d'autres membres,... Cette application permettrait aux entreprises, aux conférenciers,... de rendre leurs conférences, réunions et autre plus interactives grâce à des activités mises à leur disposition sur l'application comme la possibilité de créer un quizz, de préparer des vidéos,... De cette manière, les membres, ainsi que les non-membres disposeraient d'un outil supplémentaire afin de créer une interaction entre l'orateur et les auditeurs ce qui rendrait la venue au Cercle plus ludique. Après l'explication de cette application, y aurait-il un potentiel que vous l'utiliserez ?

H2 : Alors, je pense qu'il faut faire attention à 2-3 trucs. La première des choses, c'est qu'il faut faire, comme tu viens de dire la notification des membres vous pouvez choisir ceux qui peuvent vous notifier et ceux qui ne peuvent pas vous notifier, cela va être très délicat. Imagine, tu es membre je suis membre et en réalité, tu ne peux pas me notifier, ça ne va pas être très sympathique le jour où l'on va se rencontrer et que tu vas essayer de me notifier.

L : Non mais lorsque je parle des notifications, c'est en général. Car en réalité, l'application remplacerait pour les personnes qui le souhaitent et qui préfèrent les applications mobiles, recevoir les notifications des événements qui vous intéresseraient et ça vous pouvez changer. Quand je parle des membres, c'est, par exemple, si un membre est peut-être un petit peu trop dans le harcèlement, là vous pouvez décider de dire « bon là c'est un peu too much ». Mais sinon, vous ne bloquez pas les membres sinon en effet l'ambiance ne serait pas très bonne.

H2 : Bon écoute, je pense que l'idée de recevoir des notifications, elle existe déjà maintenant vu que l'on reçoit un SMS quand on est enregistré sur un événement. Recevoir les informations d'événements par mobile, bah oui pourquoi pas, je veux dire ça ne mange pas de pain. Moi je ne l'utiliserais pas car j'utilise le pc majoritairement. Je pense que moi ce qui m'intéresserait plus c'est justement la possibilité de dynamiser les rencontres. L'aspect ludique comme je disais tout à l'heure, c'est-à-dire, de dire en gros que juste avant l'événement tu sais qui est censé être là. Et donc, l'idée c'est qu'au sein de la communauté qui vient pour l'événement, c'est de challenger les membres, chacun des membres, pour effectivement rencontrer l'une ou l'autre personne. « Ah bah tiens aujourd'hui ton challenge c'est de découvrir Edouard et Joséphine ».

En faisant ça, je pense que ça peut créer une atmosphère qui est encore plus ludique et plus convivial que dans ce cadre actuel. Et qui pousse les gens à se rencontrer s'ils ne l'avaient pas déjà fait. Peut-être pas pour tous les événements, je veux dire un événement à 25 personnes peut-être pas mais parfois on a des événements avec plus de 100 personnes on ça pourrait être bien. Ça peut aussi s'appliquer au networking drink par exemple.

L : Donc pour vous, un inconvénient au sein du Cercle, c'est le fait qu'ils ne dynamisent pas assez et ils ne vous aident pas assez à rencontrer d'autres personnes ?

H2 : C'est un peu naturel, c'est comme tout le monde, on va d'abord aller vers les gens qu'on connaît et puis hop comme de par hasard, il y a une autre personne que vous ne connaissez pas. Le but c'est vraiment « Break the Ice ».

L : Oui c'est ça c'est aussi le rôle du Cercle de, comme vous dites, casser la glace. Car il y a aussi des personnes beaucoup plus timides qui ont du mal à aller vers d'autres personnes.

H2 : Exact. D'où l'idée du jeu et d'en créer une marque de fabrique. De créer cette mixité, on va l'appeler comme ça, dans les relations.

L : Et vous en pensez quoi justement de pouvoir contacter/recontacter les membres via cette application ?

H2 : Moi j'ai un peu peur de ce genre de choses honnêtement. J'hésite déjà à utiliser le site du Cercle du Lac pour contacter des gens dans le cadre de mes stages, je le fais vraiment de manière très très ciblée. Lorsque j'ai un étudiant qui cherche tel type de stage et que j'ai un contact dans l'entreprise qu'il faut. Donc je suis un peu perplexe si c'est contacté pour contacter. Ce que je trouve logique c'est de contacter lorsque l'on est dans le même contexte. Lorsque l'on est au Cercle et qu'on est au même événement ça je trouve ça sympa.

L : En fait, ce serait un peu comme un LinkedIn, lorsque vous voyez un profil qui vous intéresse, il vous est possible de manière professionnel de contacter cette personne et par la suite, elle décide si elle a envie de vous répondre ou non.

H2 : Donc le but ce serait de remplacer l'annuaire du Cercle ?

L : Ah oui. Je trouve que, par exemple, et je voudrais votre avis, qu'un mail est beaucoup plus distant et froid qu'une chat box comme sur LinkedIn par exemple.

H2 : C'est vrai mais il ne faut pas non plus oublier que quand tu écris un mail tu es obligé aussi de dire pourquoi tu contactes la personne. Donc tu es obligé d'être beaucoup plus explicite dans ton approche. Et je pense que c'est utile. Lorsque tu as un but comme, par exemple, moi de trouver un stage auprès d'un CEO d'une grosse boîte, je trouve cela plus facile de mettre le sujet sur la table à travers un mail et je trouve cela aussi plus poli. Maybe I'm old school hein.

L : Ah non, c'est intéressant d'avoir divers avis justement. C'est comme ça que l'on peut mieux comprendre et mieux répondre à la demande et à vos attentes. Donc pour vous l'avantage de cette application, ce serait clairement, le côté ludique, pouvoir se challenger, challenger les membres pour justement un peu break the ice.

H2 : Faites attention à l'intrusion, c'est ça que je veux dire. La raison pour laquelle j'utilise mon téléphone de manière parcimonieuse c'est parce que je déteste qu'on m'interrompe. Et donc c'est pour cela que je ne suis pas sur les applications comme Snapchat,... Mais ça c'est ma manière à moi de gérer ma communication.

L : Et si cette application viendrait à se réaliser, comment voyez-vous ce challenge dont vous avez parlé ? Vous recevez une notification sur votre téléphone qui vous dit « Voilà monsieur, je vous propose de rencontrer madame un telle et madame un telle et cela vous met un « ok » lorsque cela est fait ?

H2 : On se connecte par QR Code, par exemple. On gagnerait des jetons, qui a été le meilleur dans la réalisation de ces challenges et donc on aurait le membre du mois, le membre du trimestre. Et il pourrait être affiché sur la première page du site ou de l'application.

L : Et d'ailleurs, justement, si vous l'utilisiez cette application, qu'est-ce que vous aimeriez aussi y trouver mise à part pouvoir contacter les membres ?

H2 : Honnêtement, je n'ai pas vraiment grand-chose d'autre. Je n'attends pas grand-chose de plus que de dynamiser cela quoi.

L : Donc, par exemple, savoir qui sont les nouveaux membres ?

H2 : Tu vois c'est typiquement ça l'idée derrière. Qui est un membre visiteur, qui est invité ? Et l'idéal c'est pour ça qu'il faut à mon sens le centrer autour de l'événement. Comme tu as le SMS qui t'arrive avec le rappel de l'événement. Et bien tu peux très bien imaginer dans le même mail, et aujourd'hui votre challenge ce serait de rencontrer monsieur Dupont qui est invité par... et madame machin chose. Tu vois ? Et alors tu crées cette dynamique.

Et la personne qui est là, pour la première fois, va se trouver assailli par 2-3 types qui viennent. Ahahah.

L : Justement, vous ne pensez pas que cela pourrait être un inconvénient, que les personnes pourraient se sentir un peu dérangées ?

H2 : Alors, je ne sais pas, je trouve ça quand même beaucoup plus agréable lorsque tu vas dans un événement business et qu'on t'a adressé la parole que quand tu es resté tout seul accroché à ton verre de vin dans ton coin.

L : C'est vrai, vous marquez un point. Est-ce que vous trouvez en tant que membre que ce serait sympa aussi faire des capsules vidéos et que ces capsules vidéos des membres se retrouvent sur l'application et que vous puissiez voir ces capsules. Car vous pourriez aider des membres et mieux les connaître via ce canal mais aussi des membres pourraient vous intéresser et vous aider.

H2 : Je trouve ça une très bonne idée, clairement.

L : Vous allez peut-être finir par l'adopter cette application. Super. Ecouter, on a fait le tour de la question. Un tout grand merci de m'avoir aidé dans la réalisation de mon mémoire.

H2 : C'est un plaisir hein !

L : Merci, surtout en cette période. Vous pensez à quelque chose d'autres à rajouter peut-être ?

H2 : Non, je ne pense pas pour le moment, je pense qu'on a fait un bon tour hein.

L : Super. Juste une dernière petite question. M'autoriseriez-vous à vous recontacter lorsque cette application aura un visuel que je pourrai vous montrer ?

H2 : Oui hein. Bien sûr !

L : Super. Un tout grand merci, vraiment. Portez-vous bien, prenez soin de vous et peut-être à bientôt au Cercle.

H2 : A toi aussi hein. Bonne journée.

L : Merci.

Annexe 7 : Retranscription interviewé n°4

L : Bonjour,

Je me présente, je m'appelle Laura Groulus. Je suis stagiaire au sein du Cercle du Lac et dans le cadre de mon master à la Louvain School of Management à Louvain-la-Neuve, je rédige un mémoire projet en lien avec mon stage, qui porte sur le marketing digital.

Je voudrais vous remercier de votre présence aujourd'hui et de votre aide à la réalisation de notre projet. Cette étude vise à la création d'une application afin de faciliter votre expérience au sein du Cercle mais aussi en dehors. Durant cette interview, je vais vous poser diverses questions concernant le sujet, n'hésitez pas à intervenir, à donner votre avis, à donner vos idées, aucune réponse n'est mauvaise bien au contraire. Au plus vous vous exprimez, au plus vous m'aidez dans la réalisation de mon projet ! Soyez le plus spontané possible.

Sachez que cette enquête reste complètement anonyme. Je vous demanderai juste l'autorisation d'enregistrer notre entretien afin que je puisse retranscrire tout l'entretien et ne pas louper un seul avis. Cette interview durera environ 1h.

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ? Qui vous êtes ? Votre profession,... ?

F2 : Je m'appelle X. Cela fait 25 ans que je travaille chez Y. Avant cela, j'ai commencé dans une grande société cosmétique assez connue multinationale, L'Oréal, pour ne pas la nommer. Et donc voilà je suis arrivée dans ce monde de la consultance un peu par hasard mais je pense qu'il n'y a pas de hasard dans la vie. Et ça fait 25 ans que je travaille en tant que group director et consultante experte sur les conseils d'administration et les comités de direction. Et group director, ça veut dire que je pilote en fait des groupes de prestations pour les contrats au niveau local et international.

L : D'accord. Et depuis quand êtes-vous membre au Cercle du Lac ?

F2 : Rho je pense que ça remonte à il y a 7 ans si pas plus car le temps passe vite. Oui sûrement plus que ça.

L : Ok. Et pourquoi avoir choisi le Cercle ?

F2 : D'abord c'était une question de localisation par rapport à nos bureaux, notre entité à Louvain-la-Neuve. Ça c'est une chose. Deuxièmement, c'est la convivialité, le côté chaleureux et le côté extrêmement dynamique par rapport à une région qui ne fait plus vraiment partie de la Wallonie puisque c'est la Wallifornie. Mais surtout la volonté de contaminer le restant de la Wallonie par son dynamisme.

L : D'accord. Et avez-vous déjà été membre d'autres cercles ?

F2 : Oui. Cercle de Wallonie, Cercle Chapelle, Cercle Gaulois par la force des choses, Cercle de Lorraine pour l'instant. Oui je suis assez gâtée.

L : Ahah. C'est bien car vous pouvez voir la différence entre chacun des cercles.

F2 : Oui oui tout à fait. Alors, le B19, j'ai déjà été 2-3 fois aussi je connais. Je n'ai jamais été membre mais par des partenariats, j'y ai goûté quoi.

L : Et vous avez une préférence ?

F2 : Hum j'aurais tendance à dire que c'est dernier temps le Cercle du Lac c'est extrêmement professionnalisé. Alors est ce que c'est être plus professionnel ? Pour une part oui, ce qui lui permet en tout cas d'accéder à une population business qui touche à des beaucoup plus grandes sociétés. Et donc on sent qu'il y a un effort réel non pas du tout pour quitter les PME parce que c'est leur marcher aussi mais pour inclure les grandes sociétés dans leur Cercle avec un côté international.

L : A quelle fréquence allez-vous aux activités du Cercle du Lac ?

F2 : Rho je vais dire une fois par mois. J'ai repris un peu ce rythme-là. Alors que ce soit à travers des événements un petit peu plus privé parce que mon mari joue au golf mais bon ce n'est pas moi qui joue mais bon voilà. C'est une façon de. Ça c'est plus ludique mais ça se limite à ça. Je vais dire 1 fois par mois.

L : Et quelles sont les activités que vous préférez ?

F2 : Je n'ai pas de préférence sur la forme. C'est plus par rapport à l'intérêt soit intellectuel qui n'a rien avoir avec l'intérêt business mais qui fait qu'il y aura quand même des gens qui seront très présent et donc il y a une assemblée qui m'intéresse par effet induit.

Donc ça peut être des sujets d'envergures qui touchent à la politique comme des grandes conférences avec Sophie Wilmès ou avec le patron de la banque nationale sur des problématiques du moment ou alors, lié à certaines de mes spécialités comme par exemple des événements comme Hospitalia.be où là c'est clair qu'étant fort active notamment dans le domaine de la santé, ça m'intéresse. Donc on va dire que le domaine de la santé, le domaine de la technologie dans le sens large du terme. Ça peut être l'IT, le digital, advance technology,... Ce sont mes chevaux de bataille en plus de deux autres secteurs qui sont un peu historique chez moi.

L : Ok. Et si vous deviez dire les avantages du Cercle comparé à d'autres cercles vu que vous avez l'expérience d'autres Cercle ? Quels sont d'après vous les plus du Cercle ?

F2 : D'abord, l'envergure, je pense que c'est un Cercle qui a construit vraiment sa notoriété et qui on sent qu'il y a une gestion forte derrière. C'est Bernard Coulie (grand clin d'œil) qui a repris sa d'une main de maître, je ne pense pas tout seul, évidemment. Et donc on sent qu'il y a une pérennité possible, parce que ça passe par là hein, avec une aura. Non je pense que c'est vraiment une tête de pont pour le développement de la Wallonie et pour de nombreux partenariats avec des organisations incontournables telles que l'UWE mais ça leur apporte une aura supplémentaire. Donc je pense que c'est un peu une plaque tournante au niveau business ce qu'il n'avait pas je pense avant dans la mesure où il est plus captif par rapport à une Wallonie plus globale. Il avait un petit peu sa zone de chalandise avant. Et je ne le perçois pas d'une telle façon aujourd'hui. Pour moi le Cercle du Lac égal le sud du pays et le sud de Bruxelles. Ça c'est une bonne nouvelle, chapeau les gars.

L : Ah c'est top ! Et par contre, trouvez-vous qu'il y a des manquements au sein du Cercle ?

F2 : C'est une bonne question. Alors il y a 2 parties hein donc un au niveau des activités. Alors, je ne sais pas si c'est un manque et je ne suis pas sûre qu'ils doivent tout copier sur ce qu'il se passe ailleurs et peut-être qu'il le mette en évidence autrement mais je pense que pour taper très haut et très fort et pour pousser beaucoup plus loin l'internationale et je pense qu'ils grignotent sur l'aura internationale. Il y aurait quelque chose à faire au niveau de l'internationale et s'ils veulent taper très fort ils doivent inviter des personnalités internationales mais en anglais. J'essayerais d'avoir des grands pontes de l'industrie internationale pour taper fort.

L : Ce sont des très bonnes idées. Et qu'attendez-vous des membres lorsque vous allez au Cercle du lac ?

F2 : Moi j'attends quand même, alors, ça dépend pour qui, mais je trouve qu'il y a toujours un accent qui manque et c'est partout le cas, beaucoup plus d'ouverture au business. Il y a une sorte de pudeur mal placée dans ses réseaux, peut-être que tu vois ce que je veux dire Laura ?

L : Oui je vois.

F2 : Mais il y a une sorte de pudeur mal placée qui fait que finalement les gens qui sont là pour vraiment essayer d'avoir du contact et puis à terme, vraiment avoir des connexions business et bien n'ose plus, ou sont sur la retenue ou ne donne pas la carte de visite, ou se disent je l'enverrai après parce que je ne veux pas l'ennuyer. Il y a une sorte de, en fait, je pense qu'il pourrait y avoir des formules que clairement c'est avoué qu'il y a un échange de carte de visite et qu'il y a des tables rondes où clairement on s'échange des cartes de visite, des bons tuyaux, ou se dit qu'on se fera peut-être du business ensemble. Cela n'engage personne mais arrêtons d'être hyper pudique et faisons un peu comme au BNI, je ne sais pas si vous connaissez ce Cercle-là ?

L : Non pas du tout.

F2 : Le BNI ce sont des petits cercles d'échanges très très locaux mais qui ont parfois énormément de succès car cela réunit parfois, 300 personnes de très petites entreprises locales comme des garages, des petites boîtes digitales,... et ils s'échangent leur carte de visite sous forme de table ronde et ils se disent on va se voir pour faire du business ensemble. Donc je pense qu'il y a un peu d'inspiration à prendre mais je pense que le Cercle du Lac y est déjà occupé.

L : Oui donc du coup, vous trouvez qu'il y a un peu une barrière où les gens n'assument pas clairement qu'au final ils sont dans un cercle d'affaires pour faire du business et donc de s'échanger des numéros, des noms,...

F2 : Oui, voilà ! Mais je pense que c'est aussi fort dû à un état d'esprit des orateurs qui serait à travailler. Je pense que le Cercle a un rôle à jouer dans le fait de convaincre les orateurs par rapport à ça car c'est en échange aussi d'une visibilité qui leur est donnée. L'orateur vient gratuitement faire sa conférence et donc il a une visibilité et donc est ce que l'orateur pourrait gentiment faire un retour.

L : C'est intéressant. Et justement quels types d'intervenants vous souhaiteriez voir lors de vos conférences ?

F2 : Des présidents de conseils d'administration, des gens qui gèrent des grands organismes institutionnels qui peuvent potentiellement soutenir le business, investir dans le business. Ça peut être la banque européenne d'investissement, la banque nationale,... Oui des grands groupes internationaux.

L : Justement, comment êtes-vous au courant des événements ?

F2 : J'en suis informée par le push mail du Cercle. Donc je n'ai rien à faire donc ça c'est très pratique parce que si je devais aller moi-même chercher l'info, je ne le ferais pas. Je n'irai jamais sur le site du Cercle du Lac, c'est toujours par mail.

L : Super vous répondez à mes questions suivantes. Trouvez-vous qu'il y a trop de mails ou pas assez ?

F2 : Ah non non, j'aime bien. Parce que parfois je me dis, je n'ai pas le temps donc je fais delete. Et parfois je vois un truc intéressant et je me dis bon tant pis parce que je sais que 2 jours après je vais recevoir un reminder et donc c'est confort. Je me laisse porter par la gestion du Cercle.

L : Ok. C'est super. Êtes-vous satisfaite du contenu de ces mails ?

F2 : Oh oui hein.

L : Êtes-vous abonnées à nos pages Instagram, LinkedIn,... ?

F2 : Ah non. Parce que c'est trop de sources et donc, moi je me concentre sur le mail pour l'instant. Alors c'est peut-être la veille tradition.

L : Justement vous avez dit que vous utilisez votre smartphone, est-ce que vous utilisez des applications sur votre smartphone comme par exemple LinkedIn ?

F2 : Oui oui je suis assez féru LinkedIn moi.

L : Et LinkedIn vous l'avez sur votre smartphone ?

F2 : Oui. J'ai tout, LinkedIn, Facebook, WhatsApp.

L : Et vous préférez regarder LinkedIn sur votre smartphone ou sur votre ordinateur ?

F2 : Là je suis encore sur l'ordinateur parce que de toute façon LinkedIn les messages m'arrivent via les mails. J'évite de me disperser.

L : Pour rentrer dans le vif du sujet justement. Mon mémoire porte sur la possibilité de créer une application pour le Cercle du Lac. Cette application sera avant tout un outil complémentaire qui permettra aux membres et aux non-membres de se tenir informés des différentes activités au sein du Cercle, de s'inscrire à ses diverses activités, de réserver une salle à distance sans devoir spécialement appeler le personnel, de réserver une table au restaurant, de pouvoir contacter/ recontacter d'autres membres,...

Cette application permettrait aux entreprises, aux conférenciers,... de rendre leurs conférences, réunions et autre plus interactives grâce à des activités mises à leur disposition sur l'application comme la possibilité de créer un quizz, de préparer des vidéos,... De cette manière, les membres, ainsi que les non-membres disposeraient d'un outil supplémentaire afin de créer une interaction entre l'orateur et les auditeurs ce qui rendrait la venue au Cercle plus ludique.

F2 : Je pense qu'en dehors de ce que je vous ai dit, je ne pense pas, il FAUT une application. Parce que pour toutes ces raisons complémentaires que vous avez évoquées, il faut la créer. Mais l'un n'empêche pas l'autre. On peut très bien recevoir des mails et lorsque l'on est en dehors de chez soi, être sur son smartphone. L'un alimente l'autre. Et je pense qu'en effet, il faut avoir une application aujourd'hui, comme on a une application pour aller prendre de l'essence chez Q8. Si on est moderne et pratique, il en faut une.

L : Et justement que souhaiteriez-vous voir dans cette application ?

F2: Comme ça à chaud. Hum.. Un petit peu comme ce que je vois sur le mail, des reminders d'événement. Parce que c'est vrai que si je ne suis pas derrière mon PC ou que je suis en vacances en Ardèche sans ordi ou à un séminaire, et que je peux quand même m'inscrire à un événement sur mon smartphone, tout de suite là où j'ai envie et bah voilà ce sera via l'appli.

L : Par contre, voyez-vous un inconvénient à cette application ?

F2 : Alors là je n'en sais, c'est quand je verrai un truc qui me déplaît que je pourrai le dire.

L : Oui d'accord, je comprends.

F2 : Je pense que c'est plus dans la forme. Il faut que ce soit une application très conviviale, très simple, très épurée parce que c'est dur lorsqu'une application n'est pas facile d'usage, c'est pénible. Il faut penser au côté pratique de l'utilisateur et que ce soit assez direct et qu'il n'y ait pas 36 étapes parce que ça ça va nous rendre dingue quoi. Et donc on risque de ne pas l'utiliser et de revenir aux mails.

L : Et est-ce que justement au Cercle vous avez facile à networker ? Car vous disiez qu'il y a des barrières avec les membres, est-ce que vous pensez que ça c'est justement aussi le rôle du Cercle d'aider ?

F2 : Oui oui très certainement. Et je pense qu'elle le fait bien Sylvie, car je pense qu'elle est consciente de ça. Je pense que c'est depuis le début qu'elle doit bien planter le concept. Bien sûr il y a toujours des membres qui parfois peuvent être harcelant ou quoi ou qu'est-ce. Je pense qu'il y a un rôle centralisateur. Le Cercle est une interface donc il doit y avoir une communication adéquate pour encourager les orateurs et les prévenir que c'est normal et que voilà. Et que de l'autre côté, il faut qu'ils disent aussi qu'il y a un code de conduite auprès des membres. Et le Cercle doit jouer un rôle de filtre. Vous voyez ce que je veux dire ?

L : Oui oui je vois très bien. L'interview est maintenant terminée. Un tout tout grand merci pour votre participation.

F2 : Avec plaisir !

L : J'ai juste une petite question : m'autoriseriez-vous à vous recontacter afin de vous présenter les modèles de l'application et d'en discuter ?

F2 : Oui oui et si vous avez besoin de gens qui vous aident par rapport à votre stage je peux vous en renseigner. Donc si vous avez besoin, vous pouvez me recontacter.

L : Super merci ! J'ai juste encore une dernière question qui me vient à l'esprit, que pensez-vous que le Cercle soit proche de l'université et d'un potentiel d'avoir des jeunes entrepreneurs au Cercle ?

F2 : Il faut !

L : Et pourquoi d'après vous ?

F2 : Parce que le Cercle vieillit, c'est à dire les fondateurs, les membres vieillissent. Il y a peu de jeunes et pourtant les jeunes ont besoin des personnes plus âgées mais eux aussi ont besoin des jeunes. Je trouve que le Cercle a intérêt à travailler 4 types de diversités : l'âge, géographique, la hiérarchie et sectorielle.

C'est très très important d'avoir une approche inclusive des jeunes. Il faut effectivement accentuer les activités avec les jeunes dont les jeunes entrepreneurs donc évidemment que oui !

L : Bah voilà, un tout grand merci !

F2 : Avec plaisir, c'était très agréable, très intéressant et pour moi c'était une récréation.

L : Génial, tant mieux si je peux vous servir de récréation c'est avec grand plaisir.

F2 : C'était très gaie, j'adore, vous pouvez me recontacter quand vous voulez.

L : Parfait merci c'est super gentil !

F2 : Et s'il y a des choses qui ne sont pas claires ou qu'il vous manque des trucs, vous pouvez m'appeler avec plaisir.

L : D'accord. Ok. Merci beaucoup ! Une excellente soirée.

F2 : A bientôt. Au revoir.

L : Au revoir.

Annexe 8 : Retranscription interviewé n°5

L : Bonjour,

Je m'appelle Laura Groulus. Je suis stagiaire au sein du Cercle du Lac et dans le cadre de mon master à la Louvain School of Management à Louvain-la-Neuve, je rédige un mémoire projet en lien avec mon stage, qui porte sur le marketing digital.

Je voudrais vous remercier de votre présence aujourd'hui et de votre aide à la réalisation de notre projet. Cette étude vise à la création d'une application afin de faciliter votre expérience au sein du Cercle mais aussi en dehors. Durant cette interview, je vais vous poser diverses questions concernant le sujet, n'hésitez pas à intervenir, à donner votre avis, à donner vos idées, aucune réponse n'est mauvaise bien au contraire. Au plus vous vous exprimez, au plus vous m'aidez dans la réalisation de mon projet ! Soyez le plus spontané possible.

Sachez que cette enquête reste complètement anonyme. Je vous demanderai juste l'autorisation d'enregistrer notre entretien afin que je puisse retranscrire tout l'entretien et ne pas louper un seul avis. Cette interview durera environ 1h. Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?

H3 : Oui donc monsieur X. J'ai fait un début de carrière entre l'industrie et l'université. Donc j'ai été chercheur chez Philips, etc. Et puis, euh vers 30 ans je crois j'ai été nommé à l'université, chercheur qualifié après 33 ans j'étais professeur et donc j'ai lancé un laboratoire de recherche appliquée dans le domaine du traitement des images et des interactions de machines. Et donc, euh c'est de la recherche relativement appliquée, comme je connais assez bien le monde l'industrie, j'ai fait beaucoup de projets de recherche à la demande de l'industrie ou amener des nouvelles idées vers l'industrie. Et donc voilà, je donne des cours. Donc ma vie de tous les jours, c'est donner des cours, faire de la recherche et faire du transfert de technologie. Transfert de technologie, c'est amené notre expertise dans des sociétés industrielles qui ont des problèmes technologiques et ce transfert de technologie ça peut très bien être la création de nouvelles sociétés, des sociétés Spin-off ou des sociétés start-ups. Donc, il y a une grosse dizaine de sociétés start-ups qui ont été portées par des jeunes qui ont fait de la recherche dans mon labo et par contre, des étudiants qui sont passés par mon laboratoire ou qui ont fait un mémoire et puis qui sont devenus créateurs d'entreprises, il y en a encore beaucoup plus quoi. Donc, ce que j'aime bien et c'est la raison pour laquelle je vais au Cercle du Lac, c'est ce contact entre l'université et le monde de l'entreprise.

Et donc, de croiser de temps en temps, des gens, des anciennes start-ups ou des gens qui ont des relations avec l'université, c'est quelque chose d'utile pour moi quoi. Alors pour la petite histoire, pendant 5 ans, j'ai été pro-recteur, j'ai été un des nombreux numéro 2 de l'UCL et je me suis occupé du parc scientifique. J'ai monté un fond d'investissement avec la société des participations technologiques, la société qui gère les prises de participations dans les start-ups de l'UCL, avec eux, on a monté ensemble le fond 'vives' de 50 millions d'euros et donc, voilà. Et j'étais aussi responsable de l'international. Donc je me suis occupé des chinois-là qui sont à Louvain-la-Neuve. C'est important. Après ce sont d'autres gens qui ont repris ça en main. J'ai pas mal voyagé aussi pour le rectorat en Chine, au Japon, au Brésil, aux Etats-Unis,...

L : Wow, vous avez un très beau parcours en tout cas.

H3 : Voilà. Je me suis bien amusé. Et maintenant, je suis à nouveau un rat de laboratoire et donc, je m'occupe d'imagerie médicale, d'interaction de machines, beaucoup d'intelligence artificielle. Je suis en train de lancer un gros projet Wallonie-Bruxelles sur l'intelligence artificielle. Et on s'occupe beaucoup, pour le moment, de l'intelligence artificielle au service de la médecine. Donc, comment mieux soigner les patients avec l'intelligence artificielle.

Ça c'est le hot topic du moment. Et en fait, pour être complet dans ma présentation, je vous ai parlé, de technologie de traitement d'image et de technologie interaction de machines, mais les 2 domaines d'applications les plus importants pour mon laboratoire, c'est la médecine. Donc, il y a plusieurs des start-ups qui visent le domaine de la médecine. Et le deuxième secteur, c'est les médias. Donc tout ce qui est jeu, cinéma, ... Dès qu'il y a des pixels on aime bien être là. Et les 2 domaines qu'on préfère c'est la médecine et les médias. Ça va pour la présentation ?

L : Ok, super c'est parfait. J'apprécie et franchement très beau parcours, ça devait être super intéressant. D'ailleurs, depuis quand êtes-vous membre au Cercle ?

H3 : Depuis un sacré moment, cela fait 10-12 ans peut-être, je ne sais pas, quelque chose comme ça. Plus de 10 ans et je suis le représentant du rectorat qui a mis la première pierre du bâtiment actuel.

L : Mais non ? Mais vous devez être sur les photos, c'est génial. Pourquoi avez-vous choisi le Cercle ?

H3 : Le monde de l'entreprise hein, par exemple, on a de gros projets avec IBA. Par hasard, quand je vais au restaurant du Cercle du Lac, je croise parfois, des leaders de cette boîte et c'est très agréable.

Chose que les boîtes nous demandent beaucoup aussi, ce n'est pas uniquement des transferts de technologie mais c'est surtout, et avant tout, des fresh brains, des bons étudiants et donc le contact est important. Voilà, notre mission c'est de fournir des talents pour que les boîtes de l'école de Louvain-la-Neuve puissent grandir. Un des freins à la croissance des entreprises, c'est le manque de talents. Et donc, c'est aussi intéressant de papoter avec des entreprises du parc scientifique pour comprendre leurs besoins, quels types de profils, ils ont besoin, ... Et cela peut avoir un impact de la façon dont on forme les gens.

L : Ok. Et comment avez-vous connu le Cercle ?

H3 : Euh bah au début moi j'étais un très rat de laboratoire donc je me disais un Cercle euh. Bon je voyais le Cercle de Lorraine, etc. je me disais ce sont tous les gens qui se la pètent qui jouent du golf, ... Donc je ne vais jamais aller là-dedans. Et puis, c'est un gars qui s'appelle Philippe Janssens, qui est un des co-fondateurs du Cercle du Lac, qui m'a incité à m'inscrire. Et alors, lorsque j'étais pro-recteur à l'UCL, je trouvais cela importe qu'il y ait un représentant de l'équipe rectorale au Cercle. Et depuis lors, je suis très content d'y aller car ce n'est pas un cercle trop guindé. Il y a des cercles où il faut y aller en cravate, d'autres où les femmes ne sont pas admises, ici, je trouve que voilà.

Je ne suis pas un amateur de voitures de sports, de grosses cylindrées et le golf ça ne m'attire pas du tout. Je suis plutôt foot, jogging et cyclisme mais voilà. Ça c'est l'aspect, un peu, les activités pour, voilà je ne suis pas toujours à l'aise avec les activités chics du Brabant Wallon mais ce n'est pas excessif donc voilà, ça me plaît. C'est un cercle cool, les gens sont gentils, ils acceptent qu'on arrive relax, je peux venir avec des étudiants, je ne suis pas jeté dehors donc ça c'est très bien quoi.

L : C'est ça qui est génial en effet, c'est le côté un peu moins guindé.

H3 : Oui, un peu moins guindé, tout en, pour ceux qui en ont besoin, ont leur fait des petites bulles bien à eux. La bulle d'œnologie, la bulle de golf, ... Ce n'est pas une obligation quoi et ça ça me faisait peur au début pour m'inscrire dans un cercle, je suis, de par mes opinions générales, je suis assez peu élitiste quoi, je suis contre les endroits où juste les élites se rencontrent. Et ça je trouve que le Cercle du Lac a trouvé la bonne dose entre un côté, des gens de hauts niveaux qui s'y retrouvent et en même temps il y a un côté démocratique qu'il faut maintenir.

L : Oui justement cela fait un petit peu sa différenciation justement des autres cercles qui sont beaucoup plus guindés. Et vous n'avez jamais été dans un autre cercle ?

H3 : J'ai déjà été invité à certaines occasions dans d'autres cercles comme le Cercle Lorraine, Cercle Gaulois, ... mais je n'ai jamais été membre de l'un d'eux.

L : Et justement que pensez-vous en général du Cercle ? Quels sont pour vous les avantages du Cercle ?

H3 : C'est cette rencontre avec les gens du parc scientifique, il y a aussi de temps en temps, ils arrivent à inviter des personnalités de hauts niveaux qui peuvent être intéressantes à écouter. Le dernier que j'ai écouté c'était Elio Di Rupo qui a fait un peu une synthèse de la façon dont ils veulent gérer la région Wallonne donc c'est toujours intéressant.

L : Et par rapport aux activités, à quelles activités participez-vous ?

H3 : C'est dernier temps, je vais beaucoup au restaurant. Plus au restaurant qu'aux activités. C'est un très bon restaurant d'ailleurs, j'aime beaucoup. Dommage qu'ils n'aient pas plus de monde d'ailleurs, ils sont parfois inquiets de ne pas avoir assez de monde. Et sinon, je vais de temps en temps à un exposé, j'aime bien les exposés sur le temps du midi ou le soir.

L : Et d'ailleurs, à quelle fréquence participez-vous aux événements du Cercle ?

H3 : Hum je dirais une fois par mois. Et au restaurant je vais 2 à 3 fois par mois.

L : Et trouvez-vous qu'il y a des manquements au sein du Cercle ?

H3 : Hum j'ai été un petit peu déçu. Lorsque l'on invite une personnalité comme Di Rupo, je trouvais que le nombre de personnes qui étaient là, ils devraient parfois battre le rappel lorsqu'il y a des grandes personnalités qui viennent pour être sûr d'avoir un public suffisamment fourni quoi. Ca pourrait être bien. Des manquements, euh, oui peut-être l'accueil des personnalités, le mot introductif, être sûr qu'on a suffisamment un public intéressé et intéressant pour poser les bonnes questions. C'est difficile à gérer ça, gérer le temps de parole questions/réponses. Peut-être que l'on pourrait, lorsqu'il y a une personnalité renommée qui vient, demander à 2-3 gars, trié sur le volet, de pré-préparer des questions parce que normalement les questions doivent sortir naturellement. Mais lancer un peu le débat quoi, préparer le débat.

L : Ok, d'accord. Pour qu'il y ait plus de jeu par exemple, un réel débat.

H3 : Oui. Les débats après les exposés pourraient parfois être plus riches. Et peut-être que si des membres accepteraient de préparer ça, ça pourrait être une voie.

L : Et en ce qui concerne, le networking, rencontrer des gens, les aborder, trouvez-vous cela facile ?

H3 : Oui maintenant moi je suis un vieux crocodile, je fais un peu partie des meubles donc euh augmenter mon réseau n'est pas une nécessité. Mais je pense que pour un jeune entrepreneur ça peut être très bien si c'est bien fait.

L : Justement, vous parlez des jeunes entrepreneurs, le Cercle a l'avantage d'être très bien situé par rapport à l'université, est-ce que vous trouveriez cela judicieux et intéressant d'avoir plus de membres de jeunes entrepreneurs qui sortent de l'université ?

H3 : Oui je pense. Surtout qu'il y a l'Union Wallonne des Entreprises qui est juste à côté. Oui ça ferait sens, absolument. D'attirer plus de jeunes qui sont à l'université et qui sont intéressés par les questions d'entrepreneuriats oui. Je pense que l'université a des bonnes conditions pour rentrer au Cercle du Lac, il faudrait peut-être, le faire savoir plus, je ne sais pas très bien. Comment faire pour amener plus de jeunes, voilà.

L : Et quels types d'intervenants souhaiteriez avoir au sein du Cercle ?

H3 : Des grands patrons de boîte, par exemple. Des grands capitaux d'industries, des hommes politiques, ou parfois, on a fait venir des syndicalistes, je ne sais plus. Des grands décideurs quoi, des gens qui sont aux commandes de la société, c'est important quoi.

L : Et qu'attendez-vous des autres membres ? Quels profils de personnes vous souhaiteriez voir au Cercle ?

H3 : Bah le profil correspond assez bien à la mission du Cercle qui est de mettre en contact entre eux les gestionnaires d'entreprises et les mettre en contact avec les gens de l'université. Je dis parfois le débat n'a pas un niveau de qualité que j'attendrais. Les exposés sont très bien, la nourriture est très bien,... Mais avoir un peu plus de culture du débat, une culture de l'intelligence collective ce serait bien sur des grandes questions de sociétés, sur les soins de santé, l'intelligence artificielle,... Voilà, il y a des grandes questions de sociétés que l'on pourrait aborder au Cercle du Lac, moins sous forme d'exposé, parfois que la partie, discussion et débat soit plus intense.

L : D'accord. Super. Comment êtes-vous au courant des événements au sein du Cercle ?

H3 : Par E-mail, essentiellement.

L : Et à quelle fréquence les recevez-vous ? Vous en recevez beaucoup, pas assez ?

H3 : C'est bon.

L : Ok. Et êtes-vous abonnés à nos pages (LinkedIn, Facebook, Instagram) ?

H3 : Euh, peut-être mais je ne les vois pas. C'est surtout le mail qui attire mon attention, malgré que je sois très Facebook comme tous les hommes de 50 ans et plus.

L : Et êtes-vous satisfait du contenu de ces mails ?

H3 : Oui c'est bien !

L : Ok, super. Allez-vous souvent sur le site internet ?

H3 : Je vais souvent sur le site internet pour prendre une place pour le restaurant. Mais je ne vais pas sur le site web pour voir les pages qui y sont. Par contre, lorsque je reçois un mail avec une personnalité qui peut m'intéresser alors là je vais dessus, pour voir les informations. Mais donc mon point d'entrée c'est l'E-mail et si ça m'intéresse je vais plus loin. Mais s'il y a des pages LinkedIn qui sont alimentées, je ne les ai pas repérées.

L : Ah oui d'accord. C'est bon à savoir. Alors pour rentrer dans le vif du sujet, possédez-vous un smartphone ?

H3 : Oui bien sûr.

L : Privilégiez-vous le smartphone à l'ordinateur ?

H3 : Hum je suis un peu trop sur mon smartphone d'ailleurs, je devrais diminuer ma consommation. Mais oui, j'utilise beaucoup les deux, l'ordinateur et le smartphone.

L : Et utilisez-vous des applications mobiles comme LinkedIn, Facebook,... ?

H3 : Oui oui bien sûr, j'ai tout mobile, Skype, Microsoft Teams, Facebook,...

L : Et justement, si le Cercle développait une application que souhaiteriez-vous quelle contienne ?

H3 : Des réservations pour le restaurant.

L : Ahaha ça va.

H3 : Non non mais c'est une bonne idée. Je pense que plutôt que des pages Facebook, ou des pages LinkedIn, je pense qu'une App avec des pop-ups mais pas trop fréquent hein et des annonces d'événements clés. Oui une App serait très très utile. C'est une très bonne idée !

L : Hé bien génial car c'est le sujet de mon mémoire.

H3 : Non mais donc je pense que c'est un plus hein. Aujourd'hui c'est difficile d'exister sans application. J'ai 6 pages d'App sur mon smartphone.

L : Ah oui, vous en avez plus que moi !

H3 : Et donc les applications, ce sont les journées, la météo, YouTube, tout quoi. Donc oui, faire une App ce serait vraiment très utile. Je pense que beaucoup de gens membres au Cercle du Lac, ils doivent tous vous dire qu'une App serait utile.

L : Oui la majorité serait friand. Et mise à part la réservation du restaurant quelles autres options souhaiteriez-vous voir dans l'App ?

H3 : La réservation pour des événements, ça sûrement. Peut-être les carnets d'adresses aussi pour pouvoir rencontrer quelqu'un, pouvoir organiser un meeting, voilà ça pourrait être utile peut-être.

L : Hé bien je vais vous expliquer en quoi consisterait l'application. Le Cercle du Lac souhaiterait mettre à votre disposition une application qui soit une plus-value pour votre venue au Cercle, un service supplémentaire qui vous permettrait de continuer votre expérience au-delà du Cercle.

Cette application sera avant tout un outil complémentaire qui permettra aux membres et aux non-membres de se tenir informés des différentes activités au sein du Cercle, de s'inscrire à ses diverses activités, de réserver une salle à distance sans devoir spécialement appeler le personnel, de réserver une table au restaurant, de pouvoir contacter/ recontacter d'autres membres,...

Cette application permettrait aux entreprises, aux conférenciers,... de rendre leurs conférences, réunions et autre plus interactives grâce à des activités mises à leur disposition sur l'application comme la possibilité de créer un quizz, de préparer des vidéos,... De cette manière, les membres, ainsi que les non-membres disposeraient d'un outil supplémentaire afin de créer une interaction entre l'orateur et les auditeurs ce qui rendrait la venue au Cercle plus ludique. Après avoir décrit l'application, l'utiliseriez-vous ?

H3 : Ce que vous venez de prévoir est une excellente idée, car comme je disais au début de l'interview, je trouve que les débats associés aux exposés sont parfois pauvres, ce sont parfois des remarques un peu bateau qui n'enrichissent pas vraiment la discussion. Alors que l'App permettrait de préparer, d'accompagner et de suivre un débat. Ça peut être utile.

L : Après avoir décrit l'application, l'utiliseriez-vous ?

H3 : Oui je crois oui.

L : Et quels sont d'après vous les inconvénients de cette application ?

H3 : Euh d'éviter qu'elle fasse trop d'informations quoi mais sinon je ne vois pas d'inconvénient. Je ne vois pas à priori d'inconvénients.

L : Qu'aimeriez-vous voir lorsque vous ouvrez votre application ? Donc sur votre page d'accueil ?

H3 : Je vais ouvrir mon application Teams pour voir ce que je vois. Ah oui ce qui peut être bien aussi c'est un petit système de chat, de messagerie. Je ne sais pas si vous avez pensé à ça ?

L : Oui comme LinkedIn.

H3 : Voilà, ça c'est bien. Non mais l'agenda des événements hein.

L : Ok. Et est-ce que vous trouveriez cela intéressant de faire des petites capsules vidéos de vous les membres et de les poster par exemple sur cette application ?

H3 : Pff.

L : Car par exemple, vous vous avez une valeur ajoutée avec votre parcours, votre expérience et vous pourriez très clairement aider certains membres qui en fait, ne sont pas spécialement au courant. Parce qu'il y a beaucoup de membres, on ne peut pas spécialement tous les connaître et pourtant de par cette vidéo des gens pourraient vous contacter.

H3 : Oui mais les informations sur les personnes elles se retrouvent sur leur site web hein, sur leur site LinkedIn, etc. est-ce que ce ne serait pas redondant par rapport à ça ? Par contre, ce qui pourrait être intéressant, c'est peut-être avoir des informations sur les success story de membres. Par exemple, si un membre vient de réaliser un gros deal à Dubaï et viens de faire tel truc ou une nouveauté, une invention,... Je préférerais plutôt ça. Ça m'intéresserait plus. Car si je cherche à savoir quelque chose sur quelqu'un, là je vais sur LinkedIn.

L : Hé bien voilà, vous avez répondu à toutes mes questions.

H3 : Super. Bravo.

L : Un tout tout grand merci pour votre participation à cette interview.

J'ai juste une petite question : m'autoriseriez-vous à vous recontacter afin de vous présenter les modèles de l'application et d'en discuter ?

H3 : Oui brièvement, c'est jouable, avec plaisir ! Et vraiment cette application c'est une bonne idée.

L : Merci beaucoup !

H3 : Merci à vous et bonne fête de Pâques. Au revoir.

L : Merci, au revoir.

Annexe 9 : Retranscription interviewé n°6

L : Bonjour,

Je m'appelle Laura Groulus. Je suis stagiaire au sein du Cercle du Lac et dans le cadre de mon master à la Louvain School of Management à Louvain-la-Neuve, je rédige un mémoire projet en lien avec mon stage, qui porte sur le marketing digital.

Je voudrais vous remercier de votre présence aujourd'hui et de votre aide à la réalisation de notre projet. Cette étude vise à la création d'une application afin de faciliter votre expérience au sein du Cercle mais aussi en dehors. Durant cette interview, je vais vous poser diverses questions concernant le sujet, n'hésitez pas à intervenir, à donner votre avis, à donner vos idées, aucune réponse n'est mauvaise bien au contraire. Au plus vous vous exprimez, au plus vous m'aidez dans la réalisation de mon projet ! Soyez le plus spontané possible.

Sachez que cette enquête reste complètement anonyme. Je vous demanderai juste l'autorisation d'enregistrer notre entretien afin que je puisse retranscrire tout l'entretien et ne pas louper un seul avis. Cette interview durera environ 1h.

Tout d'abord, pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?

H4 : Ouf vous commencez fort. Monsieur X. 57 ans. J'exerce des fonctions diverses au sein de Y. Euh essentiellement financière, je suis le directeur financier et voilà. Je m'occupe aussi d'autres matières transversales dont notamment tout ce qui est lobby. Je suis membre au Cercle du Lac depuis, oh pas mal d'années maintenant, ça doit faire 7-8 ans.

L : Ah oui super ! Et justement avez-vous déjà été membre d'autres Cercle ?

H4 : Non.

L : D'accord et pourquoi avoir choisi le Cercle du Lac ?

H4 : Oh c'était dans la perspective, comme je disais, j'exerce régulièrement des fonctions, des projets variés et un des projets dont je me suis occupé c'était l'établissement de Y à Louvain-la-Neuve. Donc la construction de notre Head quarter et toute l'organisation du rassemblement de ressources Corporate European là à Louvain-la-Neuve. Donc c'était quand même un gros bazar parce que ça concerne 600 personnes.

Et donc dès le départ, j'ai travaillé sur le projet de quitter Bruxelles et de choisir, in fine, Louvain-la-Neuve comme destination et c'est dans ce cadre-là que je me suis dit que ça faisait du sens de s'impliquer dans la vie locale dans la perspective de notre venue et en fait, j'y suis resté.

L : Super. Ok. Et justement comment l'avez-vous connu le Cercle ?

H4 : Hé bien je ne sais plus. Je me demande si je n'avais pas été manger là-bas avec des amis avocats de Louvain-la-Neuve et puis ils m'ont parlé de ça et puis d'autres amis, parce que j'habite, en fait, à Nettet à une 15aine de kilomètres de Louvain-la-Neuve donc voilà via plusieurs personnes que je connais m'ont branché sur le sujet.

L. D'accord et à quelle fréquence venez-vous au Cercle ?

H4 : Je dirais une à deux fois par mois mais plus une fois par mois.

L : Quels sont d'après vous les avantages du Cercle ou les choses que vous appréciez au Cercle ?

H4 : C'est une colle ahah. Ce que j'apprécie c'est les conférences de personnes qui sont intéressantes, de personnalités où je me dis tiens là il y a un take away. Donc c'est l'occasion, d'écouter en life des personnes qui sont marquantes ou sont intéressantes intellectuellement. Ça c'est une chose, deuxièmement, j'aime assez aller déjeuner lorsque je veux vraiment être au calme avec une personne sans être dérangé par pleins de bruit. Pour le reste, je ne prends pas trop le temps quoi pour tout ce qui est, je ne sais pas moi, euh les vieilles voitures, le golf, ... Pourtant, je joue au golf et j'aime beaucoup mais bon voilà, je n'ai pas le temps de consacrer 5 jours par an où 8 jours par an à jouer au golf mais je peux comprendre que cela soit intéressant ou important pour d'autres membres donc je n'ai pas de problèmes.

L : Et justement, vous aimez bien les horaires du Cercle ? Vous trouvez que les horaires sont adaptés à vos horaires de bureau ?

H4 : Oui ce n'est pas mal, c'est plutôt bien fait. Enfin, bien balancé.

L : Et alors, par rapport aux manquements que le Cercle du Lac peut-être aurait ?

H4 : Ah aux manquements. Je trouve que le management s'est amélioré si je peux dire ça comme ça. Manquement n'est pas le mot, qu'est-ce que l'on peut améliorer ? Oui c'est très difficile, il faudrait réfléchir un peu plus à ça. Je suis pensé qu'il pourrait améliorer tout ce qui est éducatif, c'est important, peut-être là il y a des choses à améliorer.

L : Vous avez des exemples ?

H4 : Non mais je pense que des formations pourraient être proposées.

L : Et lorsque vous venez aux conférences, par exemple, vous trouvez qu'il pourrait y avoir des choses qui pourraient être améliorées ?

H4 : Ah oui c'est difficile hein car je trouve que le timing t'intervention est généralement bon. Euh alors les questions time c'est intéressant mais il y a toujours des champions du monde qui s'accapare le temps et qui veulent toujours faire la petite sortie. Et alors on leur demande c'est quoi la question « Non non il n'y a pas de question » « bah alors tais toi ». Mais c'est dommage parce qu'un débat de haut niveau est toujours intéressant. Peut-être que l'on passe trop de temps à déjeuner et pas assez de temps à écouter. Peut-être faire plus court ou faire un buffet, ou alterner manger assis et buffet en fonction du temps que l'on veut donner à l'intervenant.

L : D'accord. Vous venez au Cercle donc pour les conférences mais je présume aussi pour avoir un réseau ? Dites-moi si je me trompe ?

H4 : Oui mais je suis plutôt une proie qu'un chasseur. Donc il y a beaucoup de membres qui offrent des services et qui sont là fatalement pour agrandir leur réseau et éventuellement faire du business. Pour moi, c'est très très marginal et donc j'y vais plus pour l'intérêt des conférences et peut-être aussi parce que vu la taille de notre société, c'est un peu de notre responsabilité de nous impliquer dans la vie locale. Une autre suggestion, car je suis actif des 2 côtés et ça c'est plus par motivation sur certains projets, la guéguerre avec l'alliance centre BW est d'un ridicule à toute épreuve alors comme toujours dans une guerre il faut être 2 pour se battre et donc il y a certainement des responsabilités partagées mais s'il y avait un peu d'union et de collaboration entre les 2 cela ferait quand même beaucoup de sens. Notamment au niveau lobby et rapport avec les autorités et sans doute au niveau l'une ou l'autre initiative, sachant que les publics ne sont pas nécessairement les mêmes, voilà cela vaut la peine d'être considéré cette affaire.

L : D'accord, je vois. Et justement vous dites que vous êtes plutôt une proie plutôt qu'un chasseur, est-ce que vous vous sentez parfois dans des postures un peu désagréables ?

H4 : Non, il n'y a pas de problèmes avec ça. Les gens sont civilisés.

L : Ah tant mieux ! Quels types d'intervenants suggèreriez-vous ou aimeriez-vous voir au Cercle ?

H4 : Je trouve que les profils sont généralement bien choisis franchement. Peut-être que le Cercle n'exploite pas suffisamment sa proximité avec l'UCL et les possibilités qu'il a de faire découvrir des aspects méconnus de l'UCL.

L : C'est très intéressant. Trouveriez-vous cela intéressant qu'il y ait plus de jeunes entrepreneurs qui sortent de l'université ?

H4 : Bien sûr oui. Ce serait pas mal. Et ce n'est pas mal ce qu'ils font de mettre en valeur différentes start-ups.

L : D'accord. Alors comment êtes-vous au courant des événements du Cercle ?

H4 : Par le mail.

L : Trouvez-vous que vous en recevez assez, peut-être trop ?

H4 : Non ça m'a l'air bien balancé.

L : Êtes-vous abonnés à nos pages ?

H4 : Non.

L : D'accord pas de soucis. Êtes-vous satisfait du contenu des mails que l'on vous envoie.

H4 : Oui je trouve que c'est assez clair. C'est une question du temps à consacrer. Quand bien même le Cercle offrirait plus et mieux, je ne pense pas que j'aurai le temps.

L : D'accord, préféreriez-vous le mail ou une notification ?

H4 : Je préférerais le mail car je peux choisir le moment où je regarde.

L : Ok. Et allez-vous sur notre site internet ?

H4 : Non. Seulement pour m'inscrire. Oui il y a peut-être un potentiel que je n'utilise pas.

L : Hé bien écouté on va rentrer dans le vif du sujet, utilisez-vous souvent votre smartphone ?

H4 : Oui. Je souhaiterais l'utiliser moins mais je l'utilise tout le temps.

L : Et privilégiez-vous votre smartphone à votre ordinateur ?

H4 : Cela dépend. Les fonctionnalités sont différentes.

L : Quelles applications mobiles utilisez-vous sur votre téléphone ?

H4 : LinkedIn, Instagram, Runtastic, la Bourse,...

L : Si le Cercle développait une application, que souhaiteriez qu'elle contienne ?

H4 : Bouh je ne sais pas sûrement les informations importantes à mes yeux comme une success story d'un membre, des informations sur le conférencier,... Mais pas de notifications, on en a déjà assez.

L : En fait, justement mon mémoire porte sur la création d'une application. Le Cercle du Lac souhaiterait mettre à votre disposition une application qui soit une plus-value pour votre venue au Cercle, un service supplémentaire qui vous permettrait de continuer votre expérience au-delà du Cercle. Vous pourriez donc choisir les informations que vous souhaitez avoir.

Cette application sera avant tout un outil complémentaire qui permettra aux membres et aux non-membres de se tenir informés des différentes activités au sein du Cercle, de s'inscrire à ses diverses activités, de réserver une salle à distance sans devoir spécialement appeler le personnel, de réserver une table au restaurant, de pouvoir contacter/ recontacter d'autres membres,...

Cette application permettrait aux entreprises, aux conférenciers,... de rendre leurs conférences, réunions et autre plus interactives grâce à des activités mises à leur disposition sur l'application comme la possibilité de créer un quizz, de préparer des vidéos,... De cette manière, les membres, ainsi que les non-membres disposeraient d'un outil supplémentaire afin de créer une interaction entre l'orateur et les auditeurs ce qui rendrait la venue au Cercle plus ludique. Après vous avoir expliqué cette application, l'utiliseriez-vous ?

H4 : Ce n'est vraiment pas mal comme idée. Je pense que je pourrais potentiellement l'utiliser.

L : Pourquoi ? Quelles sont d'après vous les avantages ?

H4 : Et bien ça peut attirer mon attention sur des choses que je néglige ou m'aider dans la vie quotidienne, oui.

L : Et des inconvénients ?

H4 : Je ne la connais pas vraiment donc l'application par définition je l'ouvre si j'ai envie donc voilà.

L : Oui c'est ça qui est un avantage. Avez-vous des choses que vous voudriez voir dans cette application ?

H4 : Je souhaiterais voir les informations sur demande car à nouveau, il faut du temps,... Cependant, si je dois contacter un membre ou me renseigner sur son secteur je me rendrais sur l'application.

L : L'interview est maintenant terminée. Un tout grand merci pour votre participation ! Et d'avoir comme vous le dites, donner de votre temps pour répondre à ses questions. Je vous rappelle que tout ceci reste bien évidemment anonyme et privé. De plus, si vous le souhaitez, nous vous tiendrons au courant des résultats de cette enquête.

Une dernière petite question, m'autoriseriez-vous à vous recontacter afin de vous présenter les modèles de l'application et d'en discuter ?

H4 : Oui. Si cela ne me prend pas trop de temps, pas de soucis.

L : Super, merci beaucoup !

H4 : Au revoir.

L : Au revoir.

Annexe 10 : Retranscription interviewé n°7

L : Bonjour,

Je m'appelle Laura Groulus. Je suis stagiaire au sein du Cercle du Lac et dans le cadre de mon master à la Louvain School of Management à Louvain-la-Neuve, je rédige un mémoire projet en lien avec mon stage, qui porte sur le marketing digital.

Je voudrais vous remercier de votre présence aujourd'hui et de votre aide à la réalisation de notre projet. Cette étude vise à la création d'une application afin de faciliter votre expérience au sein du Cercle mais aussi en dehors. Durant cette interview, je vais vous poser diverses questions concernant le sujet, n'hésitez pas à intervenir, à donner votre avis, à donner vos idées, aucune réponse n'est mauvaise bien au contraire. Au plus vous vous exprimez, au plus vous m'aidez dans la réalisation de mon projet ! Soyez le plus spontané possible.

Sachez que cette enquête reste complètement anonyme. Je vous demanderai juste l'autorisation d'enregistrer notre entretien afin que je puisse retranscrire tout l'entretien et ne pas louper un seul avis. Cette interview durera environ 1h. Pourriez-vous vous présenter en quelques mots ?

F3 : Madame X. Je vais avoir 40 ans. J'ai une formation en économie, finance. J'ai fait l'ICHEC. Et puis, j'ai fait une spécialisation en droit fiscale. Donc c'est un petit peu un mixte entre étude en économie et en droit, finalement. Vu que du droit fiscale, c'est du droit avant tout. J'ai une expérience professionnelle variée dans le monde la finance. J'ai travaillé dans les Big 4 au sein de KPMG, comme conseillère fiscale pendant 4 ans. J'ai travaillé en banque, à la banque Triodox, ça c'était du financement de projet d'énergie renouvelable. Et puis, chez Y, cela fait 8 ans que j'y travaille et donc au départ, je faisais la levée de fond bancaire, négociation de partenariats avec des investisseurs pour des projets éoliens, des négociations avec des communes, pour faire entrer dans le capital, c'est différente entité. Et aussi, levée des fonds auprès des banques donc ça c'est au niveau de la dette, négociation de crédit, du financement de projet. J'ai vendu aussi pas mal de société chez Y et puis là j'ai repris la direction du Benelux. Et donc, je dirige l'équipe développement, ce sont des développements de projet 'énergie renouvelable et donc c'est de la négociation de droit fonciers pour obtenir des terrains pour construire des projets. Et mon objectif c'est de développer un maximum de Watts dans le Benelux. Et j'ai aussi créé une société de conseillers financiers, une fiduciaire que j'ai fusionné avec une autre entité. Je suis toujours actionnaire mais j'ai cessé mes activités dans cette société-là. Et ça je l'ai fait pendant 5 ans.

L : Ah oui, vous avez un très beau parcours. En effet, très varié. Depuis quand êtes-vous membre au Cercle ?

F3 : Euh moins d'un an, cela fait depuis septembre 2019.

L : D'accord. Et avez-vous déjà été membres d'un autre Cercle ?

F3 : Oui le Cercle Val duchesses à Bruxelles. Fin avant d'avoir des enfants. C'était plus petit, esprit familiale, copain, etc. Il y avait moins d'activités. Ici, je trouve qu'il y a beaucoup d'activités. On se connaissait mieux mais on avait plus vite fait le tour aussi.

L : Et pourquoi avoir choisir le Cercle ?

F3 : Pour des raisons régionales. Avant j'habitais Bruxelles, maintenant j'habite le Brabant Wallon. Et euh, pour connaître mon environnement.

L : Il y a d'autres cercles dans le Brabant Wallon, pourquoi celui-ci ? Comment l'avez-vous connu ?

F3 : Au début du Cercle, bah avec KPMG, j'avais fait une présentation au Cercle donc en fait, je le connais depuis plus ou moins le début. Je trouve qu'il a une bonne visibilité. Ici, le niveau est au-dessus, je trouve qu'il rassemble une bonne brochette de personnes on va dire là où d'autres cercles n'ont pas ce niveau-là. On a plus des commerçants là-bas. Le bâtiment se voit aussi.

L : Oui en effet, il est bien visible. A quelle fréquence allez-vous aux activités ?

F3 : C'est assez variable en fonction des périodes mais je dirais 1 fois toutes les 2 semaines ou 1 fois par mois.

L : Ok. Quelles sont pour vous les avantages du Cercle, les choses que vous appréciez ?

F3 : Alors je trouve qu'il y a beaucoup d'activités donc ça c'est bien. Maintenant, ce qui n'est pas forcément évident, c'est de créer des relations. Cela reste un petit peu en surface au niveau relationnel.

L : Vous trouvez qu'il n'y a pas beaucoup de networking ?

F3 : Il y en a mais il faudrait peut-être trouver des activités qui créent un peu plus de proximité et d'échanges en fait. Là où j'aime bien aller c'est le lunch où il y a à chaque fois une personnalité. Ca commence à 12h15, puis petit apéro, puis on mange puis il y a le conférencier qui parle. Alors c'est bien parce que c'est le midi.

C'est bien d'avoir des moments différents pour les activités hein. Maintenant, c'est vrai que le midi, c'est un peu un rythme hop hop hop, très soutenu. Ce qui est pas mal c'est qu'on a 3 moments différents sur cet événement là on va dire et 3 types de rencontre que l'on peut faire. Mais c'est vrai que du coup c'est assez rapide. D'un autre côté, le soir bon il y a toujours un peu la famille mais là on peut prendre un petit peu plus le temps de se connaître. Mais alors c'est peut-être moi qui n'ait pas assez bien regardé, je n'en sais rien mais ce qui me plairait sur les activités c'est que l'on échange un petit peu plus et qu'on aille un petit peu plus en profondeur. Car finalement, lorsque l'on parle qu'un quart d'heure avec une personne et bien ça se limite à « Bonjour, ok quel secteur,... ». Donc, ça manque un peu de proximité quelque part.

L : Ok. Super. Allez-vous à d'autres activités que les lunch ?

F3 : Alors j'ai été à l'initiation à l'œnologie. C'était très sympa, il y avait plus d'interaction avec les personnes. Mais c'était le soir et ça je fais moins souvent.

L : Vous trouvez tout de même que les horaires des activités sont tout de même adapté aux horaires de bureaux ?

F3 : Oui c'est ça. Le midi ça permet tout de même d'avoir une journée de travail tout en ayant été pleinement là. Il n'y a pas dix milles moments de toute façon. Je ne vois pas très bien ce qu'on pourrait rajouter en fait. Il y a le midi, des petits déjeuners et le soir donc voilà.

L : Et qu'attendez-vous des membres du Cercle ?

F3 : Bah l'idée pour moi c'est de construire un relationnel long terme. Hum pas forcément dans mes activités d'aujourd'hui. Donc je ne cherche pas forcément des propriétaires de terrain sur lesquels je vais implémenter des projets solaires ou éoliens. C'est plus du networking long terme, je sais pas peut-être un jour je changerai d'activités. Donc voilà, dans une perspective d'avenir. Donc ça c'est une première chose et une deuxième chose, c'est l'échange sur des sujets professionnels, simplement, intérêt, échange, rencontrer des personnes qui sont dans le monde de l'entreprise et avec qui simplement je peux échanger. Pour s'enrichir personnellement quoi.

L : D'accord. Et justement que pensez-vous des conférences et des intervenants qui viennent ?

F3 : Ah bah moi j'aime bien. Ça ne m'intéresse pas trop juste un drink, je trouve cela un peu vide. Ce que j'aime bien, c'est lorsqu'il y a un sujet, lorsqu'il y a quelque chose autour duquel,

on se retrouve et on discute finalement. Je trouve les intervenants de qualité et je me dis même des fois « mais comment est-ce qu'ils font pour trouver autant d'intervenants » et je me demande même s'il y en a pas un petit peu trop quoi.

L : Ah bah oui c'était ça ma question qui ne me revenait pas. Est-ce que vous trouvez qu'il y a trop d'activités ou peut-être pas assez ? Ou est-ce que vous pensez à d'autres activités.

F3 : En fait, ce qui me fait peur avec autant d'activités, c'est que bah à un moment donné, on fait le tour et il y a un risque qu'on ne trouve plus des intervenants d'une telle qualité. Et, j'ai l'impression qu'il y a certaines activités qu'il y a plus que d'autres, il faudrait peut-être avoir un meilleur équilibre entre chacune. Après il y a peut-être une raison aussi hein. Peut-être que certaines activités ont plus de succès du coup voilà mais euh oui. Je me rappelle au tout début je me suis inscrite à un certains nombres d'activités qui m'intéressaient donc il y avait pas mal de choses qui m'intéressaient et quasi toutes les semaines j'avais quelques choses. Oui il y a quand même beaucoup d'activités, je me demande s'il ne faudrait pas un petit peu alléger ça. Il y aurait peut-être plus de succès par activité.

Car parfois il y a des intervenants de qualité et pas énormément de personnes présentes. Alors après c'est intéressant aussi pour le participant que l'on ne se retrouve pas à 200 à une activité donc c'est chouette qu'il y ait des petits groupes aussi. Mais ça risque de s'essouffler de trouver des intervenants de qualité.

L : Oui vous avez raison. Et justement que pensez-vous de la proximité avec l'université_?

F3 : Je ne vois pas beaucoup d'interaction par rapport à ça.

L : Et justement, vous en pensez quoi qu'il pourrait peut-être y avoir plus de jeunes entrepreneurs en tant que membre ?

F3 : Oui après il faut voir un petit peu les critères d'adhésion. Lorsque j'étais à l'ICHEC, il y avait un groupe d'entrepreneur. Ça peut être une sorte de Spin off pour les jeunes, quelque chose comme ça. Le Cercle pourrait créer un groupe de jeunes entrepreneurs. Oui ça pourrait être intéressant.

L : Ok. Super. Et comment êtes-vous au courant des événements au sein du Cercle ?

F3 : Mails.

L : A quelle fréquence êtes-vous au courant des événements ? Êtes-vous satisfaite de cette fréquence ?

F3 : Alors je les efface assez rapidement parce que je sais que je vais de toute façon en recevoir d'autres qui vont me rappeler la même chose. Mais moi ça me va. En revenant, sur le sujet de l'université, j'ai reçu un mail concernant, un Web conférence avec justement des Moocs avec l'UCL.

L : Êtes-vous abonnés à nos pages Facebook,... ?

F3 : Ah non, je n'y ai même pas pensé.

L : Êtes-vous satisfaite du contenu de ces mails ?

F3 : Oui c'est ludique, c'est quelque chose de chouette. Cela fait un petit résumé de ce qui est à venir donc oui.

L : Allez-vous sur le site internet ?

F3 : Juste pour m'inscrire.

L : Pour rentrer dans le vif du sujet, utilisez-vous souvent votre smartphone ?

F3 : Très souvent. Trop souvent.

L : Et privilégiez-vous votre smartphone à votre ordinateur ?

F3 : Oui.

L : Utilisez-vous des applications mobiles et lesquelles ?

F3 : Oula oui, tout ce qui est réseaux sociaux, LinkedIn,... Mais j'aime bien utiliser mon GSM à des moments hors boulot. J'utilise LinkedIn afin de pouvoir contacter des personnes, comme base de données.

L : Si le Cercle développait une application que souhaiteriez-vous qu'elle contienne ?

F3 : Peut-être une sélection approprié pour moi d'activités qui me correspondent, la gestion d'agenda,... En fait, ce que je trouve pas mal, c'est que lorsque l'on va à un événement on voit qui sera présent et donc là je pense qu'il y a quelque chose à gratter là. Déjà ce qui est compliqué c'est de consulter qui sera présent sur son smartphone via le site internet. C'est la galère. Ce côté-là est intéressant, on sait qui sera là et voilà, il y a quelque chose à gratter.

L : Je vais donc vous expliquer ce en quoi consiste mon mémoire. Le Cercle du Lac souhaiterait mettre à votre disposition une application qui soit une plus-value pour votre venue au Cercle,

un service supplémentaire qui vous permettrait de continuer votre expérience au-delà du Cercle.

Cette application sera avant tout un outil complémentaire qui permettra aux membres et aux non-membres de se tenir informés des différentes activités au sein du Cercle, de s'inscrire à ses diverses activités, de réserver une salle à distance sans devoir spécialement appeler le personnel, de réserver une table au restaurant, de pouvoir contacter/ recontacter d'autres membres,...

Cette application permettrait aux entreprises, aux conférenciers,... de rendre leurs conférences, réunions et autre plus interactives grâce à des activités mises à leur disposition sur l'application comme la possibilité de créer un quizz, de préparer des vidéos,... De cette manière, les membres, ainsi que les non-membres disposeraient d'un outil supplémentaire afin de créer une interaction entre l'orateur et les auditeurs ce qui rendrait la venue au Cercle plus ludique. Après l'explication de notre application, utiliseriez-vous celle-ci ?

F3 : Tous les services seraient centralisés quoi. Moi je pense que je l'utiliserais. C'est vrai que lorsque l'on rencontre quelqu'un, on n'a pas trop d'outils pour avoir son réseau dans le réseau quelque part donc ça je trouve intéressant par exemple. Le côté aussi plus interactif, ça rejoint un petit peu ce que je disais aussi, avec le fait que cela reste un peu en surface et donc il manque un lien de quelque chose.

L : Trouvez-vous des inconvénients avec cette application ?

F3 : Je pense juste qu'avec le QR code ça risque de refroidir des gens car ça fait un peu scan au supermarché comme ça. Peut-être plutôt, créer une liste où l'on peut cocher pour soi-même les personnes que l'on a vu et laisser une case où l'on peut mettre un commentaire. Par exemple, avant je venais toujours avec mon petit carnet rouge où je mettais des informations comme l'anniversaire de son fils ou autre afin de montrer que je m'y suis intéressée lorsque je reviens vers lui et que je lui demande comme s'est passé l'anniversaire de son fils.

L : Que souhaiteriez-vous voir sur cette application ?

F3 : Peut-être voir les nouveaux membres. Je trouve ça très intéressant les centres d'intérêt communs. Par contre, pour faire des match, cela va se faire sous formes de mots clés et c'est un vrai challenge de faire en sorte que les personnes utilisent les mêmes mots clés pour que ça matche bien et puis peut-être trouver un moyen pour que les gens remplissent bien leur profil de manière exhaustive sans laisser trop de champ libre. Parfois aussi lorsque l'on veut aborder quelqu'un il faut parfois d'autres informations que juste le business en lui-même, il faut parfois une autre porte d'entrée pour pouvoir aborder la personne.

L : Que pensez-vous des capsules vidéo des membres ?

F3 : Pourquoi pas mais il faut faire attention à ne pas avoir de vidéos de « Moi je » mais plutôt quelque chose de plus neutre. Le Cercle est un peu codifié quoi. Ou encore les dernières news du Cercle ou encore une réelle description des conférenciers. Mais il ne faut pas que ce soit trop mis en scène même si c'est vivant. Plutôt rester spontané.

L : Ecouter on arrive à la fin de cette interview est maintenant terminée. Un tout tout grand merci pour votre participation, surtout en cette période.

Je vous rappelle que tout ceci reste bien évidemment anonyme et privé. De plus, si vous le souhaitez, nous vous tiendrons au courant des résultats de cette enquête.

Une dernière petite question, m'autoriseriez-vous à vous recontacter afin de vous présenter les modèles de l'application et d'en discuter ?

F3 : Oui bien sûr, pas de soucis ! Bonne continuation.

L : Merci beaucoup. Une bonne journée, au revoir.

F3 : A vous aussi, au revoir.

Annexe 11 : Retranscription interviewé n°8

L : Bonjour,

Je m'appelle Laura Groulus. Je suis stagiaire au sein du Cercle du Lac et dans le cadre de mon master à la Louvain School of Management à Louvain-la-Neuve, je rédige un mémoire projet en lien avec mon stage, qui porte sur le marketing digital.

Je voudrais vous remercier de votre présence aujourd'hui et de votre aide à la réalisation de notre projet. Cette étude vise à la création d'une application afin de faciliter votre expérience au sein du Cercle mais aussi en dehors. Durant cette interview, je vais vous poser diverses questions concernant le sujet, n'hésitez pas à intervenir, à donner votre avis, à donner vos idées, aucune réponse n'est mauvaise bien au contraire. Au plus vous vous exprimez, au plus vous m'aidez dans la réalisation de mon projet ! Soyez le plus spontané possible.

Sachez que cette enquête reste complètement anonyme. Je vous demanderai juste l'autorisation d'enregistrer notre entretien afin que je puisse retranscrire tout l'entretien et ne pas louper un seul avis. Cette interview durera environ 1h.

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?

H5 : Je m'appelle X. Je travaille chez Y. Je m'occupe au sein de celle-ci de mettre en place des partenariats entre l'école et les entreprises. Principalement, pour favoriser l'insertion socio-professionnel des étudiants dans les entreprises. C'est vraiment win-win hein. Je m'occupe principalement des relations plus commerciales on va dire, et contractuelles avec les entreprises. Qu'est-ce que je peux dire d'autres euh. Au niveau de ma formation, je suis ingénieur industriel au départ et puis j'ai travaillé dans différentes entreprises. Des entreprises de différents secteurs. Toujours dans des fonctions un peu plus commerciale, service après-vente,... Un peu de BtoC, beaucoup de BtoB. Je ne sais pas si j'ai répondu à votre question.

L : Oui, c'est parfait. Et depuis quand êtes-vous membre au Cercle ?

H5 : Depuis 2 ans, 1 an et demi je pense. Le 1^{er} janvier 2019.

L : D'accord. Avez-vous déjà été membre d'autres cercles ?

H5 : Non.

L : Et pourquoi avoir choisi le Cercle du Lac ?

H5 : Parce que c'est très proche de mon lieu de travail et de mon domicile aussi. Je l'ai choisi car il est assez bien connecté à l'université et également, pour le côté dynamisme qu'il représente avec ce beau bâtiment, ça attire la curiosité. Et alors, le fait qu'il soit basé à Louvain-la-Neuve, à côté des entreprises et des PME qui se trouvent autour. Mais je dirais que d'un point de vue professionnel, c'est malgré tout, le fait qu'il soit très proche de l'université et donc, du coup, on se dit que les membres vont être très proches de l'université. Ils ont peut-être étudié à l'université ou alors ils collaborent avec l'université. Donc, en travaillant moi-même à l'université, je me dis que c'est quand même un public qui connaît déjà l'UCL, qui y est sensible et qui a peut-être envie d'interagir avec l'UCL.

L : Ok. Et comment l'avez-vous connu ?

H5 : Hum et bien à mon avis c'est de voir la construction du bâtiment et j'ai appris que c'était un cercle d'affaires.

L : Et à quelle fréquence vous rendez-vous au Cercle ?

H5 : Alors en fait, en 2019, j'avais un abonnement assez basique donc on avait l'inscription et on doit payer à chaque événement et donc en 2019, j'ai été que 2-3 fois seulement. Parce que, et ça j'avais expliqué à Sylvie Wodon, je discute de temps en temps avec elle, ce n'est pas toujours évident, confortable de rentrer des notes de frais et de justifier. Donc, à refaire, je disais qu'en 2020, je prendrais sûrement l'inscription qui donne droit à 5 événements. Comme ça, c'est plus facile, on paye une fois et je ne dois pas me justifier à chaque fois. Et puis, au final, l'affiliation pour l'université est devenue gratuite et du coup, j'ai participé à plus d'événements en 2020 qu'en 2019.

L : A quelles activités participez-vous ?

H5 : Hé bien c'est une bonne question, en 2019, lorsque je réfléchissais à deux fois avant de m'inscrire, j'étais moins attentif à l'agenda. Et donc, je me suis inscrit à l'un ou l'autre événement en fonction de l'attractivité de l'orateur.

L : Donc plutôt des conférences ?

H5 : Oui voilà. Et alors en 2020, j'ai réfléchi et je me suis dit que ce serait intéressant d'aller avec un prospect aux conférences lunch comme ça, cela permet de rencontrer son prospect, de lui offrir à dîner et de lui offrir une conférence en plus. Et donc, cette année, je m'étais inscrit à plusieurs événements. J'ai été d'ailleurs beaucoup plus voir sur le site, l'agenda des activités.

L : Est-ce que là-bas vous rencontrez aussi des prospects ?

H5 : Oui bien sûr. Evidemment lorsque l'on participe à une activité, on peut peut-être avoir 3 conversations intéressants. C'est toujours un peu le fruit du hasard, on ne sait pas vraiment sur qui on va tomber et puis, on ne sait pas si la personne va être intéressante ou intéressée. Pour moi, en fait, à priori jusqu'à présent c'était plus intéressant de rencontrer des personnes de plus grosses tailles car on a des partenariats qui s'adressent plutôt à des entreprises de plus grosses tailles. Or, au Cercle du Lac on rencontre quand même pas mal d'indépendant et de PME, etc. Donc ce n'était pas spécialement le public cible. Donc, jusqu'à peu, j'ai identifié les personnes qui allaient être présentes, car on sait voir la liste des personnes qui participent et essayer de les reconnaître et d'aller les retrouver. Ceci dit, on vient d'avoir une réflexion pour éventuellement ouvrir des partenariats à des PME et donc dans cette optique-là, cela pourrait être intéressant, si ça se concrétise.

L : Le fait de ne pas savoir vraiment sur qui on va tomber, une description des membres et des personnes qui seront présentes pourrait vous faciliter la tâche.

H5 : Oui pourquoi pas et on pourrait même aller plus loin. Pourquoi pas, créer un algorithme qui pourrait créer des matchs entre les membres. Ce que les membres ont à offrir et ce que les membres souhaitent avoir. J'imagine que vous avez dû y penser et c'est peut-être d'ailleurs là-dessus que vous travaillez, je ne sais pas mais hum c'est vrai que quelque part, je pense à ça grâce à vos questions, donc c'est intéressant. Mais donc c'est sûr que lorsque l'on arrive à un événement on ne sait pas qui sont les gens, on ne sait pas ce qu'ils cherchent, on ne sait pas pourquoi eux sont là, ils ne savent pas pourquoi nous on est là et donc c'est compliqué. Et donc si on mâchait un peu le travail à l'avance en demandant à chacun, à chaque membre ce qu'il a à offrir, essayer de matcher les besoins et les demandes, cela pourrait être intéressant.

L : Quels sont d'après vous les avantages du Cercle ? Ce que vous appréciez ?

H5 : Alors, la localisation est très bonne, les lieux/locaux sont très beaux, c'est très agréable. La disposition à l'intérieur est très chouette, le côté restaurant-bar. Le nombre d'événements proposés et la qualité des événements c'est quand même assez remarquable. Je me suis déjà dit plusieurs fois, je me suis déjà demandé comment ils attireraient des orateurs de renoms comme ça donc ça c'est quand même pas mal.

L : Et en ce qui concerne les choses que vous trouvez qu'ils pourraient améliorer ?

H5 : Oui. Alors, euh par rapport à ce que l'on pourrait améliorer, ce n'est pas facile à expliquer mais je trouve que l'ambiance à l'intérieur. Malgré tout, le Cercle du lac n'arrive pas à créer une atmosphère et une ambiance qui soit en même temps détendue, relax, sympa et professionnelle. Je trouve que ce n'est pas encore ça.

L : Vous trouvez lorsque vous networker qu'il y a une barrière pour parler aux gens ?

H5 : Bah en fait, ce qu'il y a, c'est que je trouve que parfois, les membres sont parfois plus relax que la personne qui encadre ou qui présente l'événement.

L : Et justement, est-ce que vous avez facile à aller vers les autres membres ?

H5 : Moi de nature je n'ai pas tellement de difficulté et globalement les gens sont assez ouverts honnêtement. On se rend vite compte que chaque personne vienne toute seule et qu'ils sont venus là pour parler avec des autres. Ça ce n'est pas vraiment un souci, le challenge c'est plutôt de tomber sur les bonnes personnes.

L : Et vous trouvez que le fait que ce soit un cercle d'affaires, ce soit réellement assumé ?

H5 : Oui et non. Le côté cercle d'affaires, pas trop parce que quelque part, les événements ne sont pas orientés pour faire des affaires. Fin en tout cas, c'est mon ressenti. Ce sont des événements où l'on apporte du contenu, des conférences thématiques, etc. où l'on a l'occasion de rencontrer des gens mais le côté objectif professionnel n'est peut-être pas souvent rencontré. Et, par exemple, le Cercle pourrait organiser des événements un peu plus professionnel, très thématique, voire de niche, en disant « voilà on va faire une conférence, un atelier, une table ronde et réunir des personnes dans le but de parler du digital par exemple ». C'est chouette d'être avec des personnes qui ont un centre d'intérêt commun, une curiosité commune, un centre de préoccupation commun. On pourrait échanger, partager,... sur des thématiques qui nous rassemblent.

L : Très bonne remarque. C'est très intéressant. Qu'attendez-vous des membres lorsque vous venez au Cercle ?

H5 : Soit ce qui m'intéresse c'est d'être curieux et d'apprendre, de voir comment se passe telle chose dans telle entreprise, soit c'est évidemment de les targeter comme client.

L : D'accord. Vous parliez justement de la proximité avec l'université, est-ce que vous trouvez que le Cercle du Lac utilise cet atout ?

H5 : Pas assez. Honnêtement, très concrètement, si on regarde ça, à l'échelle de la LSM, il y a pleins de profs qui pourraient collaborer. J'imagine des rencontres entre un prof et des membres qui soit sont curieux d'écouter le prof mais de nouveau l'idée serait d'aller plus loin. Donc par exemple, si l'on prend un prof en digital marketing de la LSM. Lui il va peut-être venir faire un petit exposé de 20 minutes sur des recherches qu'il est en train de faire avec son équipe de doctorants,... sur des nouvelles tendances en digital marketing et en même temps, on pourrait imaginer que des membres viennent eux-mêmes parler pendant 10-15-20 minutes de la réalité de l'entreprise. Soit pour partager des choses, chouettes intéressantes qu'eux font pour partager soit aussi pour venir avec des challenges. De dire « ah moi je suis une PME du Brabant Wallon, on est 10 personnes on est nulle part au niveau du digital marketing et on a essayé ça ça n'a pas marché, on a essayé ça, on n'était pas assez formé,... ». Donc on pourrait avoir des rencontres thématiques.

L : Vous avez totalement raison. Et justement, vous trouvez qu'il serait judicieux d'incorporer plus de jeunes entrepreneurs qui viennent de sortir de l'université ?

H5 : Oui oui certainement. Peut-être mettre en avant les Spin-off, ils pourraient venir parler de leur entreprise,... Et de faire rencontrer les Spin-off avec les personnes avec un peu plus d'expériences.

L : Oui c'est une bonne idée. Et comment êtes-vous au courant de ces événements au sein du Cercle ?

H5 : Par les mails. On reçoit beaucoup de mails et donc, je les ouvre et parfois, je vais sur le site web.

L : Êtes-vous abonnés à nos pages ?

H5 : Euh non.

L : D'accord. Pas de soucis. Êtes-vous satisfait du contenu des mails ?

H5 : Boh oui. Après, je ne cherche pas à en recevoir beaucoup hein, c'est comme tout le monde, on n'a pas envie de recevoir toujours pleins de mails mais globalement, bah oui c'est correct, ça annonce les activités. Pour présenter le calendrier, c'est parfait.

L : Vous trouvez qu'il y en a de trop des mails ?

H5 : Parfois je trouve que oui. Enfin, oui et non, car je comprends que vous en envoyez parfois beaucoup car ça fait des piqûres de rappel. Mais ça dépend des générations, moi je fais partie de la génération qui aime bien les mails mais les plus jeunes aiment moins les mails. Il faut juste travailler avec différents canaux de communication.

L : Oui voilà c'est ça il faut utiliser des canaux plus larges. Utilisez-vous souvent votre smartphone ?

H5 : Oui quand même.

L : Privilégiez-vous votre smartphone à votre ordinateur ?

H5 : Ça dépend pour moi, ils sont très complémentaires.

L : Quelles applications utilisez-vous ? LinkedIn ?

H5 : C'est un mauvais exemple justement ahah. Je n'avais plus de mémoire donc j'ai dû le supprimer mais sinon oui je l'utilise sur mon GSM.

L : Si le Cercle développait une application que souhaiteriez-vous qu'elle contienne ?

H5 : C'est une bonne question. Car lorsque l'on est membre comme ça d'un Cercle et bien on fait quand même une démarche et donc, déjà je l'installerai l'application. Donc ça c'est déjà une bonne nouvelle pour vous. Et ce que j'en attendrais, hé bien pas quelque chose de trop intrusif. Que l'on puisse s'inscrire aux événements, que l'on puisse voir l'agenda, pour être mis au courant d'événements,... Maintenant si on va plus loin et qu'on fait des systèmes de Matching ça peut être super intéressant mais je ne sais pas trop.

L : D'accord. Hé bien je vais vous expliquer l'application. Le Cercle du Lac souhaiterait mettre à votre disposition une application qui soit une plus-value pour votre venue au Cercle, un service supplémentaire qui vous permettrait de continuer votre expérience au-delà du Cercle.

Cette application sera avant tout un outil complémentaire qui permettra aux membres et aux non-membres de se tenir informés des différentes activités au sein du Cercle, de s'inscrire à ses diverses activités, de réserver une salle à distance sans devoir spécialement appeler le personnel, de réserver une table au restaurant, de pouvoir contacter/ recontacter d'autres membres,...

Cette application permettrait aux entreprises, aux conférenciers,... de rendre leurs conférences, réunions et autre plus interactives grâce à des activités mises à leur disposition sur l'application comme la possibilité de créer un quizz, de préparer des vidéos,...

De cette manière, les membres, ainsi que les non-membres disposeraient d'un outil supplémentaire afin de créer une interaction entre l'orateur et les auditeurs ce qui rendrait la venue au Cercle plus ludique. Après l'explication de notre application, utiliseriez-vous celle-ci ?

H5 : Oui oui tout à fait. Honnêtement, oui. L'idée ce serait vraiment de demander aux membres de notifier leurs intérêts où les sujets sur lesquels ils souhaiteraient avoir l'occasion de s'informer,...

L : Que trouvez-vous comme avantage à cette application ?

H5: Je trouvais ça intéressant d'aider le suivi d'une participation à un événement. Car vous allez à un événement, vous sortez avec 4 cartes de visite et puis, vous les retrouvez 3 semaines plus tard.

L : Quels seraient pour vous les inconvénients ?

H5 : L'intrusion. S'il y a trop de notifs aussi.

L : Et que souhaiteriez-vous voir en première page ?

H5 : Alors euh les nouveaux membres peut-être ou alors les événements qui sont sur le point de se clôturer. Des capsules vidéos peut-être mais il ne faut pas des messages qui soient purement commerciaux. Plutôt une offre, une proposition, une initiative, une nouveauté, faire profiter les membres ça c'est bien. Mais il faut qu'il y ait une valeur, pas que ce soit des spams ou des publicités.

L : L'interview est maintenant terminée.

H5 : C'est vraiment chouette comme projet.

L : Je vous remercie pour votre participation à cette interview. Je vous rappelle que tout ceci reste bien évidemment anonyme et privé..

M'autoriseriez-vous à vous recontacter afin de vous présenter les modèles de l'application et d'en discuter ?

H5 : Oui pas de soucis.

L : Merci beaucoup en tout cas, je vous souhaite un bon week-end. Et à bientôt.

H5 : Merci. À vous aussi, bonne continuation.

L : Au revoir.

H5 : Au revoir.

Annexe 12 : Retranscription interviewé n°9

L : Bonjour,

Je me présente. Je m'appelle Laura Groulus. Je suis stagiaire au sein du Cercle du Lac et dans le cadre de mon master à la Louvain School of Management à Louvain-la-Neuve, je rédige un mémoire projet en lien avec mon stage, qui porte sur le marketing digital.

Je voudrais vous remercier de votre présence aujourd'hui et de votre aide à la réalisation de notre projet. Cette étude vise à la création d'une application afin de faciliter votre expérience au sein du Cercle mais aussi en dehors. Durant cette interview, je vais vous poser diverses questions concernant le sujet, n'hésitez pas à intervenir, à donner votre avis, à donner vos idées, aucune réponse n'est mauvaise bien au contraire. Au plus vous vous exprimez, au plus vous m'aidez dans la réalisation de mon projet ! Soyez le plus spontané possible.

Sachez que cette enquête reste complètement anonyme. Je vous demanderai juste l'autorisation d'enregistrer notre entretien afin que je puisse retranscrire tout l'entretien et ne pas louper un seul avis. Cette interview durera environ 1h.

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?

H6 : Oui oui. Moi c'est X, on va se tutoyer ce sera plus simple je pense. Je suis à la base licenciée en Sciences de gestion à l'UCL. J'ai fini en 2006. Comme parcours, j'ai passé 10-12 ans dans le monde bancaire, financier. Principalement chez BNP et puis dans une autre boîte qui s'appelle Capital At Work et qui fonctionne à Bruxelles et qui maintenant est à l'Axis Parc aussi. Dans le domaine du Private Banking en relation commerciale. Au bout de ce timing-là, j'ai souhaité passer indépendant. Et, j'avais comme passion depuis toujours l'informatique au sens large et j'ai eu l'occasion de rejoindre Y comme indépendant pour tout ce qui est relation commerciale au sein de Y. D'abord pour développer de la nouvelle clientèle et puis maintenant pour gérer également toute la clientèle existante de la société. Y c'est une boîte qui existe depuis 20 ans qui est orientée sur l'approche infrastructure informatique et surtout sécurité de l'infrastructure et donc l'idée c'est de donner un nouveau souffle au niveau de la gestion commerciale de l'entreprise et donc voilà, j'ai créé ma société et je travaille comme client principal, là-bas, car ça me demande tout mon temps. Et puis on verra par la suite.

L : Ok. Super. Et depuis quand êtes-vous membre au sein du Cercle ?

H6 : Alors j'ai d'abord été membre lorsque je travaillais chez BNP, ça devait être il y a facilement 7 ans que je vais au Cercle du Lac. Et membre en tant que tel ça fait 3 ou 4 ans.

L : Ok. D'accord. Et avez-vous déjà été membre d'autres cercles ?

H6 : Alors oui j'ai été membre 1 an au Cercle de Wallonie, il y a de ça 4 ans et en tant que Cercle c'est tout. Par contre, j'ai participé à pas mal d'événements dans différents autres cercles comme le Cercle Chapelle, au Warrand, au B19,...

L : D'accord. Et comment avez-vous connu le Cercle ?

H6 : Via BNP du coup.

L : Et pourquoi avoir choisi le Cercle ?

H6 : Pourquoi ? Parce que c'était vraiment au cœur de mon business car cela fait depuis 2007 que je travaille au cœur du Brabant Wallon. Parce que c'est là qu'on m'a mis le pied à l'étrier. Parce que le contact est très très bon et ça c'est un des points avec le Cercle de Wallonie où c'est différent car il est beaucoup plus fermé. Tandis qu'au Cercle du Lac, on est très vite au Tu et à Toi comme on dit. Donc ça permet vraiment de créer des liens assez facilement. Sachant que c'est très fluide et très transparent aussi. Il y a un double but, c'est un cercle apprenant mais aussi un cercle d'affaires.

La distribution des cartes de visites ne doit pas se faire sous le manteau. C'est là aussi que j'ai rencontré mon comptable actuel, par exemple. C'est aussi par ce biais là que je suis passé indépendant.

L : C'est super ça. Vous trouvez que justement le Cercle a bien déterminé que c'est un cercle d'affaires et qu'il n'y a pas vraiment de tabou et de barrière ?

H6 : Cet aspect-là me semble très clair au sein du Cercle du lac. C'est un cercle d'affaires, ça me paraît clair et ça a toujours été le cas. Le côté un petit peu plus négatif de la chose, si vous voulez lorsque j'ai commencé à aller au Cercle du Lac en tant que commercial chez BNP, c'était un Cercle qui comptait majoritairement des chefs d'entreprises et donc j'étais en contact avec des gens qui avaient un certain pouvoir décisionnel dans l'entreprise et je trouve que cela manque un petit peu maintenant. On a moins de contact direct avec des décideurs et donc c'est là où le côté cercle d'affaires matche peut-être moins bien parce qu'on a plus ce contact direct avec les bonnes personnes. On commence d'abord par discuter ensemble, on crée des liens et puis ensuite on s'échange nos cartes.

Et donc de passer par l'intermédiaire de quelqu'un d'autre, ça dénature un petit peu ce contact spontané que l'on peut avoir avec les gens. Ce qui est bien c'est qu'avec cette méthode on n'est pas push produit, ce que je ne retrouve plus aujourd'hui. Pour moi le Cercle doit me donner un apport, un apprentissage par rapport à des sujets qui seraient intéressants. Je me suis rendu compte aussi qu'il fallait que j'aie à des activités qui m'intéressent pour pouvoir créer des affinités avec des personnes qui ont le même intérêt que moi. J'ai appris, j'ai grandi avec le Cercle. Donc voilà tout ça à évoluer et la population a aussi évolué et donc les objectifs ne sont plus les mêmes.

L : Et donc du coup, si j'ai bien compris, vous allez souvent aux conférences ?

H6 : J'essaye d'y aller le plus souvent possible.

L : Ce sont les activités que vous faites le plus au sein du Cercle.

H6 : Oui, Oui clairement. Tout ce qui est conférence, les grosses occasions style le dîner du Président,... Et je sélectionne en général les conférences avec un orateur en particulier qui va et m'intéresser et où je sais qu'il va y avoir du monde et alors, le gros point positif et ce n'est peut-être pas assez utilisé par certains je trouve, c'est cette liste de personnes présentes. Grâce à cela je sais organiser ma soirée et savoir à qui je vais parler, même juste dire coucou.

L : Et vous trouvez cela vraiment facile d'aller vers les personnes ? Vous trouvez que les personnes sont ouvertes ?

H6 : Je ne vais pas faire une généralité mais je crois quand même que c'est assez bien le cas. Maintenant, il faut trouver le point d'accroche. Ce n'est pas dans mon tempérament d'aller trouver une personne que je ne connais pas et de dire « j'ai quelque chose pour vous ». Ce n'est pas le but. Par contre, aujourd'hui, connaissant suffisamment de monde, je peux via via me rattacher à une discussion avec une personne.

L : Et justement avant comment vous faisiez pour aborder les gens quand vous ne connaissiez personne ?

H6 : Au début ce n'était pas évident du tout. C'est clair. Au début c'est la galère. Une des choses qu'on a mis en place avec ma collègue c'est de toujours y aller à deux car alors on a constaté que les gens venaient beaucoup plus. Là même si c'est une femme seule, personne ne va venir ou du moins beaucoup moins.

L : Ok. Super. Et qu'attendez-vous des autres membres ?

H6 : Je viens dans l'optique donc de rencontrer des personnes qui peuvent vous aider professionnellement et aussi pour apprendre sur différents sujets. Dans un niveau commercial, en effet, je pense comme tout le monde, le décideur est la personne qu'on souhaite voir. Et au niveau relationnel, tu fais des relations et puis quelqu'un cherche un comptable par exemple et bien tu vas lui conseiller. Il y a 2 choses au sein du Cercle, c'est de 1, avoir des membres qui ont un certain pouvoir de décision et pas des membres qui vont venir me vendre leur dernière solution. Et de 2, mince je ne sais plus, je me suis perdue dans mes idées.

L : Avez-vous des types d'intervenants que vous souhaiteriez voir ?

H6 : Je trouverais ça bien d'avoir peut-être un patron d'entreprise de Solvay ou que sais-je. Peut-être avoir un politique flamand qui vient parler, ouvertement et sans filtre média, de comment il voit là la Wallonie aujourd'hui. Ça ça peut être intéressant.

L : Oui avoir un autre point de vue. Attaquer une problématique avec différents angles. Que pensez-vous du fait que le Cercle du Lac soit proche de l'université de Louvain-la-Neuve ? Trouvez-vous qu'ils utilisent cet atout ?

H6 : Pas assez. Parce qu'en terme de contenu, je pense que l'on peut proposer du contenu « niveau universitaire » qui pourrait être très intéressant. Par exemple, après cette période de confinement, je m'attendrais à avoir une analyse très claire des scientifiques. J'aime beaucoup le côté sans filtre.

L : Que penseriez-vous si des jeunes entrepreneurs soient plus présents au sein du Cercle ?

H6 : Je pense que c'est une bonne situation Win-Win, ça leur permettrait de créer un réseau, de créer un carnet d'adresses puis ça permet aussi aux membres qui sont là depuis longtemps, et bien de discuter avec des jeunes qui ont de nouvelles idées, une nouvelle approche. Longtemps, le Cercle était constitué de membres un peu plus âgés, les fondateurs ont un certain âge aujourd'hui, et tous n'était pas prêt à mon avis, à avoir une nouvelle génération débarquée avec des idées différentes. Je pense qu'aujourd'hui les choses ont bien changé. Des jeunes pourraient venir parler de sujet qu'ils ont appris à l'université et qui serait encadrés par des professeurs, par exemple.

L : Oui en effet. Et comment êtes-vous au courant des événements du Cercle ?

H6 : Typiquement, je suis le site internet et je regarde les événements régulièrement sur le site. C'est une dynamique que je me suis donné.

L : Et pas les mails ?

H6 : Oui en fait le mail vient pour me rappeler si j'ai manqué quelque chose.

L : D'accord. Avez-vous déjà consulté le site via votre GSM ?

H6 : Oui régulièrement.

L : Que consultez-vous sur le site ?

H6 : Cela me permet de checker les dates et les heures, les personnes présentes, de m'inscrire,...

L : Ok. Super. Donc si je comprends bien vous utilisez souvent votre smartphone ?

H6 : Oh oui, bah oui. Je passe ma vie sur mon smartphone.

L : Vous privilégiez votre smartphone à votre ordinateur ?

H6 : Oui clairement.

L : Quelles applications utilisez-vous sur votre téléphone ? LinkedIn,...

H6 : Oui si vous avez un petit peu de temps ahah. Mais oui, j'utilise LinkedIn régulièrement sur mon téléphone.

L : Et si le Cercle développait une application, que souhaiteriez-vous qu'elle contienne ?

H6 : C'est une bonne question. Pour un Cercle on peut faire beaucoup de choses avec une application comme créer des sondages, des informations sur les événements à venir, avoir le menu du restaurant, simplifier la réservation d'une table,... Mais bon tout ça le site internet possède déjà donc il faut voir si c'est pertinent. Car il est possible de faire un site web responsive et d'avoir quand même une icône sur votre smartphone. Par contre, avec un smartphone, on peut clairement aller plus loin qu'avec un site internet.

L : Et bien on va rentrer dans le vif du sujet. Le Cercle du Lac souhaiterait mettre à votre disposition une application qui soit une plus-value pour votre venue au Cercle, un service supplémentaire qui vous permettrait de continuer votre expérience au-delà du Cercle.

H6 : D'accord.

L : Cette application sera avant tout un outil complémentaire qui permettra aux membres et aux non-membres de se tenir informés des différentes activités au sein du Cercle, de s'inscrire à ses diverses activités, de réserver une salle à distance sans devoir spécialement appeler le personnel, de réserver une table au restaurant, de pouvoir contacter/ recontacter d'autres membres,...

Cette application permettrait aux entreprises, aux conférenciers,... de rendre leurs conférences, réunions et autre plus interactives grâce à des activités mises à leur disposition sur l'application comme la possibilité de créer un quizz, de préparer des vidéos,... De cette manière, les membres, ainsi que les non-membres disposeraient d'un outil supplémentaire afin de créer une interaction entre l'orateur et les auditeurs ce qui rendrait la venue au Cercle plus ludique.

Après l'explication de notre application, utiliseriez-vous celle-ci ?

H6 : Oui je l'utiliserai déjà pour ce que j'utilise aujourd'hui et donc forcément si vous ajoutez des choses en plus, je l'utiliserai encore plus. Il pourrait y avoir un lien vers LinkedIn pour pouvoir faire directement le lien avec sa page professionnel et voir aussi les posts,.. Cela crée un lien plus officiel. Ce qui est bien aussi, c'est que l'annuaire par exemple n'est pas souvent mis à jour et donc du coup ce serait top d'avoir la liste des membres à chaque fois bien mise à jour.

L : Que souhaiteriez-vous voir sur la page d'accueil ?

H6 : Les prochains événements, les infos importantes par rapport aux membres. Ça peut remplacer pas mal de mails, car l'application on y va quand on en a envie, et donc souvent on y consacrera plus de temps pour lire le contenu. Des messages d'actualités aussi qui pourraient être intéressants. L'université pourrait aussi être inclus là-dedans en commentant et en donnant des avis plus académiques. Les étudiants aussi pourraient peut-être dans leur cursus avoir l'opportunité pour un cours d'aider les entreprises du Cercle à résoudre une problématique.

L : Voyez-vous des avantages à cette application ?

H6 : Oui forcément pleins ! Je pense que ça peut être très utile et plus user friendly, en plus on l'a directement sous la main. Si elle est bien développée, ça peut être top.

L : Et vous voyez des inconvénients à l'application ?

H6 : Ça pourrait être restrictif car on ne sait peut-être pas faire tout ce qu'on veut comme on le veut. Il faut pouvoir bloquer des gens qui nous ennuiant. D'autres personnes ne sont pas toujours douées pour écrire par le smartphone pour la chatbox et alors un point important c'est la sécurité.

L : Et bien écouter, l'interview prend fin. Je vous remercie pour votre participation à cette interview. Je vous rappelle que tout ceci reste bien évidemment anonyme et privé. De plus, si vous le souhaitez, nous vous tiendrons au courant des résultats de cette enquête.

H6 : Avec plaisir, si vous avez d'autres questions n'hésitez pas à me recontacter par mail.

L : Merci justement, c'était ma dernière question. Un tout grand merci pour votre aide et votre participation. Bonne continuation et à bientôt.

H6 : Merci, à vous aussi. Au revoir.

Annexe 13 : Retranscription interviewé n°10

L : Bonjour,

Je me présente. Je m'appelle Laura Groulus. Je suis stagiaire au sein du Cercle du Lac et dans le cadre de mon master à la Louvain School of Management à Louvain-la-Neuve, je rédige un mémoire projet en lien avec mon stage, qui porte sur le marketing digital.

Je voudrais vous remercier de votre présence aujourd'hui et de votre aide à la réalisation de notre projet. Cette étude vise à la création d'une application afin de faciliter votre expérience au sein du Cercle mais aussi en dehors. Durant cette interview, je vais vous poser diverses questions concernant le sujet, n'hésitez pas à intervenir, à donner votre avis, à donner vos idées, aucune réponse n'est mauvaise bien au contraire. Au plus vous vous exprimez, au plus vous m'aidez dans la réalisation de mon projet ! Soyez le plus spontané possible.

Sachez que cette enquête reste complètement anonyme. Je vous demanderai juste l'autorisation d'enregistrer notre entretien afin que je puisse retranscrire tout l'entretien et ne pas louper un seul avis. Cette interview durera environ 1h.

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?

H7 : Je m'appelle X. Je suis le CEO de Y qui est une société du parc Einstein et donc ça fait 3 ans maintenant que je suis CEO et donc ça fait 4 ans que je suis membre du Cercle du Lac. De base, je suis ingénieur de gestion à l'UCL. Je suis sorti en 2003 de l'UCL et puis j'ai fait 2 ans chez Johnson & Johnson. Et puis 10 ans chez UCB et là j'étais directeur de la Supply chain Asie Pacifique, Russie et Moyen Orient et puis je suis arrivé ici.

L : Super vous répondez déjà à d'autres questions. Etes-vous membre d'autres cercles ?

H7 : Alors la société, pas moi. La société est membre de l'Alliance du centre BW. Vous avez du certainement en entendre parler et on est aussi administrateur. Donc on est pas mal impliqué là-dedans. D'ailleurs, on dit souvent que c'est dommage qu'il n'y ait pas de rapprochement entre le Cercle du lac et l'Alliance BW. On est membre aussi de l'UWE mais ça c'est encore autre chose.

L : D'accord. Et comment avez-vous connu le Cercle ?

H7 : Ohlala, je ne sais plus. Sûrement parce qu'il fait partie du Parc scientifique et donc forcément on le connaît.

L : Et à quelle fréquence vous rendez-vous au Cercle ?

H7 : Alors je n'y vais sans doute pas assez, je dirais une fois tous les 2 mois. Une fois pour manger et une fois pour une activité.

L : Ok. Et justement quelles sont les activités que vous privilégiez ?

H7 : Alors je crois que c'est la formule de 12h à 14h. Parce qu'elle permet de prendre le temps à midi. En même temps je travaille et en même temps je mange. Et donc j'aime bien ça. J'épluche tout le temps le calendrier des activités et je fais ma sélection là-dedans. Mais généralement, j'y vais pour apprendre quelque chose, par exemple, il y a des sessions sur les belles voitures etc, ça ça ne m'intéresse pas. Donc lorsque j'y vais c'est vraiment pour des sujets qui m'intéressent.

L : Ok. Super. Et quelles sont pour vous les avantages du Cercle ? Les points forts du Cercle ?

H7 : Alors les points forts du Cercle, c'est justement cette formule je trouve vraiment bien. Le restaurant qui est très bon, je pense que je le néglige un peu, si je l'avais plus en tête j'irais plus souvent parce qu'on y est toujours bien, et pour un prix raisonnable on a un bon repas et surtout on est au calme. Donc c'est pas mal pour les repas d'affaires en petit comité et je n'y pense pas toujours assez.

L : Trouvez-vous que le networking est facile là-bas ?

H7 : Alors je trouve le networking... Pour tout vous avouer, un défaut du Cercle, c'est que parfois quand j'y vais, il y a quand même beaucoup de consultants, de banquiers et d'assureurs qui vous sautent dessus. Donc voilà, ça ce n'est pas toujours agréable, ce n'est pas toujours à ces gens-là que l'on veut parler même s'ils sont sympathiques puis on commence à les connaître. On voit qu'eux ils sont là, ils attendent pour leur prospection et il espère avoir de nouveau client. Ce n'est pas du tout agressif hein, c'est en toute convivialité mais ce n'est pas nécessairement cela que l'on souhaite lorsque l'on fait du networking.

L : Oui c'est vrai que vous vous êtes plus la proie que le chasseur.

H7 : Voilà exactement. Donc moi je ne vais pas là-bas pour faire des proies, par contre, je vais là pour trouver des pairs qui partagent les mêmes soucis. Je ne pense pas avoir trouver un client là-bas.

L : Oui ce n'est pas pour trouver un client, c'est plutôt pour apprendre de quelqu'un qui serait dans le même dilemme, dans une même situation ?

H7 : Voilà, ça c'est ce qui serait bien mais qui n'arrive pas si souvent que ça. Un défaut que je trouverais, c'est le manque de jeune. Je ne dis pas que je suis super jeune mais en tout cas quand je vais là-bas, je me sens très jeune et le manque de femme. Je ne veux pas faire injure à l'équipe parce que je connais Sylvie qui est une femme mais je trouve que les participants, il y a beaucoup de vieux monsieur si je peux me permettre.

L : Ok. Justement c'est bien car j'allais vous demander si vous trouviez que le Cercle du lac utilise bien l'atout de sa proximité avec l'université ?

H7 : Je dirais plutôt non. Je n'associe pas trop le Cercle avec l'UCL, non.

L : Ok. Et trouvez-vous qu'il serait judicieux qu'on associe plus l'université (les jeunes, les professeurs,...) au sein du Cercle ?

H7 : Sûrement, c'est une très bonne idée. Si c'est le sujet de votre mémoire c'est très bien.

L : Ahah non ce n'est pas mon sujet. Et quels types d'intervenants souhaitez-vous voir au Cercle du Lac ?

H7 : J'attends de la variété. J'aime bien la pratique et la théorie, donc un bon mixte. Donc des entrepreneurs qui ont vécu quelque chose et qui souhaite le partager, j'aime bien. Je trouve que la diversité c'est bien.

L : D'accord. Et comment êtes-vous au courant des événements au sein du Cercle ?

H7 : Moi j'utilise les E-mails. Je pense qu'il y a une newsletter hebdomadaire.

L : Est-ce que vous êtes content du nombre de mails que vous recevez ?

H7 : Oui ça va, ce n'est pas trop. Parfois, ils insistent. Je pense qu'on sait repérer les événements qui amènent moins de monde ou qui ne remplissent pas les salles parce qu'on reçoit quelques rappels mais bon c'est de bonne guerre.

L : D'accord. Et êtes-vous satisfait du contenu de ces mails ?

H7 : Moi mes E-mails préférés c'est lorsqu'on montre les 10 activités et qu'en 3 lignes elles sont expliquées et donc je peux faire ma sélection rapidement et piocher celles qui sont intéressantes. J'ai l'impression qu'en 2 minutes je vais pouvoir faire un choix et puis alors, je vais tout de suite m'enregistrer ou alors je le réserve déjà la semaine et je vois plus tard si je suis disponible.

J'aime bien aussi pouvoir m'inscrire en dernière minute parce que parfois il y a des sujets où je me dis "oui c'est intéressant mais seulement si j'ai le temps" et on n'a pas toujours le temps lorsqu'on est CEO, fin comme beaucoup de gens en soi.

L : Allez-vous sur le site internet ?

H7 : Non. J'y vais pour m'inscrire et maintenant ce que j'essaye de faire, c'est maintenant on peut inviter des gens et donc j'essaye d'inviter à chaque fois une personne de la boîte. Avant je pense que nos directeurs commerciaux étaient membres au Cercle mais en fait, c'est du networking mais comme je vous disais, il y a des assurances, des banquiers et des vieux consultants, ce n'est pas vraiment fait pour nos directeurs commerciaux donc eux, ils ont été deux fois et puis ils nous ont dit "nous on ne va plus là ça ne nous sert à rien". Au final, il n'y a plus que moi qui y va et mon père en fait hein parce que mon père est encore président de conseils, il est moins là mais il est aussi là. Donc c'est monsieur X. Qu'est-ce que je voulais dire là-dessus ? C'était quoi encore votre question ?

L : Si vous alliez sur le site internet ?

H7 : Oui le site internet. Alors non, j'ai évoqué le fait de pouvoir inviter des gens mais ce site internet ne m'évoque ça, l'inscription mais je ne vois pas ce qu'il y a d'autre. Donc la réponse est plutôt non.

L : Et utilisez-vous souvent votre smartphone ?

H7 : Oui beaucoup trop.

L : Parfait ! Privilégiez-vous votre smartphone à votre ordinateur ?

H7 : Non moi dans mon rêve, mais cela n'arrivera plus jamais, ce serait d'utiliser mon GSM le moins de fois possible. Parce que le GSM on ne choisit pas lorsqu'on y est. Je préfère l'ordinateur car j'ai un plus grand écran, c'est plus pratique mais bon après, j' imagine que vous voulez créer une application Cercle du Lac pourquoi pas. C'est juste que je trouve qu'on est déjà assailli, Le GSM est un objet stressant.

L : C'est vrai mais ce qui est bien sur GSM c'est que vous pouvez enlever toutes les notifications et choisir lorsque vous consultez une application. Utilisez-vous LinkedIn par exemple sur votre téléphone ?

H7 : Oui ça je fais.

L : Ah parfait. Alors en effet, si le Cercle du Lac développait une application que souhaiteriez-vous qu'elle contienne ?

H7 : Hum. Bah peut-être le rappel des activités des prochains mois de nouveaux en quelques lignes c'est pas mal. Si on s'y inscrit ou pas que ce soit facilement visible. Parce que parfois je ne sais plus si je me suis inscrit. Dès fois je me dis "tiens je suis intéressé mais je ne sais pas si je me suis inscrit" donc hop j'irai voir et je verrai tout de suite. La possibilité de s'inscrire du coup mais je trouve que cela fonctionne très bien par e-mail bon parce qu'on passe quand même une belle partie de son temps devant son ordinateur donc ce n'est pas indispensable. Je ne sais pas si une application en plus est nécessaire ou si on devrait être plus visible via LinkedIn. Mais LinkedIn vous ne pouvez pas choisir votre visibilité donc c'est quand même plus simple une application.

L : Avant le confinement, j'étais en charge de poster des publications sur les réseaux sociaux en tant que Community Manager. On postait tous les jours des publications mais en effet, tout le monde ne les voit pas.

H7 : Je suis tous les jours dessus et en effet, je suis désolé de vous dire que je ne les ai jamais vu. Ah bah je viens de le taper et je ne suivais pas le Cercle sur LinkedIn.

L : Ah bah voilà.

H7 : Je pense que c'est juste de la méconnaissance, genre là moi je suis ravie de vous suivre. Peut-être qu'il faudrait faire un post en disant que les membres recevraient 10% pour leur prochaine place s'ils s'abonnent à la page. Parce qu'au moins l'avantage, c'est que c'est un outil qui est existant et je vois que de plus en plus de gens l'utilise. Sans doute il y a 3 ans j'avais 200 connexions maintenant je dois en avoir 1000, ça va vite. Maintenant, on est 55 à Realco, si les 55 ont 1000 abonnés et bien ça va vite. Donc, moi je suis étonnement plus pro LinkedIn.

L : Le Cercle du Lac souhaiterait mettre à votre disposition une application qui soit une plus-value pour votre venue au Cercle, un service supplémentaire qui vous permettrait de continuer votre expérience au-delà du Cercle.

Cette application sera avant tout un outil complémentaire qui permettra aux membres et aux non-membres de se tenir informés des différentes activités au sein du Cercle, de s'inscrire à ses diverses activités, de réserver une salle à distance sans devoir spécialement appeler le personnel, de réserver une table au restaurant, de pouvoir contacter/ recontacter d'autres membres,...

Cette application permettrait aux entreprises, aux conférenciers,... de rendre leurs conférences, réunions et autre plus interactives grâce à des activités mises à leur disposition sur l'application comme la possibilité de créer un quizz, de préparer des vidéos,... De cette manière, les membres, ainsi que les non-membres disposeraient d'un outil supplémentaire afin de créer une interaction entre l'orateur et les auditeurs ce qui rendrait la venue au Cercle plus ludique. L'utiliserez-vous ?

H7 : Euh oui. Je dirais plutôt oui mais après je sais aussi que si on m'expliquait beaucoup d'applications, je dirais oui à beaucoup d'entre elles et puis au final, est-ce que je les utiliserais réellement ? Mais à priori, je trouve que l'idée est plutôt bonne oui. C'est vrai que souvent lorsqu'on rencontre des gens, malheureusement on oublie qu'on les a rencontrés. Souvent c'est les cartes de visite qui fonctionnent encore, on en est encore là. Moi j'utilise beaucoup mes cartes de visite même si ça paraît parfois un peu ringard et puis après je les sors de ma poche et puis je me dis "ah oui oui cette personne je dois la recontacter" et puis alors je fais parfois mon petit brainstorming d'une manière manuelle avec mes cartes de visite mais ça ne marche pas tout le temps. On n'a pas toujours nos cartes de visite, on oublie, on ne sait plus qui est qui, surtout quand on retombe dessus 1 mois après et sûrement qu'on loupe beaucoup de contacts qui étaient très certainement des bons contacts par le simple oubli en fait. Donc, je pense que l'idée est bonne. Et moi j'aime beaucoup la liste des participants, c'est quelque chose que je regarde justement parce que voilà, quand je vois qu'il y a que 15 participants et que 10 participants sont des banquiers ou quoi et bien ça me motive moins à y aller quoi. Oui non l'idée est bien.

L : Quels sont pour vous les inconvénients par contre de cette application ?

H7 : Boh je ne vois pas d'inconvénient. L'inconvénient c'est qu'il faut rajouter encore une application ce qui aujourd'hui se fait facilement. Peut-être que ça fait double emploi avec LinkedIn donc peut-être que ça fasse un lien où l'on puisse tout de suite rajouter sur LinkedIn. En fait, à l'intérieur du Cercle se refaire un réseau c'est un petit peu étrange.

L : Oui mais vous êtes tout de même nombreux au Cercle et il n'est pas évident de se rappeler et de connaître tout le monde.

H7 : Oui on est d'accord. C'est très très loin d'être mon cas oui.

L : Avez-vous des idées de ce que vous souhaiteriez voir dans cette application ?

H7 : Peut-être les documents de la présentation. Ça m'arrive quand même souvent de louper les documents que l'on peut avoir après une conférence et qui peuvent être utile d'avoir en interne dans son entreprise. Donc peut-être mettre aussi les outils à disposition des membres via cette application.

L : C'est bien, c'est un nouvel élément. Et par exemple des activités clés qui se seraient passées ?

H7 : Oui je serais très heureux qu'on parle de moi dans l'application mais à voir avec le nombre d'entreprises,... Il ne faut pas que ça fasse journal quoi.

L : C'est aussi une possibilité de montrer les membres à chaque membre et que l'on découvre au final d'autres membres. Mettre les membres en lumière.

H7 : Oui je suis d'accord. Et ne fus ce que de savoir tous les secteurs qui sont présents au sein du Cercle. Oui oui non, ce serait bien, ce serait surement très bien. Et aussi lorsque l'on va chercher quelqu'un dans un domaine on va peut-être privilégier ceux qu'on connaît et donc les membres.

L : Lorsque vous devez parler à quelqu'un au Cercle avez-vous facile ?

H7 : Au début, je trouvais ça très difficile de rencontrer des gens, il faut faire ça par soi-même. Il y a des jours où l'on connaît 10 personnes et où c'est plus facile et des jours où l'on ne connaît personne et où c'était moins facile. Mais c'est vrai que parfois, je reviens du Cercle du Lac, j'ai vu mon sujet, je suis content et puis parfois ils disent "ah bah maintenant on va passer au café", il est 14h, ça fait déjà 2h que je consacre et j'ai l'impression que je suis le seul à partir. J'ai l'impression d'être le seul à avoir d'autres choses à faire. Parfois c'est un petit peu l'impression que ça donne. Il y a pleins de gens qui ont le temps, qui ont beaucoup de temps mais c'est peut-être leur boulot aussi de faire du networking. Je ne suis pourtant pas le seul CEO. Ce n'est pas une critique c'est plutôt un constat. Je me sens parfois à l'écart ou pas dans le moule du public habituel.

L : Ok. Je vois.

H7 : Tout est bien mais un petit peu plus de diversité ne ferait pas de tort. Mais je sais que ce n'est pas facile, c'est facile à dire mais pas à faire.

L : Non mais vous avez raison de le dire, c'est important d'avoir votre avis.

H7 : Parce que quand je regarde, des 20-30ans je pense qu'il n'y en a même pas mais même des 30-40 ans, ça ferait du bien quoi. Je sors de cette tranche car j'ai 40 ans mais quand même. Enfin, de la diversité, c'est important.

L : Oui vous avez raison. Et bien écouté, l'interview est maintenant terminée. Un tout tout grand merci pour votre participation malgré cette période. Vous m'êtes d'une grande aide, donc je vous en remercie.

H7 : Avec plaisir !

L : J'espère une belle continuation pour la suite et peut-être à bientôt.

H7 : Je penserai à y aller plus souvent et je ferai attention si une application sort. En tout cas, j'y ferai attention, s'il y a une application, je la prendrai maintenant.

L : Super !

H7 : Vous pouvez compter sur moi.

L : Merci beaucoup ! Au revoir.

H7 : Oui au revoir.

Annexe 14 : Retranscription interviewé n°11

L : Bonjour,

Je me présente. Je m'appelle Laura Groulus. Je suis stagiaire au sein du Cercle du Lac et dans le cadre de mon master à la Louvain School of Management à Louvain-la-Neuve, je rédige un mémoire projet en lien avec mon stage, qui porte sur le marketing digital.

Je voudrais vous remercier de votre présence aujourd'hui et de votre aide à la réalisation de notre projet. Cette étude vise à la création d'une application afin de faciliter votre expérience au sein du Cercle mais aussi en dehors.

Durant cette interview, je vais vous poser diverses questions concernant le sujet, n'hésitez pas à intervenir, à donner votre avis, à donner vos idées, aucune réponse n'est mauvaise bien au contraire. Au plus vous vous exprimez, au plus vous m'aidez dans la réalisation de mon projet ! Soyez le plus spontané possible.

Sachez que cette enquête reste complètement anonyme. Je vous demanderai juste l'autorisation d'enregistrer notre entretien afin que je puisse retranscrire tout l'entretien et ne pas louper un seul avis. Cette interview durera environ 1h.

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?

H8 : Je suis Monsieur X, le fondateur de la société Y. Y c'est une société qui intègre des logiciels ERP, CRM, E-commerce pour ces clients dont le Cercle est client d'ailleurs. On a fait tout le projet du site et de la gestion des événements il y a quelques années maintenant. Voilà, on est une petite entreprise située à Louvain-la-Neuve et on est une quarantaine de personnes.

L : Et cela fait combien de temps qu'elle existe ?

H8 : Euh l'entreprise existe depuis 2007 maintenant donc ça passe, ça file.

L : Oui ça fait déjà 13 ans. Depuis quand êtes-vous membre au Cercle ?

H8 : Depuis 2009.

L : Avez-vous déjà été membre d'autres Cercles ?

H8 : Euh oui j'étais, ou je suis membre d'autres Cercles. Aujourd'hui, je suis encore membre au Cercle Lorraine, Agoria. Fin je ne sais pas si Agoria on définit ça encore comme un cercle. Et voilà, c'est tout pour le moment, je n'ai pas d'autres affiliations.

L : D'accord. Et pourquoi avoir choisi le Cercle du Lac ?

H8 : A l'époque, en 2009, j'avais à peine 30 ans et je me suis inscrit au Cercle car je cherche à être en contact avec d'autres entrepreneurs qui auraient pu, quelque part, en les écoutant, me conseiller, surtout pour écouter leurs problèmes, leurs problématiques comment ils les solutionnaient. Je ne suis pas spécialement allé pour faire du commerce en fait, c'était plus pour rencontrer d'autres responsables d'entreprises. Et donc, j'avais fait plusieurs tentatives dans d'autres cercles et le courant n'est jamais réellement passé à l'époque dans ces cercles là et c'est comme ça que je me suis inscrit au Cercle du Lac.

L : Ok. Et comment l'avez-vous connu ?

H8 : Je l'ai connu via une connaissance qui était membre là-bas.

L : Super. Et à quelle fréquence vous rendez-vous au Cercle ?

H8 : Oula. Euh c'est très variable en fonction des années mais je dirais que quand j'y allais c'était une fois par mois et maintenant, j'ai envie de dire, sur ces 2 dernières années, c'est plutôt, une fois par trimestre quoi.

L : Y-a-t-il une raison particulière ?

H8 : Bah la raison c'est le temps tout simplement.

L : Oui je comprends. Et quelles sont les choses que vous appréciez au Cercle ?

H8 : Je dirais qu'à la base c'était la convivialité au Cercle. Au tout début, donc entre 2009 et 2013, je dirais, quand j'y étais et bien c'était très souvent les mêmes personnes et donc je dirais que pour échanger c'était assez facile. Et donc, maintenant, j'ai envie de dire 11 ans plus tard, je fais quand même partie des vieux dinosaures de ce Cercle. Donc voilà, je dirais que j'aimais la convivialité et quand j'y vais, je me sens toujours chez moi. Je n'ai pas de problèmes de réadaptation par rapport au Cercle du Lac. Et j'essaye toujours quand j'y vais d'être tout autant conviviale par rapport aux jeunes.

L : D'accord. Et à l'inverse, avez-vous des manquements ? Quelque chose que vous trouvez qu'il pourrait être amélioré ?

H8 : C'est difficile comme question. Euh disons que si on regarde la vie des différents cercles, au final on retrouve à peu de choses près les mêmes activités, les mêmes orateurs qui passent à des périodes différentes au niveau des différents cercles.

Donc j'ai envie de dire, même si on n'est pas membre d'autres cercles, on a raté un orateur qu'on a envie de voir, à peu de choses près, on peut faire une séance de rattrapage ailleurs. On pourrait s'appuyer sur le confinement, sur ce qu'on fait là en ce moment, et réinventer les cercles sur les entretiens avec les orateurs, à savoir, imaginons projetons-nous dans un an, on espère qu'on pourrait avoir une vie à nouveau normale, et rencontrer des gens. Et bien je dirais qu'une des forces que pourrait proposer le Cercle, c'est de mettre à disposition les conférences des orateurs sur un réseau en vidéo conférence aux membres et donc on partage le lien en disant voilà, vous n'êtes peut-être pas disponible aujourd'hui pour assister mais ce n'est pas grave vous pouvez regarder via un live, Skype, teams, YouTube, enfin il y a pleins de technologies qui pourraient le faire mais ce serait unique accessible aux membres quoi.

Ça c'est quelque chose que je ferais aujourd'hui, parce que même si je ne vais pas souvent au Cercle, j'y pense souvent car c'est un de nos clients et donc dans la créativité que le Cercle pourrait proposer, ça en ferait clairement partie. Et comment je vois les choses, je verrais ça plutôt dans un style comme les ventes aux enchères. Je ne sais pas si vous avez déjà assisté à une vente aux enchères ?

L : Non jamais.

H8 : Vous pouvez être physiquement dans la salle mais vous pouvez aussi être à distance par téléphone. On pourrait donc également, poser des questions à l'orateur via le web ce qui nécessite évidemment quelqu'un qui lit les questions qui proviennent des membres qui sont derrière leur bureau quoi.

L : C'est pas mal, c'est top !

H8 : Donc ça ce serait la première initiative qui serait pas mal. Et la seconde, qui serait clairement, aussi une différenciation par rapport aux autres, parce que je crois vraiment que les autres cercles vont mettre ça en place, c'est évident puisque en effet je reçois du B19, du Cercle Lorraine justement et même du Cercle du Lac, des invitations à suivre des conférences web. Donc ça ça va se prolonger cette aptitude-là. Par contre ce qui serait bien, c'est que, projetons-nous à nouveau, dans le futur, quand ces orateurs viennent au Cercle et bien qu'avant ou après, il y ait une petite capsule de quelques minutes pour voir une interview de nouveaux qui ferait l'objet d'une vidéo. Comme par exemple "qu'allez-vous dire aujourd'hui ?". Et une capsule à la fin où l'orateur dit ce qu'il a retenu de cette conférence, ce qu'il en a pensé. Et donc, les personnes qui n'auraient pas pu voir la conférence pourraient quand même avoir un feed-back de ce qui a été dit. Il faut jouer sur la créativité.

Il faut donner envie d'y retourner et ceux qui ne savent pas y aller et bien avoir une séance de rattrapage d'une capsule de quelques minutes quoi.

L : Oui c'est vrai. La digitalisation c'est le monde de demain.

H8 : Oui tout à fait.

L : Et quels sont les activités auxquelles vous participé le plus ?

H8 : Hum il y en a plusieurs. Il y a les activités Golf auxquelles je participais aussi, il y a l'une au l'autre conférence le midi et des apéros en fait voilà. Avant, j'aimais bien de participer au dernier vendredi du mois, il y a un buffet. Mais bon le problème c'est que c'est un manque de temps et voilà.

L : Etant donné que vous participez à diverses activités du Cercle, qu'est-ce que vous trouvez le plus facile pour rencontrer des gens, ... ?

H8 : Moi je suis fan des walking dinner, j'aime bien me sentir libre, je n'aime pas me sentir coincé à une table. Voilà, après si c'est une bonne table tant mieux après si c'est une mauvaise table, ce n'est pas très chouette. Et même si c'est une bonne table, on est limité à quelques convives qui sont autour de nous. Donc voilà, moi si je peux avoir un walking dinner et essayer de rencontrer une dizaine de personnes sur une activité c'est un peu mon target. Autant avant c'était plus écouter autant maintenant, j'aime bien rencontrer des gens. Mais de nouveau pas pour l'aspect commercial mais plutôt pour l'aspect rencontre quoi.

L : Et vous trouvez cela facile de justement aborder des gens au Cercle ?

H8 : Oui, fin bon après ça je pense que ça dépend des personnes. Aujourd'hui, c'est facile pour moi mais il y a 10-11 ans ce n'était pas le cas donc voilà.

L : Et justement vous auriez aimé une aide par rapport à ça justement ?

H8 : Et bien je trouvais que justement, à l'époque, Eric était très fort là-dedans, très présent pour les nouveaux membres, je trouvais que c'était vraiment une de ses forces. Chose qui est absolument, absente aujourd'hui je trouve. Après on parle des points positifs mais il faut aussi parler des points négatifs parce que c'est ce qui fait avancer les choses. C'est sûr que l'équipe aujourd'hui est plutôt dans un aspect de construction des choses mais pas dans le relationnel quoi. Je dirais que dans le relationnel ils ne sont pas bons.

Quand je dis qu'ils ne sont pas bons, je connais toute l'équipe, je veux dire l'équipe de base, je m'entends très bien avec eux, je n'ai aucun problème mais je parle vraiment de la construction de relations quoi. Je dirais que les présidents d'aujourd'hui ne sont pas du tout fait pour ça quoi. Il y a un réel travail à faire quoi.

L : Parfait et donc qu'attendez-vous des membres ?

H8 : J'attends de pouvoir rencontrer de nouvelles personnes, de rencontrer des entrepreneurs et d'échanger.

L : Et quels types d'intervenants souhaiteriez-vous rencontrer ?

H8 : Moi je trouve que les meilleurs intervenants pour un écosystème économique comme la Belgique ce sont des entrepreneurs, ce sont des PME, je veux dire quand on invite des politiciens c'est super mais personnellement, cela ne m'intéresse absolument pas. Ils véhiculent leur idéologie, c'est très bien mais ce n'est pas ce qui fait avancer le business de manière générale. Je trouve qu'il faut avoir des orateurs soit au niveau de l'entreprise, soit au niveau des universités, des chercheurs, des porteurs de projets, voilà quoi mettre en avant vraiment les projets, c'est ça qui compte. Après des projets qui soient citoyens, sociaux,... ça ne doit pas nécessairement tourner autour de l'économie hein mais c'est ça qui pour moi est porteur pour tout le monde quoi.

L : Et justement, que pensez-vous de la proximité du Cercle avec l'Université de Louvain-la-Neuve ?

H8 : Je trouve qu'elle devrait bien être plus forte que ça en fait. La proximité est juste physique mais pas factuelle quoi.

L : On est d'accord. Et justement vous seriez friands d'avoir des jeunes entrepreneurs qui viennent de sortir de l'Université et qui souhaitent créer leur entreprise ?

H8 : Oui oui, je pense qu'il y a 2 ans, il y avait Yves et un autre juriste van Wassenhove qui essayent justement d'avoir un espace-temps dédié aux jeunes universitaires. Quelque chose de ce goût là pour mettre une dynamique, pour faire un lien entre justement une entreprise et des jeunes qui voudraient se lancer après l'Unif ou école sup mais ça je pense que ça n'existe plus. Et pour moi c'est clés quoi. Le rôle d'un Cercle pour moi c'est ça. Il faut donner envie d'entreprendre et de dire qu'on peut tous y arriver plutôt que de dire vous allez vous planter quoi.

L : Comment êtes-vous au courant des événements au sein du Cercle ?

H8: Principalement par les newsletters et j'essaye aussi d'y accéder par le site web.

L : Ok. Et êtes-vous satisfait du nombre de mails que vous recevez ?

H8 : Euh oui. En même temps, ils sont assez filtrés car il y a quelqu'un qui classe mes e-mails.

L : Ah oui, ok, d'accord. Mais vous aimez bien les rappels ?

H8 : Euh ça ne me dérange pas.

L : D'accord. Et que pensez-vous du contenu des mails ?

H8 : En fait, ça c'est peut-être un autre souci vis-à-vis du Cercle, c'est qu'il n'y a que des mails concernant les activités et donc, il n'y a rien qui tourne autour, sur d'autres sujets. Donc pour refaire écho de ce que je disais tout à l'heure, on parlait de la proximité de l'université mais ils sont juste physiques mais factuellement il n'y a rien. Au niveau, des membres de nouveau j'ai envie de dire le membre pour le Cercle c'est un moyen de faire du chiffre d'affaires mais pour moi, on ne ressent aucun intérêt du Cercle vis-à-vis de ses membres. Je m'explique, on n'est jamais venu, à part aujourd'hui, pour me poser des questions par rapport au Cercle mais ce n'est pas vraiment des questions par rapport aux membres. Vous voyez ce que je veux dire ?

L : Oui.

H8 : On n'est pas vraiment ici dans une entrevue du Cercle qui veut savoir comment Idealis consulting se porte, qu'est-ce qu'elle fait et discuter d'Idealis consulting vis-à-vis de ses membres, non. On est toujours dans une relation très unidirectionnelle et je trouve que c'est très mauvais par rapport à d'autres cercles. Et là, je n'ai pas peur de les citer, le B19 est 10 fois meilleur qu'eux quoi.

L : C'est plus une atmosphère de copain-copain non, le B19 ?

H8 : Bah disons que de la relation entre les membres, cette relation copain-copain est existante mais moi je parle bien ici de la relation entre le cercle et ses membres quoi. Et donc là, on retrouve un petit peu cette attitude liée aux fondateurs, aux coopérateurs du Cercle qui sont assez proches de l'université avec ce côté élitiste et c'est l'élite qui a décidé de créer un cercle et ce sont les membres qui sont quelque part, je trouve, encore trop souvent aujourd'hui, au service du Cercle pour leur ramener un chiffre d'affaires plutôt que l'inverse quoi.

Il faut bien se rendre compte qu'il y a une offre et une demande et on répond à une demande et ce ne sont pas les membres qui vont aller voir si l'offre n'est pas la bonne. Donc si le Cercle a un problème aujourd'hui par rapport à son taux de fréquentation, il doit se poser la question "est-ce-que son offre est bonne ?" et "Est-ce-que sa relation est aussi efficace avec ses membres ?" et pour moi aujourd'hui elle ne l'est pas. Donc tout ça pour répondre à la question, si je suis satisfait du contenu des e-mail par rapport aux activités, oui. Est-ce-que je suis satisfait du contenu et de la communication ? la réponse est non. Aujourd'hui, il y a quoi 700-900 membres et personne ne sait qui fait quoi, c'est vraiment dommage je trouve.

L : Oui je comprends.

H8 : Pour faire écho à ce que l'on disait tout à l'heure, cette relation copain-copain, elle s'entretient parce qu'il y a un échange mutuel. Il faut apporter quelque chose et ici, c'est j'ai une activité et cette activité doit me rapporter du chiffre et je la propose aux membres et quand on voit la communication que le Cercle fait c'est ça. Il n'y a rien d'autres et donc, ils pourront changer d'équipe tous les 15 jours, si leur vision reste la même, cela ne marchera pas quoi.

L : Oui vous qui êtes au Cercle depuis longtemps vous avez dû voir l'évolution du Cercle.

H8 : Oui justement, au tout début, lorsque le Cercle était au lac, cette relation copain-copain était très forte. Eric et Alain Mahaux véhiculaient ça de manière très forte et après cela s'est totalement estompé parce que les équipes dirigeantes ont pris en place une politique de gestion commerciale, faire du chiffre plutôt que de voir la vision du Cercle et de la réaliser cette vision. L'objectif ici c'est d'être rentable. Avoir une vision, c'est aussi véhiculer un concept et pour moi ils s'éloignent trop du concept de base qui est "on est un cercle d'entrepreneurs, de managers, d'entreprises avec un lien fort avec une diversité" et après on construit la vision autour de ça et on crée une stratégie quoi.

L : Oui c'est clair. Justement utilisez-vous souvent votre smartphone ?

H8 : Oui je l'utilise tous les jours. Et oui, je l'utilise pour le Cercle pour consulter les activités. J'utilise souvent mon smartphone pour le Cercle lorsque l'on m'a parlé d'une activité et que je souhaite m'inscrire. C'est comme ça que je l'utilise.

L : Privilégiez-vous votre smartphone ou votre ordinateur ?

H8 : Les deux. Si je suis à mon bureau je vais privilégier mon ordinateur et en dehors, plutôt mon smartphone.

L : Quels types applications utilisez-vous sur votre smartphone ?

H8 : J'utilise WhatsApp principalement, Slack pour le boulot et alors LinkedIn et Facebook pour les réseaux sociaux.

L : Et justement LinkedIn vous l'utilisez plus souvent sur votre ordinateur ou sur votre smartphone ?

H8 : C'est également. Ça dépend où je suis.

L : Ok. D'accord. Justement si le Cercle développait une application, que souhaiteriez-vous qu'elle contienne ?

H8 : Peut-être 2 petites choses que j'ai déjà vues c'est par exemple dire que lorsque l'on s'inscrit à un événement et que l'on voit quelqu'un que l'on ne connaît pas mais que l'on souhaiterait rencontrer, lui envoyer un poke ou quelque chose comme ça en disant voilà je serai présent mais pas un message, ne pas permettre à la personne de rédiger un message mais dire voilà je serai présent et j'aimerais vous rencontrer. Et alors là, l'invitation c'est "est-ce qu'on peut se parler 2 minutes ou 10 minutes ?" un truc comme ça qui laisse le choix à la personne de dire non, oui, oui mais une prochaine fois par exemple, ça ça pourrait être sympa. Ou alors, deuxième chose, c'est de se dire soit quand je m'inscris je vois quelqu'un et l'inviter à se connecter ou on est sur place on a vu quelqu'un et lui envoyer un petit message en disant "voilà je n'aurai pas le temps de te voir aujourd'hui mais est-ce qu'on pourrait se voir une prochaine fois ?" par exemple. Deux petits trucs comme ça liés à une activité parce que quand on est à une activité de réseau et bien on sait qu'on est là, soit on veut solliciter des gens soit on va être sollicité et donc cette sollicitation on doit l'accepter et donc dans ce cadre-là c'est facile d'envoyer des demandes. Après, une fois qu'on est sorti de cette activité et qu'on est dans une journée de travail classique, on ne va pas spécialement accepter cette sollicitation si facilement car on est sollicité tout le temps quoi. Ça se serait 2 petites choses qui seraient intéressantes pour une application.

L : C'est intéressant. Rencontrons justement dans le vif du sujet. Le Cercle du Lac souhaiterait mettre à votre disposition une application qui soit une plus-value pour votre venue au Cercle, un service supplémentaire qui vous permettrait de continuer votre expérience au-delà du Cercle.

Cette application sera avant tout un outil complémentaire qui permettra aux membres et aux non-membres de se tenir informés des différentes activités au sein du Cercle, de s'inscrire à ses diverses activités, de réserver une salle à distance sans devoir spécialement appeler le personnel, de réserver une table au restaurant, de pouvoir contacter/ recontacter d'autres membres,...

Cette application permettrait aux entreprises, aux conférenciers,... de rendre leurs conférences, réunions et autre plus interactives grâce à des activités mises à leur disposition sur l'application comme la possibilité de créer un quizz, de préparer des vidéos,... De cette manière, les membres, ainsi que les non-membres disposeraient d'un outil supplémentaire afin de créer une interaction entre l'orateur et les auditeurs ce qui rendrait la venue au Cercle plus ludique. Après l'explication de notre application, utiliseriez-vous celle-ci ?

H8 : Oui, j'aime bien les nouveautés.

L : Super. Et quels sont d'après vous les avantages de cette application ?

H8 : Bah par rapport à tout ce que vous avez dit, je dirais qu'il ne faut pas tout mélanger. Je pense qu'il faut en effet mettre en place une application qui permet de rentrer en contact, d'échanger, d'enregistrer de l'information, ça c'est une chose mais après la gestion des questions et ce genre de choses, on parle d'un truc qui n'a rien avoir avec les membres en fait. C'est pour moi deux types d'applications différents en fait et je ne sais pas si on doit tout retrouver sur la même application. Mais en tout cas sur l'aspect vraiment membership, communication, création de lien, ça a l'air bien.

L : Super. Vous avez répondu à la prochaine question qui était les inconvénients.

H8 : Ce que je veux dire par rapport aux interactions par des questions, c'est super mais si les membres souhaitent cela, ce serait alors plus intéressant que le Cercle paye le logiciel style Wooclap et donne cet accès à leurs membres au lieu de perdre de l'argent.

L : En effet, c'est pertinent. Est-ce que vous voyez des choses que vous souhaiteriez voir dans cette application ?

H8 : Comme ça là non c'est encore trop abstrait.

L : Est-ce que vous pensez que des capsules vidéo des différents membres seraient intéressantes ?

H8 : Euh oui ça peut vraiment être bien mais de nouveau là c'est placé la barre beaucoup trop haut dès le départ. Il y a moyen de faire des choses plus rapidement et facilement. Par exemple, poster le contenu des membres sur l'application et au fur et à mesure, les personnes qui souhaitent que le Cercle poste leur contenu sur l'application ils pourront le préciser dès qu'ils ont un contenu intéressant que le Cercle pourra partager sur cette application. Le but c'est vraiment de créer du lien.

L : Que pensez-vous aussi de partager le profil des nouveaux membres ?

H8 : Oui il faut faire ça, il ne faut même pas se poser la question. Je ne comprends même pas que ça ne se fasse pas déjà. Ce qui peut être intéressant c'est faire comme on fait là maintenant, faire une discussion ensemble et par exemple faire ça comme capsule vidéo, c'est spontané. Par exemple, il y a un nouveau membre, toi, Sylvie ou autre fait une interview de lui et on peut le regarder.

L : L'interview touche à sa fin. Un tout grand merci pour votre participation à cette interview. Je vous rappelle que tout ceci reste bien évidemment anonyme et privé. De plus, si vous le souhaitez, nous vous tiendrons au courant des résultats de cette enquête.

J'ai juste une dernière petite question : m'autoriseriez-vous à vous recontacter afin de vous présenter les modèles de l'application et d'en discuter ?

H8 : Oui avec plaisir, pas de souci !

L : Merci beaucoup, une excellente journée.

H8 : A vous aussi, à bientôt.

L : Au revoir.

Annexe 15 : Retranscription interviewé n°12

L : Bonjour,

Je me présente. Je m'appelle Laura Groulus. Je suis stagiaire au sein du Cercle du Lac et dans le cadre de mon master à la Louvain School of Management à Louvain-la-Neuve, je rédige un mémoire projet en lien avec mon stage, qui porte sur le marketing digital.

Je voudrais vous remercier de votre présence aujourd'hui et de votre aide à la réalisation de notre projet. Cette étude vise à la création d'une application afin de faciliter votre expérience au sein du Cercle mais aussi en dehors. Durant cette interview, je vais vous poser diverses questions concernant le sujet, n'hésitez pas à intervenir, à donner votre avis, à donner vos idées, aucune réponse n'est mauvaise bien au contraire. Au plus vous vous exprimez, au plus vous m'aidez dans la réalisation de mon projet ! Soyez le plus spontané possible.

Sachez que cette enquête reste complètement anonyme. Je vous demanderai juste l'autorisation d'enregistrer notre entretien afin que je puisse retranscrire tout l'entretien et ne pas louper un seul avis. Cette interview durera environ 1h. Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?

H9 : Je suis Monsieur X. J'ai repris l'entreprise Y il y a 3 mois avec 2 associés. Je travaille chez Y depuis déjà 8 ans maintenant. Et ça fait depuis 3 ans qu'on travaillait sur la reprise de l'entreprise et ça s'est accéléré sur la fin. Et ça s'est très bien passé. Au sein de l'entreprise, je m'occupe de toute la partie production et de la partie commerciale.

L : D'accord. Depuis quand êtes-vous membre au Cercle ?

H9 : Ça fait 2 ans je dirais.

L : Et comment avez-vous connu le Cercle ?

H9 : Parce que en fait l'entreprise est Sponsor du Cercle depuis quelques années. Parce que, aussi, Serge Verhaegen, qui est administrateur du Cercle est aussi administrateur de Y.

L : Ok. Avez-vous déjà été membre d'autres Cercles ?

H9 : Oui. J'ai été membre du Cercle Dynamique. J'ai été plusieurs fois au Cercle Lorraine mais je n'y suis pas membre.

L : Pourquoi avez-vous choisi le Cercle ?

H9 : Parce qu'on est sponsor de ce Cercle, il se trouve à Louvain-la-Neuve ce qui est bien. Il y a aussi plusieurs personnes que je connais de noms ou de vue, il y aussi beaucoup d'amis à mon père in fine. Et vu que j'ai repris le business de mon père, c'était bien que je connaisse son entourage au niveau professionnel et puis simplement parce que je le trouve qualitatif et intéressant.

L : A quelle fréquence venez-vous au Cercle ?

H9 : Assez souvent, je dirais une fois tous les 2 mois. J'aimerais bien venir une fois par mois mais les semaines défilent.

L : Et justement vous venez à quelles activités ?

H9 : Eh bien je viens aux grands événements, comme l'événement de la rentrée ou bien lorsqu'il y a des conférences qui m'intéressent.

L : D'accord. Et pour vous quelles sont les choses que vous appréciez au Cercle ?

H9 : Maurice ahah. J'aime bien l'endroit, j'aime bien le bâtiment, j'aime bien sa localisation, j'aime bien la terrasse et la restauration. Et aussi la qualité des conférences et des intervenants en fait.

L : Ok et vous voyez des inconvénients ?

H9 : En fait, j'y ai été trop peu que pour avoir un avis objectif. Les horaires du Cercle c'est souvent en journée, ou l'après-midi et je ne sais pas encore me permettre de me libérer autant.

L : Oui donc les horaires. Et vous trouvez que c'est facile d'aborder les gens au Cercle ?

H9 : Oui après ça reste un petit Cercle avec beaucoup de gens qui se connaissent bien et donc c'est plus facile. Souvent je demande à mes collaborateurs de venir ou à d'autres membres du Cercle que je connais sinon je me retrouve souvent le seul jeune quoi.

L : Ça pour vous c'est un inconvénient ?

H9 : Oui, je trouve.

L : Qu'attendez-vous des membres lorsque vous venez au Cercle ? Vous souhaitez rencontrer de nouvelles personnes, apprendre ?

H9: Bah quand je viens c'est souvent pour écouter l'orateur et donc tout ce qui se passe après c'est du bonus. Mais c'est toujours un plaisir de rencontrer d'autres personnes mais ce n'est pas la raison principale du pourquoi je me rends au Cercle.

L : Ok. Et de manière professionnelle ?

H9 : Je devrais mais je n'en profite pas assez.

L : Et justement quel type de profil vous souhaiteriez rencontrer ?

H9 : Plutôt des managers des entreprises pour partager nos points de vue sur les problèmes qu'ils rencontrent au quotidien, leur prise de décision face à des problématiques et quelques éventuels bon tuyau. Comment par exemple, si je dois faire la toiture de l'entreprise, si j'en parle au Cercle je suis sûr qu'on va me rediriger quoi.

L : Oui en effet. Et quel type d'intervenant vous souhaiteriez voir au Cercle ?

H9 : Je sais que l'année passée, il y avait quelque visite d'entreprise et ça j'adore. Et ça je comprends que ce soit en journée évidemment. Je me rappelle qu'il y avait eu la visite des coulisses de Walibi, une brasserie connue, il y avait Spa aussi. Ce que j'aime bien aussi au Cercle et c'est une des raisons pour lesquels j'y vais le plus, c'est qu'on peut louer des salles. Et alors, ce que j'apprécie beaucoup au Cercle aussi c'est que ça peut être un point de chute pour des meetings professionnels.

L : Et que pensez-vous de la proximité du Cercle avec l'université de Louvain-la-Neuve ?

H9 : Je ne la ressens pas vraiment mais je ne me considère pas comme un membre actif. Donc il y a peut-être beaucoup de choses que vous faites dont je ne suis pas au courant.

L : Justement ils sont occupés d'améliorer cela je pense et comment êtes-vous au courant des événements ?

H9 : par les newsletters.

L : Et vous êtes satisfaits du nombre d'e-mails que vous recevez ?

H9 : Pendant tout un moment c'était insupportable, c'était beaucoup trop. Je me souviens que je me sentais agressé, c'était tout le temps tout le temps mais maintenant j'ai moins l'impression d'être envahi comme avant. J'aime bien recevoir la newsletter du mois.

L : Ok. Et êtes-vous justement satisfait du contenu de ses mails ?

H9 : Oui ils sont assez simples. Il n'y a rien qui me choque.

L : Utilisez-vous souvent votre smartphone ?

H9 : Oui.

L : Privilégiez-vous le smartphone à l'ordinateur ?

H9 : Euh pff quand je dois travailler, non je préfère travailler sur l'ordinateur mais dès que je ne suis plus à mon bureau bah je continue à travailler mais sur mon smartphone. Mais c'est vrai que j'utilise de plus en plus mon smartphone pour travailler. C'est toujours plus agréable.

L : Quels styles d'applications mobiles utilisez-vous ?

H9 : J'ai l'impression qu'on se rapproche du sujet du mémoire là. Tous les systèmes bancaires, Teams, OneDrive, l'application To Do, évidemment WhatsApp même avec des clients et LinkedIn mais pas assez. Lorsque j'ai un rendez-vous, je vais me renseigner sur LinkedIn.

L : Si le Cercle développait une application, que souhaiteriez-vous qu'elle contienne ?

H9 : Le programme. Ce qui serait pas mal c'est qu'elle contienne le listing des membres et euh les horaires d'ouvertures du restaurant par exemple. Ça me semble tout hein.

L : On va rentrer dans le vif du sujet. Le Cercle du Lac souhaiterait mettre à votre disposition une application qui soit une plus-value pour votre venue au Cercle, un service supplémentaire qui vous permettrait de continuer votre expérience au-delà du Cercle.

Cette application sera avant tout un outil complémentaire qui permettra aux membres et aux non-membres de se tenir informés des différentes activités au sein du Cercle, de s'inscrire à ses diverses activités, de réserver une salle à distance sans devoir spécialement appeler le personnel, de réserver une table au restaurant, de pouvoir contacter/ recontacter d'autres membres,...

Cette application permettrait aux entreprises, aux conférenciers,... de rendre leurs conférences, réunions et autre plus interactives grâce à des activités mises à leur disposition sur l'application comme la possibilité de créer un quizz, de préparer des vidéos,... De cette manière, les membres, ainsi que les non-membres disposeraient d'un outil supplémentaire afin de créer une interaction entre l'orateur et les auditeurs ce qui rendrait la venue au Cercle plus ludique. Après l'explication de notre application, utiliseriez-vous celle-ci ? Si oui/non, pourquoi ?

H9 : Oui certainement.

L : Super. Quels sont, d'après vous, les avantages de cette application ?

H9 : Je pense que si j'avais cette application, j'irais plus souvent voir le programme parce que je ne pense jamais à aller spontanément sur le site du Cercle. Et du coup, je ne vais au Cercle que lorsque je reçois une newsletter et que je la lis et je me décide sur le moment même à m'inscrire. Et si, au moment où je reçois la newsletter et que je suis occupé à autre chose et bien je la skippe et je ne vais à rien du tout. Du coup, si j'ai l'application sur mon smartphone et bien j'utilise mon téléphone plus pendant mes temps libres et donc j'aurai plus de temps de regarder. Après de rendre les conférences plus interactives ça peut être bien sympathique mais il faudra un peu forcer la chose aux premiers événements.

L : A l'inverse, quels sont, pour vous, les inconvénients ?

H9 : Aucun.

L : Ça pourrait ahah.

H9 : Non je n'en vois pas.

L : Qu'aimeriez-vous voir lorsque vous ouvrez l'application ?

H9 : Décrivez telle quelle elle me semble déjà complète.

L : L'interview touche à sa fin. Je vous remercie pour votre participation. Je vous rappelle que tout ceci reste bien évidemment anonyme et privé. De plus, si vous le souhaitez, nous vous tiendrons au courant des résultats de cette enquête.

H9 : Merci à vous, au revoir.

L : Au revoir.

Annexe 16 : Matrice

Questions	Interviewé n°1	Interviewé n°2	Interviewé n°3	Interviewé n°4	Interviewé n°5	Interviewé n°6
Profil	Femme Fondatrice Membre depuis 14 ans	Homme Responsable Membre depuis 7 ans Cercle Lorraine	Homme Responsable Membre depuis 4 ans	Femme Group directeur/consultant Membre depuis 7 ans Cercle de Wallonie, Chapelle, Gaulois, cercle Lorraine	Homme Chercheur Membre depuis 10-12 ans	Homme Directeur Membre depuis 7-8 ans
QUESTIONS GENERALES - LE CERCLE						
Thème 1 : Cercle du Lac						
Pourquoi avez-vous choisi le Cercle ?	Le lieu La diversité des membres Trouver des nouveaux clients	Réseau de grande qualité Rencontrer des acteurs d'aujourd'hui	Pour élargir mon réseau de contact Situation géographique	Convivialité Localisation Cité dynamique de la région	Le monde de l'entreprise Fournir des talents aux entreprises Comprendre le besoin/profil que les entreprises recherchent	S'impliquer dans la vie locale
Comment avez-vous connu le Cercle ?	Internet	Par le bouche-à-oreille	Peut-être par sa notoriété	Par le bâtiment	Par le co-fondateur du Cercle	Après avoir été mangé là-bas avec des amis
A quelle fréquence venez-vous au Cercle ?	Souvent A toutes les conférences	7 à 8 fois / an	1 à 2 fois/ mois	1 fois/ mois	2 à 3 fois/ mois	1 à 2 fois/ mois
Quels sont les choses que vous appréciez au Cercle ?	Le lieu Possibilité de rencontrer des gens	De grands orateurs Un bel endroit	Aspect camaraderie agréable	Convivialité Grands entreprises L'évergure Tête de pont dans le développement	Moins guidé Rencontre avec les gens du parc scientifique Orateurs de hauts niveaux	Les conférences intéressantes Orateurs intéressants et marquants Intellectuellement
Quels sont d'après vous les manquements du Cercle ?	Ne nous mettent pas en relation Pas d'entraide du Cercle	Peu de personnes de l'UCL Peu d'aide pour matcher les différents profils au Cercle	Un peu trop touché à tout Il manque le côté networking Souvent assis à côté des mêmes	Pas assez international Conférence en anglais Pouvoir par rapport au networking	Parfois pas un public suffisamment fourni Préparer les débats à l'avance pour qu'il soit plus intéressant/riche Choisir des questions à l'avance	Améliorer ce qui est éducatif/ faire des formations Gérer le temps entre déjeuner/débat
Quelles sont les activités auxquelles vous participez le plus ?	Les conférences	Les conférences	Les conférences	Les conférences Activité Golf	Les conférences	Les conférences
Quels profils/types de personnes souhaiteriez-vous rencontrer dans un business Club ?	De trouver des nouveaux clients Des entrepreneurs, managers,....	Rencontrer les orateurs Les futurs cadres de nos entreprises (jeunes)	Rencontrer des gens Echange d'idées Rencontrer des CEO, PME	Rencontrer des CEO, des managers,.... Echanger, apprendre...	Des gestionnaires d'entreprise et les mettre en contact avec les gens de l'université	Des grands décideurs
Quels types d'intervenants souhaiteriez-vous rencontrer ou entendre au sein du Cercle ?	/	Des orateurs de grande renommée	CEO, des professeurs...	Présidents de conseils d'administration Des grands organismes qui peuvent soutenir, investir dans le business Des grands groupes internationaux	Des grands patrons de boîte Des grands capital d'industries Des hommes politiques Des grands décideurs	Généralement bien choisi Mettre en valeur différentes start-ups
Que pensez-vous de la proximité du Cercle avec l'université de Louvain-la-Neuve ? Trouvez-vous que le Cercle utilise suffisamment cet atout ?	Bien qu'il y ait des jeunes	La proximité entre l'UCL et le Cercle pourrait être plus intense	Sous exploité Voir plus de profs, d'étudiants Fusionner différentes générations	Pas assez exploité, il faut rajouter le Cercle Diversités/ différentes générations	C'est important de faire venir des jeunes qui sont intéressés par l'entrepreneuriat Il faudrait plus le faire savoir	Il ne l'exploite pas suffisamment

Thème 2 : Marketing						
Comment êtes-vous au courant des événements ? (Facebook, LinkedIn, site internet, mail,...)	E-mail	E-mail	E-mail	E-mail	E-mail	E-mail
Êtes-vous satisfaits du nombre de mails que vous recevez ?	Oui, j'aime beaucoup recevoir des rappels	Oui, préférence pour les messages push	Oui, les rappels ça aide	Oui, j'aime bien les rappels sachant qu'il y a beaucoup de mails, c'est confort	Oui, c'est bien	Oui, c'est bien balancé
Êtes-vous satisfaits du contenu des mails ? Pourquoi ?	Oui, j'adore l'agenda du mois	Oui, clair, précis, on peut directement s'inscrire On peut voir qui est inscrit	Oui, clair et on a le lien direct pour participer	Oui, c'est clair, on peut s'inscrire, voir la liste	Oui, c'est clair	Oui, c'est assez clair
QUESTIONS SPÉCIFIQUES - L'APPLICATION MOBILE						
Thème 3: L'application - générale						
Utilisez-vous souvent votre smartphone ?	Oui	Oui, il est toujours avec moi	Oui, mais que pour les basses Sns, appels	Oui beaucoup	Oui, bien sûr	Oui, je l'utilise tout le temps
Privilégiez-vous le smartphone à l'ordinateur ?	Variable	Je préfère mon smartphone à mon ordinateur	Je privilégie le PC	Les deux	Je suis fort sur mon smartphone	Cela dépend, les fonctionnalités sont différentes
Quels styles d'applications mobiles utilisez-vous ?	LinkedIn sur Smartphone	Whatsapp, App pour faire du vélo,...	LinkedIn mais sur PC	LinkedIn, Facebook, Whatsapp,....	J'utilise tout mobile : LinkedIn, Teams, Skype	LinkedIn, Instagram, Runtastic, la Bourse
Si le Cercle développait une application, que souhaiteriez-vous qu'elle contienne ?	La vie du Cercle Les conférences Nouveaux/anciens membres Actualité des membres	Réserver le numéro d'un membre Pas échanger les cartes de visite -> QR code Personnes récemment rencontrées	Dynamiser les rencontres Créer une atmosphère ludique et plus convivial	Faciliter le networking Les nouveaux membres Des reminders d'événements	Les réservations pour le restaurant, pour les événements Des pop-up des événements Pouvoir organiser des meetings	Success story Des informations sur les conférences

Thème 4: Application - Cercle du Lac							
Après l'explication de notre application, utiliserez-vous celle-ci ?	Oui, sans problème	Probablement, oui	Peut-être si elle dynamise le networking	Il FAUT une application Modernité	Oui, c'est une très bonne idée	Oui, c'est vraiment pas mal comme idée	
Quels sont, d'après vous, les avantages de cette application ?	Interactivité Connaître le profil des membres	Retrouver le numéro d'un membre/ Voir son profil Avoir accès à la liste des membres	La dynamique que va apporter l'application Contacter les membres lorsqu'on est dans le même contexte	On peut le consulter quand on le souhaite Lorsque l'on a pas d'ordinateur	Dynamique Possibilité de contacter Connaître les membres	Attirer mon attention sur des choses que je néglige ou m'aider dans la vie quotidienne	
A l'inverse, quels sont, pour vous, les inconvénients ?	/	Faire attention à l'espionnage Ne pas trop mettre d'éléments Faire simple, facile & efficace	Ne pas trop bombarder de notifications Attention à l'intrusion	/	Si il y a trop d'informations	/	
Quelles améliorations ferez-vous ? Avez-vous des idées qui vous viennent à l'esprit que vous souhaiteriez ajouter afin d'avoir une meilleure expérience au sein et au-delà du Cercle ?	Notification lorsqu'il y a un nouveau membre Avoir le profil du membre (sa photo, ses passions,...) Capsule vidéo	Pouvoir rentrer dans l'App avec son empreinte digitale Plus de cartes de visite -> QR Code	Faire un jeu pour le networking -> "Meet me"	Une App conviviale, simple, directe (pas trop de pages)	Avoir les cartes d'adresses	C'est complet	
Que pensez-vous des activités interactives pour vos conférences, réunions au sein du Cercle ou encore lorsque vous participez à un événement ?	Je trouve ça super !	Cela crée un effet dynamique	C'est super ! Faire un "meet me" gagner des jétons par network fait Faire des challenges	C'est bien, ça dynamise	Cela permettrait d'enrichir le débat justement	C'est bien pour les débats	
Qu'aimeriez-vous voir lorsque vous ouvrez l'application ?	Les personnes actives Les activités des membres Le nouveau membre Capsule vidéo	"What's new" Informations sur les orateurs Les nouveaux membres Les conférences -> POUVOIR CHOISIR ce qu'on veut voir en premier	Capsules vidéos des membres Les nouveaux membres Jeu dès qu'on entre au Cercle	Les nouveaux membres Les différents events	Avoir un système de chat Voir des "success story"	Pouvoir contacter un membre Me renseigner sur son secteur	

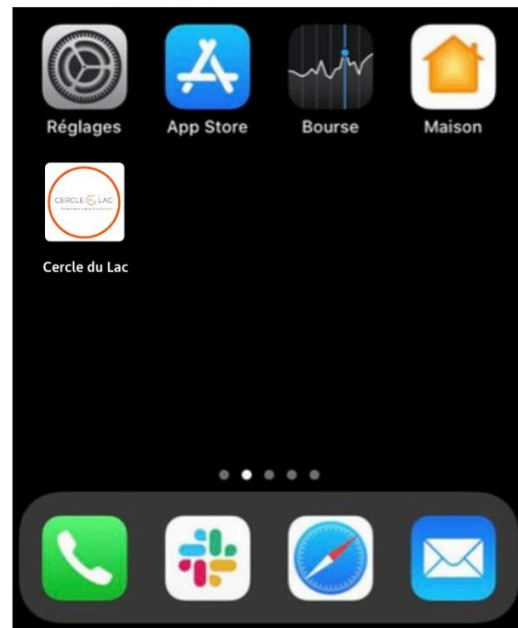
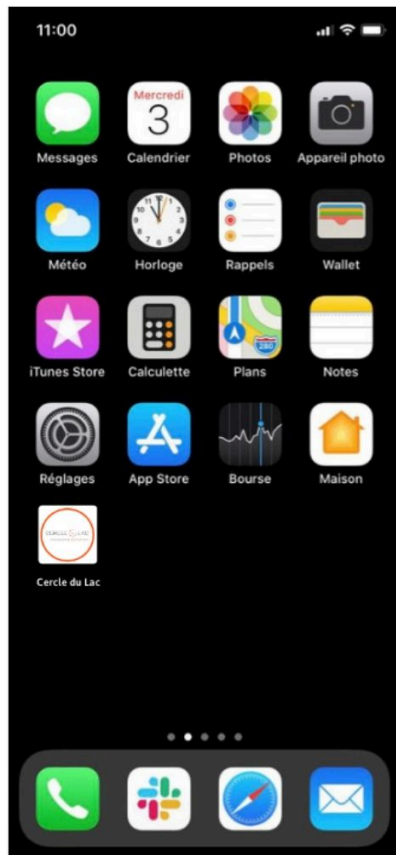
Questions	Interviewé n°7	Interviewé n°8	Interviewé n°9	Interviewé n°10	Interviewé n°11	Interviewé n°12
Profil	Femme Fondatrice Membre depuis moins d'un an Cercle Val Duchesse	Homme Directeur commercial Membre depuis 2 ans /	Homme Indépendant Membre depuis 7 ans Cercle de Wallonie	Homme CEO Membre depuis 4 ans /	Homme Fondateur Membre depuis 11 ans Cercle Lorraine	Homme CEO Membre depuis 2 ans
QUESTIONS GÉNÉRALES - LE CERCLE						
Thème 1 : Cercle du Lac						
Pourquoi avez-vous choisi le Cercle ?	Des raisons régionales Pour connaître mon environnement	Localisation A côté de l'université, des entreprises	Au cœur de mon business Contact très bon	Par sa proximité Le lieu	Être en contact avec des entrepreneurs	Localisation Sponsor Connaissance professionnelle
Comment avez-vous connu le Cercle ?	Par KMFG	Par la construction du bâtiment	Par BNP	Parce qu'il est dans le parc scientifique	Une connaissance	Sponsoring
A quelle fréquence venez-vous au Cercle ?	1 à 2 fois/ mois	1 fois/ mois	Le plus souvent possible	1 à 2 fois/ mois	1 fois/ mois	1 fois tous les 2 mois
Quels sont les choses que vous appréciez au Cercle ?	Beaucoup d'activités Bonne visibilité Niveau au-dessus	Voir la liste des inscrits La localisation Le nombre d'événements La qualité des événements	Pas guidé des bons orateurs	Les conférences sont bien pour faire une pause sur le temps de midi Le restaurant	La convivialité Je me sens chez moi	Le lieu Localisation Restauration Qualité des conférences
Quels sont d'après vous les manquements du Cercle ?	Pas évident de créer des relations Facilité le networking/ proximité Aller plus en profondeur débat/échange Privilégier la qualité à la quantité	Les rencontres sont toujours un peu un hazard, on ne sait pas sur qui on va tomber Manque d'ambiance détenteuse, relax, synpa et professionnelle Pas assez d'événements ciblés business (plus de thématique)	Pas aide de matching/ mettre en relation	Beaucoup de consultants, de banquiers et d'assureurs On ne parle pas toujours aux personnes que l'on souhaite Manque de jeunes et de femmes Au début, pas toujours évident le networking	Plus digital Mettre à la disposition des membres une rediffusion ou une petite capsule du contenu qui a été dit Faire des Live Plus jouer sur la créativité Relation fort unilatérale Le Cercle devrait aider ses membres, être présent	Hommes Pas assez de jeunes

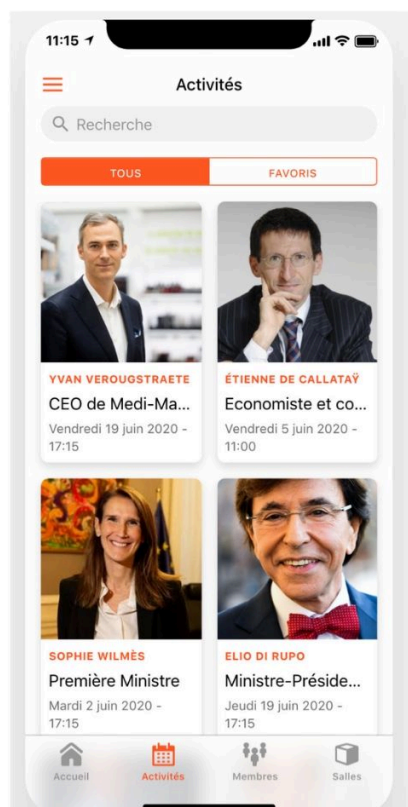
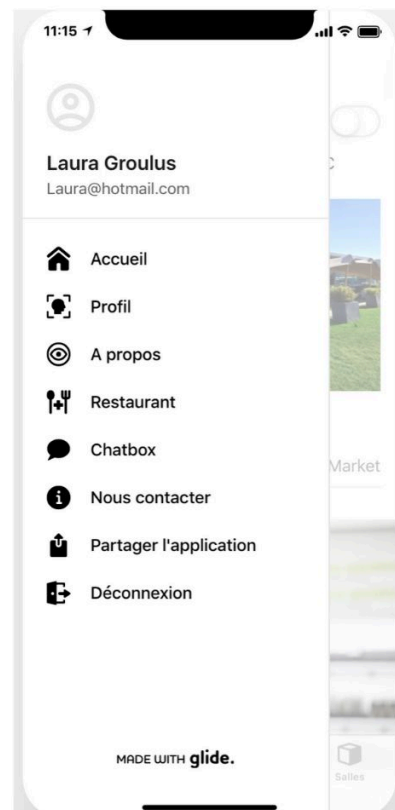
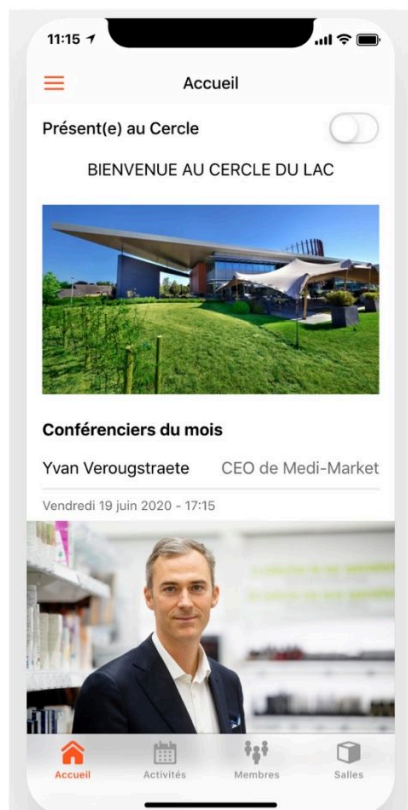
Quelles sont les activités auxquelles vous participez le plus ?	Les conférences L'œnologie	Les conférences	Les conférences	Les conférences	Les conférences Les activités golf Les gènes	Les conférences
Qu'attendez-vous des autres membres ? Quels profils/types de personnes souhaiteriez-vous rencontrer dans un business Club ?	Conservir une relation L.T L'échange, la rencontre, s'enrichir personnellement	D'être curieux, d'échanger Des grands décideurs	Je viens dans l'optique d'échanger et d'apprendre Des chefs d'entreprise	Rencontrer des pairs qui ont les mêmes soucis	Rencontrer des gens, échanger	Faire connaissance Des managers pour partager sur les problèmes, conseils,...
Quels types d'intervenants souhaiteriez-vous rencontrer ou entendre au sein du Cercle ?	Des intervenants de qualité comme maintenant	Des personnes qui peuvent nous donner des conseils, des recommandations, expliquer son expérience dans le business	Des professeurs de l'université Des scientifiques	De la variété (théorique et pratique) Des entrepreneurs	Les entrepreneurs Les PME Des oenologues soit au niveau de l'entreprise, soit de	Des visites d'entreprise
Que pensez-vous de la proximité du Cercle avec l'université de Louvain-la-Neuve ? Trouvez-vous que le Cercle utilise suffisamment cet atout ?	Il faudrait peut-être créer un groupe de jeunes entrepreneurs Ce n'est pas très présent	Ce n'est pas assez exploité et pourtant ça devrait Faire rencontrer les Spin-offs et des personnes d'expériences	Pas assez exploité et pourtant il y a des opportunités (carnet d'adresse, connaissances, partage) Rajeunir le Cercle	Je n'associe pas l'UCL avec le Cercle Il devrait plus l'exploiter	Elle devrait être bien plus forte Actuellement elle est physique mais pas factuelle Cela changerait la dynamique	Elle n'est pas exploitée
Thème 2 : Marketing						
Comment êtes-vous au courant des événements ? (Facebook, LinkedIn, site internet, mail,...)	E-mail	E-mail	E-mail et le site internet	E-mail	E-mail	E-mail
Êtes-vous satisfaits du nombre de mails que vous recevez ?	Oui, ça me va	Oui, on n'a pas toujours envie d'en avoir beaucoup	Oui, les rappels sont bien	Oui, ça va On sait repérer un événement qui fonctionne moins bien	Oui	Il y en a un peu de trop
Êtes-vous satisfaits du contenu des mails ? Pourquoi ?	Oui, c'est ludique et chouette c'est résumé	Oui, les mails annoncent les événements, le calendrier, donc c'est bien	Oui, c'est bien	Oui, mon mail préfère c'est lorsqu'on montre 10	Oui mais il n'y a que des mails concernant les activités et pas sur d'autres sujets	Oui simple, facile

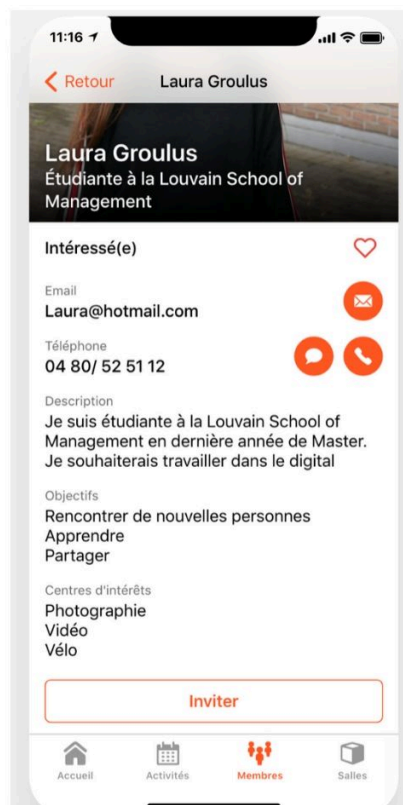
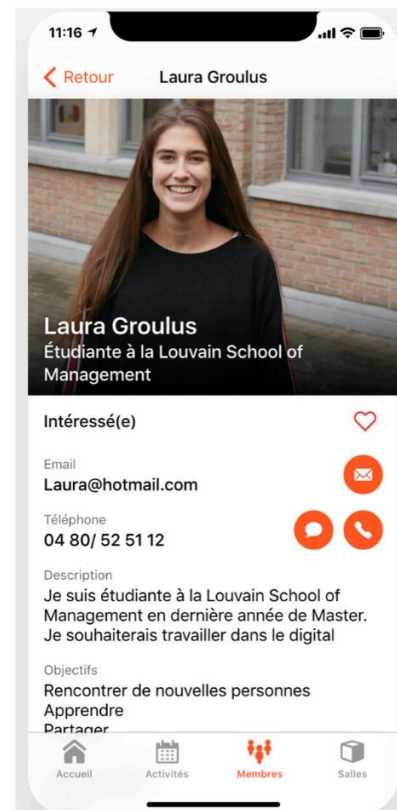
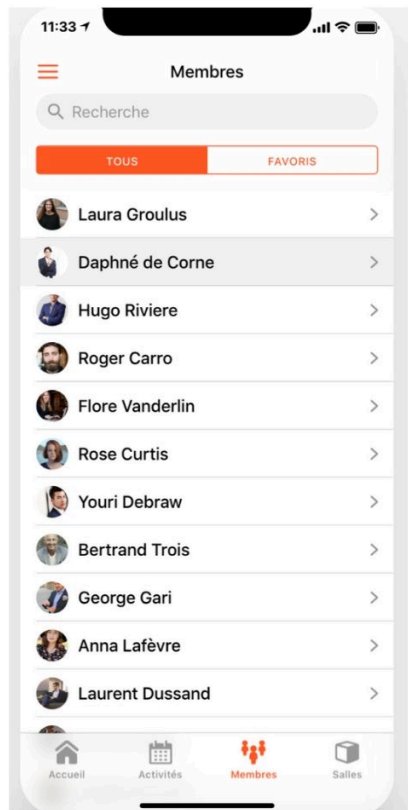
QUESTIONS SPÉCIFIQUES - L'APPLICATION MOBILE							
Thème 3: L'application - générale							
Utilisez-vous souvent votre smartphone ?	Oui, très souvent	Oui, quand même	Oui je passe ma vie sur mon smartphone	Oui, beaucoup trop	Oui, tous les jours	Oui	
Privilégiez-vous le smartphone à l'ordinateur ?	Oui	Ca dépend, pour moi ils sont très complémentaires	Le smartphone	Privilège l'ordinateur dans le sens où je peux choisir quand je l'utilise	Les deux	Pour travailler, c'est sur mon ordinateur, mais sinon je suis sur mon smartphone, même pour travailler	
Quels styles d'applications mobiles utilisez-vous ?	Les réseaux sociaux, LinkedIn	LinkedIn par exemple	De nombreuses applications LinkedIn,...	Diverses App : Whatsapp, Facebook, LinkedIn	Whatsapp, Slack, LinkedIn, Facebook	Les applications basicares, Teams, Whatsapp, LinkedIn	
Si le Cercle développait une application, que souhaiteriez-vous qu'elle contienne ?	Une sélection appropriée pour moi d'activités qui me correspondent Gestion d'agenda	S'inscrire aux événements Voir l'agenda Être mis au courant des événements Faire un système de	Créer des sondages Des informations sur les événements à venir Le menu du restaurant Simplifier les réservations	Rappel des activités Si on est inscrit ou pas Possibilité de s'inscrire	Envoyer un poke pour prévenir à quelqu'un que l'on aimerait lui parler	Le programme Le listing des contacts Les horaires d'ouverture du restaurant par exemple	

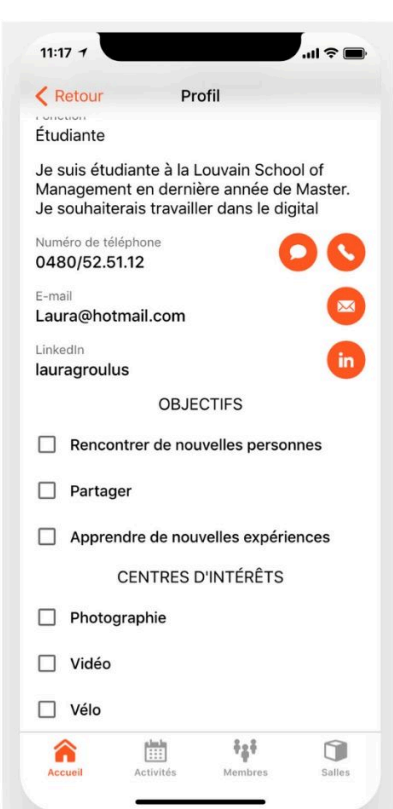
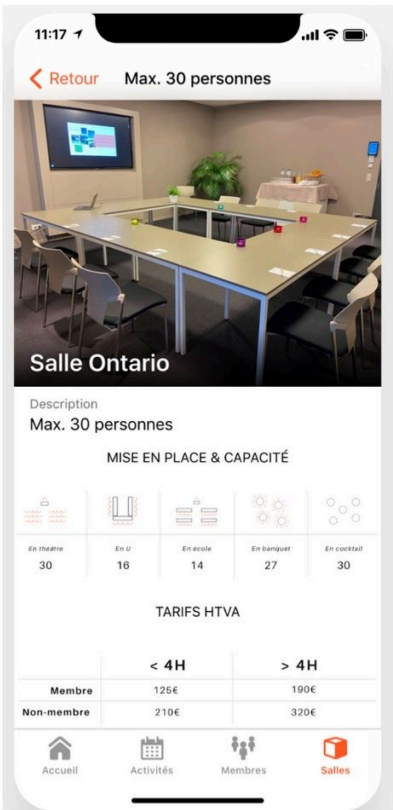
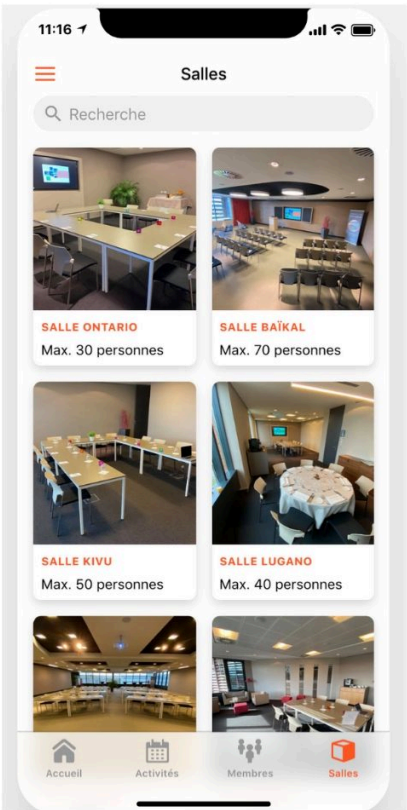
Thème 4: Application - Cercle du Lac						
Après l'explication de notre application, utiliserez-vous celle-ci ?	Oui, tout les services seraient centralisés	Oui, tout à fait	Oui, encore plus que le site internet	Je dirais oui	Oui j'aime bien les nouveautés	Oui sûrement
Quels sont, d'après vous, les avantages de cette application ?	Pouvoir contacter les membres	Intéressant d'aider dans le suivi d'une participation lors d'un événement Ca évite les cartes de visite	Plus utile et User Friendly On l'a directement sous la main, on y va quand on a envie	C'est bien car parfois on rencontre des gens et on oublie qui ils sont qu'on les a rencontré Ca enlèverait les cartes de visite qu'on perd Avoir la liste des participants	Cela permet de rentrer en contact, d'échanger, d'enregistrer de l'information	J'ai plus souvent vu le programme Je ne vais jamais sur le site
A l'inverse, quels sont, pour vous, les inconvénients ?	Le QR code peut refroidir	Attention à l'intrusion	Faire attention à la sécurité Ca peut parfois être restrictif tout le monde ne sait pas bien utiliser les App	Peut-être double emploi avec LinkedIn donc faire un lien entre les 2	Attention de ne pas perdre son temps à faire une application style Woodlap autant l'utiliser	Aucun
Quelles améliorations feriez-vous ? Avez-vous des idées qui vous viennent à l'esprit que vous souhaiteriez ajouter afin d'avoir une meilleure expérience au sein et au-delà du Cercle ?	Peut-être faire une liste où l'on peut cocher les personnes qu'on a vu et mettre un commentaire	Demander aux membres ce qu'ils souhaitent voir, qu'ils puissent choisir	Faire un lien vers LinkedIn	J'ajouterais les documents des présentations Les outils que l'on a utilisés lors de la conférence	Peut-être plutôt payer une licence Woodlap et donner accès aux membres pour l'utiliser au sein du Cercle	Elle me semble déjà bien complète
Que pensez-vous des activités interactives pour vos conférences, réunions au sein du Cercle ou encore lorsque vous participez à un événement ?	Cela permet justement de créer des liens	C'est une bonne idée	C'est intéressant	C'est intéressant	C'est bien pour dynamiser	Ca peut être vraiment bien
Qu'aimeriez-vous voir lorsque vous ouvrez l'application ?	Les nouveaux membres Faire des matchs (mots clés) Profil des membres Capsules vidéos Dernières news du Cercle Description complète des conférences	Les nouveaux membres Les événements qui sont sur le point de se dérouler Des capsules vidéos Faire profiter les membres	Les prochains événements Les informations importantes sur les membres L'université pourrait aussi être incluse en commentant avec des avis scientifiques	Des news des membres Des capsules vidéos Le profil des membres	Des capsules vidéos Poster du contenu des membres Montrer les nouveaux membres (sous forme d'interview)	Présentation des nouveaux membres Carte d'adresse Liste à cocher

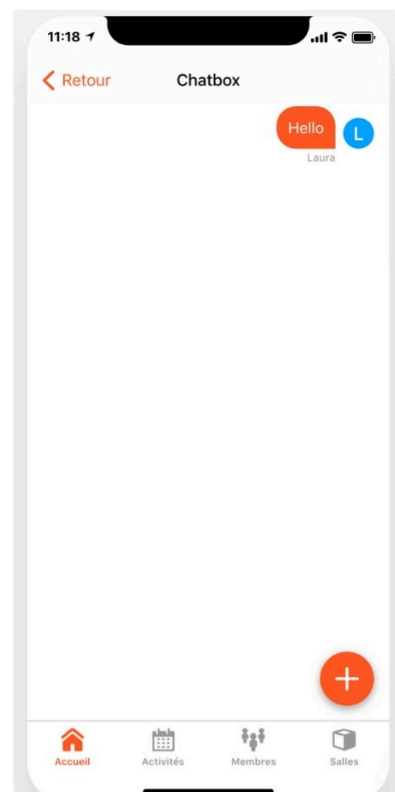
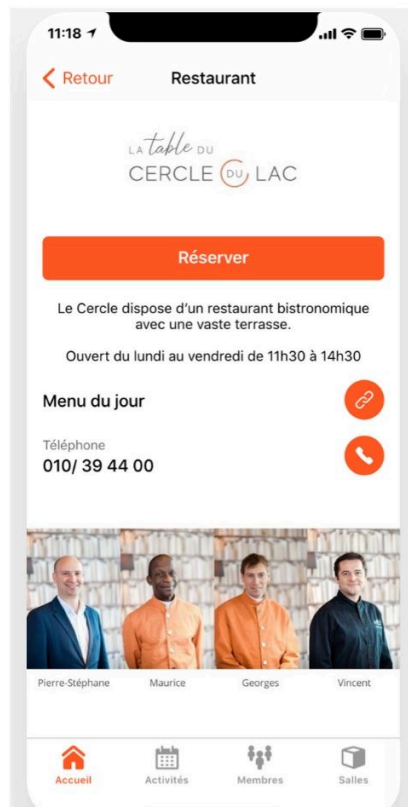
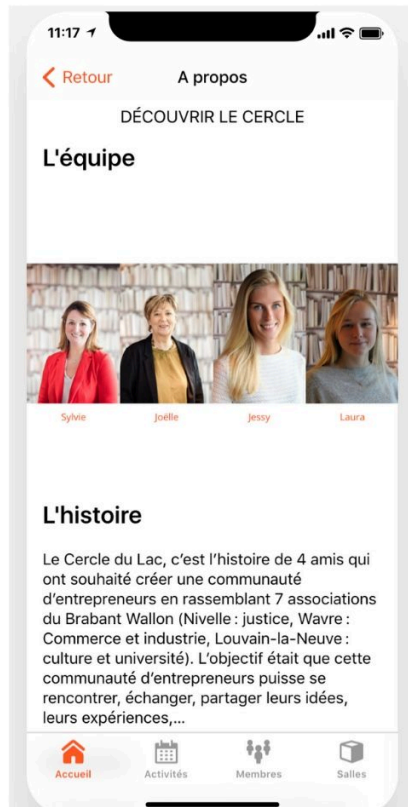
Annexe 17 : Visuel de l'application du Cercle du Lac

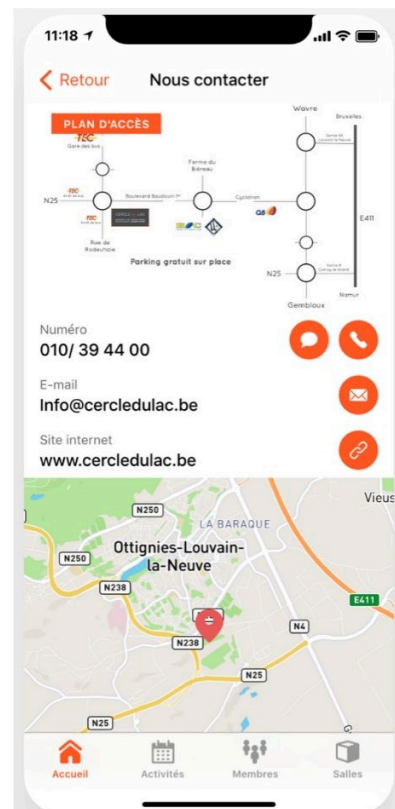
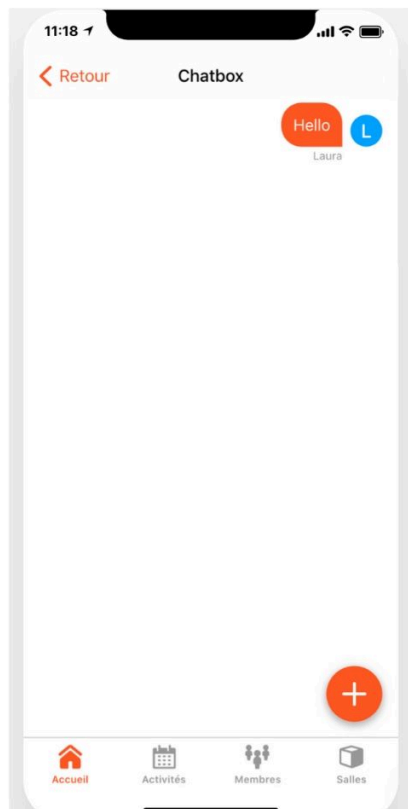




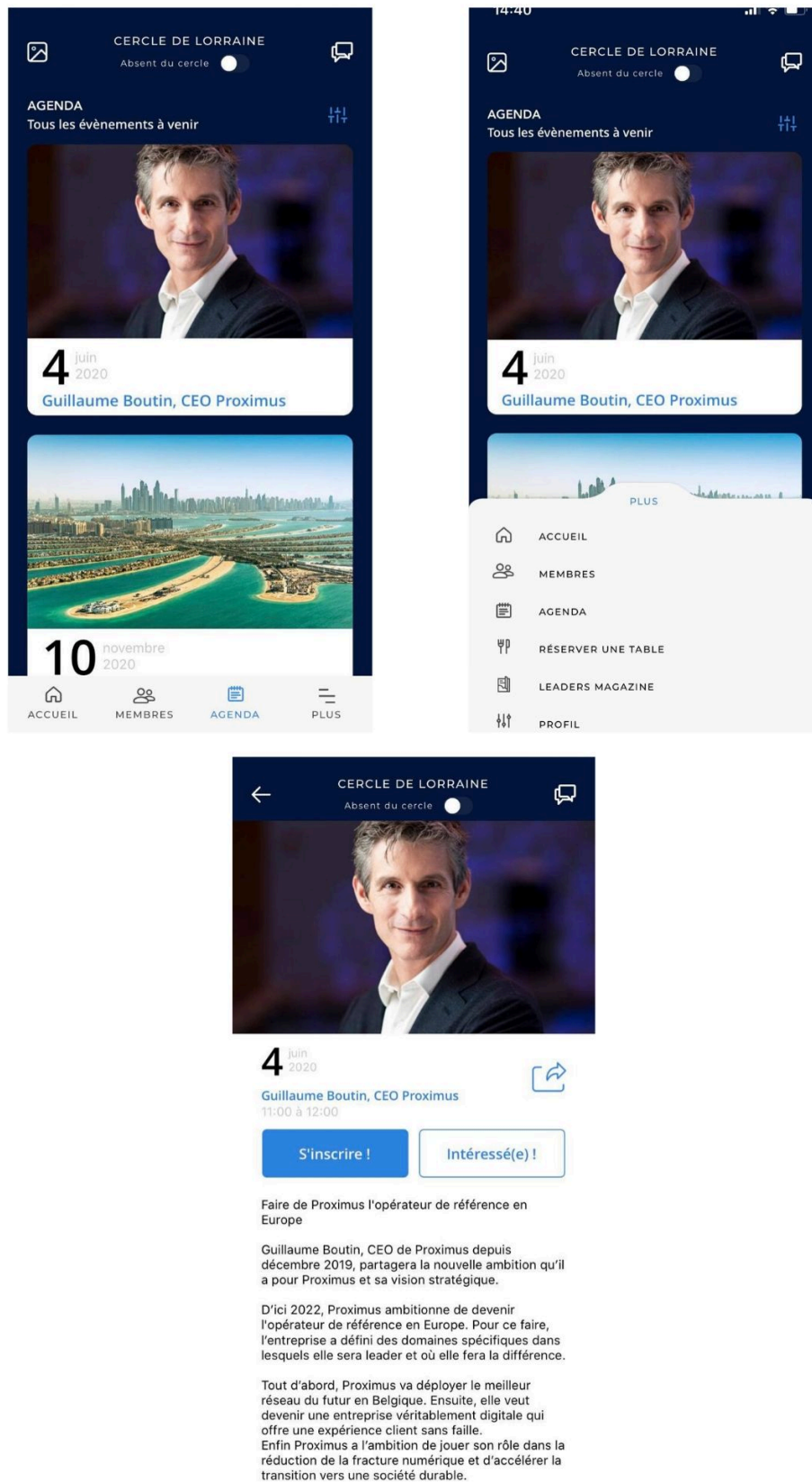




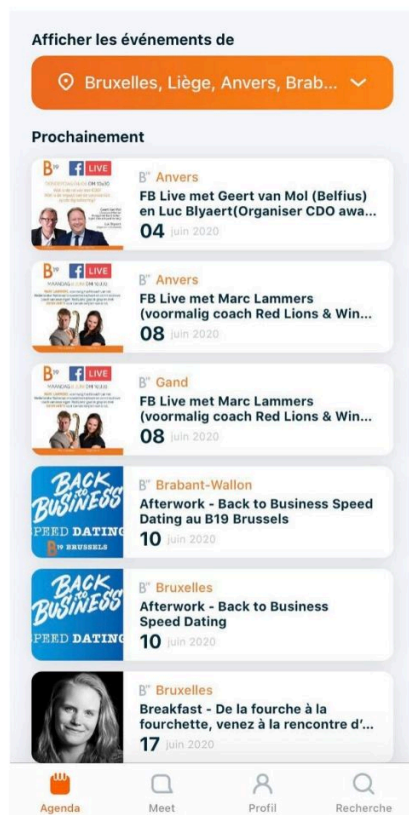




Annexe 18 : L'application du Cercle de Lorraine



Annexe 19 : L'application du B19



Wat is de rol van een CDO?
Wat is de impact van de coronacrisis op de digitalisering?

Suyin interviewt Geert Van Mol (Associated Member Board Belfius-Digital, Data & Beyond Banking) samen met Luc Blyaert (Organiser CDO of the Year Award)

