



Paper vs. digital

Communication Board 17 September 2020



### A D E B V B A

## akkanto's services in a nutshell



Corporate communication



Internal communication



Training & coaching



Restructuring



Reputation management



Digital



Public affairs



Crisis & issues management



Financial communication





### Hoe deelnemen?



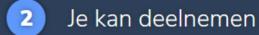












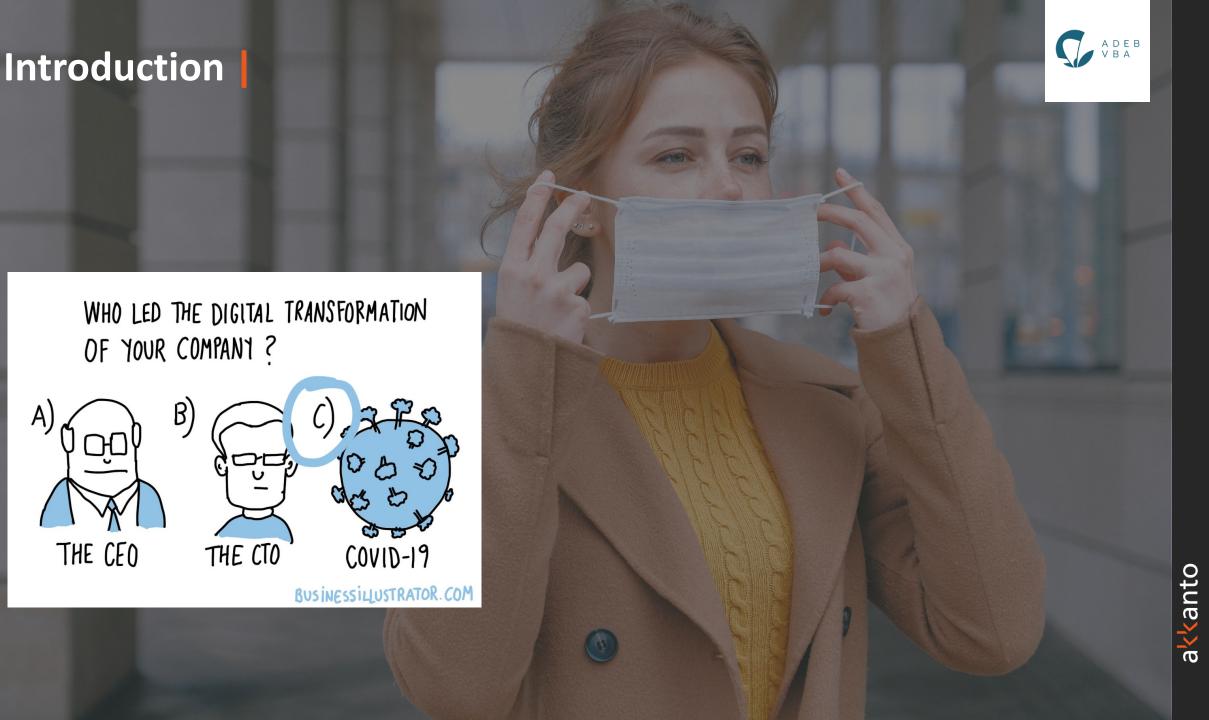




2 Je kan deelnemen







THE CEO

## kkanto

## An explosion in the number of remote meetings

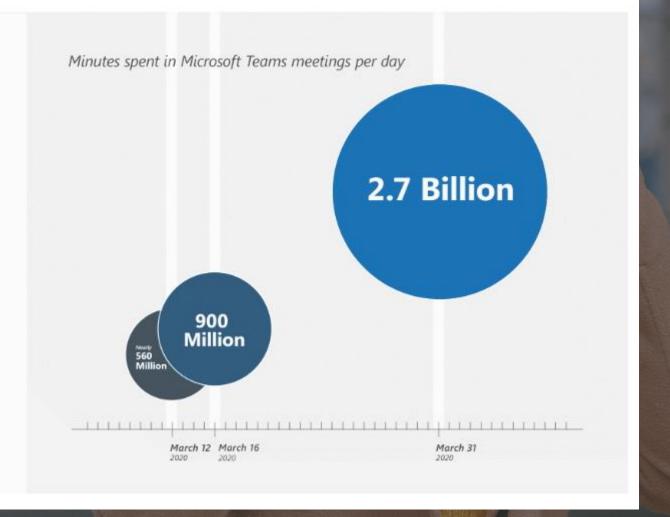


200% increase of Teams meetings between 16/03 and 31/03

Microsoft 365

As the world transitions to remote work and learning, Microsoft Teams meetings increase at exponential rate

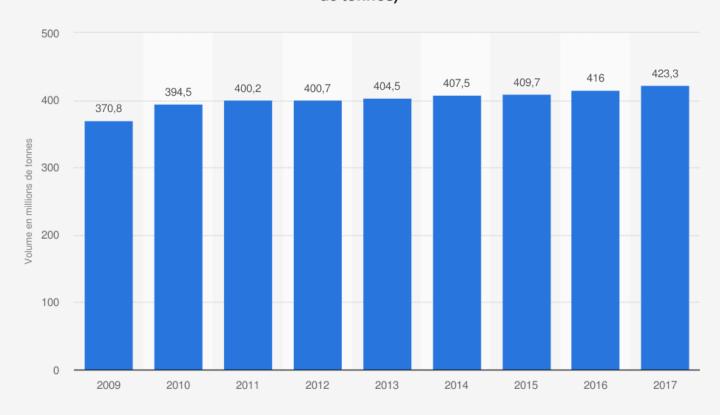
Source: Microsoft. Disclosure: Microsoft takes privacy seriously. We do not use personal data, organization identifying data, or customer content to produce data visualizations.



## Paper is not dead yet

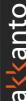


## Volume de papiers et cartons consommé dans le monde de 2009 à 2017 (en millions de tonnes)



Source VDP © Statista 2019 Informations complémentaires:

Monde; 2009 - 2017





## Arguments in favour of digital



### Print

- Print is slow
- Print distribution is expensive and limited
- Print is a one-way exchange of information
- Print is fixed and permanent

### Digital

- Digital is instant
- Digital distribution is free and global
- Digital media is interactive
- Digital information is malleable, scalable, transmutable
  - → You can edit, shape and refresh it however you'd like for as long as it exists online



## Arguments in favour of print

### A D E B V B A

### Print

- Is tangible and experiential. We can see, touch and smell paper
  - $\rightarrow$  We like the look and feel of paper
  - → The positive tactile experience of print leaves a more significant impact on readers
- Traditional "linear reading" tracks left-to-right, top-to-bottom, start-to-finish
- Reading a printed magazine or newspaper is much more relaxed and focused
- Improves understanding, analysis and memory
  - → Is still vital for learning (processing, internalising and acting upon information)
- Stimulates the ventral striatum, an area of the brain associated with reward and reinforcement
  - → Brings a level of comfort and trust that digital media fails to inspire
  - → Establishes more emotional and natural contact with the reader
  - → Helps the reader to develop empathy

### Digital

• We sense the digital world with our eyes

- Reading online is non-linear. Digital is diagonal/superficial reading: we scan texts and "browse" through them
- Online readers face a host of digital distractions
  - → Reading is frequently interrupted
- Screen-based reading / Scrolling through text is more physically and mentally draining
  - → Decreases comprehension
- Digital lacks some important sensory and emotional factors that print offers



## a<mark>k'</mark>kanto

## A few side-notes from marketing (in the USA)



The average household gets only 2 pieces of direct mail a day compared to 157 email

40% of all American adults look forward to checking their mail

Direct mail open rate is between 80-90% compared to 20-30% email open rates

Direct mail provides the best response rates among all direct marketing mediums

Proper 1:1 personalization boosts response rates by 50%

Direct mail is 20% more likely to motivate consumers to take action compared to digital media

88% of millennials believe print is more official than digital

## A few side-notes from marketing (in the USA)



a<mark>kk</mark>anto

### **PRINT ADS VS DIGITAL ADS**

DIFFERENCE IN HUMAN RESPONSE

Comparative analysis of the difference in human response to physical/digital media and its subsequent effect in the consumer buying process and purchase intent.

O = low performance

= high performance







**PHYSICAL** 





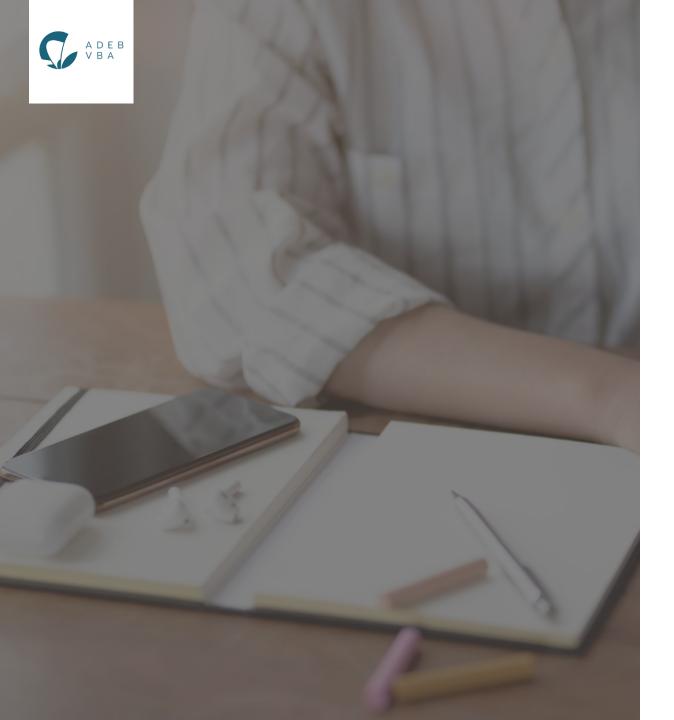
## Food for thought

- Paper as a survivor of the digital age
- Hangout-hangover, Zoom-fatigue
- The return of paper?
- Don't lose yourself in "going green"
- Did you know? One email generates 10g of CO<sub>2</sub> per year



## What does this mean for the internal communicator?

- An integrated combination of digital and print efforts can bring about the best ROI
- Determine which channel to use for which type of communication
- Back to basics:
  - What do you want your audience to know / feel / do?
  - What is your message?
- Per channel: what do you want to use it for?



## What does this mean for the internal communicator?

- Use a mix of print & digital communication channels, based on criteria like
  - Need to know vs. good to know
  - Addressing 1 person or multiple people
  - Formal/official communication vs. informal communication
  - Importance of the message
  - > Top-down, transversal or bottom-up
  - High or low interactivity requested
  - > Call-to-action required or not
  - **>** ...
- Improve existing channels: e.g. personalise emails, add video to a digital newsletter

## Internal communication channels











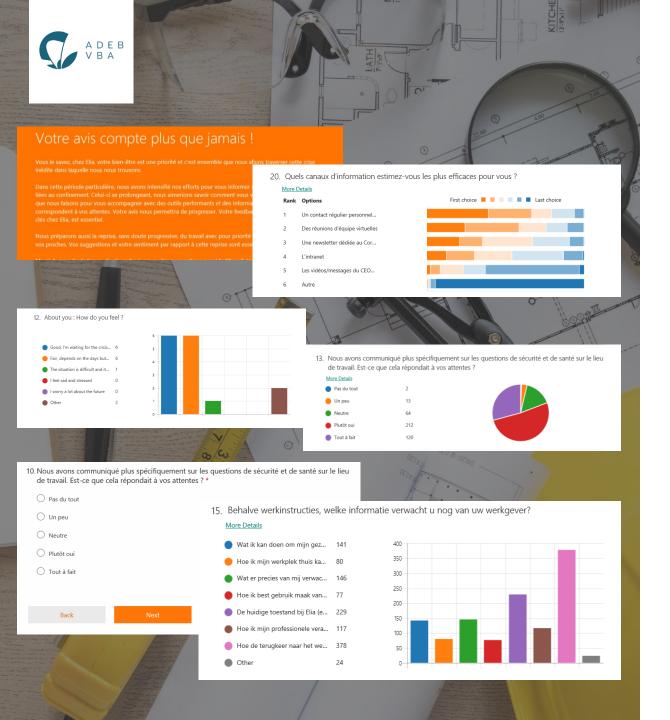












### "Meten is weten"

- Employee engagement is hard enough already, especially now
- Try to find out what works for YOUR target audience
  - what they need
  - where you can reach them
- Which will allow you to
  - identify key priorities to focus on
  - take immediate actions based on employees needs
  - identify channel mix (digital, print & faceto-face), depending on strategy & budget
  - develop a communication plan for the short and long term





## Paper vs. digital

Zoom on external communication



## What has digital changed for media relations?

- Doing more with less, a new reality for media
- New ways of looking for information
- New players on the market, both paper and digital
- Devices and sources are changing
- Different formats lead to different types of news consumption
- Influencers & key opinion leaders

## a'k'kanto

## Doing more with less, a new reality for media



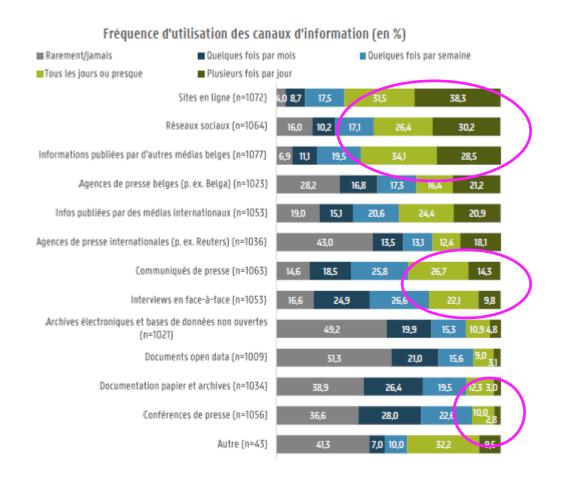


- Shared press articles
- Newsrooms have to do more with less resources
- Less fact-checking
- Multi-tasking
- More freelance journalists
- Room for investigative journalism is decreasing
- Digital first & visual first

## akkanto

## New ways of looking for information







### Main information sources are:

- Websites
- Social Media
- Information published in other Belgian media



### What still works (+/-)

- Press releases
- Face-to-face interviews



### What does not work anymore

Press conferences



Réaliser des productions multimédias ou transmédias



## New ways of looking for information







renteverschil tussen Italië en Duitsland is de voorbije maand nagenoeg stabiel gebleven', stelt beurs-

trader Eric Stevens. Het besmettingsgevaar blijft dus voorlopig erg klein. P4-5





## akkanto

## New players on the market, both paper and digital





## newsmonkey







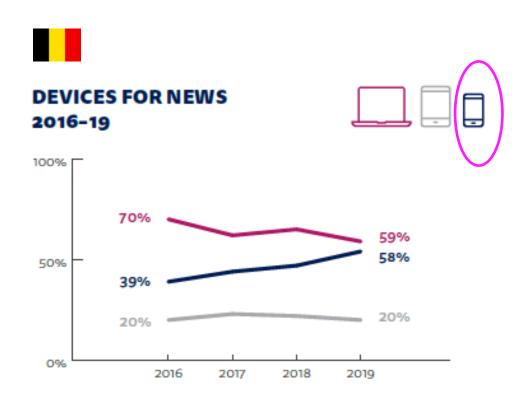




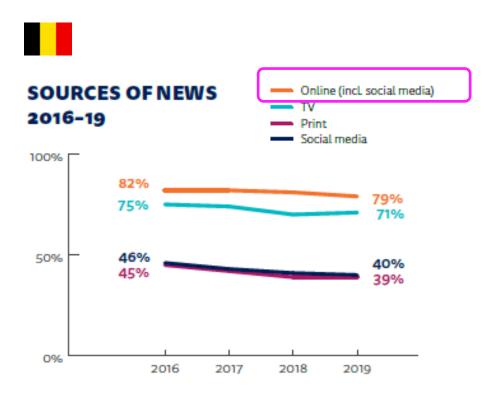
## akkanto

## Devices and sources are changing





Main device: smartphone



Main information source: online news

Source: Digital News Report 2019, Reuters Institute

## Different formats lead to different types of news consumption



#### FOUR TYPICAL KEY NEWS MOMENTS FOR YOUNGER GROUPS



#### DEDICATED

Finding time to focus on the news, like a novel or a TV series Less common; suits evenings or weekends

Mindset: more introspective; deepening understanding



#### UPDATED

Getting the key news updates you need efficiently Suits mornings; preparing for the day

Mindset: more something I feel I need to do



#### TIME-FILLER

Not about the news per se; something to do while doing something else

Constant: on the train, break, when time to fill

Mindset: more something I do to distract/amuse



INDIRECT

#### INTERCEPTED

A notification or message intercepts what was being done Can happen anytime and anywhere

Mindset: passive recipient

### For younger groups

- Computer
  - Dedicated moments where they give time to news (usually on evenings and weekends)
  - Moment of update (usually in the mornings)
- Smartphone
  - Time fillers (commuting or in a queue)
  - Intercepted moments where they receive alerts



## Influencers & key opinion leaders

f 0 0 y in = 0



### Faire découvrir Bruxelles (et son piétonnier) aux Chinois

delà des classiques Grand-Place, bières et chocolats, l'accent est mis sur le patrimoine. Et

MIS EN LIGNE LE 20/11/2019 À 18:14 & PAR VÉRONIQUE KIESEL

la capitale met en avant ses projets durables.

Pour faire venir plus de touristes chinois, Bruxelles et la Wallonie ont uni leurs forces. Au-



### Des influenceurs pour redynamiser les centres commerciaux d'AG Real Estate



### #op123inmarokko







#### 5.056 vind-ik-leuks

lailatahri Just arrived at @brusselsairport I had an amazing time in Rabat ■ Of course I had to get a tracksuit from the Moroccan market. You guys have no idea how hard it was, to get it for the price I ended up paying for it ⊌ Vlogs will be up very soon! #BrusselsAirport #Op123inMarokko



#### 2.164 vind-ik-leuks

hijabsecrets We are back & what a flight! alhamdullilah. Guess what, I'm feeling so terrible right now. The worst thing ever is flying with little children when you are feeling sick. Alhamdullilah we are back safe & well. Funny, how everybody applauds for the pilot after landing. Nobody does it when I finish work

#### #op123inmarokko #brusselsairport #airarabia

















#### Geert Noels ② @GeertNoels · Nov 23

De #NMBS heeft goede medewerkers, maar is een dysfunctionele organisatie, die verandering en modernisering blokkeert. 10-tallen miljarden euros nieuwe investeringen vragen aan de burger kan niet zonder moderniseringspact.



#### Spoor heeft 35 miljard nodig

De federale regering kondigt in haar Energie- en Klimaatplan bijkomende investeringen in het spoor aan. De uitvoering is voor de ...

Q 27



### Geert Noels 📀

@GeertNoels

Author of Econoshock and Gigantism.
Economic and financial opinions. Founder
Econopolis NV. Likes everything with

Tweets 21K

Following 1.298

Followers 100K Likes 41.8K Lists 1





## What does this mean for the external communicator?

- Don't eliminate paper completely
- Digital communication doesn't replace face-to-face (informal) meetings
- Personalize all your digital contacts with journalists
- Enrich all your external communications with digital content
- Prepare "ready to use" stories
- Thanks to an efficient monitoring of social media, seize opportunities to communicate proactively
- The rise of digital allows companies & organisations to invest in corporate journalism

## Corporate journalism

### The example of Politie Antwerpen





HLN

Gedaan met 'rotherrie' van Antwerpse politiehelikopter, hier is drone Yacob









#### 1273 J'aime

pzantwerpen Gisteren hebben onze collega's zich van hun meest acrobatische kant laten zien toen ze een hond uit het water redden. Het diertje zat op een van de drijvende bloembakken aan de IJzerlaan en de Noorderlaan, op ongeveer twee meter onder het straatniveau. Ze maakten samen met een getuige een menselijke ketting. Een van de inspecteurs ging over de kant liggen terwijl zijn collega hem goed vast hield aan de benen. Na enkele excellent uitgevoerde, haast acrobatische bewegingen konden ze de hond bij de halsband nemen en omhoog trekken. De hond











Inspecteurs halen "acrobatische toeren" uit om hondje uit het water te redden

Tweets Following Followers Likes 18.9K 280 45K 2,189

## Corporate journalism, also in case of a crisis





12:53 PM · Nov 25, 2019 · Twitter Web App







Vanavond is een 18-jarige opgepakt in het onderzoek naar bedreigingen aan het adres van de UA. Vanavond wordt hij nog verhoord. Daarna zal de onderzoeksrechter beslissen over een eventuele aanhouding, politieantwerpen.be/news/press-ite...

Translate Twee



9:11 PM · Nov 25, 2019 · Twitter Web App



# akkanto

## Corporate journalism

The examples of AG Insurance & Brussels Airport





AG Insurance Retweeted

L'Echo 🤣 @lecho - Jun 11

BNP Paribas Fortis, AG Insurance et Touring s'unissent pour la #mobilité du futur
bit.ly/2l8UI7Z @BNPPFBelgique @AGInsurancePR @t\_mobilis\_fr

Translate Twee





80 athlètes belges aux Jeux Mondiaux d'Eté Special Olympics qui débutent ce mardi à Abu Dhabi

SOB Publié le mardi 12 mars 2019 à 11h33 - Mis à jour le mardi 12 mars 2019 à 13h28

Mondiaux d'Eté Special Olympics débute à Abu

Dhabi. 80 athlètes belges ayant un handicap mental
et des partenaires unifiés, ainsi que 7 500 athlètes
de 190 pays différents, y participent.

# a<mark>kk</mark>anto

## Corporate journalism

### A D E B V B A

### The example of AXA – Behind the scenes



Honored and delighted to announce that top athlete @thiam\_nafi becomes our new @AXAinBelgium brand ambassador! Nafi embodies self-belief and success, and there's a genuine and natural fit between her personality and ambitions, and the @AXA brand promise #KnowYouCan.



VA I

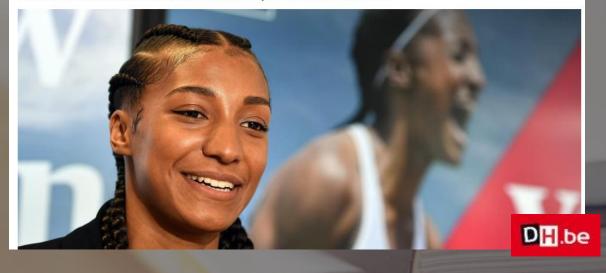
AXA in Belgium 🤣 @AXAinBelgium · Nov 12

Persconferentie: aankondiging van onze lange-termijn partnership met @thiam\_nafi. Topatlete, Nafi is de ideale ambassadrice om onze nieuwe slogan te belichamen: #KnowYouCan omdat het zelfvertrouwen leidt tot de grootste successen!



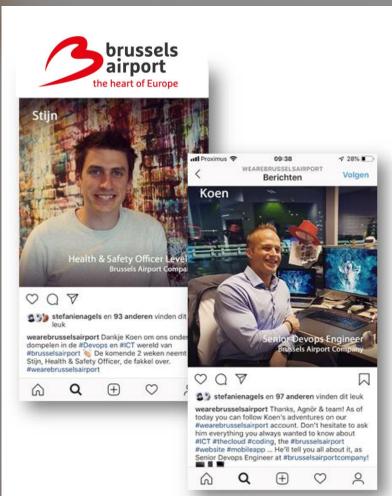
Nafi Thiam, nouvelle ambassadrice d'AXA Belgium : "Avec une bonne équipe autour de soi, on peut faire de grandes choses"

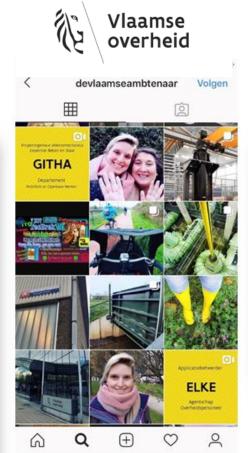
LAURENT MONBAILLU Publié le mardi 12 novembre 2019 à 18h37 - Mis à jour le mardi 12 novembre 2019 à 19h08



## Corporate journalism also works for employer branding









## The communication around Matexi's 75 years is on paper...





32 Business

GAËTAN HANNECART (MATEXI) ZOEKT NAAR NIEUWE KANSEN

### 'Sociale woningen zijn een aberratie'

In 75 jaar evolueerde Matexi van een lokale handelaar in gronden tot een specialist in woning complexen op verouderde sites in steden. "We staan klaar om onze rol als grootste woning ontwikkelaar in België te versterken", zegt CEO Gaëtan Hannecart. HANS BROCKMAS, FOTO BRAFE ISMAS LAMPTES

it iaar bestaat Matexi, de grootste Belgische woning vastgoed on twikkelaar, 75 jaar, Gaëten Hannecart leidt het hedriif al 25 jaar. Sinds 20t 6 is hij aandeelhouder met zi in echtgenote Bénédicte en haar broer Bruno, beiden van de stichtersfamilie Vande Vyvere, Hannecart bouwde degroep uit van een typische verkavelaar tot een ontwikkelingsbedriif van nieuwe buurten in een stackomge ving. De CEO werd in februari ge troffen door het coronavirus. "He was behoorlijk vermoeiend", getuigt hii. "Ik houd er nog meer waardering aan over voor alle hulpverleners die zich zijn blijven inzetten voor onze gezondheid ér de economie. Hoe worstelt Materizich door

Hoe worstelt Materizieh door de coronacrisis?

GAËTAN HANNECARE "Bij de uitbraak van de pandemie formuleer-

veiligheid van ons personeel, medewerkers en klanten was prioritair Maar we wilden ook zo veel nogelijk onze business laten Iraaien. Op onze werven in Polen werkten onder annemers voort. netzoals in Luxemburg, tot de overheid dat onmogelijk maakte De reacties in België verschilden sterk. Kleine aannemers bleven neer aan de slag. Anderen reageerden wat overdreven door alle til te leggen, wat niet werd gevraagd. Dat heeft andere bedrijver problemen gebracht. Enkele factoren blokkeerden onze werven. Door de shriting van de tronzalen van keukens en hadkamers konden onze klanten biivoorbeekl geen keuze maken. Het stilvallen van de notariaten en de architecten leidde tot het uitstel van transacties. Er was dus niet enkel een probleem van de stopzetting van bepaalde bedrijven. De hele waardeketen werd enkele

den we twee doelstellingen. De

GAĒTAN HANNECART Eanwergroonin

"Een wergro oning van het woningbestand vie beste ende penden klinkt goed, maar b een uiterst slecht kloe."



manden gestremd, doordat er "Nidden juni zijn we weer beginnen te versnellen met orne opleveringen en verkopen. In de verkoop is nog niet alle achterstand weggewerkt. De bouwwerven hebben die inhaalbeweging wel gemaakt, met dank aan orne aannemers." Hoe verwerkt de sector de

HANNECART. "Ik krijg veel telefoontjes van aannemers die op zoek zijn naar een opdracht, terwijl we enkele jaren geleden nog moeite moesten doen om de werven op tes tar ten. Maar ik vrees dat er orderhoekjes leeglopen. De sec-

66

'Wij willen niet op korte termijn scoren door een hoog risico te nemen. Onze projecten zijn relatief groot en lopen over 5 tot 25 jaar'

nr zal het moeilijk lrijgen. Omdat het vetrtouwen van de consumenen blijft dalen, nemen ze niet de sprung om een woming aan te schaffen. We veest voor zijn haan, wil geen risko nemen. De koopiracht is al een prob beem in deze tijden, en de zware belasting via de hiv en de regist zeirenden maak thet nog moeilijker. Nochtans is er behoefte aan bijzomende wooneenheden, door de demografische groei, het toenemend aantal singles dat een woming zoekt en.

IN SEPTEMBER 2000 WWW TRENDS B

10 SEPTEMBER 2020 WWW.JRENDS.BE



## ... but also digital



MATEXI

## Matexi viert zijn 75ste verjaardag: happy birthday!

07 juli 2020

Het is zover! We zijn fier, Matexi viert op 10 juli zijn 75ste verjaardag! De jongste 25 jaar zette Matexi, onder leiding van onze CEO Gaëtan Hannecart, de transitie in van woningbouwer tot buurtontwikkelaar. Want dat is onze bestaansreden: mensen en gezinnen gelukkig maken met een kwalitatieve woonst in een aangename buurt waar iedereen zich thuis voelt en waar buren met elkaar in contact staan. Matexi ontwikkelde zich tot marktleider in buurtontwikkeling en binnenstedelijke herontwikkeling.

