

Du courage des pionniers

des pionniers du marketing digital
aux pionniers d'un marketing responsable

Prof. Arnaud Dufour
Séminaire Impact - 17 octobre 2019





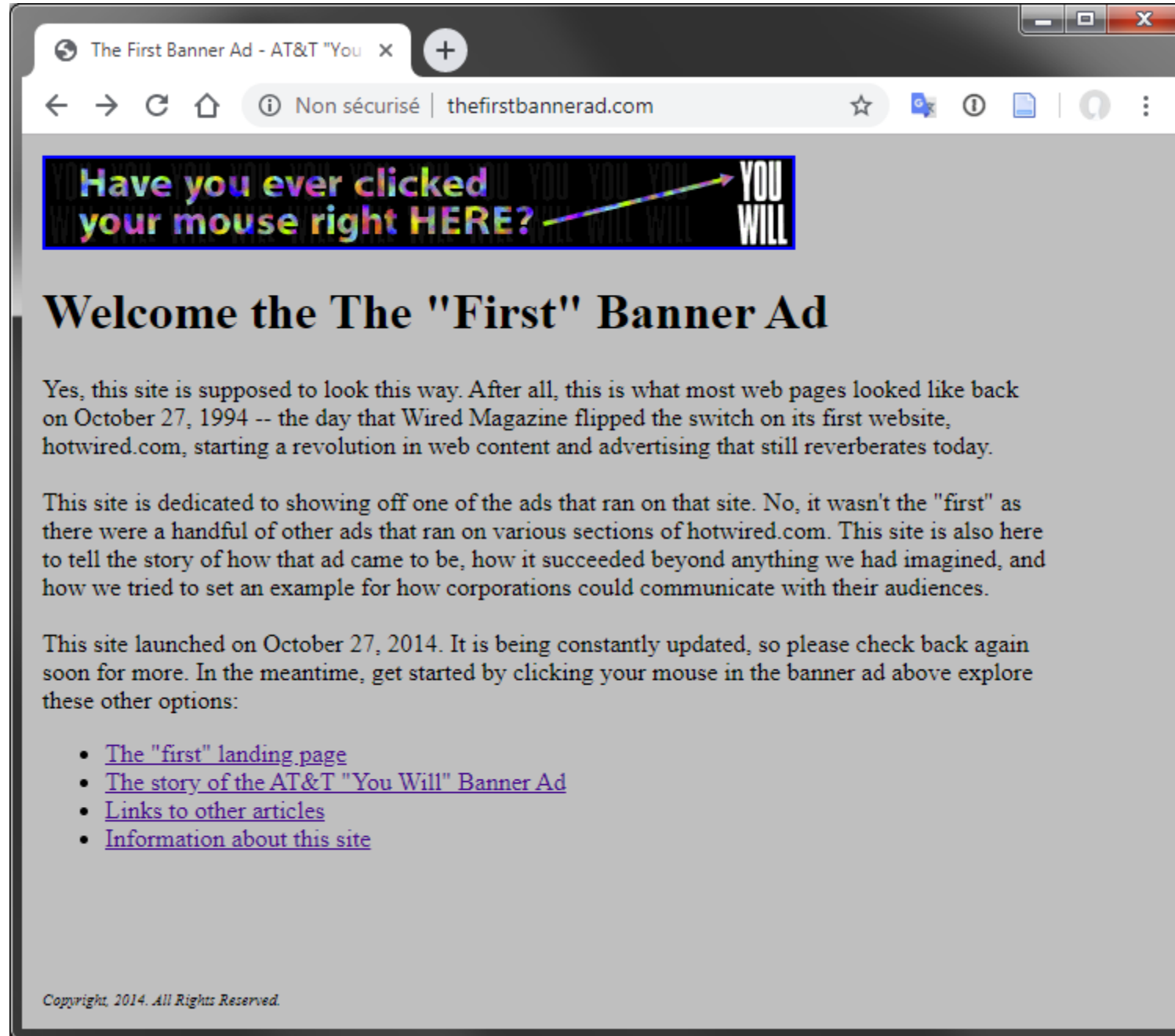
Fil conducteur

les origines

la généralisation

l'évolution actuelle

le courage des explorateurs



le courage (et l'audace) des pionniers

étroitesse du marché cible

limites du média

technologies immatures

lenteur des connexions

incompréhension des entreprises

bulle spéculative

oser

apprendre

tester

risquer

expérimenter

échouer

perdre

inventer

innover

www.le-shop.ch : Welcome! - Netscape

File Edit View Go Window Help

Back Forward Reload Home Search Guide Print Security Stop

Bookmarks Netsite: http://geneva.le-shop.ch/cgi-bin/Freeup-your-week-ends

Internet Lookup New&Cool

me max lists help home product

le SHOP

Coca-Cola Gold Chili

Your shopping basket :

TOTAL inc. shipping	Sfr	34.50
Ovomaltine	- 1 +	0.51
Pampers	- 1 +	13.41
Oetker	- 1 +	5.71
Canard-Wc	- 1 +	3.46
Gerber	- 1 +	11.41

clear check out save as list

Uncle Ben's - Parboiled Vitamin Rice
Riz long grain
Cuisson rapide (10 min.)
700 g
Price : 3.60

order Première Qualité

Uncle Ben's - Parboiled Riz Long Grain & Riz Sauvage
200 g
Price : 3.60

order Avec herbes et épices. C'est toujours un succès!

Uncle Ben's - Parboiled Vitamine Riz
Riz long Grain
900 g
Price : 3.60

order Première Qualité. C'est toujours un succès!

Knorr - Risotto ai Funghi
250 g
Price : 3.85

order

Uncle Ben's - Sélection Gourmet

Animals - plants
Baby products
Beverages
Bodycare
Chocolates - des
Dairy products
Fruits - veget...
Groceries
Basics
Condiments
Cooking fats - oils
Dried legumes
Egg pasta
Eggfree pasta
Flour - sugar
Rice - grains
Salts - peppers
Vinegar
Breakfast
Canned food
Canned fruits
Canned veget...
Coffee - tea - ...
Consommé - ...

OVO enter search

Document: Done

e-SIDER.COM *Trade it easy*

LOG OFF Cotations: My Portfolio Trading Markets Customer Service

Orders
Nouveau
En cours

News

Powered by **BCV**

BC VAUD I (BCV) **ACTUALISER**
Cours retardés de 15 minutes au minimum - 19.09.1999 09:30:31

SIGN UP FOR REAL TIME

Dernier	477,00 (17:05)
Variation	-1,50 (-0,31 %) ↓
Offre/Demande	475,50 - 477,00
Volume Offre/Demande	80 - 140
Ouverture	478,00
Clôture précédente	478,50
Fourchette des cours du jour	475,50 - 479,00
Place Boursière	Suisse (SWX)
Volume du jour	612

Trade it!

1 Achat Vente Quantité

2 Marché
 Limite
 Stop
 Limite Stop Niveau
 Stop Limite

3 Validité

4 **VISUALISER L'ORDRE**

BCV Intraday 09:01 - 16:10

BCV (6 mois)

EASY CHART

Document: Done

le courage des bâtisseurs

des vagues d'innovation successives

- des innovations majeures, pas toujours comprises immédiatement
- les réseaux sociaux, de mySpace à Facebook
- le smartphone, façon iPhone
- les tablettes, façon iPad

- tant d'autres évolutions
- la connexion (de l'ADSL à la fibre, le Wi-Fi, la 3-4G)
- les technologies du web (front et back)

1997 2005

Welcome to Amazon.com! Earth's Biggest Bookstore - Netscape

File Edit View Go Communicator Help

Bookmarks Netsite: http://www.amazon.com/exec/obidos/subst/home/home.html/7276-5327700-187914

Search Browse Subjects Bestsellers Recommendation Center Award Winners Reviewed in the Media Shopping Cart

WELCOME TO amazon.com
EARTH'S BIGGEST BOOKSTORE

Text-Only
Browse 2.5 million titles and find the book for you.
Sell books from your Web site.

Myst fans: *Riven* is here!

100 times more titles than the average mall bookstore

Hello Arnaud DUFOUR, get recommendations just for you! (If you're not Arnaud DUFOUR, click here.)

Saturday, November 8, 1997

What We're Reading...
Since its first publication in 1931, *The Joy of Cooking* has gone through six revisions. The newest, and best, is finally available--minus the beaver tail recipe, but with new sections on microwave cuisine and tofu. *Bon appetit*, and be sure to sample our joyous article in *Cooking, Food & Wine*.

 40% off

Books of the Day--all 40% off
Hot new titles daily.

Books Behind the News
The passing of Isaiah Berlin, the mysteries of flight, and Richard Nixon's retreat ... Books on timely topics, and daily fun facts, in *Read All About It*.

New Today
Reviewed in the *New York Times Book Review: The Collected Poems of Amy Clampitt*. A brilliant late bloomer, Amy Clampitt waited until she was 63 to see her poetry published. More great reading in *Reviewed in the Media*.

do a COOL THING
Discover the bestsellers before they make the news.

In Computers & Internet @ Amazon.com
The first lady of computer games, Lara Croft, returns in *Tomb Raider 2*. We've got the first official strategy guide to the sequel, due in stores this month. Plus scores of other wired topics, all reviewed in *Computers & Internet @ Amazon.com*.

In Bestsellers @ Amazon.com
Digital diva Esther Dyson continues to dominate our nonfiction list... Time-traveling novelists Charles Frazier, Caleb Carr, and Larry McMurtry offer up glimpses of the past, joining contemporary comedian Garrison Keillor on our bestseller list.

All Oprah® Books. All 40% Off. All The Time.
This time, Oprah's chosen not one but two novels, both by Kaye Gibbons. *Ellen Foster* is a marvelous slice of southern life, narrated by a canny 11-year-old. In *A Virtuous Woman*, Gibbons paints a portrait of a tumultuous yet oddly enduring marriage. Be sure to check out all the Oprah Book Club® books--discounted 40% every day--and sign up to be notified whenever Oprah

 ALL 40% off

Riven Has Arrived!
Riven: The Sequel to Myst easily equals and even surpasses its predecessor, with more mysteries,

Amazon.com: Online Shopping for Electronics, Apparel, Computers, Books, DVDs & more - Mozilla Firefox

File Edit View Go Bookmarks Tools Help

http://www.amazon.com/exec/obidos/subst/home/home.html/102-0887836-5363358

Getting Started Latest Headlines

amazon.com Your Store See All 32 Product Categories Your Account | Cart | Wish List | Help |

Gift Ideas | International | New Releases | Top Sellers | Today's Deals | Sell Your Stuff

Search Amazon.com GO! Web Search GO!

Hello. Sign in to get personalized recommendations. New customer? Start here.

BROWSE
Add favorites

Featured Stores

- Apparel & Accessories
- Beauty
- DVD's TV Central
- Electronics
- Jewelry & Watches
- Shoes
- Textbooks

New Stores
In Beta (What's this?)

- Automotive
- Musical Instruments
- Gourmet Food
- Health & Personal Care
- Sports & Outdoors
- Yellow Pages

Books, Music, DVD

- Books
- DVD
- Magazine Subscriptions
- Music
- Video
- Amazon Shorts

Electronics & Office

- Electronics
- Audio & Video
- Camera & Photo
- Office Products
- Software
- Computer & Video Games
- Computers
- Cell Phones & Service

Kids & Baby

- Toys & Games
- Baby
- Imaginarium

AMAZON THEATER | TRIBECA FILM FESTIVAL
SHORT FILM COMPETITION
FOUNDING PARTNER AMERICAN EXPRESS
You be the judge.
Enter Tribeca Screening Room

Join Amazon Prime™



- Free Two-Day Shipping or \$3.99-per-item Overnight Shipping on over a million eligible items sold by Amazon.com
- Ship to any eligible address in the contiguous U.S.
- Unlimited privileges cost just \$79 per year
- Share these benefits with up to four family members in your household

Learn more and sign up

Garmin GPS for Everyone

In-Car Navigation GPS

- Garmin StreetPilot 2720
- Garmin c330 StreetPilot
- Garmin c320 StreetPilot

Outdoor Handheld GPS

- Garmin eTrex Legend
- Garmin eTrex Vista
- Garmin GPSMap 60Cs

Personal Training GPS

- Garmin Forerunner 101
- Garmin Forerunner 201
- Garmin Forerunner 301

Drilling Down Prices on Tools

 We've dropped our prices on thousands of items in the Tools & Hardware Store, from the potent 15.6 volt **Panasonic Hyperformance drill** at 46% off its list price to a **Bullseye auto-leveling laser** at a price that's too low to display.

See all offers

Save Big on Logitech Desktop Combos

 Enjoy hot deals and rebates of up to \$40 on select **Logitech cordless desktop combos** from Amazon.com.

Garmin GPS 50% Off

 The popular **Garmin 2620 in-car GPS** is at a special very low price--for a limited time only. Right now save over 50% on the top-selling, easy-to-use in-car GPS from Garmin.

www.Migros-Shop.ch & www.LeShop.ch - Microsoft Internet Explorer

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Précédente Recherche Favoris

Adresse http://www.le-shop.ch/cgi-bin/leshop/fr/MainFrameSet.jsp?BV_SessionID=@@@@0138765709.1133769467@@@@&BV_EngineID=cceladdggifhdddcflgcef OK Liens

Google

Shopping Inscription Aide & infos

Bienvenue Supermarché Boutiques Rechercher un produit : Go

code postal

Vérifiez si vous êtes desservi(e) : Confirmer

Deutsch English

Facilitez-vous la vie !

- Nos produits : [qualité et fraîcheur](#)
- Nos prix : [comme au supermarché](#)
- Livraison en Suisse : [à votre domicile](#)
- Vos paiements et données personnelles : [en toute sécurité](#)
- Notre service client : [satisfaction garantie](#)

LeShop.ch est une entreprise suisse fondée en 1997.

Voir le magasin

MIGROS info UBS KeyClub. info

Quelqu'un vous a-t-il parrainé(e) ?

CHEQUE 50.- CADEAU

Adresse e-mail de la personne ou de l'entreprise qui vous a parrainé(e) : Confirmer

[Infos supplémentaires](#)

Le parrainage à l'intérieur d'un même ménage n'est pas autorisé.

LESHOP.CH

MIGROS

www.migros-shop.ch

Mon Panier d'achats

Supermarché :	0.00
Boutiques :	+0.00
Total de vos achats :	Fr 0.00

Qté	Produit	Price
Supermarché		
Boutiques		

Go

Internet

le client connecté

comportement d'achat
cycle relationnel

transformation
du marketing
et de la com'

transformation digitale
des entreprises





transformation complète du marketing

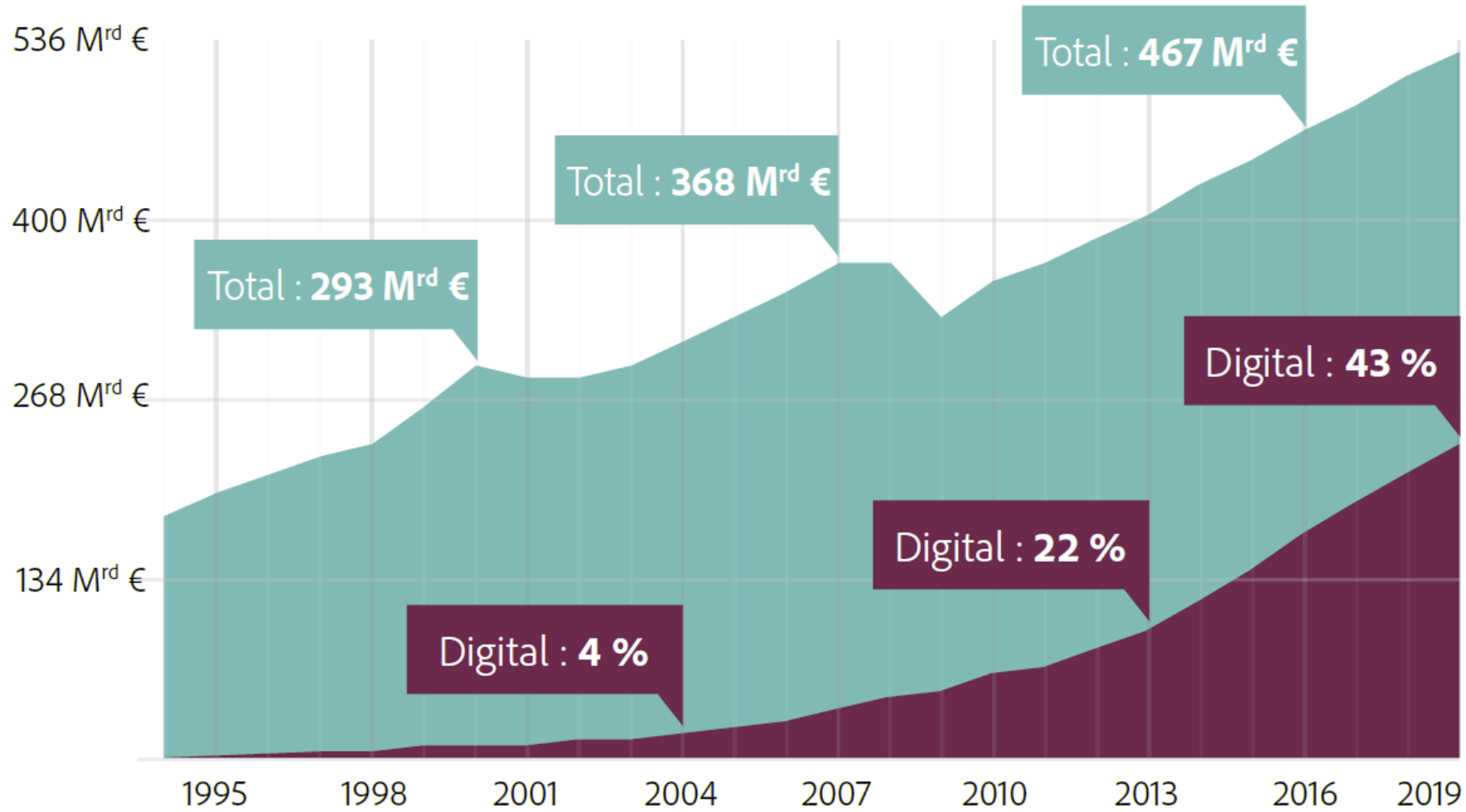
écosystèmes digitaux

expériences
omnicanales

système d'information
(martech stack)

marketing digital

Évolution chronologique des dépenses publicitaires dans le monde



le courage (et l'audace) des bâtisseurs

hyper-exigence des utilisateurs

globalisation

complexité technologique

évolution très rapide

incompréhension des entreprises

investissements importants

développement des compétences

silos et querelles internes

oser

apprendre

tester

risquer

expérimenter

échouer

perdre

inventer

innover

quel courage pour demain ?

encore du courage et de l'audace ?

marché massif

technologies mûres

compétences existent

business modèles validés

concurrence aiguë

raréfaction de l'attention

complexité technique (data, IA)

évolution constante (IdO, vocal...)

oser

apprendre

tester

risquer

expérimenter

échouer

perdre

inventer

innover

des regards critiques

critiques

académiques

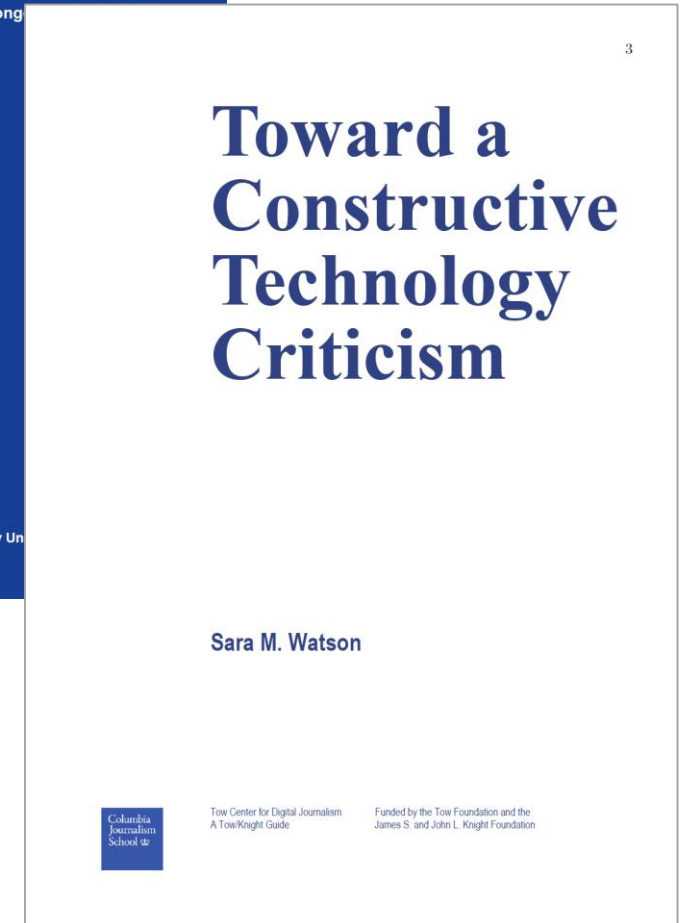
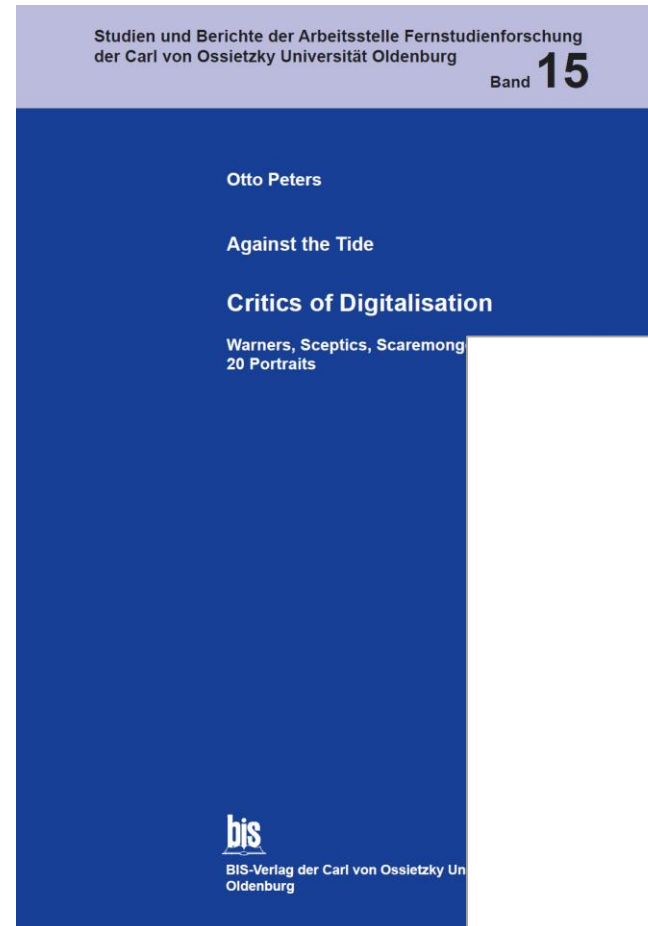
journalistes, bloggers, auteurs

acteurs de la tech

politiques

artistes

activistes



les lanceurs d'alertes

Julian Assange

Chelsea Manning

Edward Snowden

Christopher Wylie

...

data-capitalisme

data-surveillance

data-manipulation



**YOUR AD
NOT HERE**

BLOCKED. SORRY.

des critiques côté client

publicité

data et privacy

pression commerciale

épuisement digital

régulation

des critiques plus larges

consommérisme
globalisation
capitalisme
croissance
technologisme



pollution et écocide



mobilisation de jeunes



et de moins jeunes



Marketers:



Empowered customers:



Amass data

Overpersonalize

Fake values-based marketing

Automate and outsource

Stitch identifiers and profiles

Crave privacy

Are creeped out

Presume inauthenticity

Feel emotionally disconnected

Are traumatized

Marketers, check your fundamentals:

- **Redefine the customer.**
- **Rethink targeting and multichannel campaign strategies.**
- **Know when to personalize and when not to.**
- **Measure success on customer value and satisfaction.**

la tentation du lessivage

green-washing

fair-washing

social-washing

CSR/RSE washing

ethical-washing

pink-washing

woke-washing





Cadbury Dairy Milk

@DairyMilkIn

This Independence Day, let's celebrate a country that stands united in its diversity. Presenting the Cadbury Unity Bar, India's first chocolate with dark, blended, milk and white chocolate all under one wrap.

#CadburyUnityBar #IndependenceDay



8:53 PM · Aug 14, 2019 · Twitter Web App

l'activisme des marques

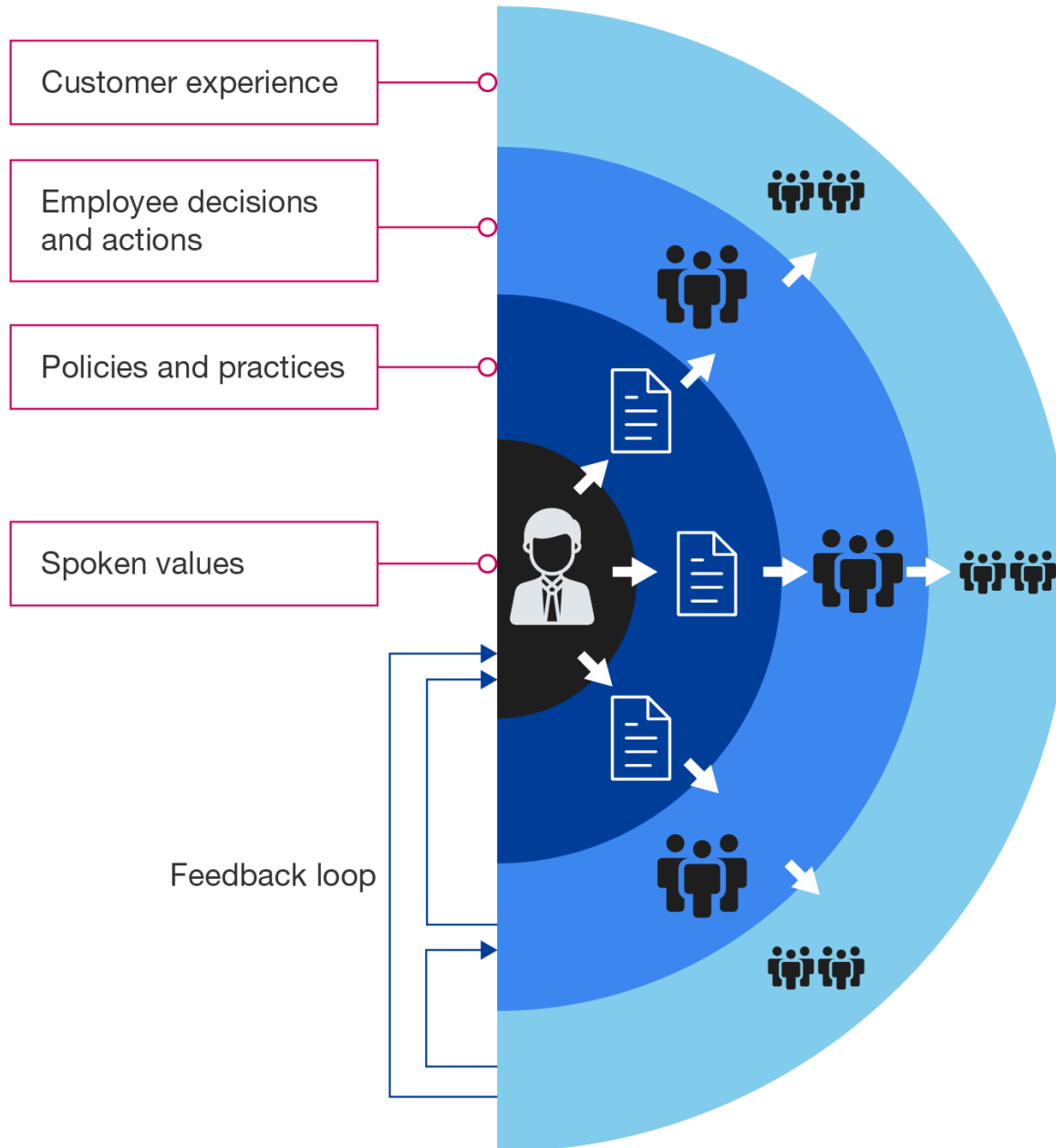
des prises de position et des « récupérations » simplistes et déplacées



Believe in something.
Even if it means sacrificing everything.

 Just do it.





de la RSE au marketing responsable

Droits de l'Homme

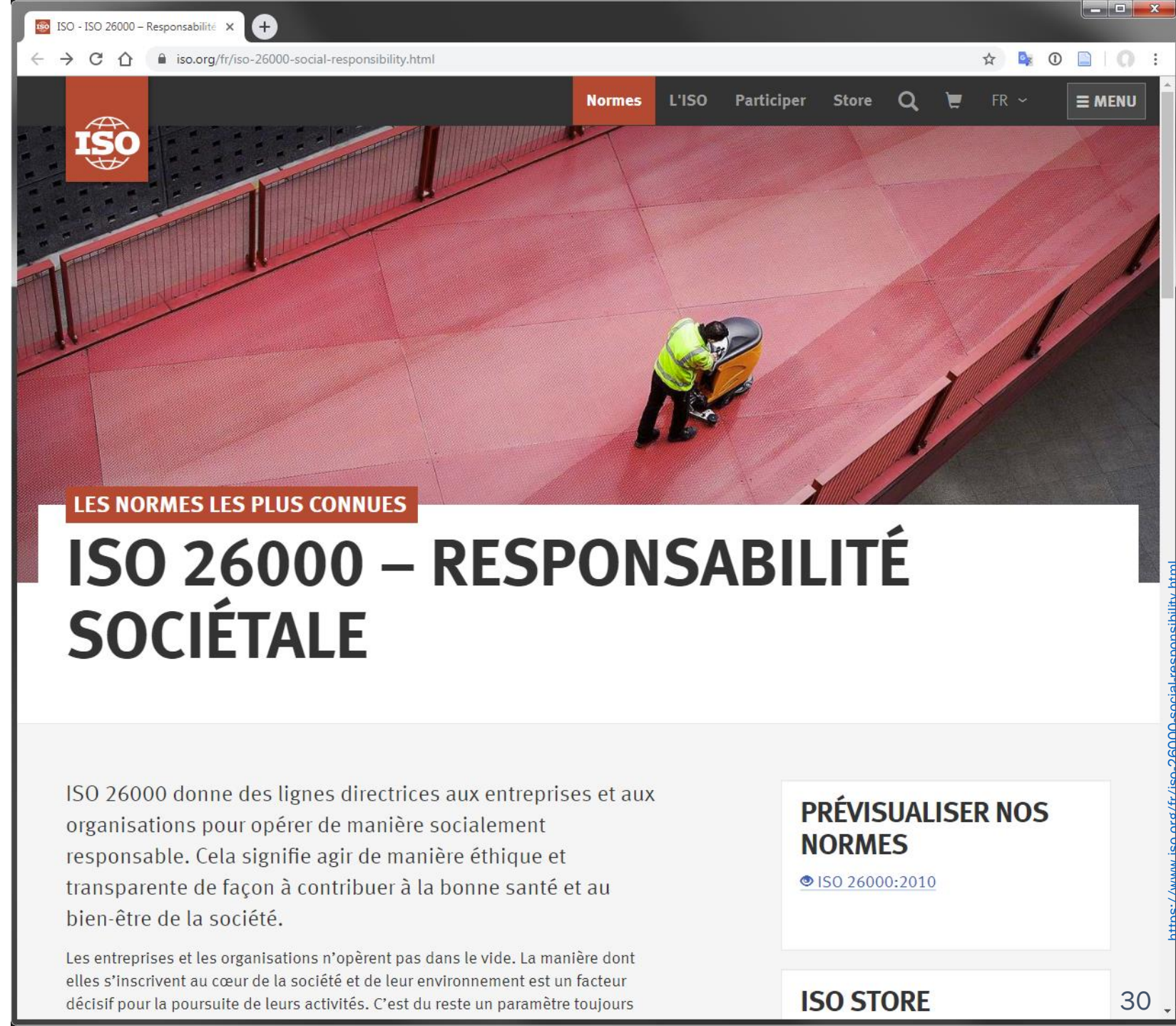
Relations et conditions de travail

L'environnement

Loyauté des pratiques

Questions relatives aux consommateurs

Communautés et développement local



ISO - ISO 26000 - Responsabilité x

iso.org/fr/iso-26000-social-responsibility.html

Normes L'ISO Participer Store FR MENU

ISO

LES NORMES LES PLUS CONNUES

ISO 26000 – RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

ISO 26000 donne des lignes directrices aux entreprises et aux organisations pour opérer de manière socialement responsable. Cela signifie agir de manière éthique et transparente de façon à contribuer à la bonne santé et au bien-être de la société.

Les entreprises et les organisations n'opèrent pas dans le vide. La manière dont elles s'inscrivent au cœur de la société et de leur environnement est un facteur décisif pour la poursuite de leurs activités. C'est du reste un paramètre toujours

PRÉVISUALISER NOS NORMES

[ISO 26000:2010](#)

ISO STORE

30

les base de l'ISO 26000

Questions centrales

Droits de l'Homme

Relations et conditions de travail

L'environnement

Loyauté des pratiques

Questions relatives aux consommateurs

Communautés et développement local

Principes

Redevabilité

Transparence

Comportement éthique

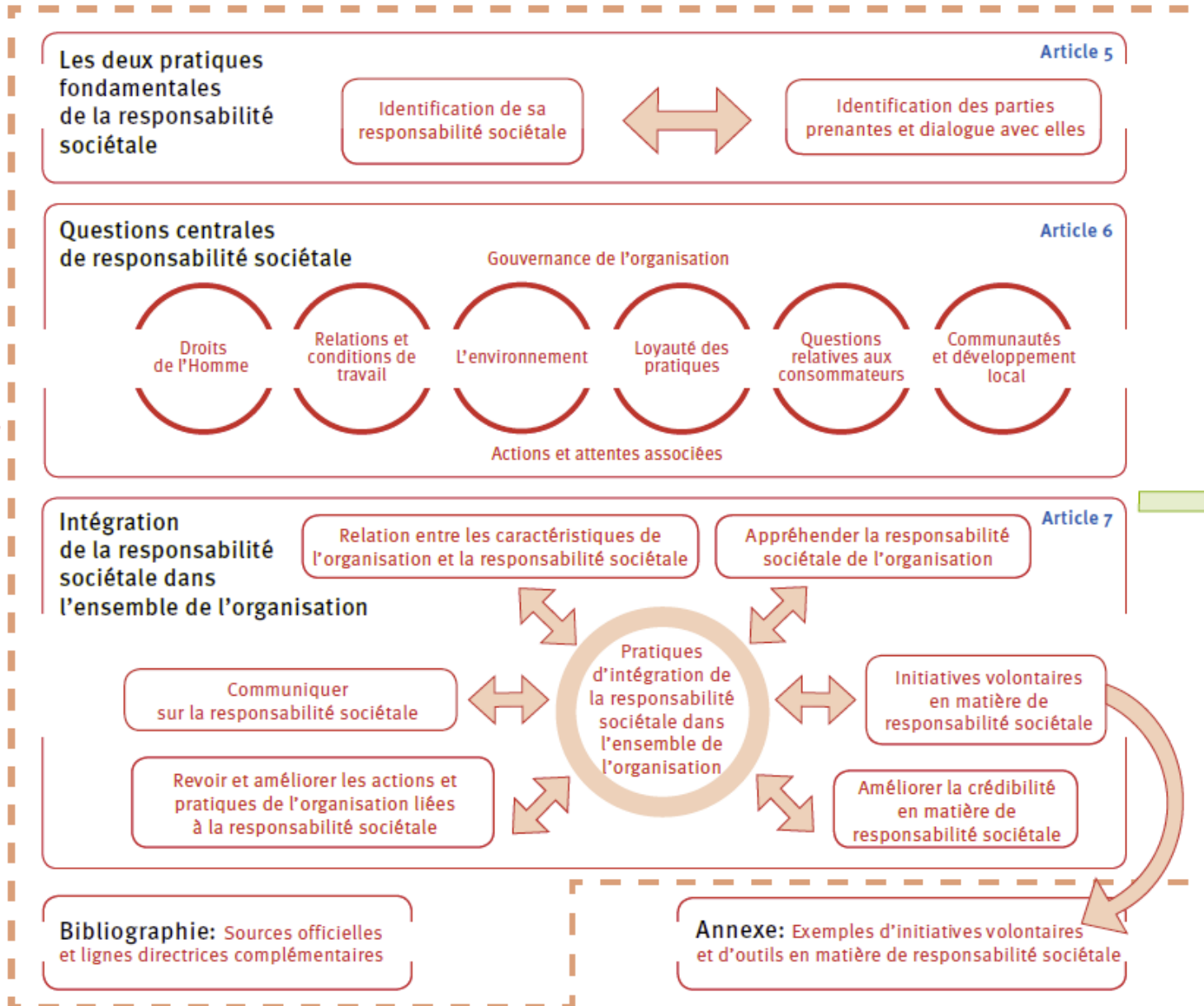
Reconnaissance des intérêts
des parties prenantes

Respect du principe de légalité

Prise en compte des normes internationales
de comportement

Respect des droits de l'Homme

Article 1
Domaine d'application Lignes directrices pour tous types d'organisations, quelle que soit leur taille ou leur localisation
Article 2
Termes et définitions Termes, définitions et abréviations
Article 3
Appréhender la responsabilité sociétale Historique, caractéristiques de la responsabilité sociétale et relation entre la responsabilité sociétale et le développement durable
Article 4
Les principes de la responsabilité sociétale
<ul style="list-style-type: none"> • Redevabilité • Transparence • Comportement éthique • Reconnaissance des intérêts des parties prenantes • Respect du principe de légalité • Prise en compte des normes internationales de comportement • Respect des droits de l'Homme



Optimisation de la contribution de l'organisation au **Développement durable**



des évolutions perceptibles

mais des engagements discutables



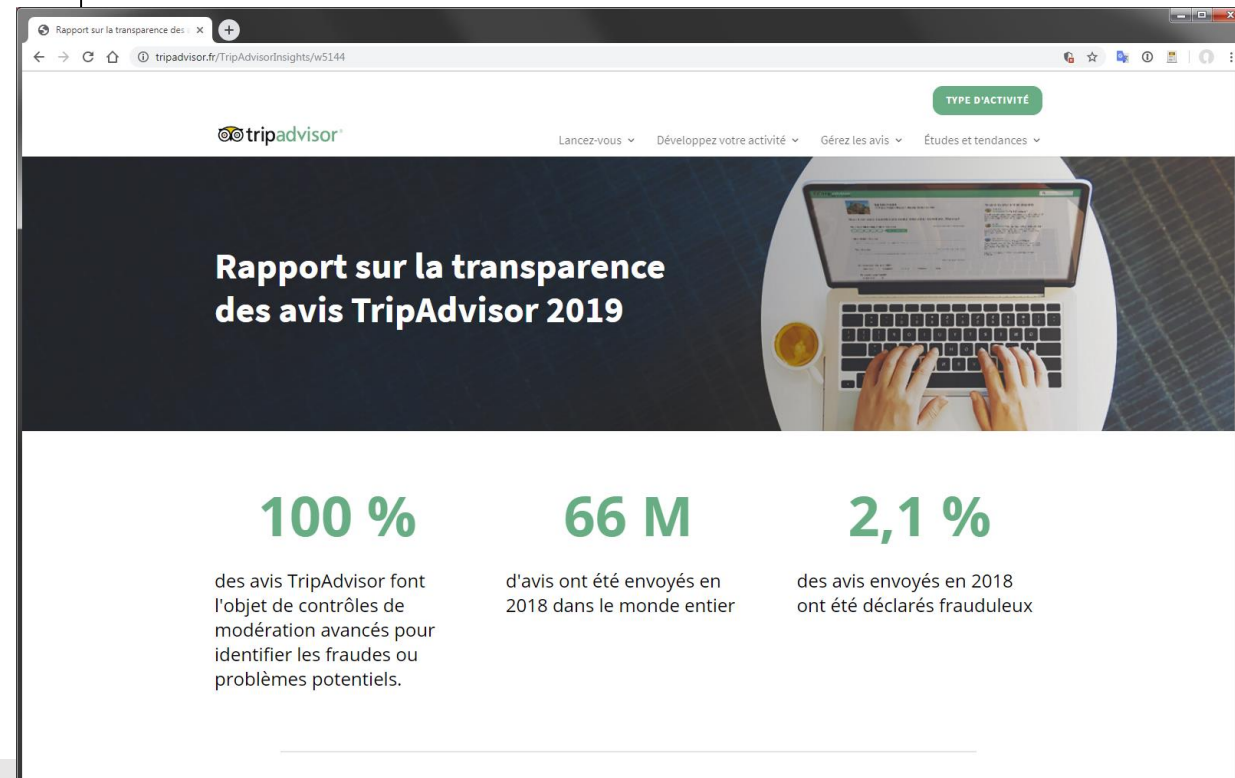
ici la junk food et sa publicité envers les enfants

des évolutions perceptibles

la transparence des avis de consommateurs

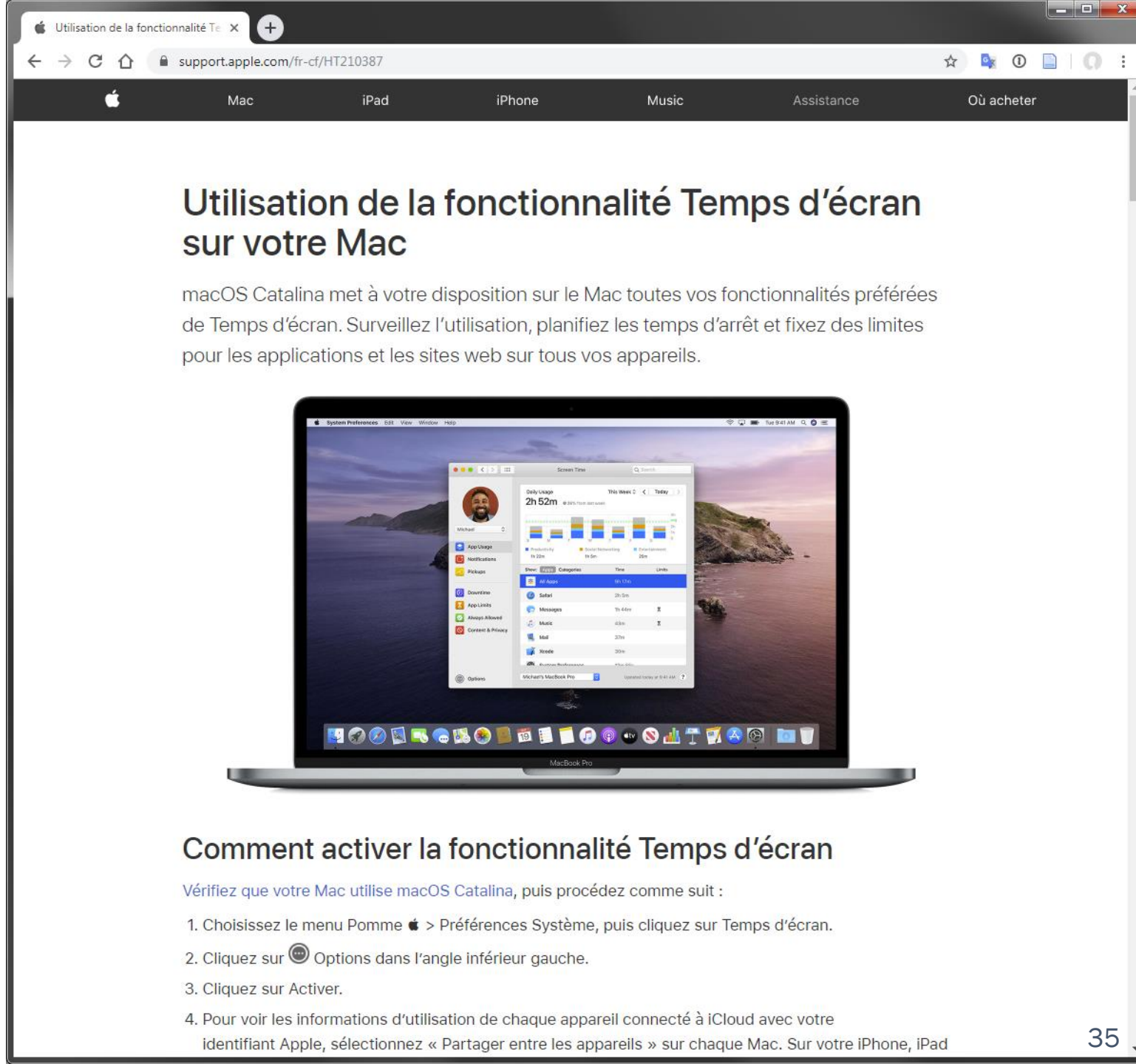


Rapport sur la transparence des avis TripAdvisor 2019




des évolutions perceptibles

la gestion du temps connecté





Utilisation de la fonctionnalité Temps d'écran sur votre Mac

macOS Catalina met à votre disposition sur le Mac toutes vos fonctionnalités préférées de Temps d'écran. Surveillez l'utilisation, planifiez les temps d'arrêt et fixez des limites pour les applications et les sites web sur tous vos appareils.



Comment activer la fonctionnalité Temps d'écran

Vérifiez que votre Mac utilise macOS Catalina, puis procédez comme suit :

1. Choisissez le menu Pomme  > Préférences Système, puis cliquez sur Temps d'écran.
2. Cliquez sur  Options dans l'angle inférieur gauche.
3. Cliquez sur Activer.
4. Pour voir les informations d'utilisation de chaque appareil connecté à iCloud avec votre identifiant Apple, sélectionnez « Partager entre les appareils » sur chaque Mac. Sur votre iPhone, iPad

des évolutions perceptibles

la responsabilité des plates-formes

The screenshot shows a web browser displaying an article on the Adweek website. The article title is "Pinterest Ramps Up Its Well-Being Efforts on World Mental Health Day". The sub-headline reads: "An additional 4,600 terms and phrases related to self-harm were removed from its platform". The author is David Cohen, and the article was published 6 days ago. The main image is a vertical list of five mental health activities from the Pinterest app, each with a duration: "5 min Relax", "2 min Show self-compassion", "4 min Make a plan", "3 min Stop saying 'should'", and "3 min Identify your". Below the image is a caption: "Searching for #pinterestwellbeing brings up activities Pinterest". The article text below the image states: "Pinterest marked World Mental Health Day Thursday by expanding on the well-being activities it added to its platform in July. Starting in July, Pinner who searched for terms indicating that they may be struggling, such as 'stress quotes' and 'work anxiety,' began seeing well-being activities that they could partake in directly via the Pinterest application." On the right side of the page, there is a "POPULAR NOW" section with two items: "1 Here Are the Finalists for the Fourth Annual Shorty Social Good Awards" and "2 Ad-Tech Experts Call for Third-Party Verification After the Death of the Cookie". The top navigation bar includes "ADWEEK 40", "NEWS", "EVENTS", "WEBINARS", "CONNECT", "YOUR CAREER", "Sign In", and "Subscribe".

ADWEEK 40 NEWS EVENTS WEBINARS CONNECT YOUR CAREER Sign In Subscribe

SOCIAL PRO DAILY

Pinterest Ramps Up Its Well-Being Efforts on World Mental Health Day

An additional 4,600 terms and phrases related to self-harm were removed from its platform

By David Cohen | 6 days ago

f
t
in
✉

Searching for #pinterestwellbeing brings up activities Pinterest

Pinterest marked **World Mental Health Day** Thursday by expanding on the **well-being activities** it added to its platform in July.

Starting in July, Pinner who searched for terms indicating that they may be struggling, such as "stress quotes" and "work anxiety," began seeing well-being activities that they could partake in directly via the Pinterest application.

POPULAR NOW

- 1 Here Are the Finalists for the Fourth Annual Shorty Social Good Awards
- 2 Ad-Tech Experts Call for Third-Party Verification After the Death of the Cookie

des évolutions du contexte réglementaire

le règlement européen sur la protection des données (RGPD)

The screenshot shows a web browser window displaying the official website of the European Commission. The page title is "Réforme des règles de l'UE en matière de protection des données 2018". The breadcrumb navigation is: Home > Priorités > Justice et droits fondamentaux > Protection des données > Réforme des règles de l'UE en matière de protection des données 2018. The main heading is "Réforme des règles de l'UE en matière de protection des données 2018". Below the heading, a summary text states: "Le renforcement des règles relatives à la protection des données signifie que les citoyens auront un meilleur contrôle de leurs données à caractère personnel et que les entreprises pourront bénéficier de conditions de concurrence équitables." The page is divided into two columns. The left column contains a "CONTENU" section with links to "À propos du règlement et de la protection des données", "Contexte", "Références", "Liens connexes", and "Documents". The right column features two main content blocks, each with a graphic of a cloud made of binary code. The first block is titled "Règles pour les entreprises et les organisations" and describes the application of the GDPR, obligations, and requests from citizens. The second block is titled "Droits pour les citoyens" and describes the protection of personal data, rights, and legal remedies. At the bottom of the page, there is a section titled "À propos du règlement et de la protection des données" with a list of four links: "Que régit le règlement général sur la protection des données (RGPD)?", "À quoi correspondent les données à caractère personnel?", "Que couvre le traitement des données?", and "Que sont les autorités de protection des données (APD)?".

Un site web officiel de l'Union européenne Comment le vérifier? ▼

Commission Européenne français FR Recherche

Home > Priorités > Justice et droits fondamentaux > Protection des données > Réforme des règles de l'UE en matière de protection des données 2018

Réforme des règles de l'UE en matière de protection des données 2018

Le renforcement des règles relatives à la protection des données signifie que les citoyens auront un meilleur contrôle de leurs données à caractère personnel et que les entreprises pourront bénéficier de conditions de concurrence équitables.

CONTENU

- À propos du règlement et de la protection des données**
- Contexte**
- Références**
- Liens connexes**
- Documents**



Règles pour les entreprises et les organisations

Application du RGPD, obligations, demandes des citoyens, exécution



Droits pour les citoyens

Protection de vos données à caractère personnel, vos droits et voies de recours

À propos du règlement et de la protection des données

- [Que régit le règlement général sur la protection des données \(RGPD\)?](#)
- [À quoi correspondent les données à caractère personnel?](#)
- [Que couvre le traitement des données?](#)
- [Que sont les autorités de protection des données \(APD\)?](#)

des évolutions perceptibles

l'évolution des emballages chez Zalando

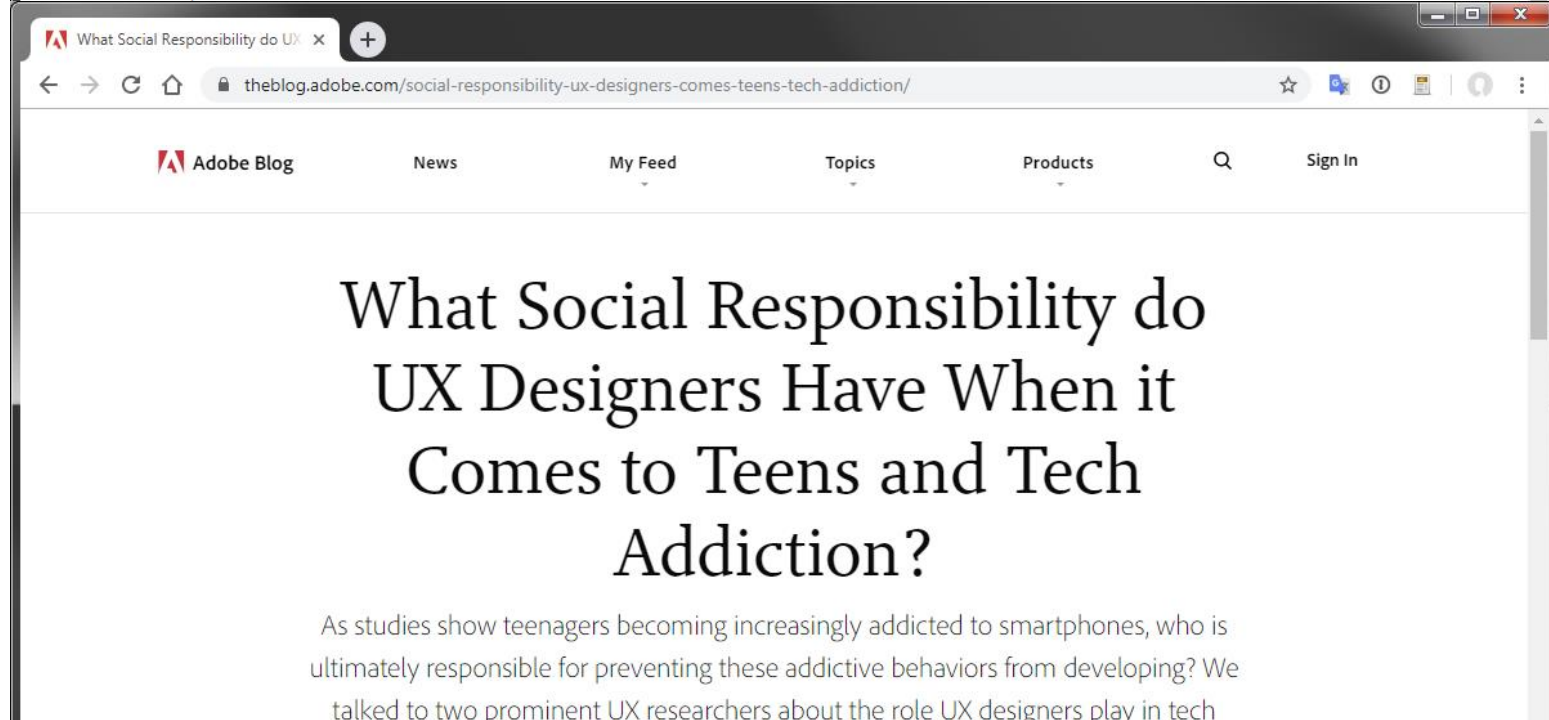
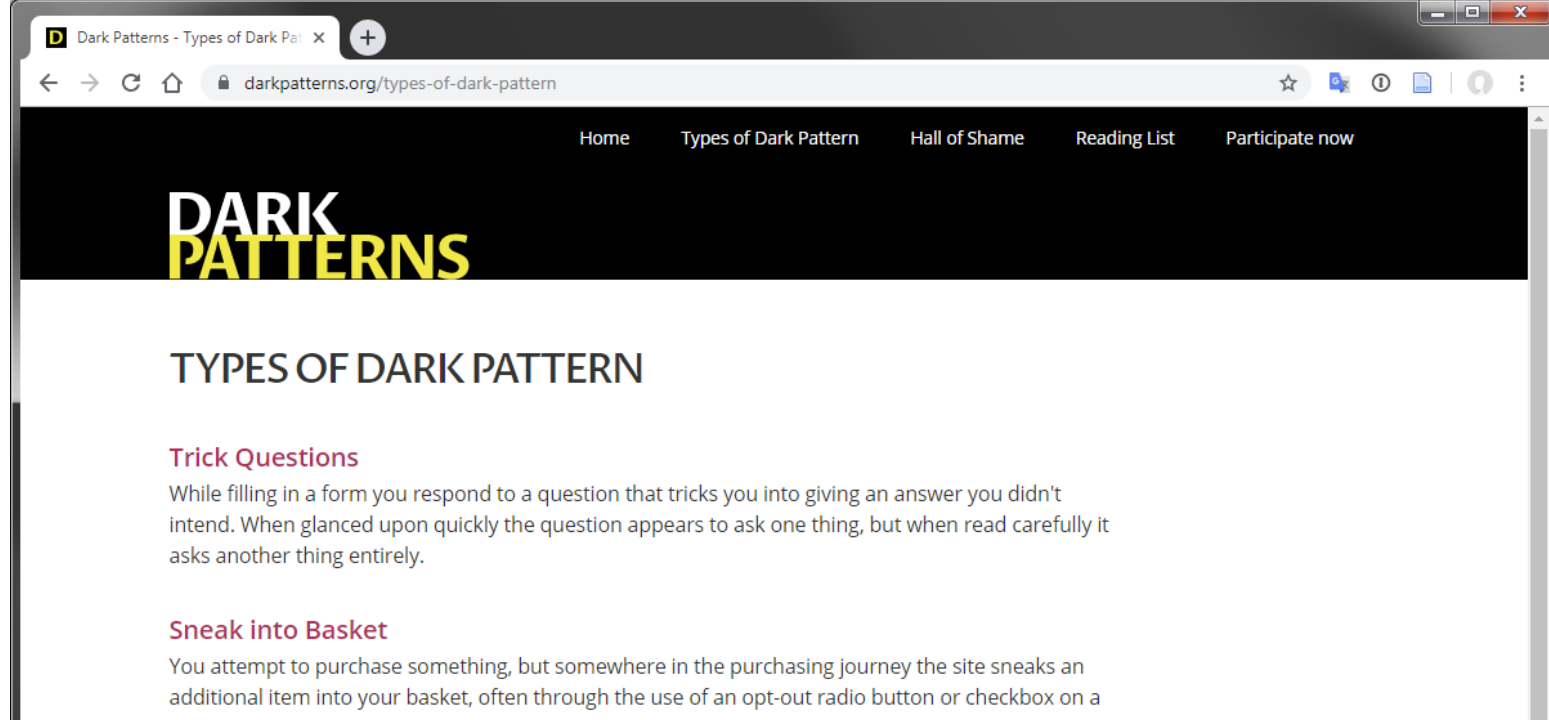
The image shows a browser window displaying a news article from Zalando's corporate website. The article is titled "Zalando Tests Reusable Packaging for Delivery" and was published on 18.09.2019. The main image shows a woman with long blonde hair sitting on a couch, opening a yellow reusable shipping bag. She is holding a clear plastic bag containing red items and a yellow envelope. A pink hydrangea flower is visible in a vase to the right. The browser address bar shows the URL "corporate.zalando.com/en/newsroom/en/stories/zalando-tests-reusable-packaging-delivery". The Zalando logo and navigation menu are visible at the top of the page.

Zalando SE

Carbon dioxide and waste could be

des évolutions perceptibles

éviter certaines pratiques en design et UX





des responsabilités

des petits-gestes
insuffisants ?

des engagements
plus forts ?

des actes de courage
sans aucun doute

le courage de poursuivre

innovation continue

omniprésence

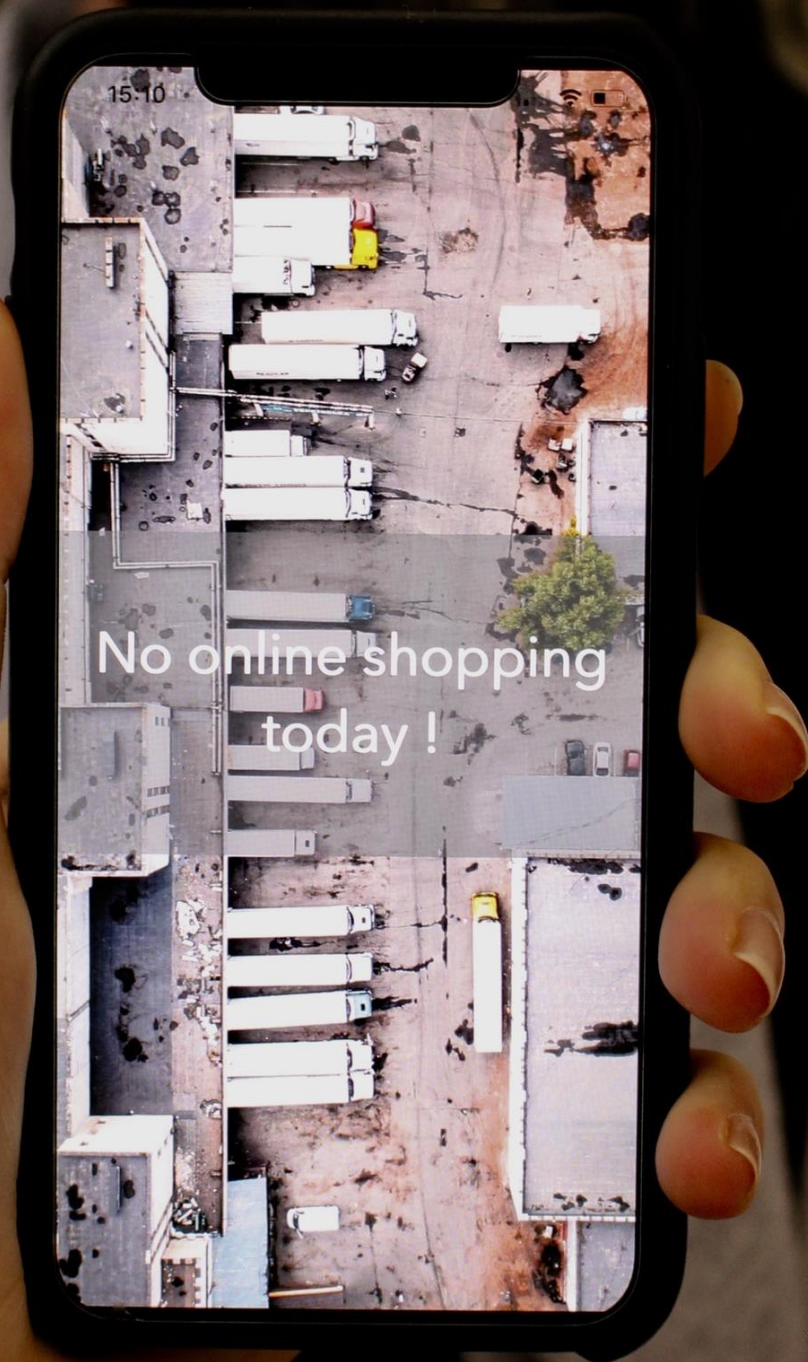
Internet des Objets

IA

interfaces

services





la responsabilité associée

au-delà
du good-washing

**le courage d'assainir
vraiment les pratiques
du marketing digital**

pour répondre
au marché
et aux défis annoncés

Merci pour votre attention

Prof. Arnaud Dufour
arnaud.dufour@heig-vd.ch



Dept. COMEM / Institut MEI
HEIG-VD
Avenue des sports 20 - CP 521
CH-1401 Yverdon-les-Bains

