

Transparence et éthique comme facteurs clés de succès

Yolande PIRIS

Professeur des universités

LEGO



Les consciences s'éveillent...

- Depuis mai 2018, la CNIL a reçu 11 900 plaintes de Français.
- Les français se renseignent...

Données sensibles / Protection des données personnelles



Des pistes d'action suggérées par la recherche (1/2)

1. **Consulter les consommateurs** sur les modalités de la relation (thème, canal, fréquence, etc.) car il faut privilégier les intérêts du consommateur en priorité (Deshpande, Farley et Webster 1993)

On estime que le **taux de transformation d'une campagne « autorisée »** est entre **5 à 10 fois** supérieur à une campagne e-mail « classique »



Mes commandes

Mon Compte

- Mon profil
- Mon carnet d'adresses
- Mes cartes bancaires
- Mes bons d'achat
- Mes abonnements
- Facebook

Mes communications

- Toute l'actualité Veepee
- Mes alertes marques

 **MES COMMUNICATIONS ET NEWSLETTERS**

J'accepte de recevoir :

- Toute l'actualité et les bons plans de Veepee pour ne rien manquer: les concours, nouveautés, offres exclusives et newsletters
- Les enquêtes clients pour que Veepee puisse répondre au mieux à mes attentes
- J'accepte de partager mes données avec les partenaires de Veepee conformément à notre politique de confidentialité.

Enregistrer

MON EXPERIENCE PERSONNALISEE

- Je souhaite que Veepee me propose une expérience shopping personnalisée qui me ressemble.

Enregistrer

MES DONNEES DE GEOLOCALISATION

Transmission à des partenaires commerciaux

- Adot**
Personnalisation publicitaire sur la base de vos données de géolocalisation lors de votre navigation sur Internet et réalisation d'analyse statistiques corrélatives
[Politique de confidentialité Adot](#)
- SoLocal**
Transmission à SoLocal à des fins de profilage et de publicités ciblées
[Politique de confidentialité de SoLocal](#)

Enregistrer

Pa

 [Plus d'infos](#)

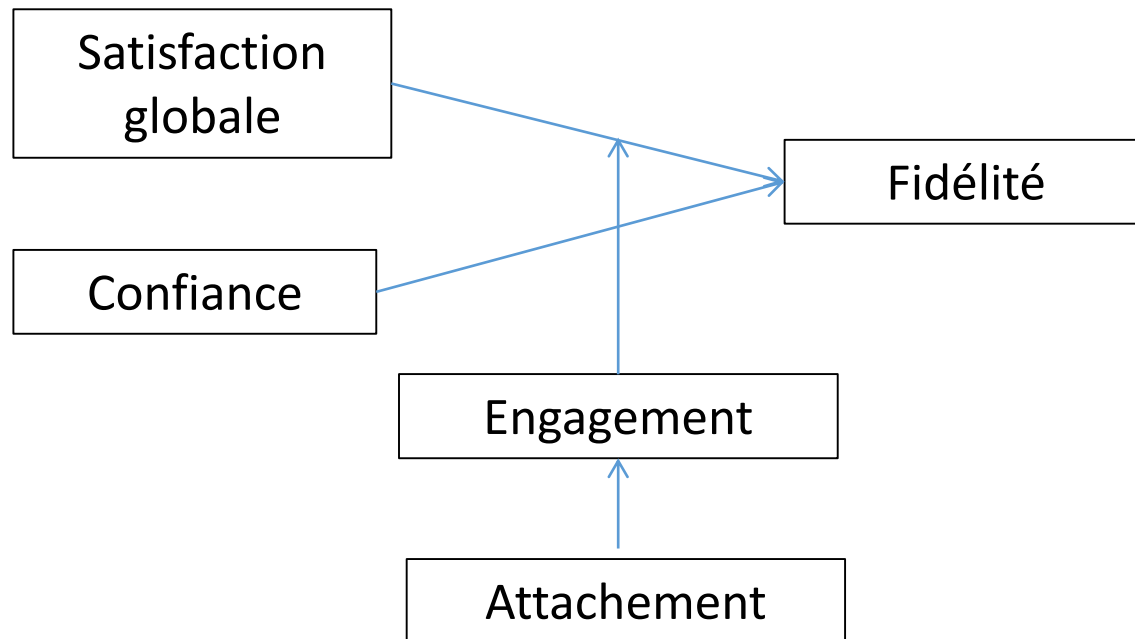
[Plus d'infos](#)  [Aperçu](#)

ure des ventes.
lobile

Des pistes d'action suggérées par la recherche (2/2)

2. Développer et préserver la confiance

« Le côté sombre de la pression exercée sur les consommateurs par les programmes de fidélité: enjeux éthiques et pratiques ». *Recherche et Applications en Marketing*, 2016, 32(3) (Pez, Butori, Mimouni, 2016)



La fidélité ne passe pas que par la satisfaction globale. **Perdre la confiance des consommateur affecte significativement la fidélité.**



Articulation (simplifiée) des leviers de la fidélité



VENTE-PRIVEE.COM RENFORCE LA SÉCURITÉ DE VOS DONNÉES

Pour mieux vous servir et protéger vos informations personnelles avec encore plus d'efficacité, vente-privee.com modifie sa politique de connexion au site.

Dès le 10 octobre, pour accéder aux ventes de vente-privee.com après avoir cliqué sur un de nos e-mails d'invitation, il vous faudra entrer votre adresse e-mail et votre mot de passe.

Pour plus de simplicité au quotidien, il vous sera proposé de retenir vos codes d'accès sur votre ordinateur grâce à un cookie permanent *. Cochez « Mémoriser mes identifiants » pour ne plus avoir à vous en soucier par la suite.

Bon à savoir : si vous avez oublié votre mot de passe, un petit clic sur « mot de passe oublié » et laissez-vous guider.

A très vite sur vente-privee.com !

* Un cookie permet de **stocker des informations chez vous**, sur le disque dur de votre ordinateur. Grâce à lui, vous accédez à vente-privee.com sans ressaisir vos identifiants.



Paiements sécurisés

Notre plate-forme sécurisée vous offre la garantie que l'hôte recevra votre argent. C'est pourquoi nous vous demandons de toujours effectuer votre paiement via Airbnb et de ne jamais transférer d'argent ou de payer quelqu'un directement.



Protection du compte

Nous prenons un certain nombre de mesures pour protéger votre compte Airbnb. Par exemple, il faut utiliser une vérification en plusieurs étapes afin de se connecter depuis un nouveau téléphone ou ordinateur. Nous vous envoyons également une alerte dès qu'une modification est apportée à votre compte.



Prévention des fraudes

Maintenez toujours toutes vos communications et vos transactions sur le site web ou l'application Airbnb. En effectuant toutes les étapes (communication, réservation et paiement) sur Airbnb, vous bénéficiez de la protection Airbnb à tous les niveaux.

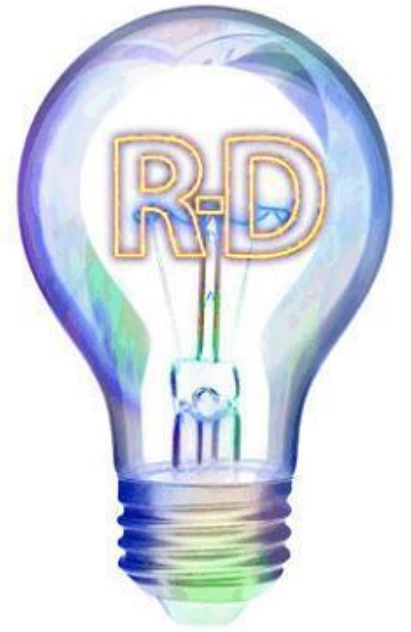
Informer en toute transparence

Nous mettons à la disposition de chacun (grand public, professionnels, collaborateurs) et le plus tôt possible, l'ensemble des connaissances scientifiques fiables sur le sujet. Nous disons ce que nous savons et ce que nous faisons avec sincérité.

C'est le « devoir de transparence », seule base solide de confiance et seul moyen de faire reculer les peurs irrationnelles. Nous répondons à toutes les sollicitations du public par courrier et par mail.

[Nous contacter](#)





Merci de votre attention