



Culture numérique

Hervé Le Crosnier
Laboratoire GREYC - Université de Caen

herve.lecrosnier@unicaen.fr
<http://about.me/hervelc>



Commerce électronique

Les données et la consommation

Commerce électronique

- Système de vente à distance
- Avec paiement en ligne
- et d'affiliation des consommateurs
 - facilité d'usage quand on est «membre» (one-click de Amazon)
- Logique de recommandation
 - par les autres usagers
 - par les informations sponsorisées
 - par l'analyse des pratiques antérieures



Les trois C

- **Commerce**

- Activité centrale dans l'internet depuis 1994 (création Amazon)

- **Confiance**

- Organisation de la défiance (sécurité des données bancaires)

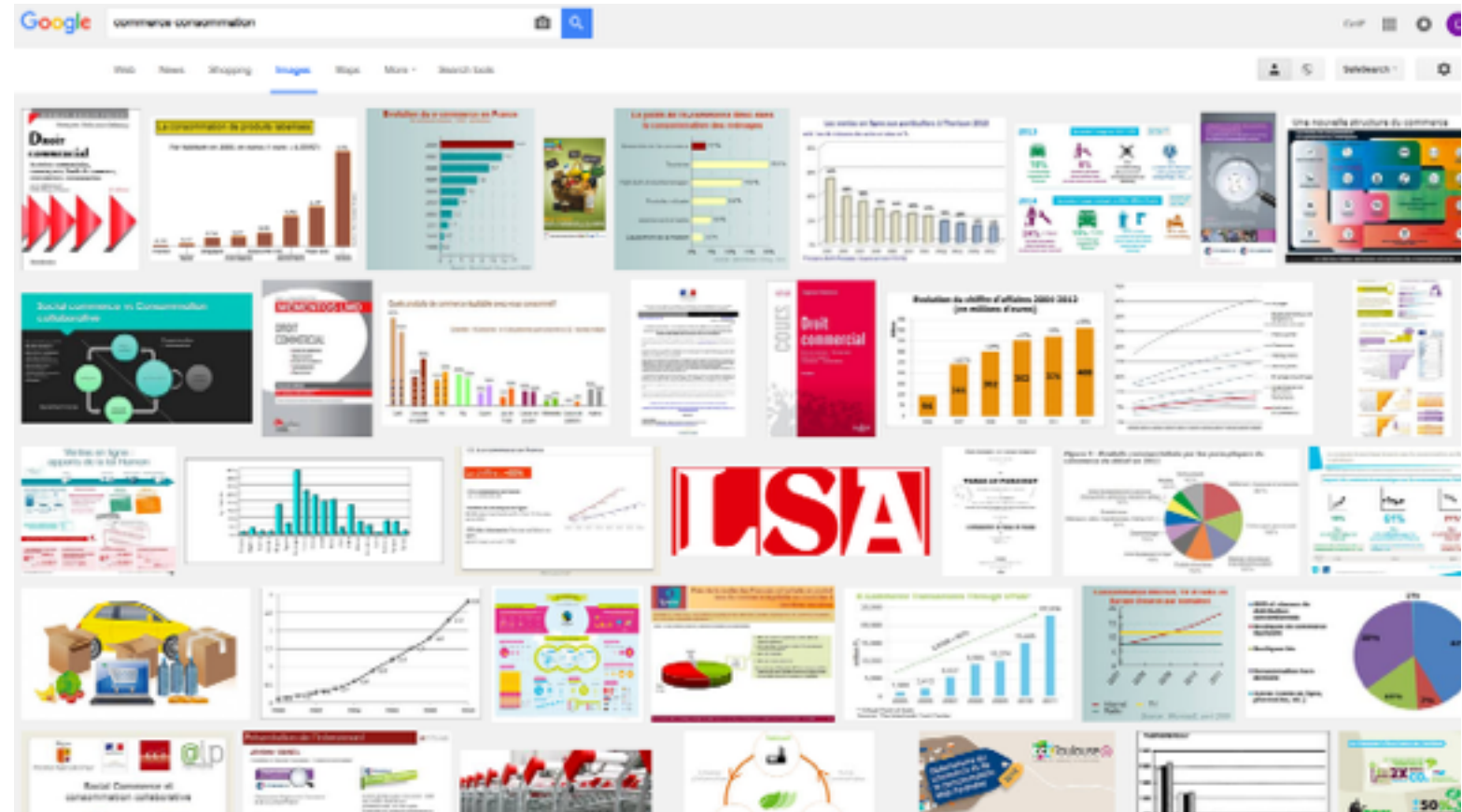
- Rôle des marques

- **Climat**

- Problèmes de la logistique de distribution personnalisée

- **Consommation**

- Un modèle de société qui s'insinue dans toutes les pratiques du réseau (faciliter la conversion des navigations en achats)



État des lieux

- En 2013, le marché du e-commerce français a représenté 51,1 milliards d'euros, en progression de 13,5% sur un an (6e rang mondial des e-commerçants derrière les Etats-Unis, la Chine et le Royaume-Uni)
- 59% des Français ont acheté en ligne en 2013. Cela représente 33,8 millions de personnes.
- Enquête pour la FEVAD menée par Médiamétrie//Netrating publiée en septembre 2015



Croissance continue

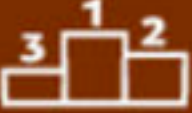
Quelles sont les pratiques des consommateurs connectés en 2015 ?

Nombre de cyberacheteurs

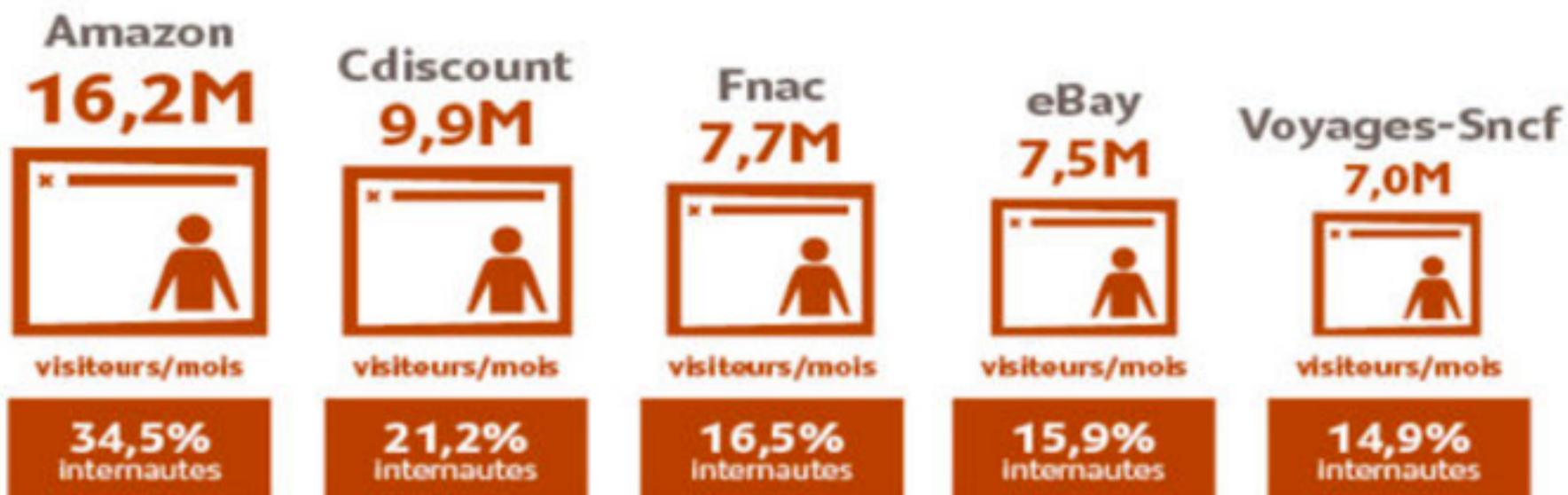


Source : Médiamétrie - Observatoire des Usages Internet - Tous lieux de connexion - T2 2005/2010/2015 - Tous droits réservés

Enseignes


Top 5

Sites de « e-commerce » les plus visités en France



Source : Médiamétrie// NetRatings – Catégorie créée spécialement pour la Fevad – Tous lieux de connexion – Applications Internet exclues France – Moyenne des mois avril, mai, juin 2015 – Visiteurs uniques/Couverture – Tous droits réservés

Type de produits



Top 5 Catégories les plus achetées



44%

**Habillement
Mode**



38%

**Voyage
Tourisme**



35%

**Produits
culturels**



28%

**Beauté
Santé**



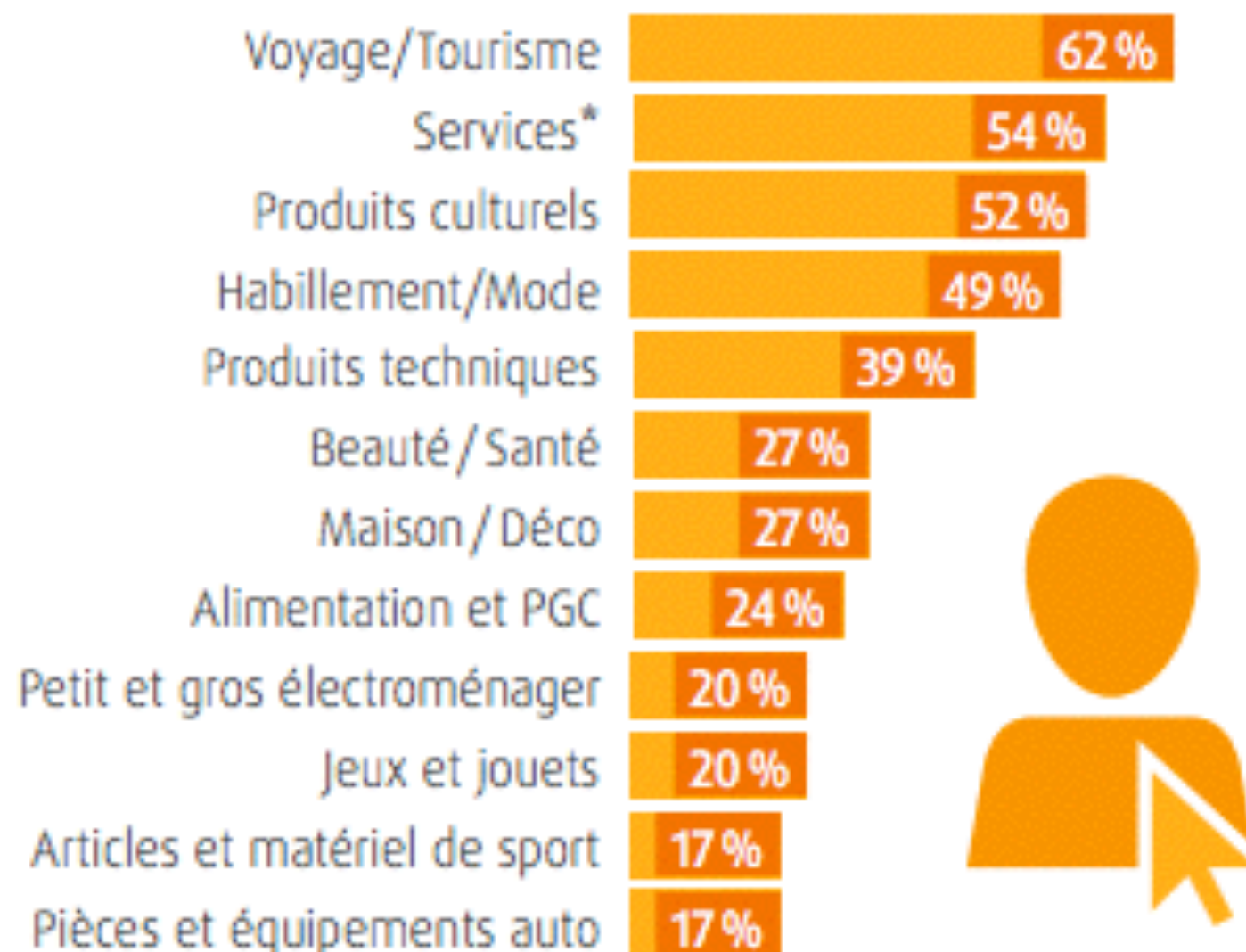
28%

**Produits
techniques**

Source : Etude Fevad Médiamétrie// NetRatings - Observatoire du Consommateur Connecté - juin 2015 - Tous droits réservés

Produits achetés (2013)

▲ Les produits et services achetés en ligne en % des internautes



* Billetterie, développements photos, abonnements en ligne, souscriptions téléphone, Internet...

| source : baromètre Fevad Médiamétrie// NetRatings - juin 2014 |

Places de marché

Les places de marché

30 %

▲ 32 % des e-commerçants
TPE/PME vendent sur les
places de marché

2013

eBay	72 %
Amazon	59 %
Price Minister	25 %
Cdiscount	24 %
Le Bon Coin	22 %

[source : Oxatis/Kpmg, spécial TPE/PME]



des internautes
ont acheté sur des places
de marché au cours des
6 derniers mois

[source : étude Fevad/Médiamétrie - juin 2014]

Le nombre de marchands actifs sur les places
de marché a presque doublé en 2013/2012

+50 %

Volume d'affaires réalisé sur les
places de marché en 2013/2012

[source : Fevad, ICE]

Recommandation

Pénétration des sites d'achat

Amazon	58%
Cdiscount	27%
Vente-privee	26%
Fnac	25%
La Redoute	23%



Source : Etude Fevad Médiamétrie// NetRatings - Observatoire du Consommateur Connecté - juin 2015 - Tous droits réservés

Sites d'achat les plus recommandés

Score NPS*

Nocibé	+44
Yves Rocher	+42
Amazon	+39
Booking	+38
BlaBlaCar	+38



*NPS (Net Promoter Score) = % notes 9-10 - % notes 0-6

Source : Etude Fevad Médiamétrie// NetRatings - Observatoire du Consommateur Connecté - juin 2015 - Tous droits réservés

Information du consommateur

Web2Store



des acheteurs en magasin
se sont renseignés
sur Internet au préalable.

53% 

des mobinautes
ont déjà
utilisé leur smartphone
en magasin

Store2Web



des cyberacheteurs se sont rendus
dans un magasin avant d'effectuer
leur achat sur Internet.

35% 

des cyberacheteurs
se sont renseignés en magasin
avant d'acheter sur
Internet
auprès de la même enseigne

Avis

Avis des internautes

53%



**des internautes
ont déjà recherché des
avis/commentaires**
de consommateurs pour
choisir un produit ou un site

45%



**des internautes
ont déjà donné leur avis
ou donné une note**
sur un produit, site marchand ou
réseau social/blog/forum

Source : Etude Fevad Médiamétrie// NetRatings - Observatoire du Consommateur Connecté - Juin 2015 - Tous droits réservés

Avis d'usagers

- deux internautes sur trois font confiance aux avis des autres consommateurs (Nielsen, 2013)
 - danger pour les marques
 - tentation de construire une e-reputation sur de faux avis
- Enquête DGCCRF : sur 139 sites, 44,4% des avis sont biaisés
- Création d'agences pour rédiger des faux avis (livres, tourisme,...)
 - et de logiciels permettant de repérer les faux avis (vocabulaire employé, données contextuelles, différence avec les autres avis... mais les agences s'adaptent aux logiciels anti-fraude)
- Norme *NF Services - Avis en ligne* pour encadrer les règles de collecte, de modération et de publication des avis en ligne et garantir la transparence, le sérieux et la fiabilité des méthodes employées par le site marchand (certification coûtant 3000€ par an)



Vous décidez nous écrivons

Détecter les faux-avis

- Trouver les algorithmes permettant de détecter les faux-avis
- étude linguistique (vocabulaire utilisé, forme des phrases... mais les organismes de public relation s'adaptent)
- étude de contexte (y a-t-il des données personnelles ; un avis est-il très différent de la moyenne...)
- Question de la confiance... quand on sait que les internautes sont très sensibles aux avis des autres utilisateurs.



Retour de bâton

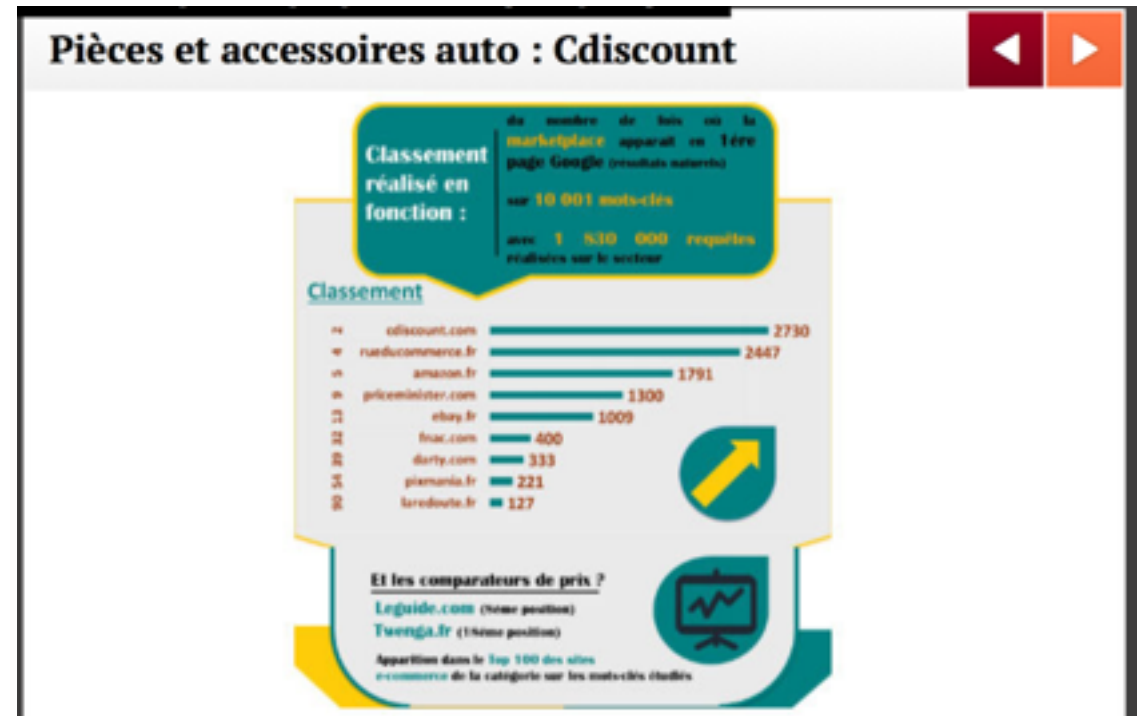
- Décembre 2014 : Trip advisor condamné à 500 000 € d'amende en Italie parce qu'il n'arrivait pas à prouver que les avis provenaient vraiment de personne ayant utilisé le service
- 2011 : Expedia condamné en France car les prix des hôtels mentionnés étaient erronés
- 2013 : Samsung condamné à Taiwan à 340 000 \$ pour avoir fait écrire des avis négatifs sur son concurrent HTC
- Amazon vient de porter plainte contre les faux avis (et les boîtes qui les génèrent)



RFI, 10 juin 2015

Marketplaces

- Boutiques multiservices
- Plateformes sur lesquelles plusieurs vendeurs viennent proposer leurs services
- la plateforme se rémunérant par un pourcentage des ventes
- Spécialisation des marketplaces



La Redoute est apparue 1428 fois en 1ère page des résultats naturels de Google sur les mots clés étudiés de la catégorie.

Volonté de puissance

res Recherche détaillée Nos rubriques Meilleures ventes Nouveautés Précommandes Livres anglais et étrangers Promotions Livres d'occasion Vendez vos livres

Retour aux résultats de la recherche pour « dans le labyrinthe serres »



Dans le labyrinthe : Evaluer l'information sur internet Broché – 12 octobre 2012

de Alexandre Serres * (Auteur)

Soyez la première personne à écrire un commentaire sur cet article

» Voir les formats et éditions

Broché
à partir de EUR 22,00

2 d'occasion à partir de EUR 54,00

2 neufs à partir de EUR 22,00



Idées de lecture

Retrouvez tous les romans du moment
dans notre boutique Littérature

Une recherche d'information efficace passe par l'évaluation des résultats proposés, opération complexe qui dépend de chaque usager, de ses objectifs et de ses connaissances antérieures. n'existe pas de grille absolue, de classement automatique des sources documentaires qui répondent à tous les objectifs d'une recherche d'information. La manière dont les usagers identifient, évaluent et valident une source, un auteur ou un document, engage et traduit la

» En lire plus

Partager

4 neufs & d'occasion à partir de EUR 22,00

Voir toutes les offres

Ajoutez à votre liste d'envies

Vous l'avez déjà ?

Vendez sur Amazon



ir cette image

Livres Recherche détaillée Nos rubriques Meilleures ventes Nouveautés Précommandes Livres anglais et étrangers Promotions Livres d'occasion Vendez vos livres

Retour aux résultats de la recherche pour « grandir connectés »



Voir cette image

Grandir connectés : les adolescents et la recherche d'information

Broché – 1 octobre 2015

de Anne Cordier (Auteur)

Soyez la première personne à écrire un commentaire sur cet article

» Voir les formats et éditions

Broché
EUR 25,00

2 neufs à partir de EUR 25,00



Rencontrer les élèves des collèges et lycées, mettre au jour leur imaginaire de l'internet : Anne Cordier veut se confronter au réel pour éviter les préjugés et les discours marketing sur les jeunes et les réseaux. Loin des mutans annoncés par certains auteurs médiatiques, elle a croisé des jeunes qui ont besoin de comprendre ce qui se joue derrière les écrans. Leur savoir-faire est évident, mais il masque des difficultés à construire une image mentale de l'information numérique.

» En lire plus

Partager

EUR 25,00

Tous les prix incluent la TVA.

Livraison à EUR 0,01.

Temporairement en rupture de stock.

Commandez maintenant et nous vous livrons cet article lorsqu'il sera disponible. Nous vous envoyons un email avec une date d'estimation de livraison dès que nous aurons plus d'informations. Cet article ne vous sera facturé qu'au moment de son expédition.

Expédié et vendu par Amazon. Emballage cadeau disponible.

Quantité : 1

Ajouter au panier

Identifiez-vous pour activer la commande 1-Click.

Offres spéciales et liens associés

Buy

- Le commerce électronique se déplace de l'ordinateur vers le mobile
- Mais complexité de la saisie des informations (banque + livraison)
- Retrouver l'acte d'achat impulsif à partir de la navigation
 - Amazon «one-click»
 - Bouton «Buy» des réseaux sociaux (Twitter, Facebook, Pinterest...)



Logistique

- Développement des points-relais, plus fiables qu'à domicile
- en France quatre enseignes : Kiala, Pickup Services, Mondial Relay et Relais Colis
- Des drones pour la livraison ?
- Concentration : achat de Colis Privés par Amazon
- Consommation énergétique

Points de livraison
du e-commerce

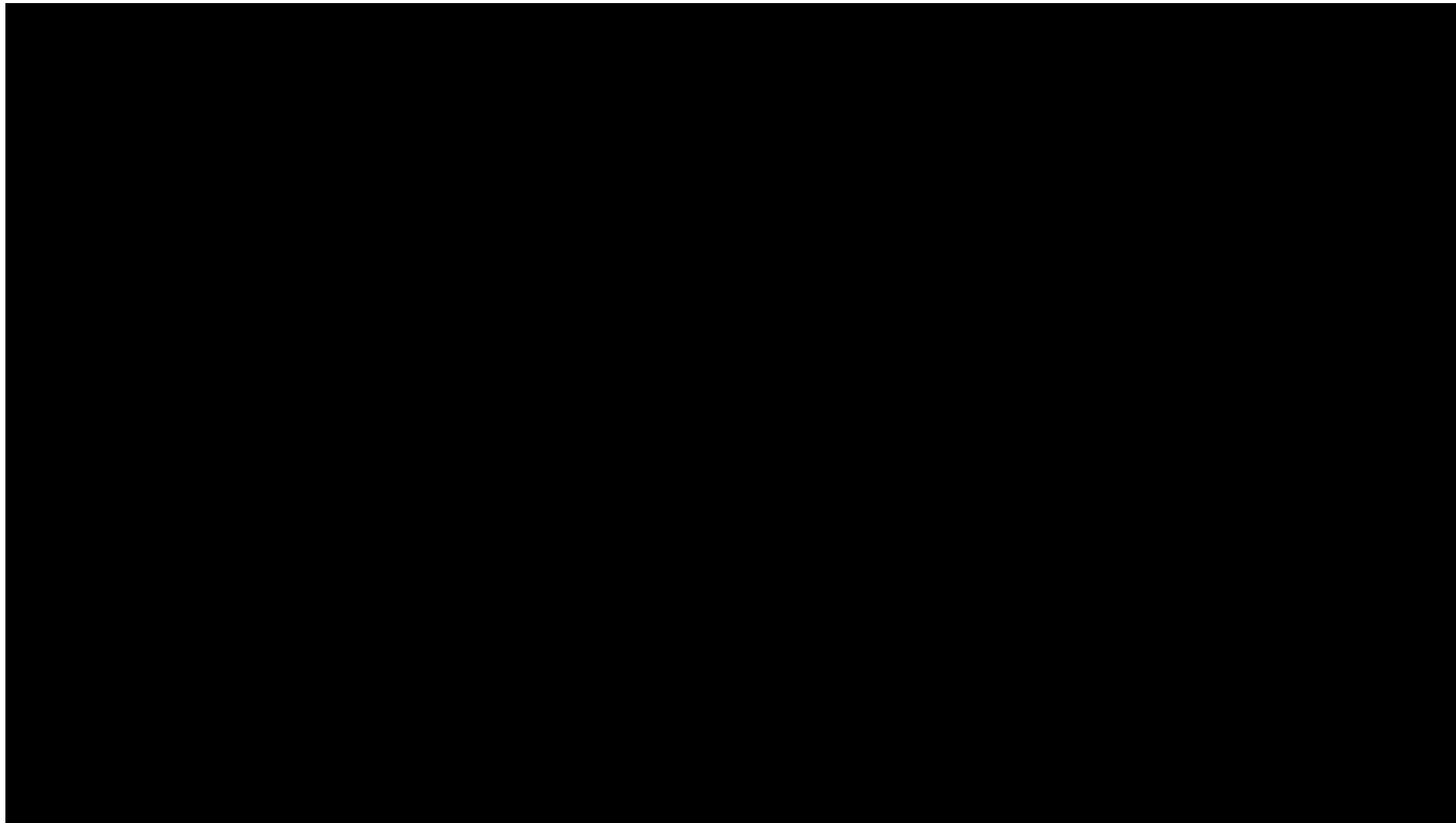
- Relais de proximité

Temps d'accès piéton

- 5 minutes
- 10 minutes



Livraison immédiate



- Le mythe des drones de livraison
- La réalité d'un nouveau marché sur-exploité : faites vous livrer par votre voisin



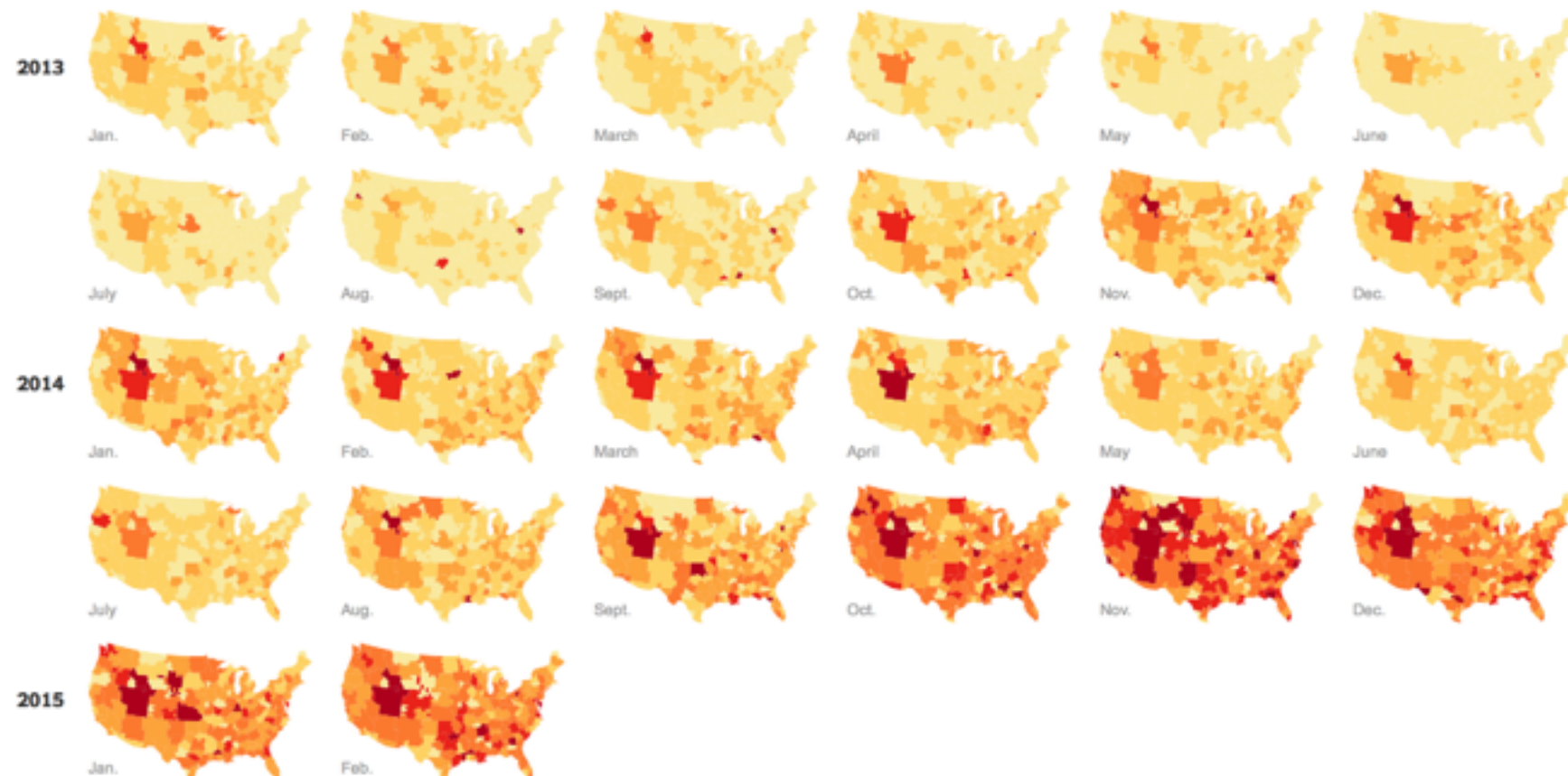
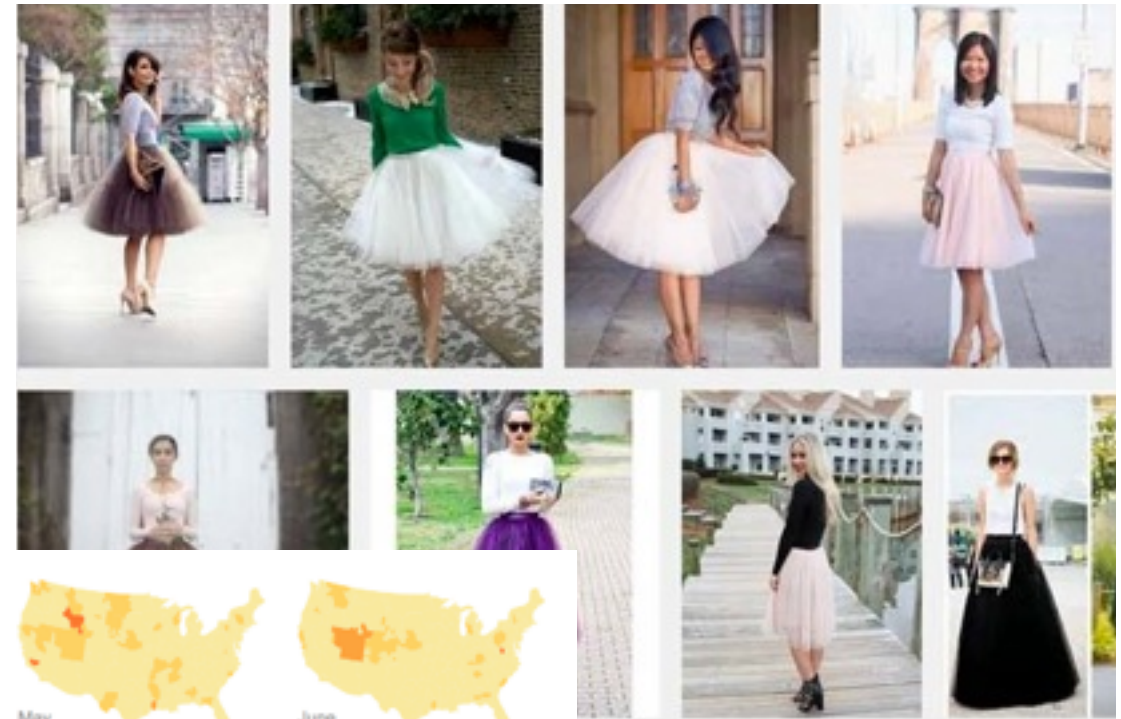
Google Fashion Trends

- Methodologie: *«Google analyzed six billion queries related to the apparel category from January 2012 to February 2015. The data was analyzed by Olivier Zimmer of Google, a fashion data scientist, and Yarden Horwitz, a fashion brand strategist. Search data is not comparable between trends.»*



Robes de tulle

- Ceci a commencé dans l'Utah, où la robe de tulle ressemble à l'esprit romantique et conservateur du lieu...



La fable de la pub

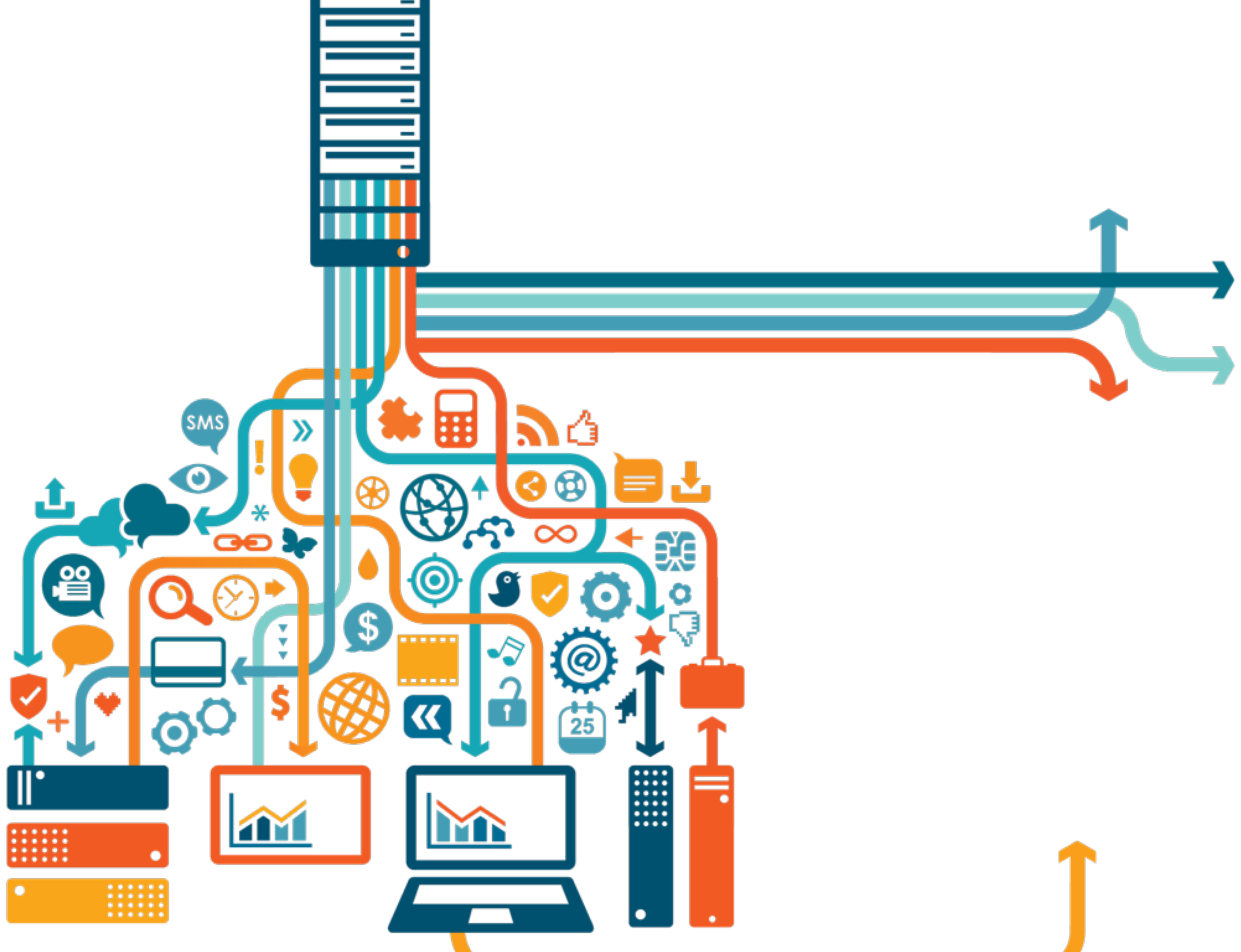
- *« Une fois que nous avons supposé que la publicité est le modèle par défaut de l'internet, l'étape suivante est évidente : nous avons besoin de plus de données pour créer des annonces ciblées qui semblent plus efficaces. Nous sommes accros aux big data non pas parce qu'elles sont efficaces aujourd'hui, mais parce que nous en avons besoin pour raconter de meilleures histoires.*



Donc nous construisons des entreprises qui promettent aux investisseurs que la publicité sera plus invasive, omniprésente et ciblée, et que nous allons recueillir plus de données sur nos utilisateurs et leur comportement.»

Ethan Zuckerman, The Atlantic, août 2014

<http://www.internetactu.net/2014/11/13/comment-tuer-la-pub-ce-peche-originel-de-linternet/>



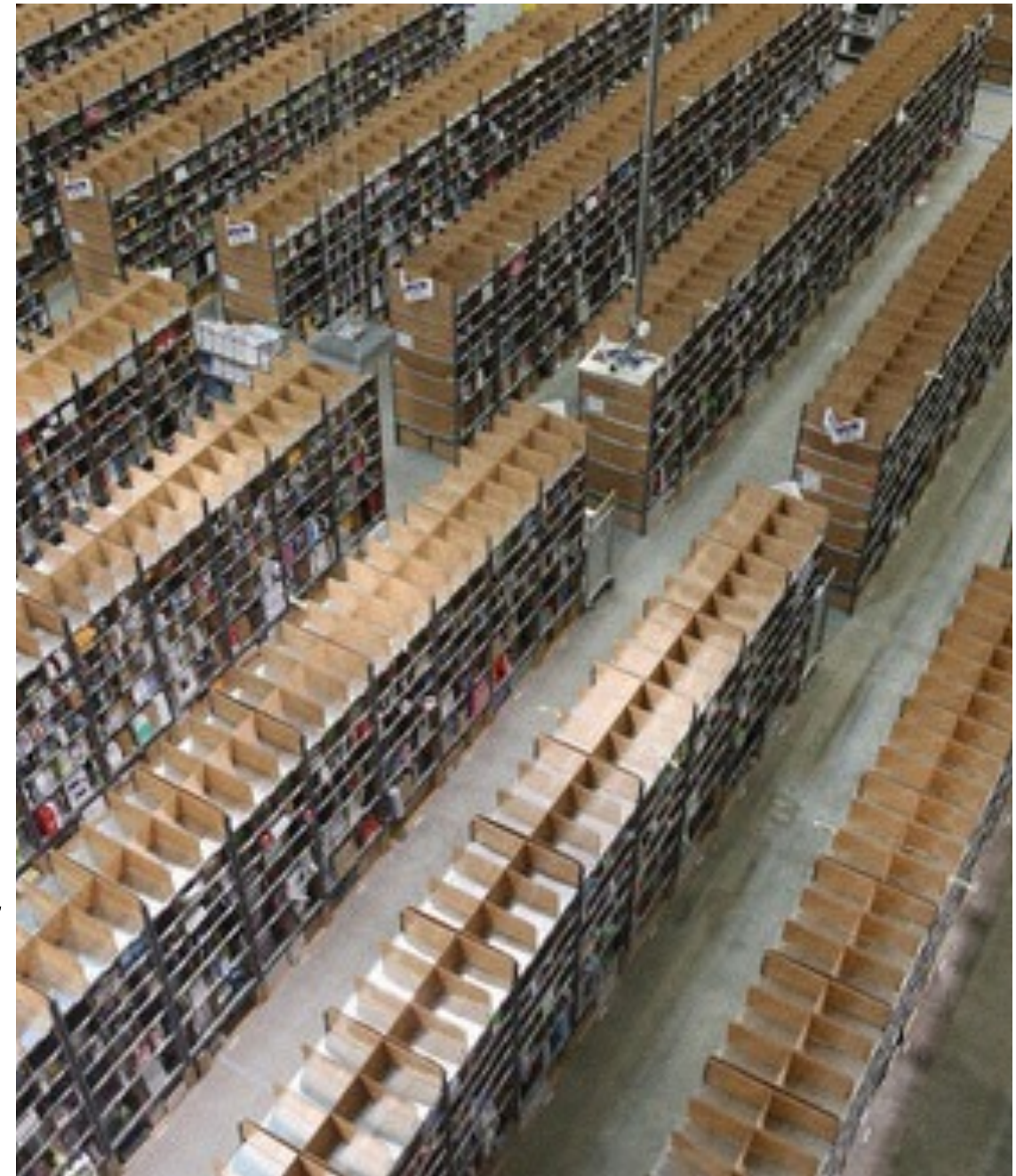
Monographie d'entreprise

- Rôle des histoires et hagiographies dans l'utopie internet (et du néolibéralisme)
- Ce qu'elles nous disent sur la dynamique du succès :
 - leader charismatique + travail acharné + relations politiques + volonté de s'enrichir
 - Poker et coup de poignard dans le dos entre partenaires



Amazon

- Partir du marché des livres
 - et s'étendre pour vendre tout ce qu'il est possible
- Le double marché des entreprises du web
 - envers des clients (toujours plus nombreux et pressés)
 - envers les investisseurs, qui ont besoin de rêves, de projets magiques
- Amazon, sauf en de rares exceptions a perdu de l'argent.
 - Steve Ballmer : « *ils ne font pas d'argent, Charlie. Dans mon monde, vous n'êtes pas un vrai business si vous ne faites pas d'argent. Si vous valez 150 milliards de dollars, l'on pourrait penser que vous allez générer 15 milliards de dollars bruts. Ils ne font rien* »



Ultraconcurrency et management

- Néolibéralisme et management
- Conditions de travail précaires et dangereuses (température, déplacements)
- Répondre à l'urgence (demande) en développant une surveillance permanente des employés
- «Mechanical Turk» comme symptôme de ce management
 - place de marché à enchères inversées



Évasion fiscale

- Société déclarée au Luxembourg
- CA réalisé en France en 2012 : 163 milliards d'euros
 - déclaré au fisc : 110 millions ; impôts : 3,3 millions ; dette fiscale 198 millions réclamés par Bercy
 - TVA non acquittée : vente à l'étranger
- Et pourtant Amazon obtient des subventions pour les emplois créés (3400 € par emploi environ en 2012)
- http://www.huffingtonpost.fr/2012/11/27/amazon-aide-publique-subvention-fisc-impots-france_n_2197220.html
- Les commerçants ne sont pas les seuls : 2015 en Grande-Bretagne, Facebook a payé 5830 €... pour un CA de 105 M (soit 1000 £ de MOINS que l'impôt moyen en GB)



Chronique d'une chute annoncée

- Enquête du NYT sur les conditions de vie des employés d'Amazon
 - harcèlement, brutalité de l'encadrement, management par la peur...
- Réponse de Jeff Bezos : «je ne reconnais pas l'Amazon dans lequel je travaille»
- Classement des patrons efficaces par la Harvard Business Review :
 - 2014 : numéro 1
 - 2015 : numéro 87
 - car la HBR a utilisé le classement ESG (environnement, social et gouvernance) du groupe de recherche Sustainalytics... et le fait compter pour 20% des résultats d'un CEO



Alibaba

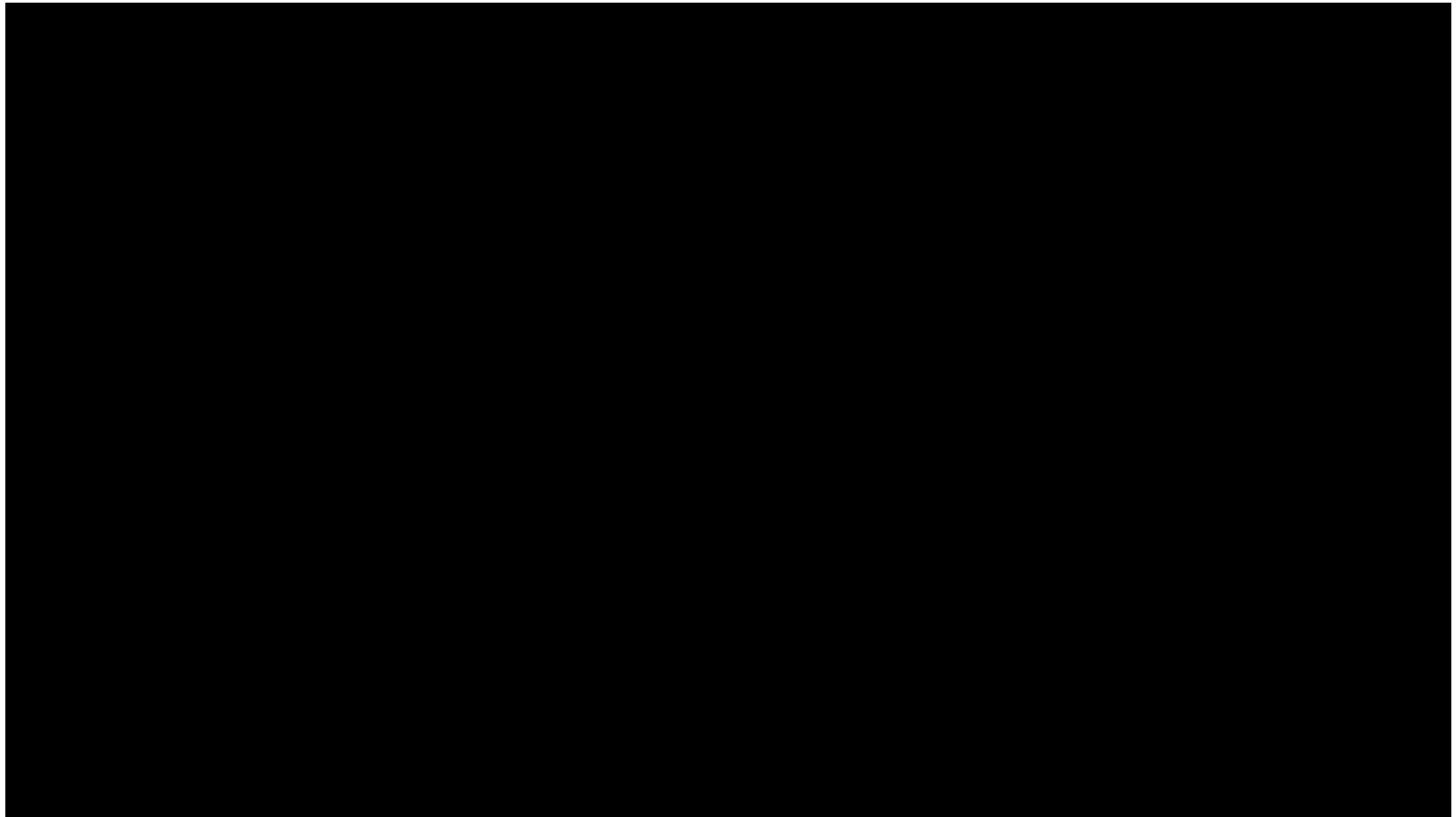
	<u>Amazon</u>	<u>Alibaba</u>
Profits trimestre 2, 2014	- 126 millions de \$	2 Milliards de \$
Revenus, trimestre 2, 2014	2,5 Milliards de \$	19,34 Milliards de \$
Valeur boursière (sept. 2014)	150,6 Milliards de \$	165 Milliards de \$
Nombre d'employés	132 000	24 000
Nombre d'utilisateurs enregistrés	244 millions	36,7 millions

<http://www.bizjournals.com/seattle/blog/techflash/2014/09/big-profits-big-losses-amazon-vs-alibaba-by-the.html>

- Introduction en bourse de Alibaba en septembre 2014
- Création en 1999 par Jack Ma
- En 2005, Yahoo! investit 1 Milliard de \$
- Création d'une holding aux Îles Caïman



Alibaba / Jack Ma



- The Jack Ma Way - The New York Times
<http://www.nytimes.com/2014/09/07/business/international/at-alibaba-the-founder-is-squarely-in-charge.html>

Le Bon Coin

- Un changement de paradigme : le local aux commandes
- Partie française d'un groupe mondial d'origine suédoise, aujourd'hui propriété de l'autrichien Schibsted (groupe de 20minutes) :
- Suède : **blocket.se** ("carnet de notes")
Italie : **subito.it** ("rapide")
Espagne : **segundamano.es** ("seconde main")
Malaisie : **mudah.my** ("facile")
Brésil : **bomnegocio.com** (quand l'occasion se dit «seminuovo»)
- «les "boncoinistes" français "vendent et achètent des objets et non des produits» (étude cabinet Sorgem)



Bousculer les annonces

- Deuxième site le plus populaire de France (après FB) : 2h15 en moyenne par internaute et par mois
- 1 million d'annonces immobilier
- 900 000 annonces automobile
- 85 000 annonces vacances
- 50 000 annonces emploi
- Catégories créées au fil des annonces déposées

TOUTES 1 - 35 de 656 229	PARTICULIERS 584 375 annonces	PROFESSIONNELS 71 854 annonces
Aujourd'hui 19:38 	Cardan mondeo 2 Equipement Auto Saint-Pierre-sur-Dives / Calvados 30 C	
Aujourd'hui 19:38 	Chaussure de Ski Atomic Sports & Hobbies Laleu / Orne 40 C	
Aujourd'hui 19:38 	Banquette GRUAU 3 places fourgon Equipement Auto Giberville / Calvados 80 C	
Aujourd'hui 19:37 	Recupérateur de chaleur + plaque de fonte Bricolage Aunay-sur-Odon / Calvados 100 C	

Ebay / Leboncoin

- Ebay : Votre objet se trouve quelque part dans le monde et nous allons vous aider à le trouver
- Leboncoin : Il y a sûrement à côté de chez vous quelque chose qui vous convient
- Système d'enchères (appât du gain) contre vente d'occasion (système de relations

VEHICULES

Voitures
Motos
Caravaning
Utilitaires
Équipement Auto
Équipement Moto
Équipement Caravaning
Nautisme
Équipement Nautisme

IMMOBILIER

Ventes immobilières
Locations
Colocations
Locations de vacances
Bureaux & Commerces

MULTIMEDIA

Informatique
Consoles & Jeux vidéo
Image & Son
Téléphonie

MAISON

Ameublement
Electroménager
Arts de la table
Décoration
Linge de maison
Bricolage
Jardinage
Vêtements
Chaussures
Accessoires & Bagagerie
Montres & Bijoux
Équipement bébé
Vêtements bébé

LOISIRS

DVD / Films
CD / Musique
Livres
Animaux
Vélos
Sports & Hobbies
Instruments de musique
Collection
Jeux & Jouets
Vins & Gastronomie

MATERIEL PROFESSIONNEL

Matériel Agricole
Transport - Manutention
BTP - Chantier Gros-oeuvre
Outillage - Matériaux
2nd-oeuvre
Équipements Industriels
Restauration - Hôtellerie
Fournitures de Bureau
Commerces & Marchés
Matériel Médical

EMPLOI & SERVICES

Emploi
Services
Billetterie
Événements
Cours particuliers
Covoiturage
--
Autres

Symptômes



- Commerce : relations sociales et agréables
- Annonces qui permettent d'affirmer ses différences ("gay-friendly bienvenue", "martiniquais recherche appartement")
- *«Ebay est un outil numérique de marché, il est dans la socialité secondaire et tertiaire alors que Le Bon coin apparaît comme un outil numérique au service des relations de personnes à personnes, de la socialité primaire» Alain Caillé*
- Économie quaternaire : utiliser les biens plutôt que de les posséder

Consommation collaborative : les 3 systèmes



L'accès au service



La redistribution



Styles de vie
collaboratifs

Économie collaborative

- Un secteur composé de six briques :
 - consommation
 - fabrication (makers)
 - savoir
 - financement (crowdfunding)
 - gouvernance (open government)
 - systèmes d'échanges (monnaies locales, banques de temps)



L'âge de l'accès

- économie de partage : usage > possession
 - biens : leboncoin, peerby (vente ou prêt ou don)
 - espace : airb'n'b
 - mobilité : blablacar



- Fabrication distribuée : partage de la conception
 - imprimantes 3D
 - FabLabs



Consommations émergentes



- Enquête MAIF/ObSoCo 2015
- 82% des personnes interrogées privilégient l'usage d'un produit plutôt que sa possession
- 58% des Français achètent des produits d'occasion
- 25% ont eu recours au co-voiturage dans les douze derniers mois

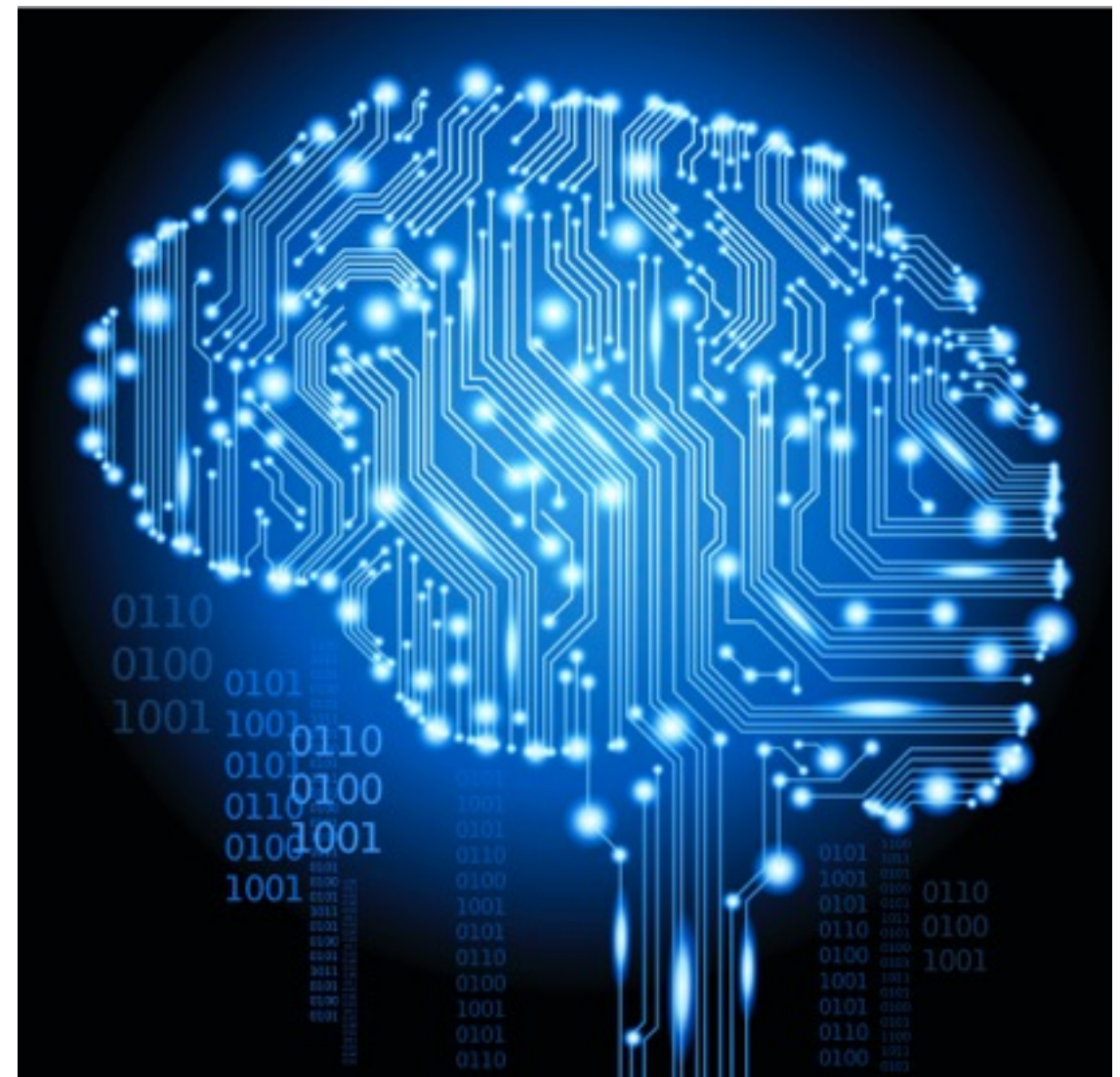


Data

Un monde calculable

Données et documents

- Données : informations élémentaires, fournies par des machines ou par les individus (questionnaires, enquêtes)
- Documents : mise en forme de ces données pour les rendre compréhensibles par un lecteur :
 - interprétation
 - datavisualisation



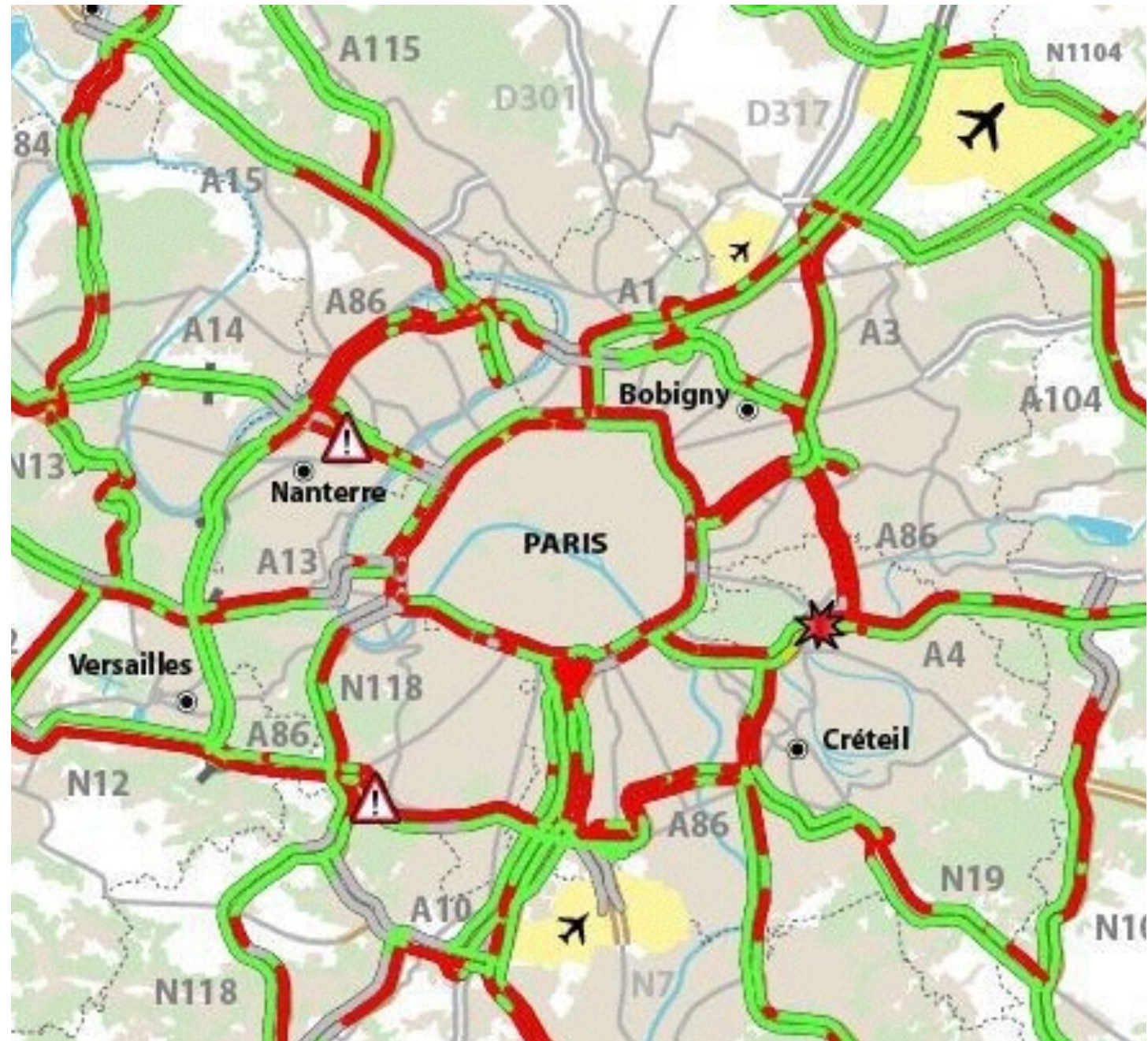
Droits sur les données

- Chaque donnée n'a pas le caractère de création
- Mais l'organisation des données est redevable d'un droit *sui generis* sur les bases de données depuis 1998 en France
 - Éviter les »extraction substantielles de données«
 - Introduit une notion économique stricte dans le droit d'auteur
- Notion d'industrie de l'information des années 80
 - Le «pétrole gris»

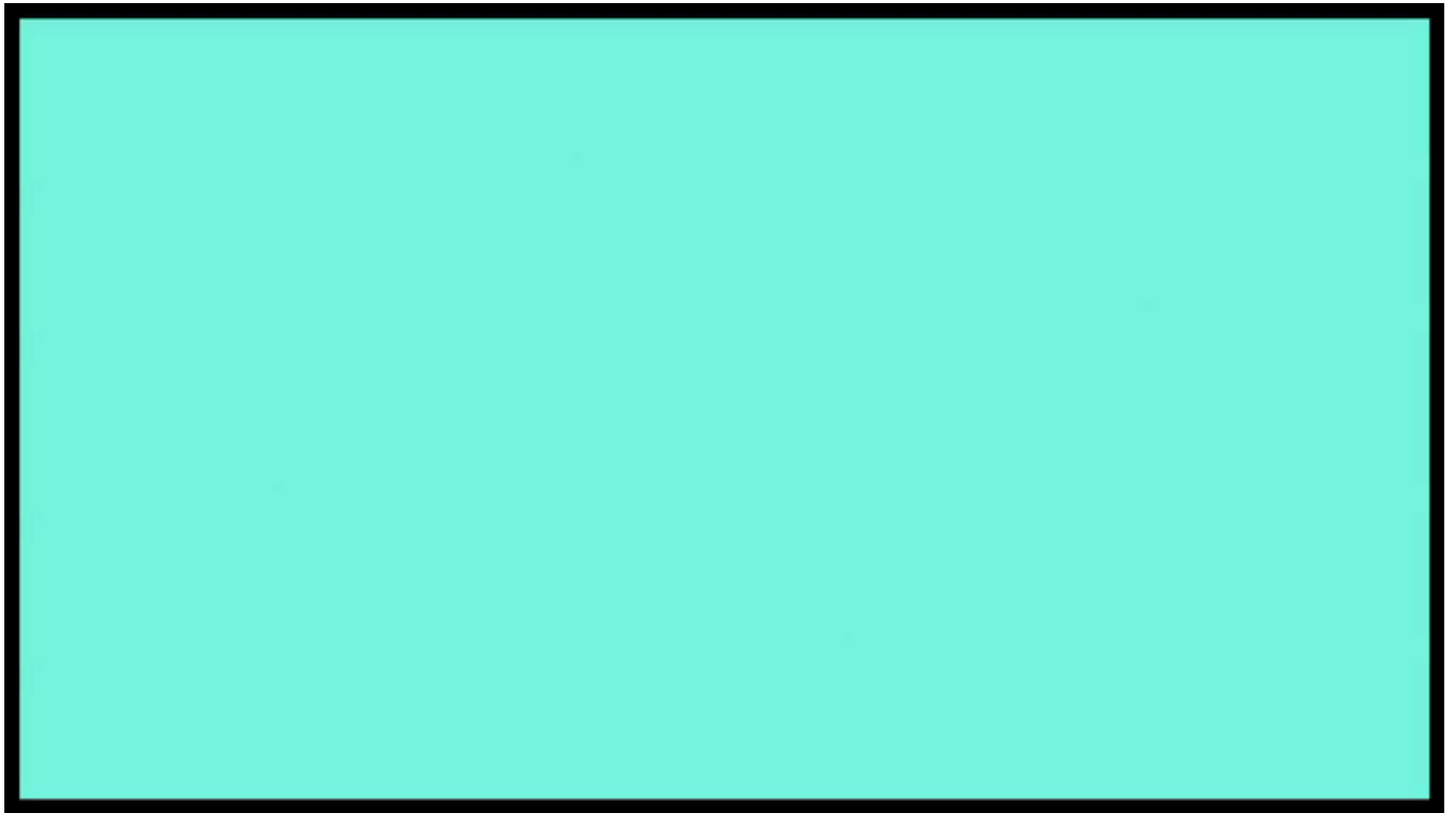


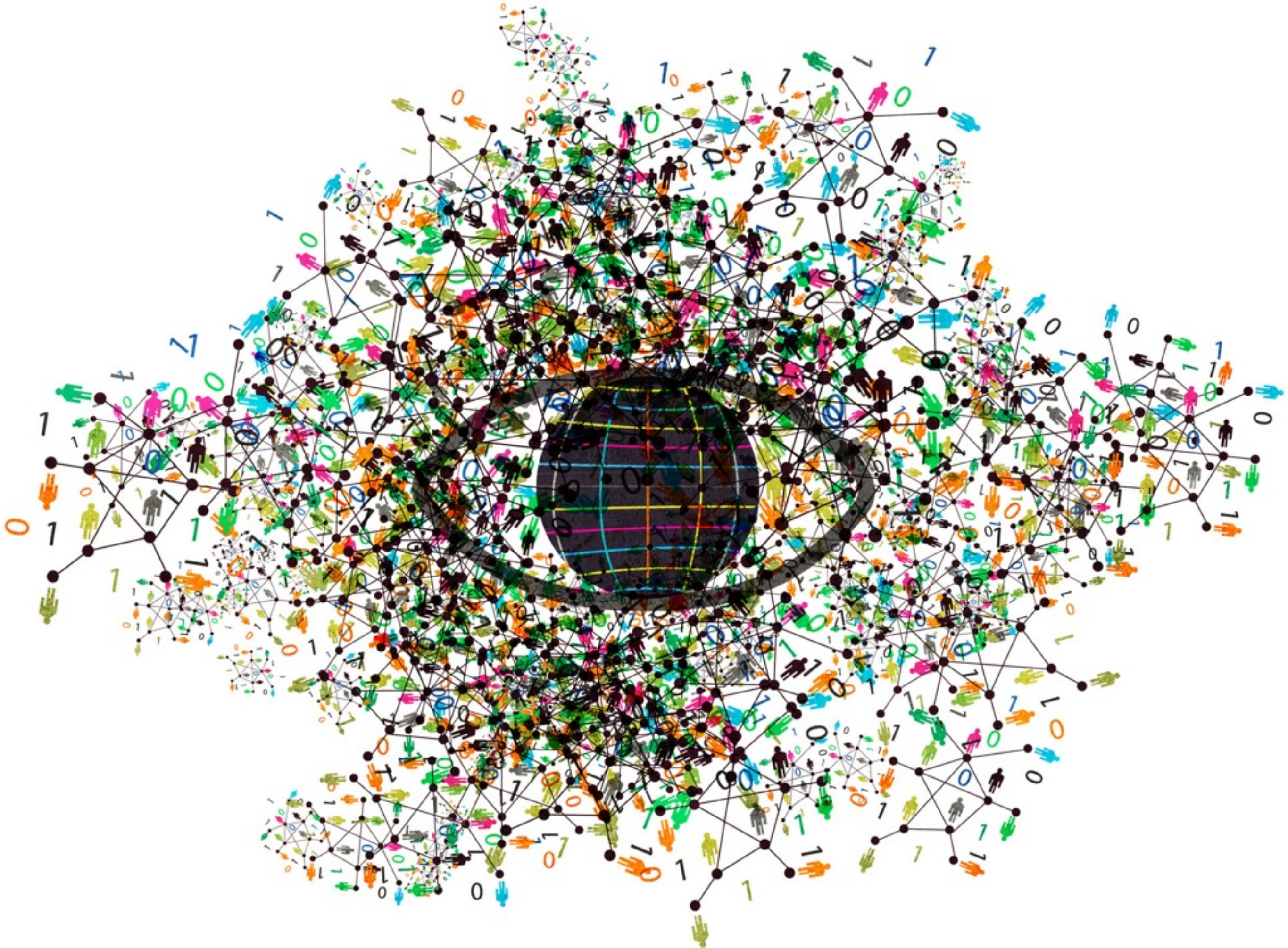
Production des données

- Multiplication des capteurs
 - fonctionnant en temps réel
 - portés par les individus (wearable computing)
- Utilisation des traces
 - volontaires (questionnaires)
 - de navigation (web, mais également calcul des embouteillages)



Un espion dans la poche





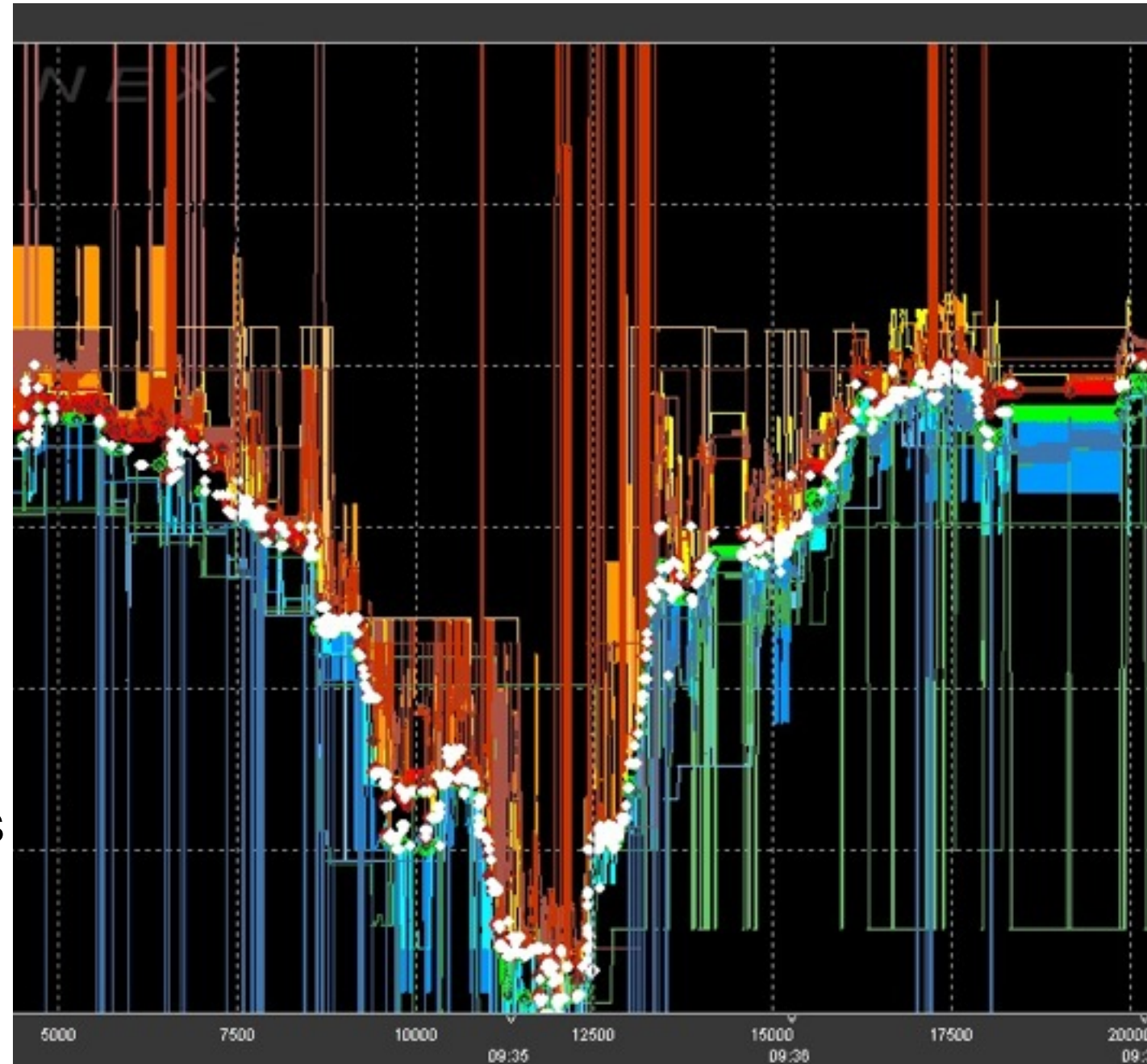
Mégadonnées

- Production massive de données
 - Facebook : 10 Tera-octets par jour ; 50 milliards d'images
 - Twitter : 7 tera-octets par jour (2013)
- Données non-structurées
 - text-mining (indexation, extraction de connaissance)
 - données des capteurs
 - traces
- Enjeu de leur interprétation



Les trois V

- Présentation par Gartner Group en 2001 :
- **Volume** : on prévoit 40 zetta-octets en 2020
- **Variété** : données d'usage (capteurs, traces navigation), de géolocalisation, scientifiques, génomiques...
- **Vélocité** : capacité à les stocker, les traiter et les analyser en temps «réel» (exp : High Frequency Trading... de l'ordre de la nanoseconde)



Deux approches des données

- Informatique décisionnelle
 - systèmes d'aide à la décision
 - statistiques descriptives sur des données à forte densité en information
- Big data
 - statistiques inférentielles (régression sur des données peu denses en information)
 - volonté prédictive



THE OF INTERNET THINGS



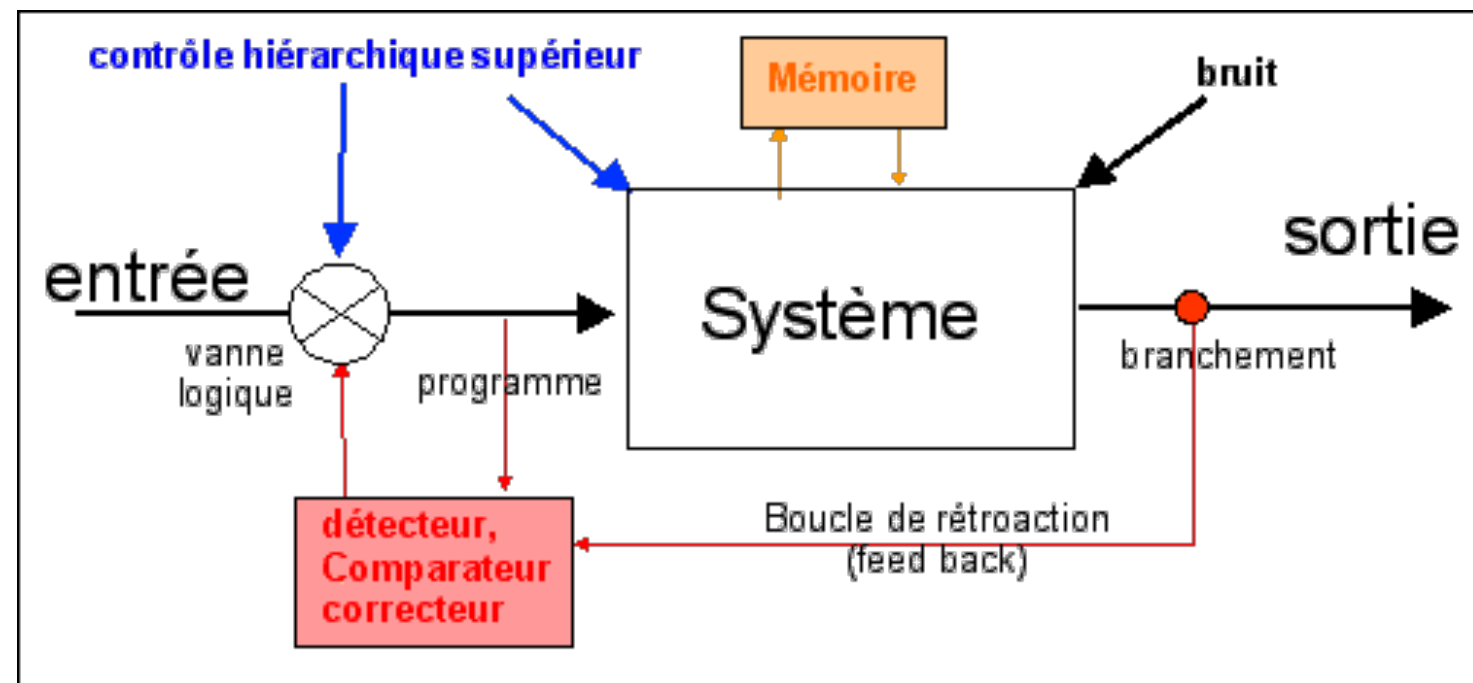
Internet des objets

- Connecter les objets/capteurs à l'internet
 - IPv6 pour attribuer une adresse IP à chaque objet (50 milliards attendus en 2020)
 - Objets capables de se connecter en wifi (pb d'énergie)
 - Mesh networks
- Machine to machine : des données pour nourrir des algorithmes



Cybernétique

- Une théorie de l'automatisation qui s'est étendue pour devenir une théorie sociale
- Notion d'un monde d'information
- Contrôle par boucle de rétro-action
 - qui accompagne la décision humaine
 - en l'adaptant au fur et à mesure
 - modèle du thermostat



Nest

- Le "thermostat intelligent" de Google (achat 2014)
- Objectif : économiser sur la facture de chauffage (de 13 à 30%)
- en adaptant la température de la pièce à l'activité (présence, vacances, travail) et aux conditions extérieures
- Système «intelligent» qui veut comprendre la régularité des activités.
- Quelle réelle confidentialité des données ?



L'objectif de Google

- Rachat de 3,2 milliards de dollars en 2014
- Se placer sur le marché de la «maison intelligente»
- Domotique + intelligence artificielle
- Accélérer l'expertise de Google dans l'apprentissage automatique (voiture autonome, home appliances)
- Le smartphone au coeur des outils de pilotage de ces objets



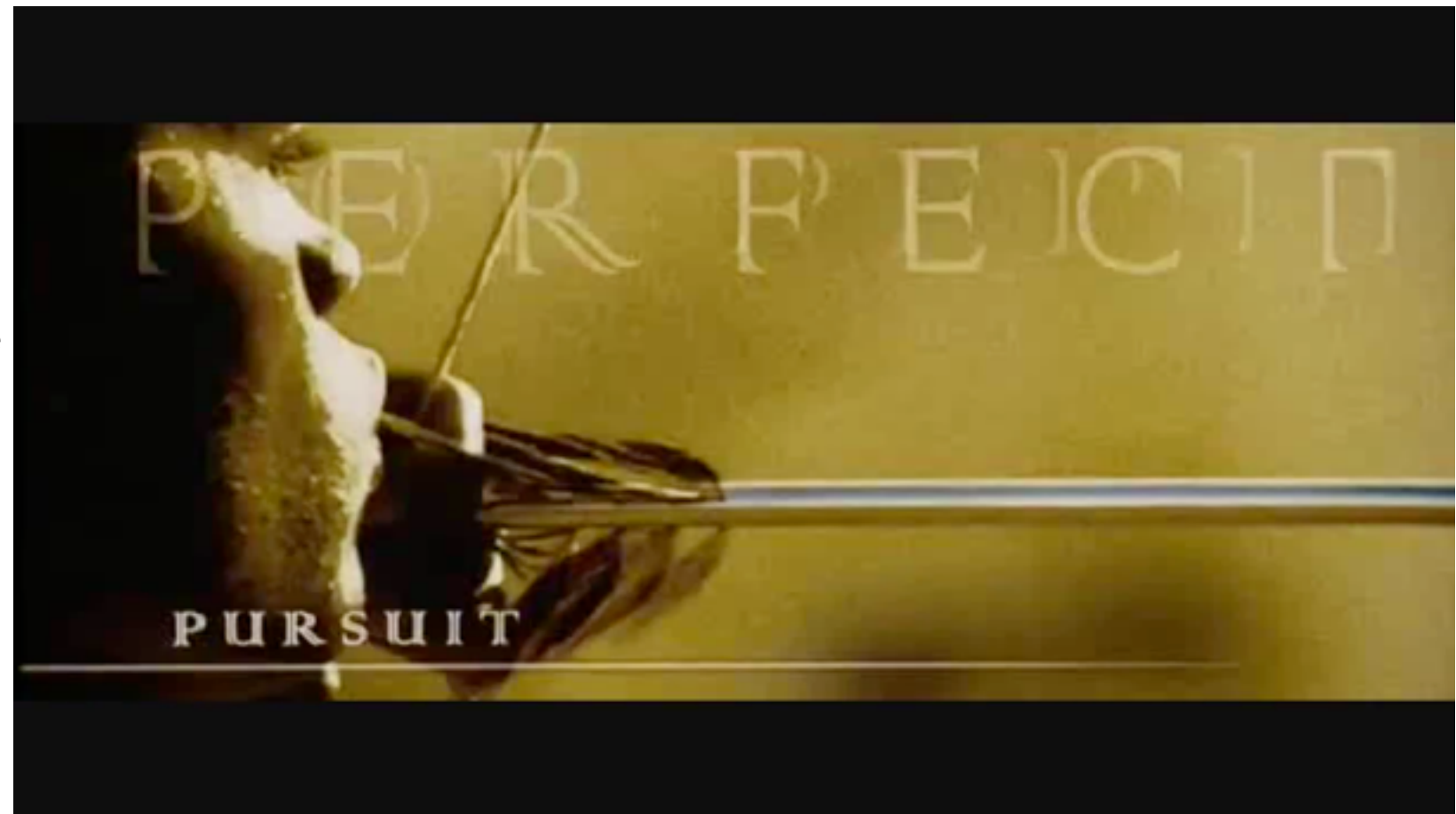
Le compteur communicant

- Directive européenne : équiper 80% des foyers européens de compteurs communicants d'ici à 2020
 - Objectif : informer le réseau des usages électriques pour adapter la production
 - Limiter les usages en heures de crête
- La CNIL met en garde contre la captation de données sur les personnes dans leur domicile, transmises en temps réel
 - Compteur pouvant être commandé à distance
 - Hacking des compteurs
- Coût intéressant le réseau, mais supporté par les consommateurs
- Une question de société plus globale : confiance + communs + équité



RFID

- Radio Frequency Identifier
- Implémentés dans chaque produit et sensibilisé par le passage devant un champ électro-magnétique
- Les objets deviennent des traces permanente
- Lisibles à distance
- Objectifs : améliorer la logistique... et tracer les individus (Minority Report - Spielberg)

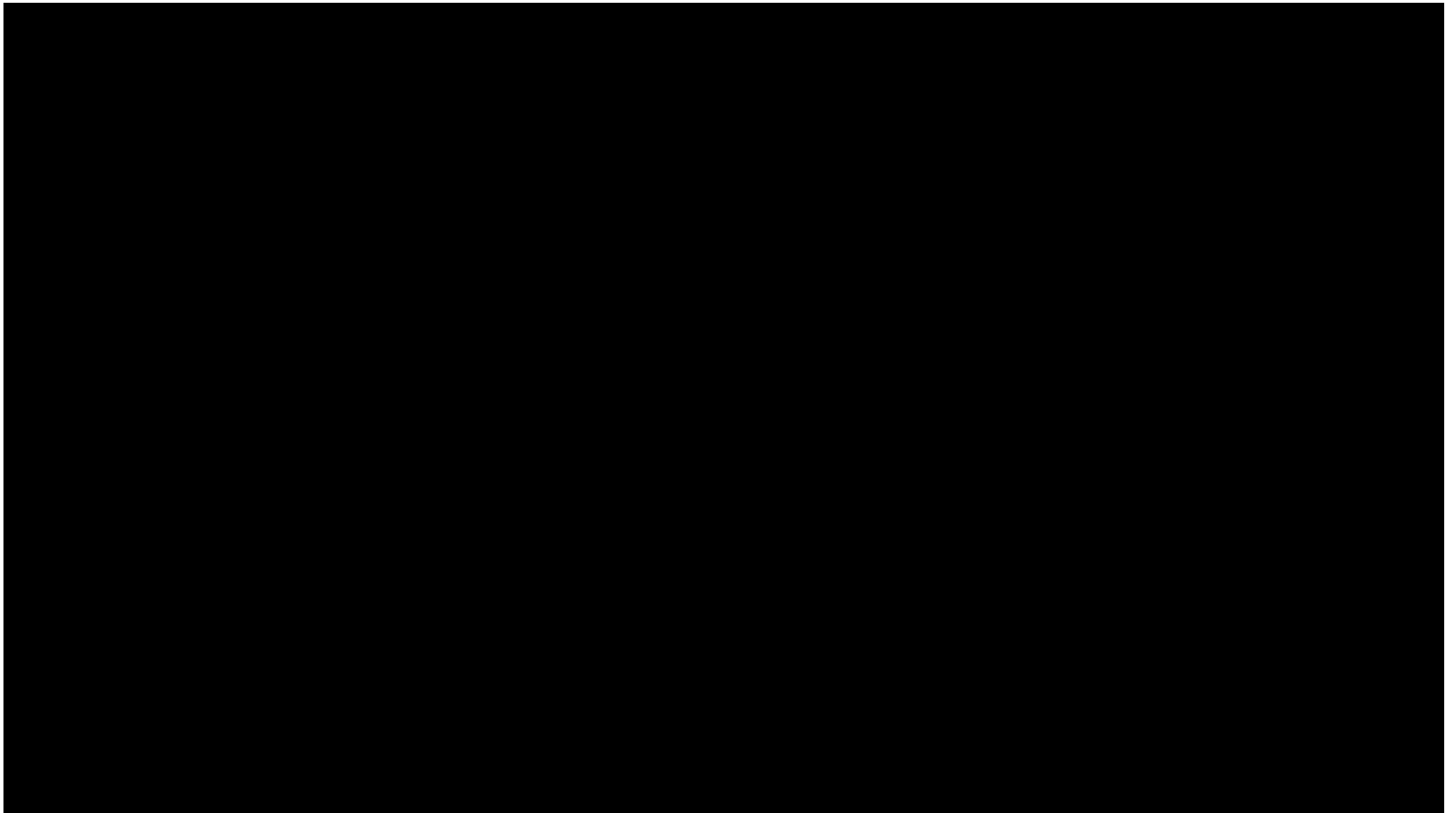


Wearable computing

- Multiplication d'objets connectés liés à notre corps
 - lunettes (Google Glass)
 - montres (iWatch - «*the most personal device we ever created*» - Tim Cook)
- Liés au smartphone
- *Quantified self* : mesurer sa propre activité
- Production de données
- Utilisation de données distantes (reconnaissance faciale, géolocalisation)

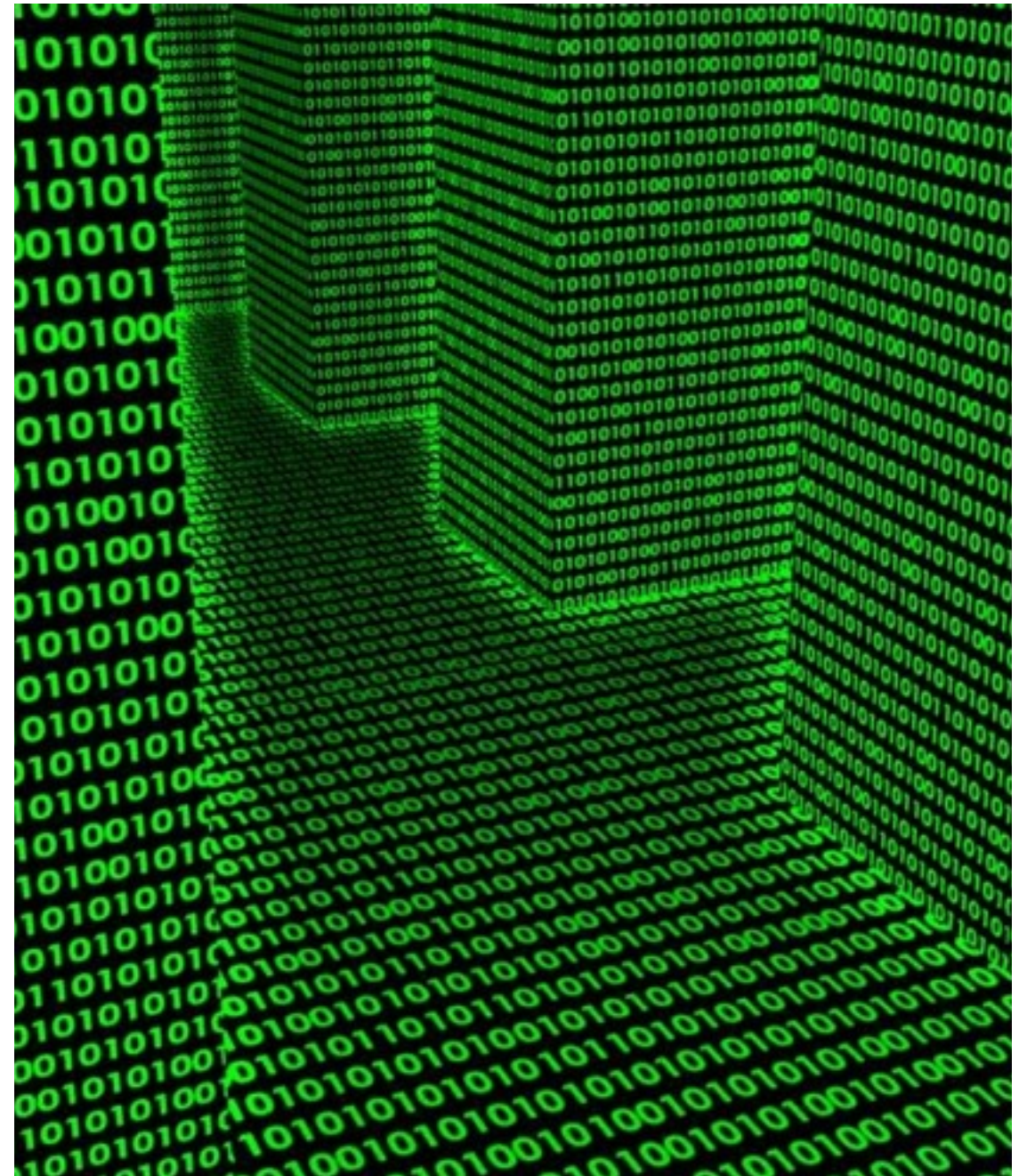


Une vie assistée



Infrastructure technique

- Les couches de l'internet des objets
- Les objets/capteurs
 - faible consommation électrique
 - connexion intermittente
- La couche d'ingestion des données (cloud)
 - qui enregistre les données
 - et met à jour les objets (firmware)
- la couche d'analyse
 - logiciels interprétant les données
- interface usager (restitution des données vers l'humain ou des machines)





Discours de rupture



TIMOTHY D. COOK
Apple's chief executive

Gagner les coeurs

- **The magic in Apple devices ? the heart**
(David Carr, NYT, 14 sept. 2014)
- *So, what is it about Apple that makes a sea of professional curmudgeons whoop like children on Christmas?*
But just as the elegant packaging on Apple products is as important as what's inside, the stage management of its events rivals what is being announced.
Nothing is left to chance. The audience claps because everything — the lighting, the fanfare, the reveal — is meant to elicit applause.
- Machines «personnelles» et «ubiquitaires»



Disruption

- **Travis Kalanick**, l'homme qui veut tuer l'industrie du taxi
- *Nous sommes engagés dans une bataille politique. Notre adversaire est un connard, qui s'appelle Taxi. [...] Dans sa vision, les automobilistes vont petit à petit abandonner leur voiture, au profit des sociétés de transport. [...] Il veut étendre son activité, avec "de nouvelles idées de logistique urbaine" utilisant sa plate-forme technologique.*

- <http://siliconvalley.blog.lemonde.fr/2014/06/09/travis-kalanick-lhomme-qui-veut-tuer-lindustrie-du-taxi>

