

# Marketing Social

Ashley Young, Florian Mottier, Kamel Galley, Viviane Clausen

# Lesquelles de ces 3 campagnes relèvent du marketing social ?

A



B



C



# Définition(s) du marketing social

«Social marketing was defined as the design, implementation, and control of programs calculated to influence the acceptability of social ideas and involving considerations of product planning, pricing, communication, distribution, and marketing research.» Kotler and Zaltman 1971

«Social marketing should be distinguished from «societal marketing» on the one hand and «nonprofit organization marketing» on the other.»

«Social advertising amounts to «a shot in the dark» unless it is preceded by careful marketing research.» Kotler and Fox 1980

«Social marketing is treated as an endeavor that can be engaged in by profit making organizations.» Bloom and Novelli 1981

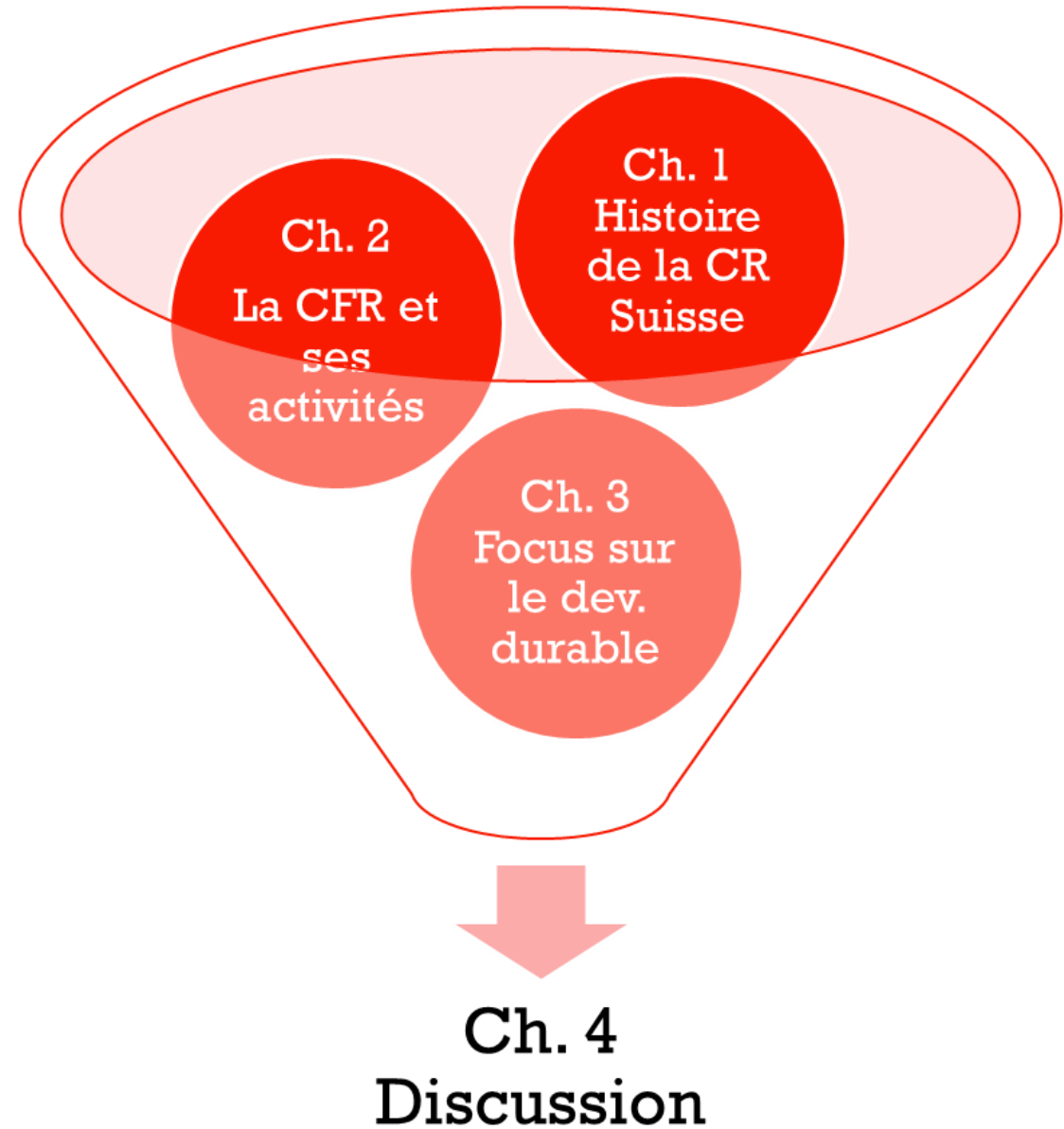
«Social marketing is the adaptation of commercial marketing technologies to programs designed to influence the voluntary behavior of target audiences to improve their personal welfare and that of the society of which they are part.» Andreasen 1994

# Conclusion

« Le marketing social est l'adaptation des technologies de marketing commercial aux programmes conçus pour influencer le comportement volontaire des publics cibles le bien-être personnel et celui de la société dont ils font partie. »



# Contenu

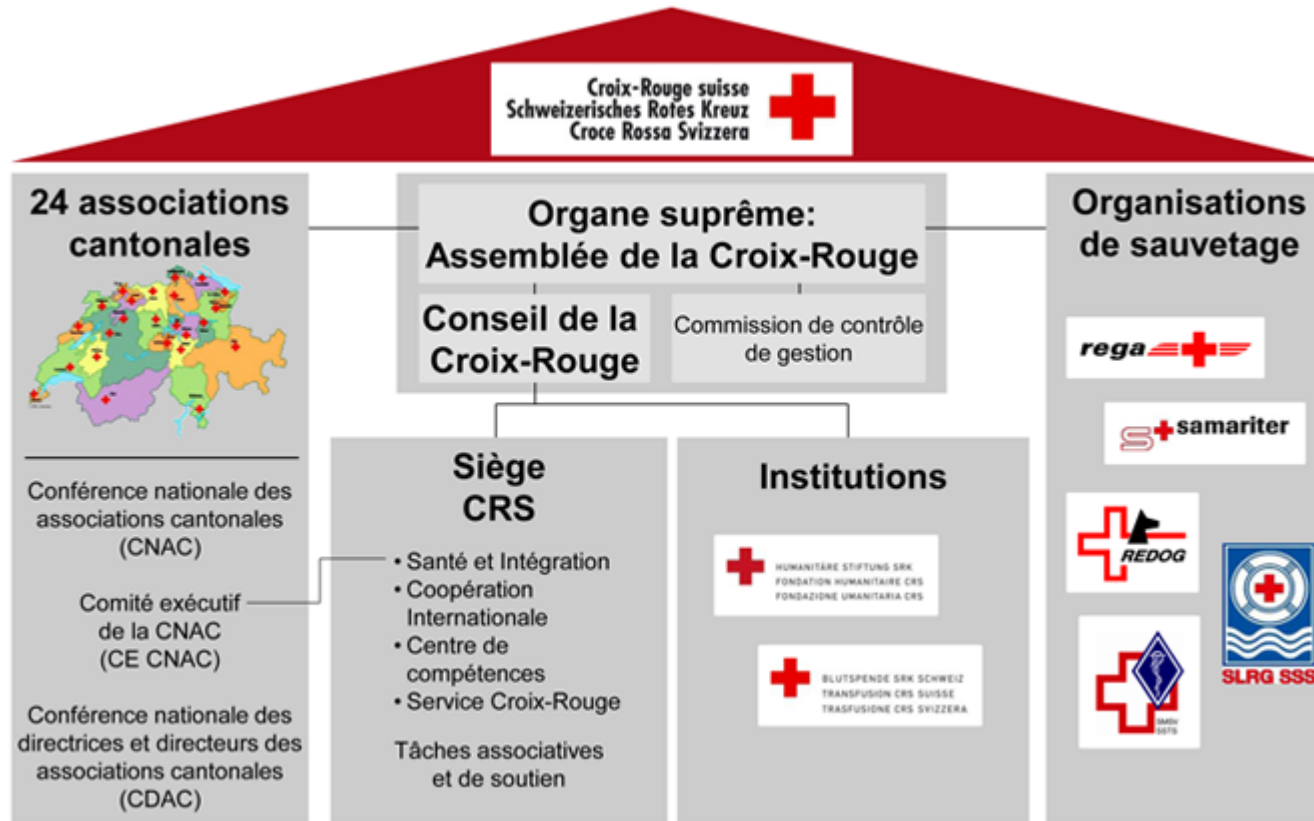




# Histoire

- Manifeste *Un Souvenir de Solférino* Henry Dunant
  - 1) Neutraliser le personnel sanitaire
  - 2) Création des sociétés chargées du secours et de la prise en charge des blessés
- 1863 Création CICR à Genève
- 1866 fondation CRS à Berne à l'initiative du CICR
  - „concourir au service de santé de l'Armée suisse et à la protection des familles privées de leur soutien par l'appel sous les drapeaux“.

# L'Organisation de la Croix-Rouge Suisse



- En 2000 → Simplification des structures
- “Cantonalisation”
- Représentation par 24 associations cantonales indépendantes
- Décentralisation de la CRS

# Activités des associations cantonales

## Aider les plus faibles

bien-être des  
personnes âgées et  
handicapées

sécurité à domicile par  
le système d'alarme

conserver l'autonomie

vivre plus longtemps  
entre leurs quatre murs

## Promouvoir la santé

engourager à prendre  
en main la santé  
personnellement

auxiliaires de santé  
pour soutenir les gens  
âgés vivant à la maison  
ou en EMS

bénévoles aux soins  
palliatifs

## Eviter l'exclusion

les bénévoles rendent  
régulièrement visite  
aux gens menacé  
d'exclusion pour les  
préserver de  
l'isolement

Lecture ou promenades  
accompagnées

## Activités coordonnées

2 600 employés

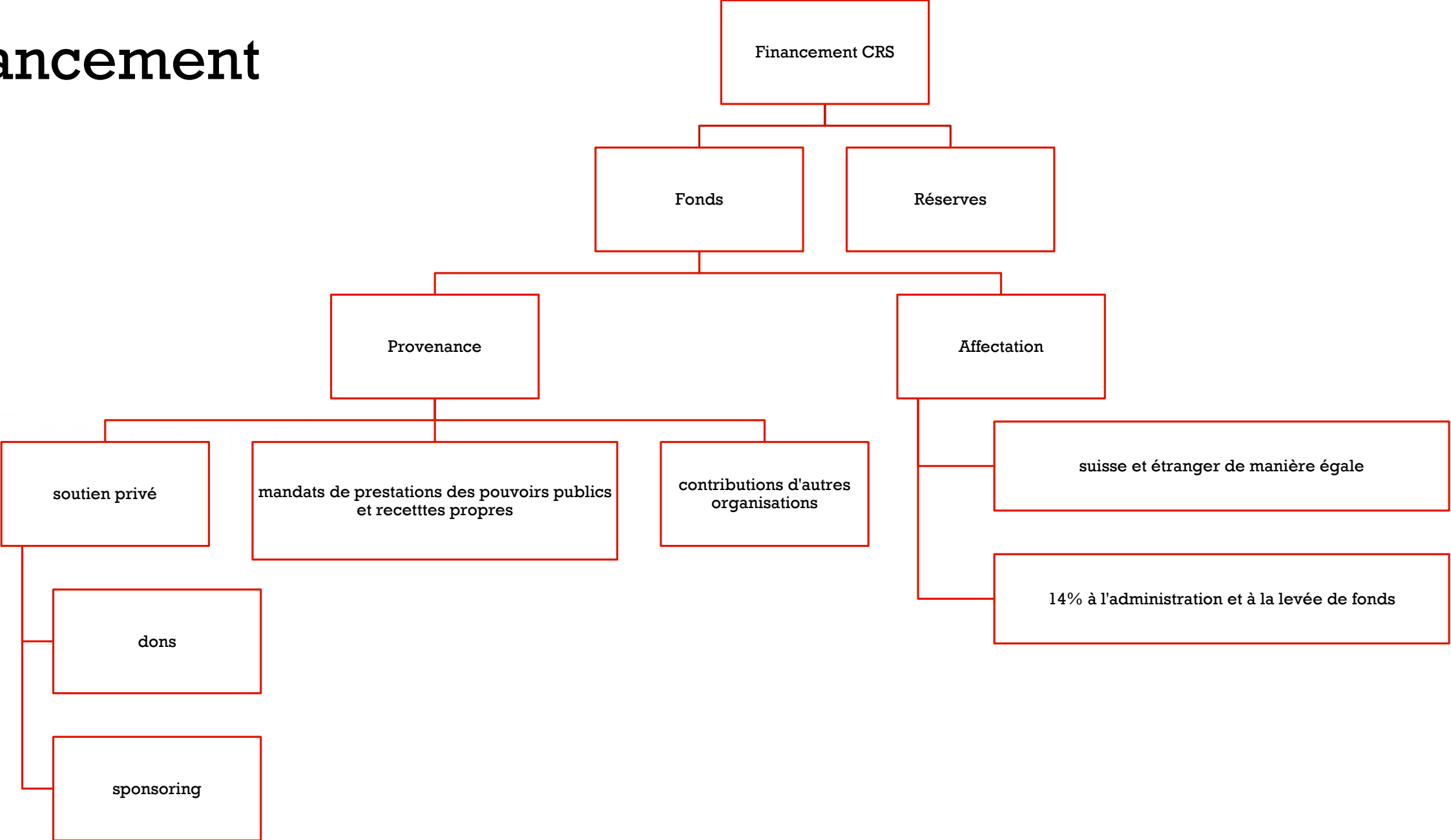
13 000 bénévoles

collaboration sur les  
thèmes d'importance  
nationale

organes de coopération



# Financement



# Emploi et bénévolat



61 017

443

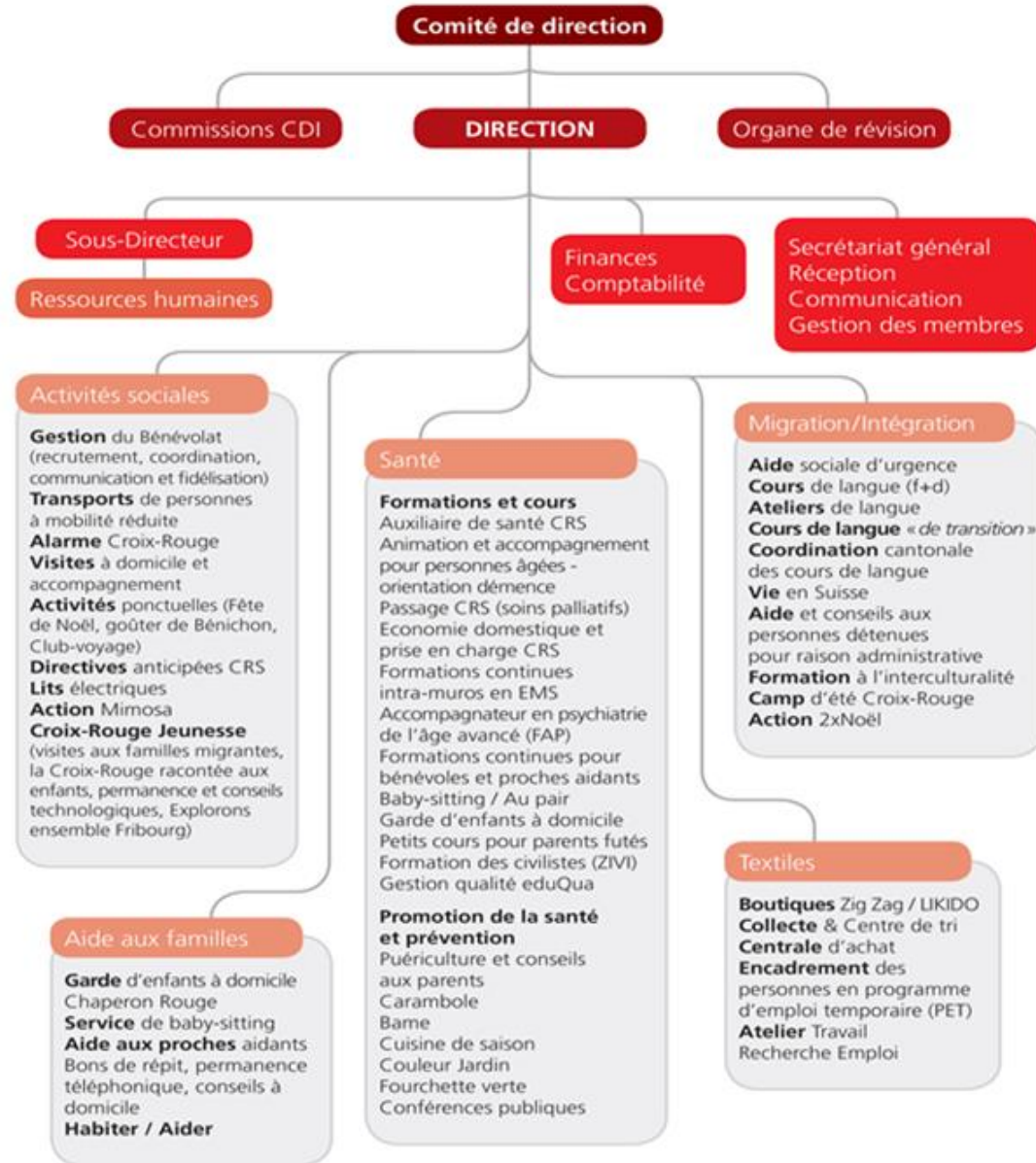
The background features several thin, light gray curved lines that sweep across the page. A prominent red callout box is positioned in the center-left, containing the text. The box has a pointed bottom edge.

# Partie 2

La CFR et ses activités

## Les activités de la Croix-Rouge fribourgeoise

## Organigramme



# La santé – Offre de formations



- Auxiliaire de santé CRS
- Babysitting
- Animation et accompagnement auprès des personnes âgées
- Accompagnateur en psychiatrie de l'âge avancé (cours FAP)
- Passage CRS / Palliative care
- Mobiliser en toute sécurité (PDSB)
- Economie domestique et prise en charge CRS
- Garde d'enfant à domicile
- Formation continue pour professionnels de la santé
- Formation continue pour proches aidants et bénévoles
- Cours pour parents futés
- Processus d'équivalence auxiliaire de santé CRS

# La santé – Programme de sensibilisation

- La Croix-Rouge met en place de nombreux programmes de sensibilisation principalement axés sur la pratique sportive et l'alimentation équilibrée
  - Couleurs Jardin fait la promotion de l'alimentation équilibrée et de la production alimentaire locale, articulée autour de journée de jardinage dans des jardins communautaire.
  - Carambole est un programme d'activités gratuites à disposition des crèches et des accueils extra-scolaire fribourgeois
  - BAME est un plateforme en ligne qui offre échanges et informations sur l'alimentation et le mouvements des enfants jusqu'à 12 ans
- La Croix-Rouge organise également des conférences publiques abordant les enjeux de santé publique. Les conférences ont lieu une ou deux fois par année.



# Les activités sociales et l'**aide** aux familles

- Principalement destinées aux personnes âgées et aux familles
  - Aide à domicile et visites
  - Système d'alarme et raccordement
  - Permanence téléphonique
  - Voyages



**7'920** missions de transport organisées



**7'378** heures de garde d'enfants malades

- Garde d'urgence à domicile, Chaperon-Rouge
- Conseils et informations aux jeunes parents
- Service de babysitting
- Soutient aux proches aidants

# L'intégration et la migration

- Cours de langue pour les débutants
  - Organisée dans plusieurs localités du canton : Fribourg, Bulle, Estavayer-le-Lac, Romont, Morat, Châtel-St-Denis, Tafers et Domdidier
  - 1205 inscriptions en 2016
- Visite dans les familles de migrants
  - Les bénévoles apportent un soutien aux familles, les conseillent
  - Egalement un moment de partage et de rencontre entre migrants et résidents suisse
- Vie en Suisse,
  - un cours qui permet aux populations migrantes de se familiariser avec les traditions, l'administration, le fonctionnement de la société suisse en général.
- Soutien aux migrants détenus pour des raisons administratives
  - Le Programme Détention vise à soutenir et à conseiller les migrants avant un renvoi dans leur pays d'origine
- Intégration des populations marginalisées
  - Aide sociale d'urgence pour les plus démunis qui permet de subvenir aux besoins primaires
  - Fond Mimosa



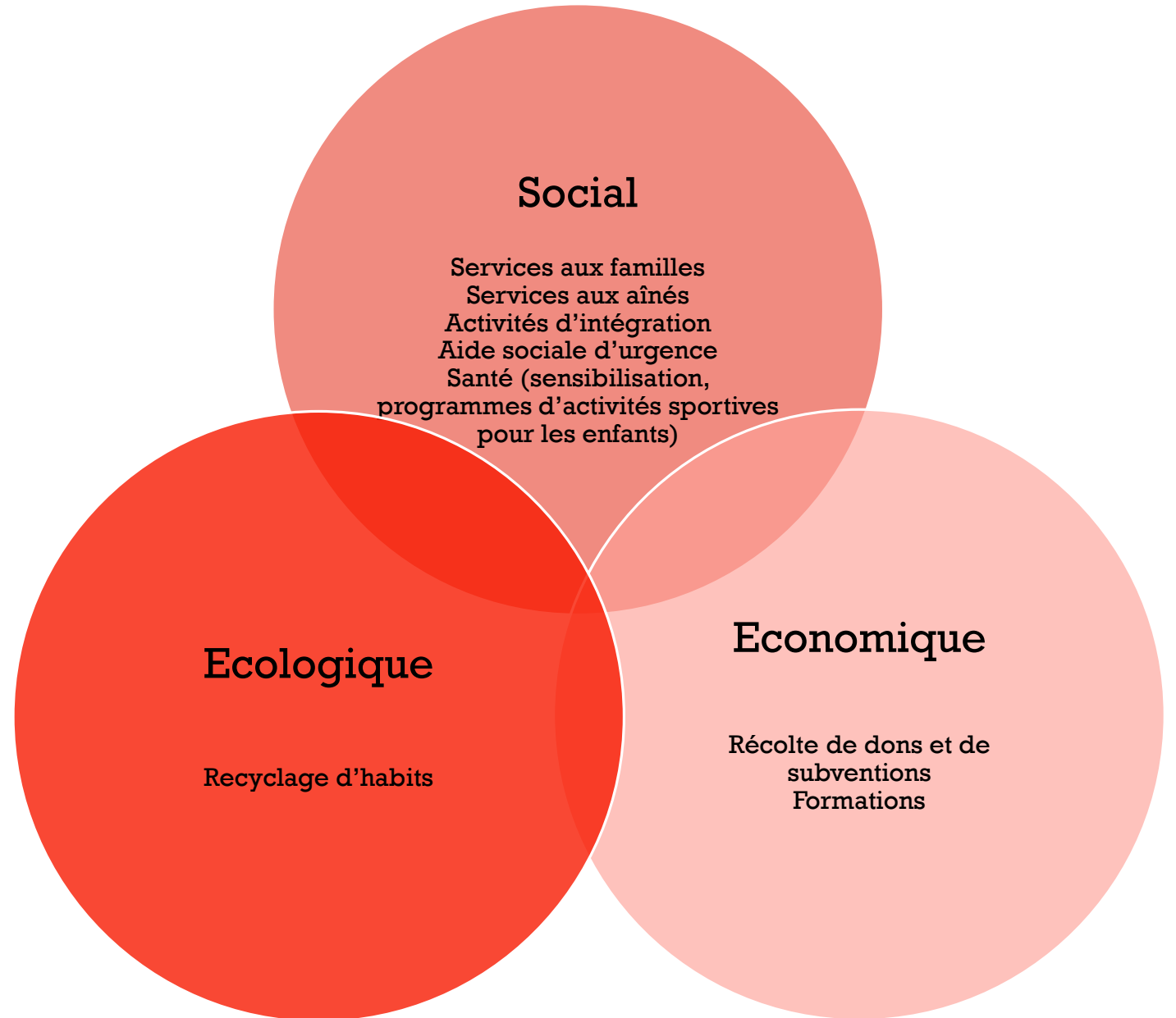
Cours de langue et  
intégration

1'205 personnes bénéficiaires



# Modèle de la Triple Bottom Line

- Hypertrophie de la sphère sociale due à la génétique de l'institution
- En dehors du textile, la Croix-Rouge communique peu sur l'écologie. Peu d'informations sur l'importance de l'angle écologique pour la Croix-Rouge fribourgeoise qui traduisent le peu de mesures mises en place.
- L'organisation est économiquement pérenne grâce aux dons, aux subventions et aux formations qu'elle vend.





# Créons un vrai réseau social

**Visites à domicile  
devenez bénévole !**

**Croix-Rouge fribourgeoise**  
**Freiburgisches Rotes Kreuz**  
Association cantonale de la Croix-Rouge suisse



Renseignements:  
[www.croix-rouge-fr.ch](http://www.croix-rouge-fr.ch) - Tél. 026 347 39 63

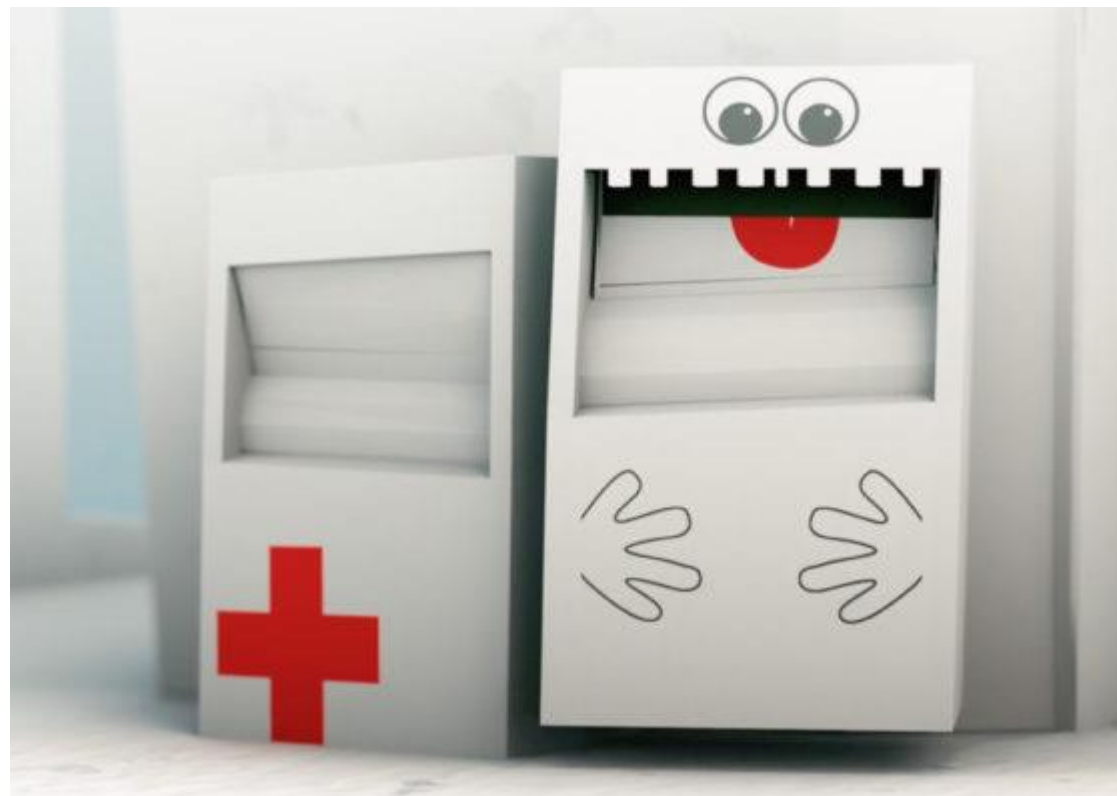
The background features a series of overlapping, curved lines in shades of gray, some solid and some dashed, creating a sense of motion and depth. A prominent red callout box is centered on the left side of the page, containing the title and subtitle text.

# Partie 3

La CFR et le développement durable

## Zigzag et Likido

3 boutiques: Fribourg, Marly et  
Bulle.



**100% des dons d'habits profitent au canton de Fribourg**

# Zigzag et la Triple Bottom Line



Ecologique  
par la  
récolte et  
recyclage de  
800 tonnes  
d'habits



Social grâce à  
la réinsertion  
professionnelle  
de 250  
personnes  
chaque année



Economique par  
le biais de  
l'allégement  
budgétaire pour  
les familles  
démunies

# Entretien avec Charles Dewarrat, dir. de la CRF

«Une seule communication pour l'ensemble d'un public cible»

« [Nous souhaitons] freiner la consommation d'habits neufs en favorisant ceux de seconde main pour freiner la production de textiles (exagérée actuellement dans le monde), raison pour laquelle nous sommes partenaires de l'association FAIR'ACT.»

«Pour les Boutiques Zig Zag (BZZ), par ex. c'est toute la population que nous voulons toucher car nous voulons que toute personne, à faible revenu ou aisée, soit cliente de nos boutiques.»

«Notre « marketing social » distingue deux types de démarches :

→ La communication sur l'image et les valeurs (avec les campagnes d'affichage notamment)

→ La publicité à proprement parler (par exemple des annonces pour une formation) et là nous utilisons les mêmes outils que le marketing traditionnel (annonces presse, Facebook, etc.)»



Le but ultime: la sensibilisation à la surconsommation des vêtements.

Pourquoi est-ce important ?



# Partie 4

Critiques et discussion



# Menaces sur l'image de marque de la Croix-Rouge

**Scandales sexuels** : des employés de la Croix-Rouge ont payé pour des prestations sexuelles lors de leur déploiement dans des théâtres humanitaires. Plus de 20 démissions ces 3 dernières années (un code de conduite l'interdisait depuis 2006).

**Scandales financiers** : Plus de 5 mio d'euros détournés en Afrique de l'Ouest, avec complicité avérée des employés de la Croix-Rouge. Fausse factures, collusions et gonflement des prix.

**Scandales de mauvaise gestion**: 3'800 infractions au code du travail relevées au siège parisien de la Croix-Rouge française. Accusation d'inefficacité sur certains théâtres humanitaires (Haïti et les USA notamment).



# Quelques **limites** du système humanitaire

**Depuis quelques années, les ONGs à vocation humanitaires font face à des critiques systémiques qui, faute d'une réponse satisfaisante pour le public, peuvent être à même de perturber la communication.**

1. L'humanitaire serait économiquement et socialement nuisible à LT aux pays qui en bénéficient régulièrement.
2. Le tourisme humanitaire (volontourisme) agit comme un filtre néocolonial à travers lequel l'Occident perçoit certains pays en difficulté.
3. La multiplication des œuvres caritatives et la concurrence pour les dons et les actions spectaculaires qui en résultent provoquent une utilisation non-efficace des fonds levés.



Eduardo, 24

Bo.lan  
instituto culinario de mexico  
42 miles away



# Prise de **position** de la CRF



## **MALAISE** LES DONS D'HABITS GÉNÈRENT UN VÉRITABLE BUSINESS

Texaid, dont six œuvres caritatives suisses sont actionnaires, revend les vêtements donnés en Afrique. Un système que dénonce le directeur de la Croix-Rouge fribourgeoise.



Charles Dewarrat veille à ce que les containers Texaid n'envahissent pas le canton de Fribourg.  
Image: Laurent Crottet

ANNE-FLORENCE PASQUIER  
08.10.2013



*Pourtant, selon Charles Dewarrat, directeur de la Croix-Rouge fribourgeoise, organisme indépendant, «Texaid ne redistribue qu'une faible partie aux actionnaires. Les dons que font la population doivent être respectés, je ne veux pas que la moitié soit redistribuée à des intérêts privés.»*

[...]

*Difficile pour [Texaid] d'imaginer que la vente de dons puisse choquer. Elle reconnaît d'ailleurs que «les gens qui achètent nos habits en Tanzanie ou ailleurs ne sont pas forcément pauvres, mais au moins ils peuvent acheter des habits à des prix corrects», conclut Lilly Sulzbacher [porte-parole de Texaid].*

Source: Le Matin, 08.10.2013

# Ouverture de la discussion

Peut-on reprocher à l'aide humanitaire de nuire au développement socioéconomique des régions qui sont les destinataires de ces dons ?

