

**ETUDE DE CAS : Installation d'une caméra de surveillance**

La famille Ben Amor vient de déménager dans sa nouvelle demeure à étages, haut standing au Berges du Lac. Une fois installé, Mr Ben Amor avait pour habitude de faire de la marche tous les jours très tôt le matin avant de prendre son petit déjeuner. A l'issue de sa dernière randonnée pédestre dont il est un fervent adepte, il rencontra son voisin d'en face en train de faire du jogging. Ce dernier l'informe du cambriolage qui a eu lieu hier dans la maison du coin, juste à quelques mètres de la sienne. En revenant chez lui, Mr Ben Amor raconte ce qu'il vient d'apprendre à sa femme. Celle-ci assez peureuse et angoissée confirme l'urgence d'installer en plus de l'alarme déjà mise en place, une caméra de surveillance garantissant une plus grande sérénité en matière de sécurité. L'après-midi, Mr Ben Amor prend les choses plus au sérieux. Il se propose tout d'abord de s'informer sur les principaux fournisseurs de solutions de vidéosurveillance en Tunisie, à travers une recherche préliminaire d'informations sur internet. Il prend également le soin de lire les différentes brochures qu'ils trouvent souvent dans sa boîte aux lettres et qu'il range soigneusement dans son bureau.

Au bout de plusieurs heures d'investigation, face à une masse d'informations trop techniques qu'il a du mal à comprendre en tant que chirurgien cardiologue, Mr Ben Amor se convint de la nécessité de faire appel, à ce stade, à son beau-frère Fathi qui vient d'en installer une à son domicile et qui s'y connaît certainement mieux que lui. S'assurant qu'il n'a pas de programme particulier le soir, Mr et Mme Ben Amor se rendent chez lui. Mr Fathi conseille à son beau-frère de faire appel à une société bien établie sur le marché tunisien, jouissant d'une bonne expérience dans le domaine de la sécurité par vidéosurveillance, chose qui permettrait de garantir par la suite une bonne qualité du service après-vente. Il recommande ainsi à Mr Ben Amor d'aller visiter directement les principaux fournisseurs spécialistes dans la conception et la mise en œuvre de systèmes de sécurité électronique, à savoir, SALAMA, L'ANGE GARDIEN, YAKDHANE et NABHENE. Il explique aussi à Mr Ben Amor, qu'il doit faire attention à la résolution de l'image (qualité de l'image), au capteur CCD (le composant électrique qui permet de capter le signal lumineux) et au chipset (composant électrique qui permet de traduire le signal lumineux en image), à la luminosité (quantité de lumière minimale nécessaire au fonctionnement de la caméra) et à l'objectif (il détermine l'angle de vue de la caméra). Le lendemain matin, Mr Ben Amor se rend chez la société L'ANGE GARDIEN. Un technicien très accueillant le reçoit dans son bureau qui lui précise que :

« Il existe différents types de solutions de vidéosurveillance allant des plus classiques aux hautement technologiques. Les systèmes de vidéosurveillance analogiques utilisant des caméras CCTV, un câble coaxial, permettent l'enregistrement des images pour une durée déterminée. Les solutions de vidéosurveillance numériques plus perfectionnées sont dotées de caméras IP et peuvent diffuser les images ou vidéos en direct ou les enregistrer pour une visualisation ultérieure. Elles coûtent beaucoup plus chers que les premières. Il est important de choisir une caméra adaptée à son application réelle : Il n'est pas toujours nécessaire d'acheter la caméra la plus sophistiquée si vos besoins sont limités. Dans votre cas, une caméra analogique peut très bien vous convenir. Je vous propose à cet effet, la caméra analogique HD SUNELL offrant une bonne résolution et la diffusion d'images de très bonne qualité. Vous pourriez filmer l'intérieur de votre propriété et de manière accessoire, les abords immédiats de votre demeure (trottoir devant le portail ou la façade). Le format HD est idéal pour surveiller des zones spécifiques où le moindre détail compte en direct ou à posteriori (identification de visage, de plaque d'immatriculation, d'objet) ». Mr Ben Amor se rappelle que c'est la même caméra installée par son beau-frère Fathi, ce qui le rassure un peu.

« Je préfère une caméra mobile que je pourrai commander à distance » demanda Mr Ben Amor au jeune technicien. « La caméra que je viens de vous montrer est mobile, elle est munie d'un moteur qui pivote à 360° et qui oriente systématiquement son champ de vision ».

« Je souhaite aussi une bonne qualité de l'enregistrement la nuit. Ça m'arrive souvent de sortir la nuit avec ma femme en laissant mes deux enfants seuls à la maison » ajouta Mr Ben Amor.

« La HD SUNNEL est une caméra Infrarouge qui possède un système intuitif lui permettant de passer automatiquement en mode nuit dès que la luminosité est insuffisante ».

Voulant avoir plus de temps pour réfléchir, Mr Ben Amor décide de rendre visite à d'autres fournisseurs. Il a pu se faire une idée claire sur ce qu'il désire : une caméra analogique, mobile, offrant une bonne qualité de l'image, infrarouge, un objectif intégré permettant de filmer des zones éloignées et dont le design et la couleur iront bien avec le style moderne de sa maison. Il est aussi exigeant sur le service après-vente. Il a juste besoin de plus de temps pour comparer les marques et les prix. Le lendemain, il ira voir les sociétés SALAMA, NEBHENE et YAKDHANE. Etant mieux informé, les discussions avec les technico-commerciaux des trois sociétés ne dépassent pas les 30 minutes. Il a eu la possibilité de voir de près et de manipuler les différentes caméras proposées : la XENYUM (XC-826) chez SALAMA, la NOVUS (NVC-CD2110DIR) chez NEBHENE et la KOCOM (KZC-SPT 271IN) chez YAKDHANE. Pour Mr Ben Amor, les quatre marques retenues (SUNELL, XENYUM, NOVUS, KOCOM) répondent parfaitement à ses besoins et se valent sur le plan de leurs caractéristiques. Il a décidé de ce fait, de retenir la marque qui offre le meilleur rapport qualité/prix. Enfin, son choix a porté pour la marque SUNNEL de couleur blanche et au design très futuriste. Une semaine après, Mr Ben Amor réalise la transaction. Il se réjouit de contempler de l'intérieur de chez lui ce qui se passe à l'extérieur. Toute la famille se sent plus en sécurité.

**QUESTIONS :** Répondre en justifiant de la manière la plus détaillée votre réponse :

1- Précisez les différents intervenants (acheteur et consommateur) dans ce cas. **(1 pt)**

**Correction :**

-Acheteur : Mr Ben Amor (éventuellement le couple car initiateur : couple) **0.5**

-Consommateur : toute la famille **0.5**

2- Qualifiez l'achat et/ou la consommation du système de vidéosurveillance. **(1 pt)**

**Correction :**

• Achat individuel (éventuellement familial car Mme Ben Amor a été initiatrice avec son mari, avec l'hypothèse d'unicité car Mr Ben Amor représente le comportement collectif) **0.5**

• Consommation profane **0.5**

3- Précisez les rôles comportementaux et décisionnels de l'acheteur et du (des) consommateur(s). **(1.5 pt)**

**Correction :**

• Rôles comportementaux : Mr Ben Amor (Accès, transaction, utilisation, extraction émotionnelle), le reste de la famille (utilisation, extraction émotionnelle), **0.75**

• Rôles décisionnels : Mr Ben Amor (Achat dédié, consommation motivée), le reste de la famille (consommation contrainte) **0.75**

4- Quel(s) besoin(s) Mr Ben Amor essayait-il de satisfaire lors de son achat ? **(1 pt)**

**Correction :**

- Selon Maslow : sécurité
- Selon Sheth : utilitaire
- Selon Murray : d'acquérir

5- Quelle hiérarchie des effets a été suivie pour la formation de son attitude ? **(0.5 pt)**

**Correction :**

La hiérarchie d'apprentissage standard : Learn - feel - Do

- 6- Quelle(s) méthode(s) de mesure de l'attitude a (ont) été adoptée(s) par Mr Ben Amor ? **(2 pts)**

**Correction :**

Le modèle adopté est lexicographique **(1)** avec les critères à égales importances premiers : couleur, design, analogique HD, mobile, bonne qualité d'image, infrarouge, objectif intégré, SAV. Puis les seconds critères moins importants : marque, qualité et prix. **(1)**

- 7- L'achat de Mr Ben Amor constitue-t-il un achat impliquant ? de quel type? **(1 pt)**

**Correction :**

Implication forte cognitive et durable.

- 8- Décrire le processus de prise de décision et de consommation de la caméra de surveillance de Mr Ben Amor. On vous demande de préciser les attributs saillants, importants et déterminants ainsi que l'ensemble de choix. **(6 pts)**

Soit l'évaluation de Mr Fathi par rapport aux 4 marques dans le tableau suivant :

	Qualité d'image	Luminosité	S.A.V	Objectif
SUNNEL	5	4	2	7
XENYUM	3	5	5	2
NOVUS	4	3	4	5
KOCOM	3	5	4	3
Seuils minimums	3	5	4	3
Poids	0.3	0.2	0.3	0.2

**Correction :**

- Déclenchement : cambriolage du voisin (ou femme peureuse et angoissée) **0.5**
  - Recherche d'informations :
    - Interne (caméra installée par son beau frère Fathi), **0.5**
    - Externes (brochures, 4 Frs spécialisés, autres frs, internet, Fathi son beau-frère). **1**
  - Evaluation :
    - Ensemble de considération : Sunnel HD, Xenyum, Novus, Kocom, **0.5**
    - Attributs saillants : couleur, design, analogique HD/numérique, mobile, bonne qualité d'image, infrarouge, objectif intégré, SAV, marque, qualité/prix, résolution de l'image, capteur CCD, chipset, luminosité, **0.5**
    - Attributs importants : couleur, design, analogique HD/numérique, mobile, bonne qualité d'image, infrarouge, objectif intégré, SAV, qualité/prix, **1**
    - Attributs déterminants : qualité/prix, couleur, design **1**
  - Décision : HD Sunnel de l'ange gardien **0.5**
  - Comportement post-achat : satisfaction **0.5**
- 9- Mr Fathi a-t-il opté pour un modèle compensatoire pour le choix de la marque SUNNEL ? Pourquoi ? Justifiez votre réponse par les calculs après avoir comparé les résultats de tous les modèles compensatoires et non que vous connaissez. **(6 pts)**

**Correction :**

- Modèle compensatoire : 4.3 (SUNNEL), 3.8 (XENYUM), 4 (NOVUS) et 3.7 (KOCOM) **2**
- Conjonctif : KOCOM **1**

- Disjonctif : XENYUM, NOVUS **1**

- Lexicographique : NOVUS **1**

Oui, Mr Fathi a utilisé le modèle compensatoire linéaire additif. **1**

***Bon travail !***