

ETUDE DE CAS : Cas des pneus Michelin 4 saisons

Le ciel est bas et lourd à 19h le 20 décembre 2013. Dans la noirceur percée par la lueur brumeuse des phares, les flocons de neige tombent, épais et furieux et presque toutes les voitures stationnées sont recouvertes d'un épais manteau de neige. Hichem, un tunisien avance laborieusement à travers le rideau de neige pour se rendre à sa Honda Civic, la repérant avec difficulté au milieu du stationnement de l'entreprise où il travaille à Hamilton, en Ontario. L'employé de 39 ans, embauché il y a tout juste deux semaines en tant qu'analyste en chef s'en retourne chez lui, à Guelph, ville distante à 50 km. Pendant qu'il enlève la neige du pare-brise, il se rend compte que les voitures qui se dirigent vers la sortie glissent et dérapent. Comme il relâche doucement la pédale d'embrayage, sa voiture fait un bond en avant ; puis les roues se mettent à tourner dans le vide et la voiture s'arrête en glissant de côté. Panique ! Il sort de l'auto et appelle un couple qui se dirige vers son véhicule pour l'aider. Hichem sort du stationnement et s'engage sur la route. Mais cet incident l'a ébranlé. Il pense au jour où il est allé chez le concessionnaire Honda pour prendre possession de sa nouvelle Civic. « Quel genre de pneus m'ont-ils vendu ? Je parierais qu'il s'agit de pneus d'été, pense-t-il ennuyé ? ». Hichem est fier de ses prouesses en conduite automobile. Lorsqu'il était plus jeune, il a fait de la course automobile en amateur pour un club automobile et il a également participé à de nombreux rallyes, certains d'entre eux dans des conditions bien pires que ce qu'ont rencontrés la plupart des conducteurs.

Cette Honda Civic est équipée de pneus radiaux d'été Bridgestone. Les fils des pneus d'été ont une apparence plus lisse et ils procurent une conduite plus silencieuse, mais ils ne sont pas adaptés à une neige profonde. A la fin de mars, une tempête de neige qui dure toute la nuit frappe de nouveau la région, avant de partir pour le travail ce matin-là, Hichem doit d'abord déblayer la neige et se faire un chemin pour sortir la voiture du garage. Hichem arrive au travail 3 h en retard. Tout au long de l'été suivant, Hichem ignore la question des pneus mais, à l'approche de l'automne, l'idée de faire un long trajet pendant un autre hiver devient de plus en plus une réalité et Hichem évalue à nouveau les possibilités. Tard, un matin de la fin de septembre, alors qu'il attend que l'on procède à la mise au point régulière de sa voiture au garage Honda Olympic où il a acheté sa Civic, il aperçoit un étalage promotionnel de pneus d'hiver Nokia Rollster, fabricant en Finlande. Examinant la brochure promotionnelle qui l'accompagne, il découvre que les fabricants de pneus finlandais ont consacré beaucoup à la recherche et développement avant de produire le pneu d'hiver le plus avancé étant donné que, en vertu de la loi, les automobiles doivent en Finlande, être équipées de tels pneus en hiver. Du doigt, il suit le contour du pneu Nokia et est impressionné par sa chape à l'aspect solide et son design global, lequel a été rugueux d'une manière très attrayante : il est plus large que les pneus d'été et semble être quelque chose qui lui permette de traverser n'importe quelle tempête de l'hiver. Le prix de 300d par pneu lui paraît très raisonnable, et après quelques mots au sujet de la performance du pneu avec le directeur de service, Hichem décide d'acheter un ensemble de 4 pneus et de les faire immédiatement installer sur la Civic. Les pneus d'été sont retirés afin d'être remis à la maison pendant l'hiver.

Au cours des deux années et demie qui suivent, Hichem n'est pas entièrement satisfait des pneus d'hiver Nokia. Certes, ils sont excellents sur la neige et adhèrent bien à la route lorsqu'elle est mouillée, mais il lui faut constamment faire équilibrer les roues afin d'éliminer les vibrations qui font trembler le volant entre ses mains lorsqu'il conduit à haute vitesse. De plus, les pneus sont excessivement bruyants lorsque la chaussée est sèche. Hichem connaît bien l'existence des pneus toutes saisons. En fait, moins d'un an après avoir acheté les pneus d'hiver Nokia, il a

commencé à s'intéresser aux pneus Michelin Sport Ep-X, un pneu 4 saisons à haute performance. Il trouve ces pneus très beaux sur le plan de l'esthétique, avec une allure racée et sportive ; leurs larges sillons et leurs larges dessins triangulaires au centre de la chape font qu'ils ont l'air de pneus de course. Il a parlé à un détaillant de pneus de Guelph qui vend la gamme de pneus Michelin et il a été très déçu d'apprendre qu'il n'existait pas de pneus Ep-X adaptés à la petite jante de 13 pouces de pneus de la Honda Civic. Hichem connaît les pneus Michelin depuis son enfance. Son souvenir le plus vieux est celui de leur marque de commerce, un bonhomme Michelin ayant l'air d'un ballon gonflé fabriquait des pneus. Pour Hichem, le nom Michelin signifie un design de pneus de très haut standard (C'est Michelin qui a inventé le pneu radial en 1948). Il est aussi familier avec la campagne de publicité nationale de Michelin dont le slogan est « parce que tellement de choses dépendent de vos pneus », qu'il trouve intelligent et évocateur. Il note que plusieurs des annonces imprimées de la campagne montrent un bébé nu, assis bien droit, tout rose à côté d'un gros pneu Michelin noir. Même les détaillants de pneus ont adopté le thème « bébé Michelin » pour leur campagne dans les journaux et les guides de divertissement locaux.

En mars 2016, Hichem est en voyage d'affaires à Vancouver, et après le travail, un jour, il accompagne un ami au magasin à rayons Woolco du centre commercial Capilano sur Marine Drive, dans la partie nord de Vancouver. Pendant que son ami fait des achats dans une partie du magasin, Hichem se promène dans la section des pneus à l'arrière. Là, il aperçoit un étalage de pneus Michelin à côté d'une grande affiche sur le mur pour des pneus Michelin XA4, avec un gros titre : « Le radical positivement durable, positivement toutes saisons ». Son attention maintenant captée, il étudie le reste de l'affiche qui décrit les détails du design des XA4 et qui attire l'attention sur les motifs, lesquels montrent ce qui ressemble à des bouchons de bouteille de champagne pour augmenter la traction dans des conditions routières de neige mouillée. D'un étalage situé à côté de l'affiche, Hichem ramasse une petite brochure décrivant la ligne des pneus Michelin et il y trouve d'autres détails sur la XA4. Hichem lit la brochure en entier, étudiant attentivement les caractéristiques de tous les pneus avec lesquels on compare les XA4. Il prend ensuite son stylo et fait une X à côté de la rubrique des pneus XA4. Il examine ensuite un pneu XA4 et promène ses doigts sur les sillons et les motifs en forme de bouchons de bouteille de champagne, pinçant le caoutchouc pour juger de la rigidité des pneus. Il retire le pneu de l'étalage et le fait rouler sur le sol sur quelques dizaines de centimètres, et le fait rebondir quelques fois. Un vendeur s'approche enfin, mais Hichem ne lui demande pas son opinion sur les pneus, le questionnant plutôt sur le prix car il n'y a pas d'étiquettes de prix sur les pneus. Le vendeur consulte la liste de prix et dit à Hichem que le XA4 dans la taille 175/OR13 (une largeur plus étroite que ses pneus d'hiver Nokia) sont réduits à 270 dinars, pour un laps de temps limité et que le prix courant est de 400 dinars. Hichem note cette information dans sa brochure et, après que le vendeur soit parti, il continue à examiner l'entière gamme des pneus. Il est maintenant dans le magasin Woolco depuis plus d'une heure et l'ami avec qui il est venu, il est incapable de le retrouver. Hichem déménage peu de temps après à Burlington, situé à 25 km à l'Ouest d'Hamilton et plus près de son bureau. Un jour que Hichem conduit sa voiture dans une des rues de cette ville, il aperçoit une publicité pour le distributeur de pneus Remco peinte sur le côté d'un autobus. L'arrière de ce dernier était recouvert d'un énorme bonhomme Michelin. Au début de mai, un dépliant promotionnel de Tires Only, un distributeur de pneus de Burlington, est livré à la maison. Il met en vedette des prix promotionnels pour les pneus Michelin, Firestone, Pirelli et B.F. Goodrich et inclut des coupons pour une « vérification de pneus » et une mise au point du parallélisme des roues. Pendant la fin de semaine, Hichem téléphone au magasin pour demander s'il y a des pneus Michelin XA4 en vente pour la Honda Civic et pour confirmer le prix annoncé de 375 dinars pour la taille 185/70R13 (une taille plus large que celle que vendait le Woolco de Vancouver mais la même que ces pneus d'hiver Nokia). Il a entendu dire que Tires Only n'offrait pas d'échange pour les

pneus d'hivers usagés. Après cette conversation, Hichem veut comparer les prix pour les XA4 auprès d'un second concessionnaire de pneus et il se rappelle l'annonce de pneus Michelin entrevue récemment sur le côté de l'autobus. Malheureusement, il n'arrive pas à se souvenir du nom du distributeur. Pour se rafraîchir la mémoire, il parcourt la liste des pages jaunes sous la rubrique « Détaillants de pneus » jusqu'à ce qu'il voit une annonce de Remco et qu'il reconnaisse le nom. Un appel téléphonique lui apprend qu'ils vendent des pneus de la même taille pour 366 dinars le pneu et qu'ils accepteraient de prendre les vieux pneus de Hichem, en échange. Hichem prend rendez-vous immédiatement et amène sa voiture au magasin un peu plus tard dans la journée pour faire installer les pneus. Le détaillant Remco examine les pneus Nokia et offre à Hichem 225 dinars en échange pour les 4 pneus, une offre qu'il accepte. Il paie un montant total de 1535 dinars, incluant la taxe et une somme de 105 dinars pour l'équilibrage des roues. Immédiatement, Hichem peut sentir la différence entre ses nouveaux pneus Michelin et les pneus d'hiver Nokia qu'il a remplacés. La conduite est plus douce et plus coussinée et lorsqu'il rencontre des bosses sur la chaussée, la conduite semble plus caoutchoutée ou spongieuse. Les nouveaux pneus sont certainement plus silencieux. Environ une semaine après son achat, Hichem remarque un ensemble de pneus haute performance Michelin MXV sur la voiture Acura d'un visiteur stationné à côté de sa voiture au travail. Il s'agit d'un type de pneus qu'il n'a jamais vu auparavant et il en a un peu fâché de n'avoir pas vu de tels pneus à l'allure sportive pendant qu'il évaluait d'autres pneus Michelin. Il décide de garder l'œil ouvert sur ces pneus, tout en se disant que ces pneus n'étaient pas offerts dans la taille souhaitée, 13 pouces pour la Honda Civic. Un mois plus tard, en juin, il est à nouveau en voyage d'affaire à Vancouver. Au premier moment qu'il a, il emprunte la voiture de son ami et se rend au magasin Woolco du centre commercial Capilano de Vancouver où il a vu les pneus Michelin en étalage en mars. Il se rend directement à l'arrière du magasin où sont les pneus et prend une brochure Michelin sur la gamme des pneus haute performance. Bien sûr, il trouve les pneus Michelin MXV qu'il a vu sur l'Acura. Ils sont offerts dans la taille 13 pouces comme ceux de la Honda Civic. Cependant, on ne dit nulle part dans la brochure que ces pneus sont des toutes saisons. Hichem sent que sa tension baisse. Il quitte le magasin, poussant un soupir qui exprime son soulagement mental.

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

26- Précisez les différents intervenants (acheteur et consommateur) dans ce cas d'achat de pneus 4 saisons. **(1 pt)**

Correction :

- Acheteur : Hichem **(0.5)**
- Consommateur : Hichem **(0.5)**

27- Qualifiez l'achat et/ou la consommation dans ce cas de pneus 4 saisons. **(1 pt)**

Correction :

- Achat individuel **(0.5)**
- Consommation individuel et profane, hédonique et un peu ostentatoire **(0.5)**

28- Précisez les rôles comportementaux et décisionnels de l'acheteur et du (des) consommateur(s). **(2 pts)**

Correction :

Acheteur : (1)

- Rôles comportementaux : Accès à l'offre, transaction, transport.
- Rôle décisionnel : Achat dédié

Consommateurs : (1)

- Rôles comportementaux : manipulation, altération.

- Rôle décisionnel : Consommation motivée

29- Quel(s) besoin(s) Hichem essayait-il de satisfaire lors de son achat de pneus 4 saisons ? (1 pt)

Correction :

- Selon Maslow : sécurité.
- Sheth : besoin utilitaire, hédonique
- Selon Murray : besoin d'acquiescer.
- Selon Kotler : besoins exprimés.

30- Quelle hiérarchie des effets a été suivie pour la formation de son attitude dans ce cas d'achat de pneus 4 saisons ? (1 pt)

Correction :

La hiérarchie d'apprentissage standard. (On peut aussi accepter expérientiel pour le côté hédonique : marque de renommée et à haute performance)

31- Quelle(s) méthode(s) de mesure de l'attitude a (ont) été adoptée(s) par Hichem dans ce cas de pneus 4 saisons ? (2 pts)

Correction :

Le modèle d'attitude est compensatoire.

32- Décrire le processus de prise de décision et de consommation des pneus 4 saisons de Hichem. On vous demande de préciser les attributs saillants, importants et déterminants ainsi que l'ensemble de considération. (6 pts)

Correction :

- Déclenchement : septembre 2014 + 2 ans et demi : Mars 2017 – Hichem n'est pas satisfait des pneus d'hiver Nokia, de leur équilibrage des roues, de leurs bruits quand la chaussée est sèche. **(0.5)**
- Recherche d'informations :
 - Interne : Existence de pneus Michelin depuis l'enfance, Michelin sport EP-X, campagne de publicité nationale de Michelin (slogan), marque de commerce, un bonhomme ayant l'air d'un ballon gonflé, bébé Michelin, design de pneu de très haut standard (pneu Radial 1948), **(1)**
 - Externes : Détaillant de pneus Guelph, magasin à rayon Woolco du centre commercial Capilano sur Marine Drive (mars 2016), étalage de pneus Michelin à côté d'une grande affiche sur le mur pour des pneus XA4 avec slogan, brochure situé à côté de l'affiche, test du pneu XA4, vendeur, toute la gamme de pneus Michelin, A Burlington, publicité pour le distributeur de pneus Remco sur le côté d'un autobus, Michelin à l'arrière du bus (publicité), dépliant promotionnel de Tires Only distributeur de pneus de Michelin, Firestone, Pirelli et B.F. Goodrich, annonce Remco et appel téléphonique. **(1)**
- Evaluation :
 - Ensemble de choix : gamme de pneus Michelin et Michelin XA4 (du magasin à rayons Woolco) dans la taille 175/OR13 à 270 d, pneus de Tires only (Michelin, Firestone, Pirelli et B.F. Goodrich), Michelin XA4 dans la taille 185/OR13 à 375 d, Michelin XA4 dans la taille 185/OR13 (Remco) à 366 d **(0,5)**
 - Attributs saillants : esthétique, allure racée et sportive, promotion (coupons, réduction de prix), performance, marque, taille, prix, échange de vieux pneus, équilibrage, douceur de conduite et coussinée, confort de conduite (caoutchouté et spongieuse), bruit **(0.5)**
 - Attributs importants : marque, taille, prix, échange de vieux pneus, équilibrage, douceur de conduite et coussinée, confort de conduite (caoutchouté et spongieuse), bruit, promotion (coupons, réduction de prix), performance. **(1)**
 - Attributs déterminants : marque, taille, prix, échange de vieux pneus, équilibrage, douceur de conduite et coussinée, confort de conduite (caoutchouté et spongieuse), bruit. **(0,5)**

- Décision : achat de Michelin XA4 Remco à 366d **(0.5)**
- Comportement post-achat : Dissonance cognitive puis satisfaction **(0,5)**

33- Complétez le modèle de Duhaine, Kindra, Laroche et Muler (1992) par rapport aux variables et aspects non demandés dans les questions précédentes pour l'achat de pneus 4 saisons **(6 pts)**.

Correction :

- Perception et apprentissage relié à la décision
- Croyance : « Michelin Sport EP-X c'est à haute performance », « Michelin signifie un design de pneus de très haut standard », « Michelin inventé le pneu Radial 1948 », « bébé Michelin », Michelin XA4 « le radical positivement durable, positivement toutes saisons » (1)
- Variables de situation : pneus toutes saisons, temps limité (l'été qui approche) (1)
- Apprentissage environnemental (2)
 - Culture : tunisien qui vit au Canada (acculturation)
 - Groupe de référence : secondaire (vendeur, publicité, détaillant Remco, affiche, brochure, dépliant promotionnel, distributeur)
 - Classe sociale : moyenne supérieure
 - Famille : Néant
 - Variables économiques : niveau de revenu assez correct vue sa profession : analyste en chef au Canada
 - Sources d'information : il accompagne un ami au centre commercial wolcoo : Capilano pour un voyage d'affaire à Vancouver
- Style de vie (1) : Activités (travail, activités sportives, voyages d'affaire), Intérêts (maison, travail, sport, technologie, voyage d'affaire) et Opinions (soi-même, consommation, technologie)
- Etat physique et instincts : (1) Néant

Bon travail !