



ETUDE DE CAS : Voiture d'occasion de Mehdi

Mehdi, 22 ans, étudiant en gestion, s'était promis d'acheter une voiture d'occasion dès qu'il aurait fini ses études. Son père lui avait promis 20 000 D en cas de succès et il avait pu économiser 7 000 D grâce à des stages, « jobs » divers...

Ayant cette idée depuis longtemps, Mehdi était attentif à toute information concernant l'automobile. Il lisait régulièrement Auto-Plus et empruntait à son père, passionné d'automobiles, l'Auto-Journal et d'autres revues sur l'automobile et les sports mécaniques. Ses préférences allaient nettement vers les voitures sportives, en particulier celles dont les marques réussissaient dans les rallyes automobiles. Il n'hésitait pas à parler « voiture » avec ses camarades et pensait bien connaître les mérites comparés des automobiles que certains d'entre eux possédaient.

Le lendemain des résultats, Mehdi pense qu'il faut « passer aux choses sérieuses ». Il appelle son ami Khalil, heureux possesseur d'une Renault Clio 4 neuve que ses parents lui ont offert par anticipation pour son succès et décide d'entamer une tournée des garagistes. Khalil accepte mais voit deux solutions au problème de Mehdi :

- soit racheter la Mégane d'occasion de sa mère, un modèle ayant peu roulé (30000 km), cinq ans, sans option... qu'il aurait à bon prix (« argus » de 20 000 D). De plus la mère de Khalil venant d'acheter une Mégane décapotable, la voiture serait disponible immédiatement. Il resterait 7 000 D à Mehdi, ce qui lui permettrait de s'offrir des vacances, ou toute autre chose... ;

-soit d'acheter une Renault Clio 4 comme Khalil. C'est une auto « super pratique », avec une excellente tenue de route, très agréable en ville ... affirme Khalil, qui la possède depuis trois semaines. En plus, elle n'est pas chère et il suffirait que Mehdi emprunte le complément pour avoir un véhicule neuf, parce qu'« une occasion, à part la Mégane de ma mère, on ne sait jamais d'où ça vient ».

Ces propositions intéressent Mehdi, mais, ayant reposé l'appareil téléphonique, celui-ci entre dans une grande perplexité. Khalil sera là dans 20 minutes et que faire ? Il n'avait pas envisagé d'acheter une voiture neuve. En plus, la Clio 4 ne correspondait pas à ses goûts. D'ailleurs, sa sœur, infirmière, en a une et il pense que c'est plutôt une auto de fille, ce qui n'est pas l'avis de Khalil.

Quant à l'occasion proposée, elle semble très intéressante, au moins financièrement. De plus, une Mégane, c'est déjà plus puissant mais ce n'est vraiment pas ce dont Mehdi rêvait. Au demeurant, dans quel état réel se trouve cette voiture ? Non, il vaut mieux aller chez les garagistes avant de se décider. Quoique Khalil puisse en penser ! Après tout, ce n'est pas lui qui achète !

Avec quelque retard, Khalil sonne chez Mehdi et entre souriant. Sans lui laisser le temps de parler, il l'entraîne vers la Mégane de sa mère et, aussitôt, lui présente la voiture : « Elle est impeccable, dit Khalil, ma mère te la céderait avec l'autoradio, viens faire un tour, on va aller voir la Clio 4 chez Renault, comme ça tu pourras te décider ! »

Arrivé chez Renault, un vendeur accueille Khalil et l'interroge sur sa récente acquisition : « est-il satisfait ? Oui, ça ne l'étonnait pas, d'ailleurs, ça se vend comme des petits pains. Ça plaît beaucoup aux jeunes ! » Khalil affirme qu'il vient accompagné d'un nouvel amateur ! Immédiatement, le sourire du vendeur s'accroît et celui-ci se lance dans une démonstration complète : économie, faible consommation, caractère ludique, coloris, freinage... tout y passe sans que Mehdi n'ait pu encore intervenir. En plus, « il y en a cinq disponibles immédiatement..., il suffit que Mehdi choisisse le modèle et le coloris ! »

Mehdi ne sait où il en est... Voyant son hésitation, le vendeur lui propose un essai. Khalil, pensant aussi à la voiture de sa mère, n'intervient plus et laisse à Mehdi le soin de se décider. Après cinq minutes d'essai, Mehdi est vraiment séduit. C'est vrai que cette voiture lui convient. En plus, il n'imaginait pas posséder une voiture neuve mais « se pose juste le problème de l'emprunt ».

« Pas de problème, nous allons résoudre cela », affirme le vendeur, « Combien pouvez-vous mettre?... Nous avons un crédit très intéressant, vous verrez. De plus, nous avons certainement le modèle qui vous convient et vous partez avec votre voiture, juste le temps de la préparer ».

Mehdi suit le vendeur dans son bureau... qui commence à calculer le crédit nécessaire, selon les renseignements donnés en présence de Khalil. Tout en écoutant le vendeur, il se demande comment il pourra rembourser dans les mois qui viennent. De plus, les vacances seront certainement compromises...

Au moment où le vendeur lui tend le bon de commande, Mehdi, plutôt gêné, se lève et murmure :

« Excusez-moi, il faut que j'en parle à mon père. Je reviens vous voir demain. »

Et, sans prêter attention aux arguments du vendeur, il se retire, fuyant presque vers la voiture de Khalil.

« Bon, j'ai compris, lui dit son ami. Tu préfères la Mégane. Elle est à toi ».

Mehdi, retrouvant son assurance, répond sèchement : « non ! non ! il faut que je réfléchisse ! Tout ça va trop vite ! ».

Trois jours après, ce n'est pas la surprise pour Khalil, lorsqu'il voit arriver Mehdi au volant d'une 308 Cabriolet.

« Oui, j'en ai parlé à mon père, il était d'accord et a téléphoné à son garagiste qui avait une occasion, « juste de 27 000 D ». D'ailleurs, Peugeot, c'est vraiment sûr et confortable. Ils les ont bien améliorés leurs voitures. La preuve, ils ont gagné un tas de rallyes. Et puis mon père roule en Peugeot depuis toujours, il en est très content ! ».

Questions

1. Qualifiez l'achat et/ou la consommation de l'achat, justifiez. (2 pts)

Correction :

- Achat individuel
- Consommation hédonique car passionné d'automobiles sportives

2. Quel(s) besoin(s) Mehdi essayait-il de satisfaire lors de son achat? (2 pts)

Correction :

- Exemple de besoins de Murray (1930) : Besoin d'acquiescer, besoin d'accomplissement et besoin d'exhibition.

3. Est-ce que l'achat de Mehdi constitue un achat impliquant? Risqué ? De quel type d'implication s'agit-il ? Justifiez votre réponse. **(2 pts)**

Correction :

- Mehdi est très impliqué dans l'achat de sa voiture. Le risque est élevé. Il s'agit d'une implication affective et durable.

4. Quelle hiérarchie des effets a suivi Mehdi pour la formation de son attitude ? Expliquez. **(2 pts)**

Correction :

La hiérarchie est expérientielle car spécifique à un mode de consommation hédonique

5. Quelle(s) méthode(s) de mesure de l'attitude a (ont) été adoptée (s) par Mehdi ? **(2 pts)**

Correction :

La méthode de mesure de l'attitude est lexicographique en utilisant l'ordre suivant de l'importance des voitures : occasion, sportive (rallyes), marque (sûr et confortable) puis prix.

6. Décrivez les étapes des processus de décision de Mehdi en spécifiant les attributs saillants, importants et déterminants. **(5 pts)**

Correction :

- Déclenchement : Fin des études de Mehdi
- Recherche d'informations :
 - Internes : Auto-plus, Auto-journal, revues sur l'automobile et les sports mécaniques.
 - Externes : son ami Khalil, vendeur de Renault, garagiste du père de Mehdi.
- Evaluation : Ensemble de considération : L'occasion Mégane de la mère de Khalil, Renault Clio 4 neuve,
 - Attributs saillants : sportive (rallyes), marque, prix, occasion, couleur, sûr, confortable, crédit, puissance, délai de livraison, pratique, tenue de route, agréable en ville.
 - Importants : occasion, sportive (rallyes), marque, prix, délai de livraison
 - Déterminants : occasion, sportive (rallyes), marque, prix
- Intention : Clio 4 neuve
- Décision : occasion cabriolet 308
- Comportement post-achat : satisfait

7. Explicitez les variables déterminantes de la prise de décision dans ce cas: individuelles et de l'environnement. **(5 pts)**

.....

Bon travail !