

CAS FICTIF

MARKETING INTERNATIONAL

Tim Hortons®

Happening Marketing 2023



[FSA ULAVAL / 2023]

Par : Frédérique Cloutier

Cas fictif : Les informations dans ce cas ne sont pas toutes véridiques et a été écrit dans le seul but de fournir du matériel de discussion.



MARDI 25 OCTOBRE

Il est 10h au siège social de *Tim Hortons* en Ontario, le téléphone sonne dans le bureau de Karine, Directrice développement d'affaire et marketing, pour le groupe. Après des mois de démarchage, de prospection et de voyages d'affaires, enfin le communiqué de presse a été diffusé. *Tim Hortons* a annoncé l'ouverture d'une filiale à Casablanca au Maroc, ce qui en fait son deuxième restaurant sur le continent Africain après celle en Afrique du Sud.

TIM HORTONS – HISTORIQUE

Fondée en 1964 en Ontario, *Tim Hortons Inc.* est une multinationale canadienne de cafés et de restauration rapide. Tim est la plus grande chaîne de restauration rapide au Canada. En 2014, *Tim Hortons* a été acquis par *3G Capital* et fait maintenant partie de *RBI* (Restaurant Brands International) qui est la troisième plus importante filiale de restaurants rapides au monde. *3G Capital* est également détenteur de la chaîne *Burger King*. Avec la saturation du marché du Café au Canada, la chaîne s'est tournée vers l'internationalisation comme stratégie afin de poursuivre leur croissance, et ce en ouvrant des filiales dans plus de 11 pays.

Lors de l'expansion de la chaîne, les États-Unis constituaient un marché de croissance à fort potentiel pour les chaînes de restauration et *Tim Hortons* y avait vu une belle opportunité de croissance. Toutefois, les chaînes de café local occupaient déjà une majorité des parts de marché faisant en sorte que *Tim Hortons* a eu de la difficulté à se tailler une place et à la garder sur le marché Américain. Malgré les difficultés avec l'exportation de son offre aux États-Unis, la chaîne a su s'établir dans de nombreux pays, de l'Amérique Latine à l'Asie et maintenant en Afrique. Karine et son équipe cherchent donc à identifier les facteurs qui pourraient nuire à l'implantation de *Tim* dans le nord de l'Afrique et ainsi éviter de répéter certaines erreurs du passé.

FRANCHISAGE

La franchise est un type d'alliance stratégique et de partenariat où le franchisé se concentre sur les activités de production, de distribution et de vente alors que le franchiseur est responsable de la publicité, du marketing et de la formation. C'est donc l'équipe, sous la supervision de Karine, qui prend les décisions au niveau du marketing.

MARCHÉ DU CAFÉ AU MAROC

Le Maroc est le deuxième plus grand marché de détail pour le café dans la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord ce qui en fait un marché idéal pour *Tim Hortons*. Qui dit marché alléchant, dit se tailler une place sur un marché prisé parmi la compétition. Les produits hauts de gamme comme le café torréfié ont également gagné en popularité dans

les dernières années auprès des consommateurs Marocains ce qui n'est pas un secret pour l'équipe de *Tim Hortons*. Les grains de café Tim sont 100% arabica, de qualité supérieure et sont torréfiés de façon à créer un café plus riche et corsé.

MANDAT

L'équipe de marketing de Tim Hortons souhaite faire appel à votre équipe de consultants afin de réussir leur implantation dans le nord de l'Afrique. Sachant que la marque est principalement basée sur la culture Canadienne, Karine se questionne sur la façon de s'adapter à la culture des Marocains. Elle se questionne également sur la notoriété de la marque et comment la faire connaître sur ce nouveau marché en allant rejoindre les consommateurs. L'équipe est ouverte à entendre vos recommandations et suggestions afin d'adapter l'offre de produit au Maroc.

Elle vous mandate donc afin de réaliser un plan de marketing stratégique permettant de poursuivre l'internationalisation de *Tim Hortons* au Maroc.

À vous de jouer !

ANNEXE :

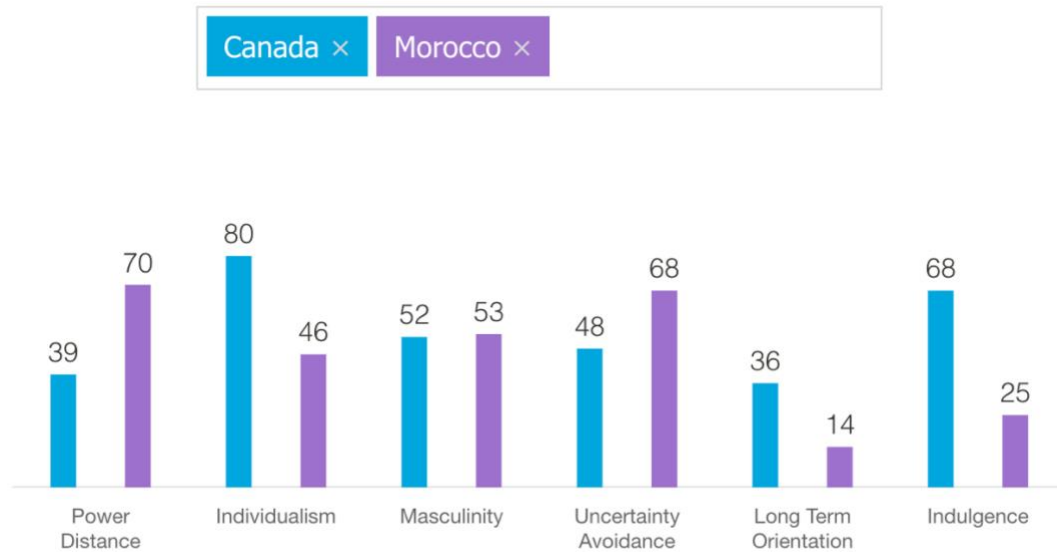
Carte des pays avec des Tim Hortons – Flytrippers. (2020). Récupéré le 29 novembre 2022, à partir de : <https://flytrippers.com/fr/carte-pays-tim-hortons/>

Carte des pays avec des Tim Hortons



Hofstede

Compare countries - Hofstede Insights. (2022). Récupéré le 29 novembre 2022, à partir de : <https://www.hofstede-insights.com/product/compare-countries/>



SOURCES :

Carte des pays avec des Tim Hortons – Flytrippers. (2020). Récupéré le 29 novembre 2022, à partir de : <https://flytrippers.com/fr/carte-pays-tim-hortons/>

Compare countries - Hofstede Insights. (2022). Récupéré le 29 novembre 2022, à partir de : <https://www.hofstede-insights.com/product/compare-countries/>

NDIONGUE, M. (2022). Perspectives du café au Maroc : les dépenses des ménages estimées à 13 MMDH en 2022. Récupéré le 29 novembre 2022, <https://maroc-diplomatique.net/perspectives-du-cafe-au-maroc-les-depenses/>

Tim Hortons. (2022). Récupéré le 29 novembre 2022, à partir de : <https://www.timhortons.com/>

Tim Hortons, la chaîne canadienne de restaurants s'installe à Casablanca. (2022). Récupéré le 29 novembre 2022, à partir de : <https://www.bladi.net/tim-hortons-casablanca,97389.html>