



## SERVICE DE LA RECHERCHE ET DE LA VALORISATION (SRV)

**ED 544 : INTER-MED**

### AVIS DE PRESENTATION DE TRAVAUX EN VUE DE L'OBTENTION DU DOCTORAT

**Madame Maike SCHULTE** soutiendra sa thèse le **11 juillet 2022** à **14h30** à **Université de Perpignan Via Domitia 52 Avenue Paul Alduy 66100 PERPIGNAN**, salle **Yves Guitton**, un doctorat de l'Université de Perpignan Via Domitia, spécialité **Sciences de gestion**.

**TITRE DE LA THESE** : Contribution à la modélisation de la mesure de performance dans l'hôtellerie : Une approche d'optimisation de la satisfaction client via l'utilisation de l'aide multicritère à la décision

**RESUME** : Nous postulons que la satisfaction client, objet de recherche de ce travail, est un bien composite et système complexe faisant partie intégrante des indicateurs de performance d'une entreprise hôtelière. Pour maintenir sa compétitivité dans un environnement concurrentiel fort, les établissements hôteliers se doivent d'adopter un pilotage stratégique qui met l'optimisation de cet indicateur au cœur de leur management. Notre recherche interroge les pratiques d'adaptation des entreprises hôtelière en faveur de leur performance client : Comment optimiser la satisfaction client dans l'hôtellerie ? Cette recherche consiste à définir le cadre conceptuel de la satisfaction et de sa mesure, principalement via la décomposition de la satisfaction globale en composantes (attributs) de satisfaction partielle permettant d'étudier la relation (fonction) des attributs et la satisfaction globale. À travers une revue de la littérature existante et une étude qualitative-quantitative en deux étapes (exploratoire et confirmatoire) nous constituons une grille d'analyse exhaustive des attributs pris en compte lors de l'évaluation d'un séjour hôtelier et tentons de soulever plusieurs questions de recherche liées à l'optimisation de la performance client via l'indice de satisfaction, problématique centrale en sciences de gestion. Nous apportons des confirmations et infirmations de ces question grâce à l'application d'une méthode quantitative d'aide à la décision (MUSA – méthode multicritère d'analyse de la satisfaction) dont l'objectif est d'analyser en profondeur la satisfaction client en étudiant simultanément l'importance et la performance de chaque attribut constitutif de la satisfaction globale ainsi que leur niveau d'efficacité et d'exigence. La méthode MUSA permet d'agrèer des jugements individuels en une fonction de valeur collective en se basant sur des méthodes d'optimisation. Ce faisant, cette méthode permet d'obtenir des résultats sous forme de diagramme d'action et de formuler des recommandations managériales. Véritable outil d'aide à la décision, cette première application de la méthode dans l'analyse de la satisfaction client dans l'hôtellerie nous permet d'obtenir des résultats fiables permettant d'optimiser la satisfaction client pour l'entreprise hôtelière par un déploiement raisonné des ressources. Les principaux enjeux de ce travail résident dans le développement d'une méthodologie valorisant les apports de l'application de méthodes quantitatives d'aide à la décision dans le cadre d'analyses de la satisfaction client dans l'hôtellerie.

**Directeur de thèse** :

Nicolas PEYPOCH , Centre de recherche sur les Sociétés et Environnements en Méditerranée - Université de Perpignan Via Domitia

**Laboratoire où la thèse a été préparée** : Centre de recherche sur les Sociétés et Environnements en Méditerranée

#### Le jury sera composé de :

- M. Nicolas PEYPOCH , Professeur des universités, Université de Perpignan Via Domitia (**Directeur de thèse**)
- M. Laurent BOTTI, Maître de conférences, Université de Perpignan Via Domitia (**CoDirecteur de these**)
- Mme Olga GONCALVES, Maître de conférences, Université de Perpignan Via Domitia (**Examineur**)
- M. Gilles N'GOALA, Professeur des universités, Montpellier Research in Management (**Examineur**)
- Mme Elisabeth ROBINOT, Professeure des universités, ESG UQAM (**Examineur**)
- Mme Florence JEANNOT, Professeur associé, INSEEC - OMNES EDUCATION (**Examineur**)

Direction de la Recherche et de la Valorisation  
52, avenue Paul Alduy - 66860 PERPIGNAN CEDEX 09  
Téléphone : 00 33 (0)4 68 66 20 05 - Email : [suzanne.gilardot@univ-perp.fr](mailto:suzanne.gilardot@univ-perp.fr)