

Les modèles d'équations structurelles à variables latentes appliqués à l'analyse de la satisfaction des clients

Emmanuel Jakobowicz, CEDRIC-CNAM, EDF R&D

Résumé :

Les modèles d'équations structurelles à variables latentes trouvent de plus en plus d'applications dans le cadre de l'analyse de la satisfaction et de la fidélité. Nous commencerons par présenter les modèles utilisés et introduirons les différentes approches d'estimations que sont l'approche PLS (*PLS path modeling*) et l'approche LISREL (analyse de la structure de covariance) ainsi que leurs principales différences. Par la suite, nous étudierons quelques avancées intéressantes dans le cadre de l'analyse statistique de la satisfaction et de la fidélité par le biais des modèles d'équations structurelles à variables latentes.

Nous illustrerons ces développements par des applications dans le cadre de l'analyse de la satisfaction des clients EDF.

Ces travaux sont menés dans le cadre d'une thèse CIFRE entre le CNAM (G. Saporta) et EDF R&D (C. Derquenne).