

## **Les déterminants de l'équité dans la pratique du yield management**

### **The determinants of equity in the practice of yield management**

**RAKOTOVAO Finaritra Manovosoa**

Maître de Conférences HDR

Institut Supérieur de Technologie d'Antananarivo

Madagascar

**manovosoa.rakotovao@ist-tana.mg**

**RAJAABELISON Andry Nantenaina**

Enseignant chercheur

Institut Supérieur de Technologie d'Antananarivo

Madagascar

**andry1rajaobelison@gmail.com**

**RAKOTOSALAMA Lova**

Enseignant chercheur

Institut Supérieur de Technologie d'Antananarivo

Madagascar

**rakotosalamalova@gmail.com**

**Date de soumission** : 31/08/2021

**Date d'acceptation** : 06/10/2021

**Pour citer cet article** :

RAKOTOVAO. F, RAJAABELISON. A N et RAKOTOSALAMA. L (2021) « Les déterminants de l'équité dans la pratique du yield management », Revue Internationale des Sciences de Gestion « Volume 4 : Numéro 4 »

pp : 400 - 417

## Résumé

Indéniablement, le yield management permet de maximiser la rentabilité de l'entreprise. Cependant, toute une série d'investigations pointent du doigt la pratique en question. En effet, la tarification dynamique est parfois vue comme inéquitable par les consommateurs. Cet article se propose d'étudier les déterminants de la perception de l'équité dans la pratique du yield management. Dans un premier temps, il y a lieu de mettre en exergue les dimensions de la perception de l'équité du processus, par la suite, il y a lieu de déterminer l'impact de l'équité du processus et de l'équité du prix sur la perception globale de l'équité. L'étude a été menée dans le cadre du transport aérien, auprès de 102 passagers à Ivato Antananarivo. Afin de vérifier les hypothèses, la méthode par équation structurelle a été adoptée. Les résultats indiquent que la clarté de la procédure de tarification et la compréhension de la procédure de tarification influencent la perception de l'équité du processus. Par ailleurs, l'équité du prix et l'équité du processus influencent simultanément la perception globale de l'équité.

**Mots clés :** yield; management; équité; prix; processus; tarification.

## Abstract

Yield management is an effective tool for maximising business profitability. However, a series of investigations point the finger at the practice. Indeed, dynamic pricing is sometimes seen as unfair by consumers. This article will investigate the determinants of perceived fairness in yield management practice. First, the dimensions of perceived fairness in the process are identified, and then the impact of process fairness and price fairness on the overall perception of fairness is determined. The study was conducted in the context of air transport, with 102 passengers in Ivato Antananarivo. In order to test the hypotheses, the structural equation method was adopted. The results indicate that the clarity of the pricing procedure and the understanding of the pricing procedure influence the perceived fairness of the process. Furthermore, price fairness and process fairness simultaneously influence the overall perception of fairness.

**Keywords:** Yield; management; equity; price; process; pricing

## Introduction

Avant la dérégulation, le transport aérien aux États-Unis a été soumis à de nombreuses restrictions. Du fait que le prix affiché était imposé par le « Civil Aeronautics Board » (CAB), le secteur relève plus d'un service à cause humanitaire que d'une industrie à caractère lucratif. La concurrence était quasi inexistante ; d'un côté, les tarifs alignés, le réseau routier et l'horaire de vol étaient régis par une réglementation, de l'autre côté, l'accès au marché était pratiquement impossible. Cette situation autorisait une faible concurrence.

Après la dérégulation, la situation de concurrence a ouvert une véritable guerre des prix (qui a conduit à la faillite de nombreuses grandes compagnies telles Pan Am, Continental, America West ou encore la TWA). Des compagnies low cost proposaient des tarifs allant jusqu'à 60% moins cher que ceux alignés par les majors (les grandes compagnies). Par conséquent, ces derniers ont vu leurs parts de marché et leurs revenus diminuer. C'est alors que le yield management (ym) fut œuvré par les majors, en particulier par American Airlines. En effet, les majors exploitaient la différence de sensibilité au prix des consommateurs. Ils pouvaient aligner des tarifs plus bas encore que ceux alignés par les compagnies low cost, afin de maintenir et augmenter même leurs parts de marché. Par ailleurs, ils réservaient une certaine quantité de sièges pour les clients peu sensibles au prix dits « clients à haute contribution » afin de garantir un niveau élevé de revenu.

Plusieurs études ont montré l'impact significatif de la pratique du ym sur le revenu de l'entreprise (Smith, et al., 1992). Ainsi, il a permis à American Airlines de bénéficier d'une augmentation de son résultat de près de 1,4 milliard de dollars en trois ans, entre 1989 et 1992 (Smith, et al., 1992). Cependant, ces dernières années, une remise en question sur la pratique du ym émerge de la littérature. Plusieurs auteurs remettent en cause l'équité de la pratique. La tarification dynamique peut impacter négativement l'équité perçue par les consommateurs (Haws & Bearden, 2006). Afin de clarifier les doutes sur la pratique du ym, une connaissance plus approfondie de la formation de l'équité dans la pratique en question est nécessaire. Ce qui amène à la problématique : quels sont les déterminants de la perception de l'équité dans le cadre du ym ?

En se référant aux deux composantes de l'équité : l'équité du prix et l'équité du processus, cet article se propose d'avancer des idées sur les éléments qui influencent la perception de l'équité pour les consommateurs dans le cadre du ym. La présente recherche permet de pallier

le manque de connaissance sur la perception du ym. En effet, les travaux intégrant à la fois la justice procédurale et justice distributive dans un contexte de ym sont limités.

Le présent article est organisé en cinq parties. Après une revue de la littérature relative à l'équité et aux dimensions de la justice, nous présenterons le modèle conceptuel de recherche et les hypothèses qui en découlent. Par la suite, nous exposons la méthodologie et les résultats de la modélisation par équations structurelles. Enfin, nous discutons des résultats de cette recherche.

## 1. Revue de la littérature

### 1.1. L'équité

La théorie de l'équité s'est fondée autour des travaux de Homans (1961). Dans le cadre d'un échange, la notion a toujours été associée à la notion de justice distributive (Rakotovao, et al., 2020). Selon la théorie en question, lors d'un échange, le gain attribué pour chaque partie devrait être proportionnel à son investissement (Homans, 1961). Ce point de vue a été repris par de nombreux auteurs et a permis une définition plus ou moins commune du construit stipulant que lors d'un échange ou prévaut l'équité, le ratio rétribution/contribution est constant pour l'ensemble des participants engagés dans le cadre de l'échange (Oliver & Swan, 1989).

Cette conception unidimensionnelle de l'équité présente ses limites. En effet, une perception de l'équité suivant la théorie de la justice distributive n'attache de l'importance qu'à la dernière étape du processus de la distribution (Leventhal, 1976). Par conséquent, un développement plus récent de la notion d'équité induisant le concept de processus dans la perception de l'équité a été développé : la justice procédurale (Rakotovao, et al., 2020).

La justice procédurale se réfère à l'identification des politiques ou des procédures pour assurer l'accomplissement de la justice. Lind & Tyler (1988) soulignent l'importance de cette dimension en soulignant que les individus sont plus concernés par l'équité de la procédure que l'équité de la rétribution, et que cet élément est un déterminant important de l'attitude. L'importance de la procédure d'allocation des ressources réside dans le fait que, de par son caractère stable, elle donne des informations sur les résultats futurs (Brockner & Wiesenfeld, 1996). Il en résulte qu'une procédure perçue comme équitable amène davantage d'optimisme à un résultat favorable. L'évaluation des composantes procédurales de la justice influence la perception de la distribution du résultat (Leventhal, 1976). Par conséquent, si les procédures sont perçues comme justes, le résultat le sera également, même s'il était défavorable

(Rakotovao, et al., 2020). Dans le cas contraire, lorsque l'individu n'a pas confiance au processus, il perd aussi confiance aux décisions.

Dans le cadre du ym, la tarification dynamique se présente comme l'élément clé de la pratique (Kimes, 2000). Elle est basée sur la théorie du monopole discriminant qui consiste à vendre le même service à différents prix suivant les acheteurs (Robinson, 1933). Il se trouve que la réussite d'une telle pratique nécessite la perception de l'équité de la part des consommateurs (Reinartz, 2002).

### **1.2. Les dimensions de la justice**

La compréhension de l'idée que la perception de l'équité ne peut pas se faire suivant un point de vue distributif ou procédural seulement amène à intégrer ses deux construits dans un même modèle (Brockner & Wiesenfeld, 1996). Si les auteurs s'accordent sur la conception de la composante distributive de la notion comme la proportion perçue entre les contributions et les résultats obtenus lors d'un échange (Brockner & Wiesenfeld, 1996 ; Oliver & Swan, 1989 ; Ouadidi & Tamanine, 2020), la composante procédurale de la justice est source de divergence.

L'intérêt de la justice procédurale est qu'elle permet aux individus de garantir et de maximiser leurs gains économiques et d'assurer leurs intérêts personnels (El Akremi, et al., 2006). Elle se réfère aux perceptions subjectives des moyens pour déterminer les rétributions (El Akremi, et al., 2006). Bien que les auteurs présentent plus ou moins le même point de vue concernant sa définition, c'est dans les dimensions qui la composent que les divergences se manifestent. Les différences se présentent aussi bien dans le nombre que les composantes des dimensions en question. Les quelques exemples présentés dans le tableau ci-dessous illustrent parfaitement ces divergences.

**Tableau N° 1 : Divergences au niveau des dimensions de la justice procédurale**

Auteur	Dimensions	Contexte
Leventhal (1980)	Cohérence Impartialité Précision Adaptabilité Représentativité Ethique	Système social
Gilliland (1993)	Caractéristiques formelles des explications Traitement interpersonnel Réactions lors de l'embauche Réactions après l'embauche Perceptions personnelles	Recrutement
Tyler (1988)	Contrôle / Représentation Cohérence Impartialité Précision de la décision. Possibilité de correction Ethique	Expérience vécue des citoyens à l'encontre de la police et des tribunaux
Bauer, et al. (2002)	Pertinence du test d'embauche Chance de prouver ses compétences Opportunité de s'exprimer Cohérence de l'administration Feedback Connaissance du processus Honnêteté et sincérité Traitement du candidat Communication à double sens Questions justes et appropriés	Recrutement

<p>Tyler &amp; Lind (1992)</p>	<p>Communication Impartialité Réfutabilité Explication Connaissance Courtoisie</p>	<p>Relation entre groupes et autorités</p>
<p>El Akremi, et al. (2006)</p>	<p>Application cohérente des règles Absence de biais Exactitude Possibilité de correction Représentativité des intérêts de toutes les personnes concernées Adéquation avec les normes éthiques en vigueur</p>	<p>Comportement organisationnel</p>

Source : Auteur (2021)

La difficulté à trouver un consensus résulte du fait que les auteurs essaient de développer des dimensions suivant le cadre de l'étude (Bauer, et al., 2002). Par ailleurs, une large majorité des études sur la justice procédurale a été menée dans des contextes autres que la consommation (Bauer, et al., 2002). Suite à ces observations la présente recherche se propose de mettre en avant les objectifs suivants :

- Déterminer les dimensions composant l'équité du processus perçue par les consommateurs dans le cadre des services.
- Déterminer l'impact de l'équité du processus (la justice procédurale) et l'équité du prix (la justice distributive) sur la perception globale de l'équité

## 2. Génération du modèle de recherche et formulation des hypothèses

Compte tenu du fait que la littérature actuelle se trouve être limitée pour permettre un modèle conceptuel engageant à la fois l'équité de la procédure et l'équité du prix, la présente étude propose de développer une perception globale de l'équité dans le cadre du ym suivant ces deux construits. Sur ce, l'équité de la procédure est déterminée par deux dimensions importantes : la clarté de la procédure de tarification et la compréhension de la procédure de tarification.

## 2.1. Les dimensions de l'équité du processus

Les dimensions qui déterminent l'équité du processus divergent d'un auteur à un autre. Pour notre travail, nous allons avancer l'idée d'un concept d'équité du processus bidimensionnel, intégrant deux construits : la clarté de la procédure de tarification et disponibilité d'informations au préalable sur le prix (Tang & Sarsfield-Baldwin, 1996).

Le concept de clarté se rapporte à la capacité de transmettre des informations de sorte que les significations attachées par les parties soient congruentes (McCaleb & White, 1980). La transparence du système constitue une dimension importante de la justice procédurale en raison de son effet dissuasif sur les décideurs (Cloutier, 2004). Le fait de dévoiler les procédures suivies serait envisagé comme un gage de conformité au principe de justice (Cloutier, 2004). Par conséquent, la clarté du processus est importante pour la perception de l'équité (Luo, 2008). Suivant cette perspective :

H1 : La clarté de la procédure de tarification influencerait positivement la perception de l'équité du processus.

Concernant la compréhension de la procédure de tarification, ce concept se rapporte plus à la perception (McCaleb & White, 1980). Il s'agit ici de la compréhension du processus de tarification en question (Tang & Sarsfield-Baldwin, 1996). Selon des investigations, la compréhension du processus d'évaluation impacte sur la perception de l'équité (Tang & Sarsfield-Baldwin, 1996). Suivant cette idée :

H2 : La compréhension de la procédure de tarification influencerait positivement la perception de l'équité du processus.

## 2.2. Perception globale de l'équité

Le jugement de l'équité de la pratique du ym peut être analysé suivant les principes de la justice distributive et de la justice procédurale. La dimension distributive est mobilisée pour apprécier le prix par rapport aux avantages accordés en retour. L'importance du prix réside dans le fait que les consommateurs le considèrent en premier dans leurs décisions d'achat (Herrmann, et al., 2007). Ainsi :

H3 : L'équité du prix influencerait positivement la perception globale de l'équité

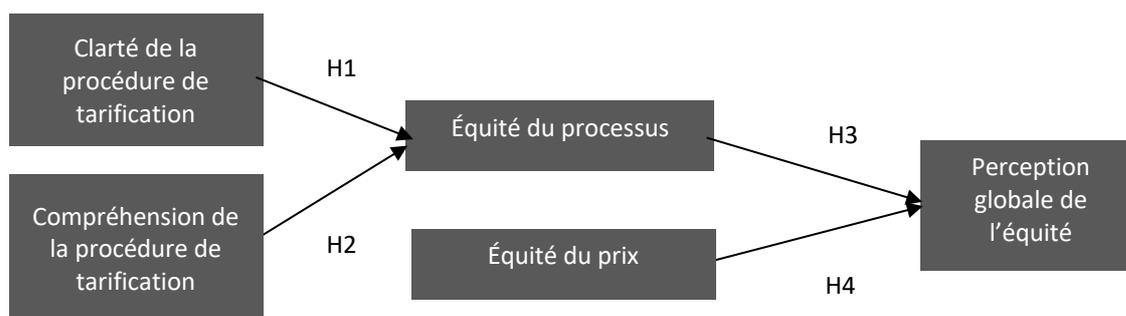
Les résultats et les procédures fonctionnent ensemble pour créer le sens de la justice (Brockner & Wiesenfeld, 1996). Les consommateurs prennent en compte tout aussi bien les prix que la transaction pour évaluer l'équité (Kimes & Wirtz, 2003). Ainsi, la justice procédurale est mobilisée pour apprécier le système (Brockner & Wiesenfeld, 1996). Elle

entre en jeu aussi bien dans l'évaluation du processus de tarification que de l'ensemble de la distribution du service. Suivant cette perspective :

H4 : L'équité du processus influencerait positivement la perception globale de l'équité.

La figure suivante illustre notre modèle global de recherche :

**Figure N°1 : Le modèle de recherche**



Source : Auteur (2021)

### 3. Méthodologie

#### 3.1. Mesures

L'ensemble des échelles de mesure que nous avons avancées sont toutes issues de la littérature, et nous les avons adaptées suivant le contexte de l'étude. Les items pour la mesure de la clarté de la procédure de tarification et la compréhension de la procédure de tarification ont été tirés des travaux de Tang & Sarsfield-Baldwin (1996). Les items pour la perception de l'équité du prix ont été inspirés des recherches de Darke & Dahl (2003). L'équité du processus a été mesurée par les items issus des travaux de Lind, et al. (1990). Enfin la perception globale de l'équité a été issue des travaux de Lassar, et al. (1995). Le tableau suivant illustre les différentes définitions de chaque construit.

**Tableau N° 2 : Définition des dimensions retenues**

Construit	Définition	Références
Clarté de la procédure de tarification	Le sentiment des consommateurs sur la clarté du processus de tarification	Tang & Sarsfield-Baldwin (1996)
Compréhension de la procédure de tarification	La compréhension du processus de tarification	Tang & Sarsfield-Baldwin (1996)
Équité du	Mesure dans laquelle l'établissement	Lind, et al. (1990)

processus	des règles de tarification était juste	
Équité du prix	Perception des consommateurs si le prix est bas ou que c'est le bon prix	Darke & Dahl (2003)
Équité globale	Perception des consommateurs de la performance, la valeur, l'image sociale, la fiabilité et l'attachement.	Lassar, et al. (1995)

Source : Auteur (2021)

Pour bien asseoir la validité du contenu, nous nous sommes inspirés des travaux de (Lee & Lin, 2005). Sur ce, le questionnaire a été affiné suivant un pré test rigoureux auprès de 10 individus, pour vérifier la clarté des questions. Ils ont été invités à émettre des commentaires sur les questions et leurs formulations. Les commentaires de ces 10 personnes ont constitué la base pour la révision de nos échelles de mesure. Il en résulte que certains items ont été retirés de l'échelle finale. Le tableau 3 présente les items retenus.

**Tableau N° 3 : Présentation des échelles de mesures**

Construit/mesure	$\lambda$	Fiabilité
<b>Clarté</b>		
On vous a clairement indiqué que le mode de tarification est lié à certaines conditions	0.64	0.818
Évaluez l'importance (en nombres) d'informations que la compagnie vous a donnée en matière de tarification dynamique	0.76	
À quel point les informations fournies par la compagnie ont été claires ?	0.91	
<b>Compréhension</b>		
À quel point comprenez-vous le processus de tarification ?	0.81	0.916
Dans quelle mesure êtes-vous libre de discuter du prix à votre compagnie ?	0.96	
À quel point vous sentez-vous à l'aise pour exprimer vos points de vue sur les discussions autour du prix ?	0.88	
<b>Perception globale de l'équité du processus</b>		

Dans l'ensemble, la procédure est équitable	1	
<b>Équité du prix</b>		
Le prix est justifié	0.77	0.928
Le prix que j'ai payé est honnête	0.79	
Le prix est équitable	0.95	
Le prix que j'ai payé est vraiment une arnaque	0.97	
<b>Équité globale</b>		
A quel niveau estimez-vous la performance de service ?	0.80	0.895
Le service offert correspond à ma personnalité	0.74	
Le prix est au niveau de la valeur du service offert	0.86	
A quel niveau estimez-vous la fiabilité de services offerts par la compagnie ?	0.72	
Je manifeste un attachement à la compagnie	0.84	

Source : Auteur (2021)

### 3.2. L'échantillonnage et le recueil des données

La recherche a été faite dans le cadre du transport aérien, auprès de 120 passagers des vols de l'ensemble des compagnies aériennes desservant l'aéroport d'Ivato, Antananarivo.

Dans le cadre d'une analyse sous équation structurelle, selon (Janssens, 2008), pour s'assurer d'une bonne fiabilité, le nombre de réponses doit être 5 à 10 fois supérieur au nombre d'items. Concernant notre étude, l'échelle qui a le plus grand nombre d'items est l'échelle de la perception de l'équité globale avec 5 items chacun. Le nombre minimum requis pour valider l'échelle est d'au moins 25 réponses c'est-à-dire 5 fois les 5 items. Loehlin (2004), quant à lui avance l'idée d'un échantillon de 100 à 200 individus, il conclut que le modèle se comportait correctement si la taille de l'échantillon respecte cette condition. En tenant compte de ses approches méthodologiques, des difficultés liées aussi bien à l'enquête qu'à la disponibilité des individus à questionner et de la longueur de notre questionnaire, nous avons réalisé une enquête auprès de 120 individus. Sur les 120 questionnaires distribués, 105 ont été rendus, 3 ont été refusés pour cause, les réponses étaient incomplètes. Par conséquent, 102 réponses ont pu être exploitées.

### 3.3. Analyse des données

Les données obtenues ont été traitées avec le logiciel LISREL 8.8. Dans un premier temps, une analyse factorielle confirmatoire a été initiée pour tester les échelles de mesures. Par la suite, une modélisation sous équation structurelle a permis de tester les hypothèses avancées.

## 4. Présentation des résultats

### 4.1. Les échelles de mesure

L'analyse factorielle confirmatoire a donné les résultats suivants :  $\chi^2/df = 0.7$  inférieur au seuil recommandé (Jöreskog, et al., 1979). Les autres indices aussi sont satisfaisants : GFI = 0.98 supérieur au seuil recommandé par Jöreskog, et al. (1979), CFI = 1.00, supérieur au seuil recommandé qui est de 0.9 (Bagozzi & Yi, 1988). La valeur du RMSEA est de 0.0, par conséquent, le modèle s'ajuste bien (Bagozzi & Yi, 1988). En somme, il se trouve que le modèle de mesure s'est très bien adapté aux données recueillies.

Suite à une analyse factorielle confirmatoire, un test de fiabilité et de validité a été entrepris. Les tests de fiabilité ont avancé des résultats supérieurs à 0.7, seuil acceptable selon Nunnally & Bernstein (1994).

Concernant le test de validité, Bagozzi & Yi (1988) suggèrent que la validité convergente est assurée par les  $\lambda$  supérieurs à 0.7. Le tableau montre que tous les  $\lambda$  sont supérieurs aux recommandations de Bagozzi et Yi (1988). Par ailleurs, la validité discriminante est assurée si la corrélation entre les construits n'excède pas les 0.9 (Hair, et al., 1995).

**Tableau N° 4 : Corrélation entre les différents construits**

	1	2	3	4	5
Équité globale	1.00				
Perception de la procédure de tarification	0.34	1.00			
Connaissance du prix	0.42	0.32	1.00		
Perception globale de l'équité du processus	0.23	0.21	0.26	1.00	
Équité du prix	0.59	0.51	0.44	0.23	1.00

Source : Auteur (2021)

### 4.2. Test du modèle structurel

Les hypothèses ont été testées par le biais d'un modèle structurel. Les indices statistiques ont avancé l'idée que le modèle structurel s'ajuste bien ( $\chi^2 = 147.47$ ,  $df = 100$ ,  $\chi^2/df = 1.4747$ , CFI = 0.96, RMSEA = 0.069, NFI = 0.90). Par conséquent, tous les indices sont satisfaisants.

Cette étude a été initiée pour examiner la relation entre : dans un premier temps : les deux dimensions : la clarté et la compréhension sur la perception de l'équité du processus ; dans un second temps, la relation entre l'équité du processus et l'équité du prix sur la perception globale de l'équité dans le cadre de la pratique du ym. Les résultats (voir tableau N°5) ont montré que la clarté de la procédure impacte positivement l'équité du processus ( $\beta = 0.22$ ,  $\rho < 0.01$ ), par conséquent H1 est confirmée. Par la suite, la compréhension de la procédure impacte positivement l'équité du processus ( $\beta = 0.25$ ,  $\rho < 0.01$ ), il en résulte que H2 est aussi confirmée. En outre, il se trouve que l'équité du processus impacte positivement sur la perception globale de l'équité ( $\beta = 0.25$ ,  $\rho < 0.01$ ), ce qui confirme H3. Enfin, l'équité du prix impacte positivement sur la perception globale de l'équité ( $\beta = 0.22$ ,  $\rho < 0.01$ ), par conséquent, H4 est aussi confirmée.

**Tableau N° 5 : Résultat des estimations du modèle structurel**

Variable indépendante	Variable dépendant	Hypothèses	Coef structurel	t-value
Clarté de la procédure	Équité du processus	H1	0.22	2.38*
Compréhension de la procédure	Équité du processus	H2	0.25	2.61*
Équité du processus	Équité globale	H3	0.25	2.78*
Équité du prix	Équité globale	H4	0.11	5.66*
Note*p<0.001				

Source : Auteur (2021)

## 5. Discussion

Bon nombre de chercheurs reconnaissent l'idée qu'il n'y a pas de formule universelle quant aux paramètres intégrés dans la perception de l'équité. Cependant, ils en sont arrivés à la conclusion que l'équité perçue résulte à la fois de la mobilisation du volet distributive et procédurale de la question (Brockner & Wiesenfeld, 1996 ; Tang & Sarsfield-Baldwin, 1996). En s'appuyant sur les théories de la justice distributive et procédurale, nos recherches ont permis de tester empiriquement d'un côté : l'influence de la connaissance et de la clarté de la procédure sur l'équité de la procédure ; de l'autre côté : l'influence de l'équité du prix et l'équité de la procédure sur la perception globale de l'équité. L'analyse des résultats issus de ce travail sera discutée ci-dessous.

Premièrement, l'équité de la procédure est influencée à la fois par la clarté de la procédure et la compréhension de la procédure. Ces résultats confirment les points de vue de Tang & Sarsfield-Baldwin (1996) soutenant l'idée que ces deux concepts sont prédictifs de la justice procédurale. Dans le cadre d'un processus complexe comme la tarification dynamique, le prix est plus accepté si le prestataire explique aux consommateurs comment fonctionne la tarification. Une explication de la procédure signifie plus de transparence et impacte sur la perception de l'équité (Herrmann, et al., 2007).

Deuxièmement, soutenant l'idée de plusieurs auteurs (Folger & Konovsky, 1989 ; Tang & Sarsfield-Baldwin, 1996), les résultats ont montré que le concept d'équité est un concept bidimensionnel influencé à la fois par l'équité de la procédure (justice distributive) et l'équité du prix (justice procédurale).

Par ailleurs, la perception de l'équité du prix est plus significative que la perception de l'équité du processus sur la perception globale de l'équité. Ces résultats soutiennent d'autres résultats obtenus dans le cadre de l'industrie hôtelière, outre le fait que le prix constitue l'élément le plus important pour les consommateurs il est aussi le principal déterminant de l'iniquité perçue.

La perception du coût relève d'une importance capitale dans la conception d'équité ou d'iniquité de la part du consommateur. Un changement de prix sera perçu comme équitable s'il est justifié par les coûts (Wirtz, et al., 2003), par contre, un changement de prix inéquitable résulte d'une non-justification par les coûts (Kahneman, et al., 1986).

La mise en exergue de la légitimité des coûts permet de réduire la perception de la marge bénéficiaire soutirée par le prestataire et par conséquent, réduire la perception d'iniquité du prix, cependant, tous les coûts ne sont pas perçus comme légitimes. Les consommateurs acceptent si les éléments justifiant l'augmentation du prix sont les éléments externes, incontrôlables, par exemple, une augmentation du prix justifiée par une hausse des coûts liés au management est perçue moins équitable (Herrmann, et al., 2007).

## Conclusion

La présente étude apporte une contribution à la littérature de plusieurs manières. Dans un premier temps, elle permet d'apprendre davantage la formation de la justice procédurale. Par ailleurs, elle permet de tester un modèle intégrant à la fois la clarté de la procédure de tarification, la compréhension de la procédure de tarification, l'équité du prix et l'équité du

processus dans la formation de la perception globale de l'équité. En effet, aucune étude n'a essayé d'intégrer ces variables dans un même modèle.

Outre les impacts théoriques, nos résultats présentent aussi des implications pour les industries de services, essentiellement le transport aérien et l'industrie hôtelière.

Premièrement, afin de pallier toute forme d'injustice procédurale perçue suite aux changements de tarifs proposés, il est nécessaire d'informer des causes des changements de tarifs aux clients. Par ailleurs, il est aussi indispensable de fournir des informations sur le fonctionnement de la tarification dynamique.

Deuxièmement, la justice distributive influence positivement la perception globale de l'équité. Par conséquent, il faut identifier et agir sur les éléments de services qui influencent positivement le jugement des consommateurs pour agir sur la justice procédurale.

Une des limites de notre étude concerne la généralisation des résultats. Il est évident que dans le cadre de la pratique du ym, la perception de l'équité résulte aussi bien de la perception du prix que de la perception de la procédure de tarification. Cependant, une généralisation de ces résultats dans l'ensemble des industries de services est à prendre avec précaution. Chaque dimension de la justice procédurale varie suivant le contexte d'étude, il se peut que les résultats de ce travail ne soient valables que dans le cadre du transport aérien où l'enquête a été effectuée. Une autre limite tient en compte dans notre conception de l'équité qui est purement cognitive.

En effet, dans cette recherche ; la perception de l'équité est purement cognitive cependant, il serait intéressant de faire des investigations sur la place de l'émotion dans sa conception.

## BIBLIOGRAPHIE

Bagozzi, R. R., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1), 74-94.

Bauer, H. H., Grether, M., & Leach, M. (2002). Building customer relations over the Internet. *Industrial Marketing Management*, 31(2), 155-163. [https://doi.org/10.1016/S0019-8501\(01\)00186-9](https://doi.org/10.1016/S0019-8501(01)00186-9)

Brockner, J., & Wiesenfeld, B. M. (1996). An integrative framework for explaining reactions to decisions : Interactive effects of outcomes and procedures. *Psychological Bulletin*, 120(2), 189-208. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.120.2.189>

Cloutier, J. (2004). La justice procédurale, une mesure d'efficacité des pratiques de rémunération. *La GRH mesurée*. 15e Congrès de l'Association francophone de gestion des ressources humaines (AGRH).

Darke, P. R., & Dahl, D. W. (2003). Fairness and Discounts : The Subjective Value of a Bargain. *Journal of Consumer Psychology*, 13(3), 328-338. [https://doi.org/10.1207/S15327663JCP1303\\_13](https://doi.org/10.1207/S15327663JCP1303_13)

El Akremi, A., Guerrero, G., Sylvie, & Neveu, J.-P. (2006). *Comportement organisationnel, justice organisationnelle, enjeux de carrière et épuisement professionnel* (Vol. 2). De Boeck.

Folger, R., & Konovsky, M. A. (1989). Effects of procedural and distributive justice on reactions to pay raise decisions. *Academy of Management Journal*, 32(1), 115-130. <https://doi.org/10.2307/256422>

Gilliland, S. W. (1993). The perceived fairness of selection systems : An organizational justice perspective. *The Academy of Management Review*, 18(4), 694-734. <https://doi.org/10.2307/258595>

Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1995). *Multivariate Data Analysis (4th Ed.) : With Readings*. Prentice-Hall, Inc.

Haws, K. L., & Bearden, W. O. (2006). Dynamic Pricing and Consumer Fairness Perceptions. *Journal of Consumer Research*, 33(3), 304-311. <https://doi.org/10.1086/508435>

Herrmann, A., Xia, L., Monroe, K. B., & Huber, F. (2007). The influence of price fairness on customer satisfaction: An empirical test in the context of automobile purchases. *Journal of Product & Brand Management*, 16(1), 49-58. <https://doi.org/10.1108/10610420710731151>

Homans, G. C. (1961). *Social behavior: Its elementary forms*. (p. 404). Harcourt, Brace.

- Janssens, W. (Éd.). (2008). *Marketing research with SPSS*. Prentice Hall/Financial Times.
- Jöreskog, K., Sörbom, D., & Magidson, J. (1979). *Advances in factor analysis and structural equation models*.
- Kahneman, D., Knetsch, J. L., & Thaler, R. H. (1986). Fairness as a Constraint on Profit Seeking: Entitlements in the Market. *The American Economic Review*, 76(4), 728-741. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511803475.019>
- Kimes, S. E. (2000). Revenue Management on the Links : Applying Yield Management to the Golf-course Industry. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 41(1), 120-127. <https://doi.org/10.1177/001088040004100129>
- Kimes, S. E., & Wirtz, J. (2003). Has Revenue Management become Acceptable? : Findings from an International Study on the Perceived Fairness of Rate Fences. *Journal of Service Research*, 6(2), 125-135. <https://doi.org/10.1177/1094670503257038>
- Lassar, W., Mittal, B., & Sharma, A. (1995). Measuring customer-based brand equity. *Journal of Consumer Marketing*, 12(4), 11-19. <https://doi.org/10.1108/07363769510095270>
- Lee, G., & Lin, H. (2005). Customer perceptions of e-service quality in online shopping. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 33(2), 161-176. <https://doi.org/10.1108/09590550510581485>
- Leventhal, G. S. (1976). *Fairness in Social Relationships*. General Learning Press. <https://books.google.mg/books?id=Ma8dtwAACAAJ>
- Leventhal, G. S. (1980). What Should Be Done with Equity Theory? In K. J. Gergen, M. S. Greenberg, & R. H. Willis (Éds.), *Social Exchange* (p. 27-55). Springer US. [https://doi.org/10.1007/978-1-4613-3087-5\\_2](https://doi.org/10.1007/978-1-4613-3087-5_2)
- Lind, E. A., Kanfer, R., & Earley, P. C. (1990). Voice, control, and procedural justice: Instrumental and noninstrumental concerns in fairness judgments. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(5), 952-959. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.59.5.952>
- Lind, E. A., & Tyler, T. R. (1988). *The social psychology of procedural justice*. (p. xii, 267). Plenum Press.
- Loehlin, J. C. (2004). *Latent Variable Models : An Introduction to Factor, Path, and Structural Equation Analysis* (Hillsdale). Lawrence Erlbaum. <https://doi.org/10.4324/9781410609823>

- Luo, Y. (2008). Procedural fairness and interfirm cooperation in strategic alliances. *Strategic Management Journal*, 29(1), 27-46. <https://doi.org/10.1002/smj.646>
- McCaleb, J. L., & White, J. (1980). Critical Dimensions in Evaluating Teacher Clarity. *The Journal of Classroom Interaction*, 15, 27-30.
- Nunnally, J., & Bernstein, I. (1994). *Psychometric Theory* (Mc Graw-Hill).
- Oliver, R. L., & Swan, J. E. (1989). Equity and Disconfirmation Perceptions as Influences on Merchant and Product Satisfaction. *Journal of Consumer Research*, 16(3), 372-383.
- Ouadidi, H., & Tamanine, R. (2020). La perception du consommateur face à la fluctuation des prix des nuitées dans les hôtels. *Revue du Contrôle de la Comptabilité et de l'Audit*, 4(2). <https://doi.org/10.5281/ZENODO.3732791>
- Rakotovao, M., Ranjatoelina, J., Rakotomahenina, B., & Rapanoël, T. (2020). Music Quality, Perceived Value, Equity in Satisfaction and Behavioral Intention in a Jazz Festival. *International Journal of Multidisciplinary Research*, 6(12), 358-365.
- Rakotovao, M., Ranjatoelina, J., Rakotomahenina, P. B., & Solofomiarana, T. (2020). The determinants of satisfaction in restoration : The role of the dimensions of justice, emotions and disconfirmation. *International Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 7(12), 116-124.
- Reinartz, W. (2002). Customising Prices in Online Markets. *Symphonya. Emerging Issues in Management*, 1. <https://doi.org/10.4468/2002.1.05reinartz>
- Smith, B. C., Leimkuhler, J. F., & Darrow, R. M. (1992). Yield Management at American Airlines. *Interfaces*, 22(1), 8-31. <https://doi.org/10.1287/inte.22.1.8>
- Tang, L.-P., & Sarsfield-Baldwin, L. (1996). Distributive and procedural justice as related to satisfaction and commitment. *Advanced Management Journal*, 61(3), 25-31.
- Tyler, T. R. (1988). What is procedural justice? Criteria used by citizens to assess the fairness of legal procedures. *Law & Society Review*, 22(1), 103-135. <https://doi.org/10.2307/3053563>
- Tyler, T. R., & Lind, E. A. (1992). A relational model of authority in groups. In *Advances in experimental social psychology*, Vol. 25. (p. 115-191). Academic Press. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60283-X](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60283-X)
- Wirtz, J., Kimes, S. E., Theng, J. H. P., & Patterson, P. (2003). Revenue management : Resolving potential customer conflicts. *Journal of Revenue and Pricing Management*, 2(3), 216-226. <https://doi.org/10.1057/palgrave.rpm.5170068>