



Qu'est ce que le Text Mining?

Pour analyser, expliquer et comprendre certains comportements, nous avons, depuis toujours, priorisé les analyses quantitatives au détriment des analyses qualitatives souvent jugées plus exploratoires.

Or nos clients plus matures sont devenus aussi plus loquaces et ont envahi la toile de leurs avis/commentaires.

Cette nouvelle ère digitale, portée en marketing, par ce qu'on appelle le Big data, a redonné une place importante à certaines données délaissées : les avis, les verbatim de nos clients.

Le Text Mining est une branche du Data Mining, il consiste en l'analyse statistique des données textuelles. Des technologies linguistiques permettent de passer du texte à un vecteur numérique. Il est ensuite possible d'appliquer les mêmes algorithmes qu'en Data Mining (par exemple, ACP, K-means, clustering, arbres binaires...)

Le Text Mining consiste en l'analyse linguistique, statistique et sémantique pour en extraire les informations pertinentes.

Textes bruts

**** "type_assureur" "prod_sante" "genre_femme"
 impossible de réélire même quand la loi Châtel est de votre côté. Il dispose de sa propre interprétation et l'implémentation de la loi Châtel... le siège ne bouge pas, encore votre agence.

**** "type_assureur" "prod_sante" "genre_homme"
 Depuis 1 mois, toujours dans l'attente de mon remboursement de prothèses dentaire, sans réponse à mes mail. Et grâce à la loi impossible de changer de mutuelle!!!

**** "type_assureur" "prod_sante" "genre_homme"
 À décevoir inopinément, le service client est inexistant, ils répondent à côté, ne sont pas capable de répondre, perdent les documents, quand enfin ils les ont, mettent pas moins de 15 jours à traiter.

**** "type_assureur" "prod_sante" "genre_femme"
 Contact pour faire jouer de la garantie aide à domicile. Je tombe sur une gentille femme qui me répond que j'ai dépassé de 4 jours le délai pour pouvoir en bénéficier, ce lui explique qu'avec les aléas de la vie les rendes vous chez le médecin je n'ai pas pu faire la demande dans les 8 jours. Mais comme je suis une ancienne cliente n'est il pas possible de faire qu'elle que chose? Et là j'ai un refus catégorique, je suis très mécontente de K surtout quand il ditent par tous qu'il "réserve le médier d'assureur" sans même étudier le dossier, qu'elle différence avec un assureur en ligne? Rien.

**** "type_assureur" "prod_sante" "genre_femme"
 Assurance payable en tout point de vue prix exorbitant, garanties pitoiables (70 euros pour des lunettes ou des lentilles en passant 50 euros par mois de cotisations), incapable de renseigner les clients même en agence de quartier, ne tiennent pas compte non plus des réhabilitations en cours. Bref échapez vous en la plus vite possible!!!

**** "type_assureur" "prod_sante" "genre_homme"
 Service incomplet et non professionnel. On fait traîner les demandes.

**** "type_assureur" "prod_sante" "genre_homme"
 Gros problème d'augmentation de prime chaque année malgré aucun sinistre à tort depuis 10 ans.

**** "type_assureur" "prod_sante" "genre_femme"
 Client chez eux depuis 4 ans, demande ce jour de revoir mon assurance voiture car à la concurrence on me propose la même chose avec une différence 50 euros. Le conseiller au téléphone me dit que nous ne pouvons pas faire une réévaluation de mon contrat que les offres attractives sont seulement pour les nouveaux clients. Dilem de fidélisation chez direct assurance. On attire des nouveaux clients mais on ne fait rien pour les garder. Du coup, j'ai rejoint ailleurs. Bye bye X!

**** "type_assureur" "prod_sante" "genre_femme"
 Je déconseille à tout haut point de prendre une mutuelle chez X. Tous les soins que vous ferez y compris quand votre carte vitale sont passés chez le professionnel de santé, on vous



Recherche de catégories, algorithmes statistiques

**** "type_assureur" "prod_sante" "genre_femme"
 impossible de réélire même quand la loi Châtel est de votre côté. X d... le siège ne bouge

**** "type_assureur" "prod_sante" "genre_homme"
 Depuis 1 mois, toujours dans l'attente de mon remboursement de prothèses dentaire, sans réponse à mes mail. Et grâce à la loi impossible de changer de mutuelle!!!

**** "type_assureur" "prod_sante" "genre_homme"
 À décevoir inopinément, le service client est inexistant, ils répondent à côté, ne sont pas capable de répondre, perdent les documents, quand enfin ils les ont, mettent pas moins de 15 jours à traiter.

**** "type_assureur" "prod_sante" "genre_femme"
 Contact pour faire jouer de la garantie aide à domicile. Je tombe sur une gentille femme qui me répond que j'ai dépassé de 4 jours le délai pour pouvoir en bénéficier, ce lui explique qu'avec les aléas de la vie les rendes vous chez le médecin je n'ai pas pu faire la demande dans les 8 jours. Mais comme je suis une ancienne cliente n'est il pas possible de faire qu'elle que chose? Et là j'ai un refus catégorique, je suis très mécontente de K surtout quand il ditent par tous qu'il "réserve le médier d'assureur" sans même étudier le dossier, qu'elle différence avec un assureur en ligne? Rien.

**** "type_assureur" "prod_sante" "genre_femme"
 Assurance payable en tout point de vue prix exorbitant, garanties pitoiables (70 euros pour des lunettes ou des lentilles en passant 50 euros par mois de cotisations), incapable de renseigner les clients même en agence de quartier, ne tiennent pas compte non plus des réhabilitations en cours. Bref échapez vous en la plus vite possible!!!

**** "type_assureur" "prod_sante" "genre_homme"
 Service incomplet et non professionnel. On fait traîner les demandes.

**** "type_assureur" "prod_sante" "genre_homme"
 Gros problème d'augmentation de prime chaque année malgré aucun sinistre à tort depuis 10 ans.

**** "type_assureur" "prod_sante" "genre_femme"
 Client chez eux depuis 4 ans, demande ce jour de revoir mon assurance voiture car à la concurrence on me propose la même chose avec une différence 50 euros. Le conseiller au téléphone me dit que nous ne pouvons pas faire une réévaluation de mon contrat que les offres attractives sont seulement pour les nouveaux clients. Dilem de fidélisation chez direct assurance. On attire des nouveaux clients mais on ne fait rien pour les garder. Du coup, j'ai rejoint ailleurs. Bye bye X!

**** "type_assureur" "prod_sante" "genre_femme"
 Je déconseille à tout haut point de prendre une mutuelle chez X. Tous les soins que vous ferez y compris quand votre carte vitale sont passés chez le professionnel de santé, on vous



Catégorisation des réponses par thème

Tarif	Contact	garanties
**** "type_assureur" "prod_sante" "genre_femme" impossible de réélire même quand la loi Châtel est de votre côté. X d... le siège ne bouge		
**** "type_assureur" "prod_sante" "genre_homme" Depuis 1 mois, toujours dans l'attente de mon remboursement de prothèses dentaire, sans réponse à mes mail. Et grâce à la loi impossible de changer de mutuelle!!!		
**** "type_assureur" "prod_sante" "genre_homme" À décevoir inopinément, le service client est inexistant, ils répondent à côté, ne sont pas capable de répondre, perdent les documents, quand enfin ils les ont, mettent pas moins de 15 jours à traiter.		
**** "type_assureur" "prod_sante" "genre_femme" Contact pour faire jouer de la garantie aide à domicile. Je tombe sur une gentille femme qui me répond que j'ai dépassé de 4 jours le délai pour pouvoir en bénéficier, ce lui explique qu'avec les aléas de la vie les rendes vous chez le médecin je n'ai pas pu faire la demande dans les 8 jours. Mais comme je suis une ancienne cliente n'est il pas possible de faire qu'elle que chose? Et là j'ai un refus catégorique, je suis très mécontente de K surtout quand il ditent par tous qu'il "réserve le médier d'assureur" sans même étudier le dossier, qu'elle différence avec un assureur en ligne? Rien.		
**** "type_assureur" "prod_sante" "genre_femme" Assurance payable en tout point de vue prix exorbitant, garanties pitoiables (70 euros pour des lunettes ou des lentilles en passant 50 euros par mois de cotisations), incapable de renseigner les clients même en agence de quartier, ne tiennent pas compte non plus des réhabilitations en cours. Bref échapez vous en la plus vite possible!!!		
**** "type_assureur" "prod_sante" "genre_homme" Service incomplet et non professionnel. On fait traîner les demandes.		
**** "type_assureur" "prod_sante" "genre_homme" Gros problème d'augmentation de prime chaque année malgré aucun sinistre à tort depuis 10 ans.		
**** "type_assureur" "prod_sante" "genre_femme" Client chez eux depuis 4 ans, demande ce jour de revoir mon assurance voiture car à la concurrence on me propose la même chose avec une différence 50 euros. Le conseiller au téléphone me dit que nous ne pouvons pas faire une réévaluation de mon contrat que les offres attractives sont seulement pour les nouveaux clients. Dilem de fidélisation chez direct assurance. On attire des nouveaux clients mais on ne fait rien pour les garder. Du coup, j'ai rejoint ailleurs. Bye bye X!		
**** "type_assureur" "prod_sante" "genre_femme" Je déconseille à tout haut point de prendre une mutuelle chez X. Tous les soins que vous ferez y compris quand votre carte vitale sont passés chez le professionnel de santé, on vous		





Pourquoi faire une analyse de Text Mining?

Avec l'avènement des réseaux sociaux, sites de réservations sur lesquels les avis pullulent ; les émissions de télé crochet dans lesquelles on juge tout (notre manière de chanter, de faire du shopping, d'inviter des hôtes, notre mariage etc.) mais aussi les nouvelles applications de storytelling (snapchat, periscope...), on a vu se dessiner un nouveau consommateur.

Plus seulement acteur, ce dernier devient spectateur-juge et souhaite constamment partager son expérience.

L'analyse de Text Mining permet d'inviter le qualitatif dans des analyses quantitatives en exploitant à grande échelle les verbatim des clients.

Market Feedback permet de replacer l'avis du client au cœur de l'analyse.

Nous pouvons ainsi analyser (liste non exhaustive) :

- Les questions ouvertes des études de satisfaction ou de manière plus élargie des études quantitatives.
- Les questions d'images en notoriété.
- Les discours des conseillers dans le cadre des appels de clients mystères.
- Les avis de vos clients (écoute web) de votre enseigne sur la toile (sites, réseaux sociaux...).



Pourquoi faire une analyse de Text Mining?

Etude de satisfaction : analyse des questions ouvertes



Souvent délaissée et placée en fin de questionnaire, la question ouverte est peu exploitée, alors qu'elle peut être une vraie mine d'informations.

L'analyse de Text Mining permet ainsi :

- D'approfondir les motifs d'insatisfaction des clients en apportant des tranches de vie du contrat.
- D'apporter des axes d'amélioration concrets.
- D'améliorer le questionnaire quantitatif.

Etude de notoriété : analyse de l'image client



Généralement représentée via un nuage de mots, l'analyse de Text Mining permet de faire une analyse de l'image de l'enseigne et celles des concurrents à travers une segmentation de clientèle.



Pourquoi faire une analyse de Text Mining?

Etude de clients mystères : analyse des appels mystères

Les études de clients mystères sont un véritable outil de management pour les équipes commerciales et un baromètre pour les équipes qualité.

L'analyse de Text Mining permet en complément d'analyser le discours commercial afin de pouvoir l'améliorer à travers plusieurs aspects et variables définies.



Ecoute web : analyse des avis clients

Le Web est envahi depuis plusieurs années par des sites d'avis qui ne cessent de voir le jour. Le consommateur donne son avis sur tout.

Véritable influenceur auto-proclamé, il surfe sur la vague du 2.0 voire 3.0 et ne se contente plus de dire s'il aime ou n'aime pas. Mais il dit pourquoi et argumente car il sait que son avis compte.

Armé de son smartphone dernier cri, il photographie, filme, partage et commente tout, tout le temps de manière quasi instantanée pour alimenter sur la toile son public.

L'analyse de Text Mining permet d'analyser tous ces contenus afin d'en sortir des axes d'améliorations concrets pour les enseignes.





Exemple d'écoute Web



Market Feedback : exemple.

Pour faire une illustration, nous avons utilisé les verbatim du site : Opinion Assurances.



Nous avons analysé 100 commentaires clients de compagnies d'assurance et mutuelles en santé et prévoyance. Les commentaires ont été postés entre janvier 2017 et avril 2017.



Avis de enfumage2f sur Axa

1 échange

samedi 11 février 2017 à 10:08



Depuis 1 mois, toujours dans l'attente de mon remboursement de prothèses dentaire, sans réponse à mes mail... Et grâce à la loi impossible de changer de mutuelle !!!

[Lire la suite →](#)



Avis de Francois33850 sur Axa

0 échange

dimanche 05 février 2017 à 18:17



à éviter impérativement. Le service client est inexistant, ils répondant à coté, ne sont pas capable de répondre, perdent les documents, quand enfin ils les ont, mettent pas moins de 15jours à traiter...

[Lire la suite →](#)



Avis de bsue78 sur Axa

1 échange

mardi 31 janvier 2017 à 16:42



Contact axa pour faire jouer de la garantie aide à domicile. je tombe sur une gentille femme qui me réponds que j'ai dépasser de 4 jour le délai pour pouvoir en bénéficier. je lui explique qu'avec les...

[Lire la suite →](#)



Market Feedback : exemple.

Les « **Désespérés des remboursements** » se plaignent principalement des délais de remboursement de leur mutuelle en matière de santé. (Notons que les répondants lient la complémentaire santé à la mutuelle. Ainsi même quand ils sont clients d'un assureur, il parle de mutuelle.)

Non seulement ils rencontrent des grandes difficultés à joindre un interlocuteur par téléphone, mail ou courrier, mais une fois en contact avec lui, ils estiment que ce dernier est incompetent et ne répond pas à leur problème de remboursement.

Ce sont souvent des salariés qui regrettent d'avoir changé de complémentaire santé dans le cadre de l'ANI. Si les délais de remboursement paraissent plus longs, en revanche on note qu'ils ne se plaignent pas du tarif des cotisations.

Désespérés des remboursements

56%



« J'attends depuis presque 3 mois un remboursement. Lamentable et petit. Le service client au téléphone n'a aucune compétence pour répondre. Leur seule réponse c'est d'attendre ! »

« Le service chargé des remboursements santé est nul. Aucune réponse à vos questions. Les remboursements de soins sont de plus en plus longs alors qu'on nous prélève tous les mois 200 euros. Et n'essayez pas d'appeler le mercredi car personne ne répond !!! »

« A fuir car les remboursements sont longs. Les emails ne sont pas traités 2 mois après. 15 relances pour obtenir un remboursement d'une avance faite. Personnel désagréable qui frise parfois la mauvaise foi. »



Market Feedback : exemple.

Les « **Accidentés mécontents** » sont des clients accidentés qui sont mécontents de leur contrat de prévoyance (légère). Ces derniers se plaignent principalement du process de remboursement dans le cadre d'un accident. Ils regrettent devoir consulter un médecin expert choisi par leur assurance, mais surtout que ce dernier ait les pleins pouvoirs sur la définition du montant.

(Comme la complémentaire santé est liée à la mutuelle, les contrats de prévoyance légère type accident de la vie sont associés aux assurances.)

Accidentés mécontents

17%



« A chaque appel de ma part, j'avais droit à : « le médecin va étudier votre dossier ». Je suis vraiment mécontente de leur service de prévoyance. »

« Assurément inhumain, je vais donc devoir faire appel à un médecin expert pour être sûr d'être indemnisé au plus juste de mes préjudices moraux, financiers et professionnels. »

« De plus, il ne paye mes indemnités que de moitié suite à l'avis de leur médecin expert payé par eux. Sans commentaire. »



Market Feedback : exemple.

Les « **Assurés déçus** » sont des clients déçus de leur compagnie d'assurance dans le cadre de leur contrat de prévoyance (lourde). Clients de longue date, ils ont cotisé pendant de nombreuses années mais malheureusement lors d'un accident grave ou d'un décès, la compagnie d'assurance n'est pas à la hauteur des engagements. Pour eux, les assurances sont justes bonnes à prendre leur argent.

Ce sont majoritairement des femmes qui témoignent suite au décès d'un proche.



Assurés déçus

27%



« Ils ont quand même réussi à vendre un contrat accident la veille de son décès. Quel intérêt de souscrire une assurance si pour eux la vie d'une personne de 90 ans ne vaut plus grand chose. »

« Je suis déçue car suite au décès de ma mère, le conseiller n'a rien fait pour le remboursement des cotisations de l'assurance dépendance. Il est venu deux fois pour rien. »

« Nous avons eu à faire avec X obsèques suite au décès de mon beau père qui avait souscrit ce type d'assurance pour que ses héritiers n'aient pas besoin d'avancer d'argent pour payer les obsèques. C'était une erreur car X nous a demandé des justificatifs impossibles à produire en quelques jours. »

« X m'envoie 14 mois après la déclaration d'accident un courrier froid et impersonnel pour m'annoncer qu'il n'existe pas de lien de causalité entre la chute et le décès de ma mère. »



Market Feedback : exemple.

Force est de constater que 85% des commentaires laissés sur le site sont négatifs. Sachant que tous les répondants veulent partager une expérience difficile vécue avec leur assureur ou mutuelle.

Sur ces 100 commentaires, on note que l'insatisfaction concerne majoritairement les remboursements et plus particulièrement les délais. L'insatisfaction est vécue différemment en fonction du préjudice mais surtout du montant de remboursement.

Ainsi il y a une différence marquée entre les clients insatisfaits de leur complémentaire santé et les clients insatisfaits de leur contrat de prévoyance.

D'une manière générale, pour les répondants, la complémentaire santé est liée aux mutuelles alors que les problématiques liées aux contrats de prévoyance sont liées aux assurances. Pour rappel, nous avons analysé autant de répondants qui avaient un contrat santé chez un assureur que dans une mutuelle, idem pour les contrats de prévoyance.

En santé, les « désespérés des remboursements » se plaignent de la lenteur des remboursements et surtout de leur manque de visibilité. Non seulement, ils n'arrivent pas à joindre leur mutuelle mais même quand ils y parviennent, le conseiller ne leur apporte pas de réponse.

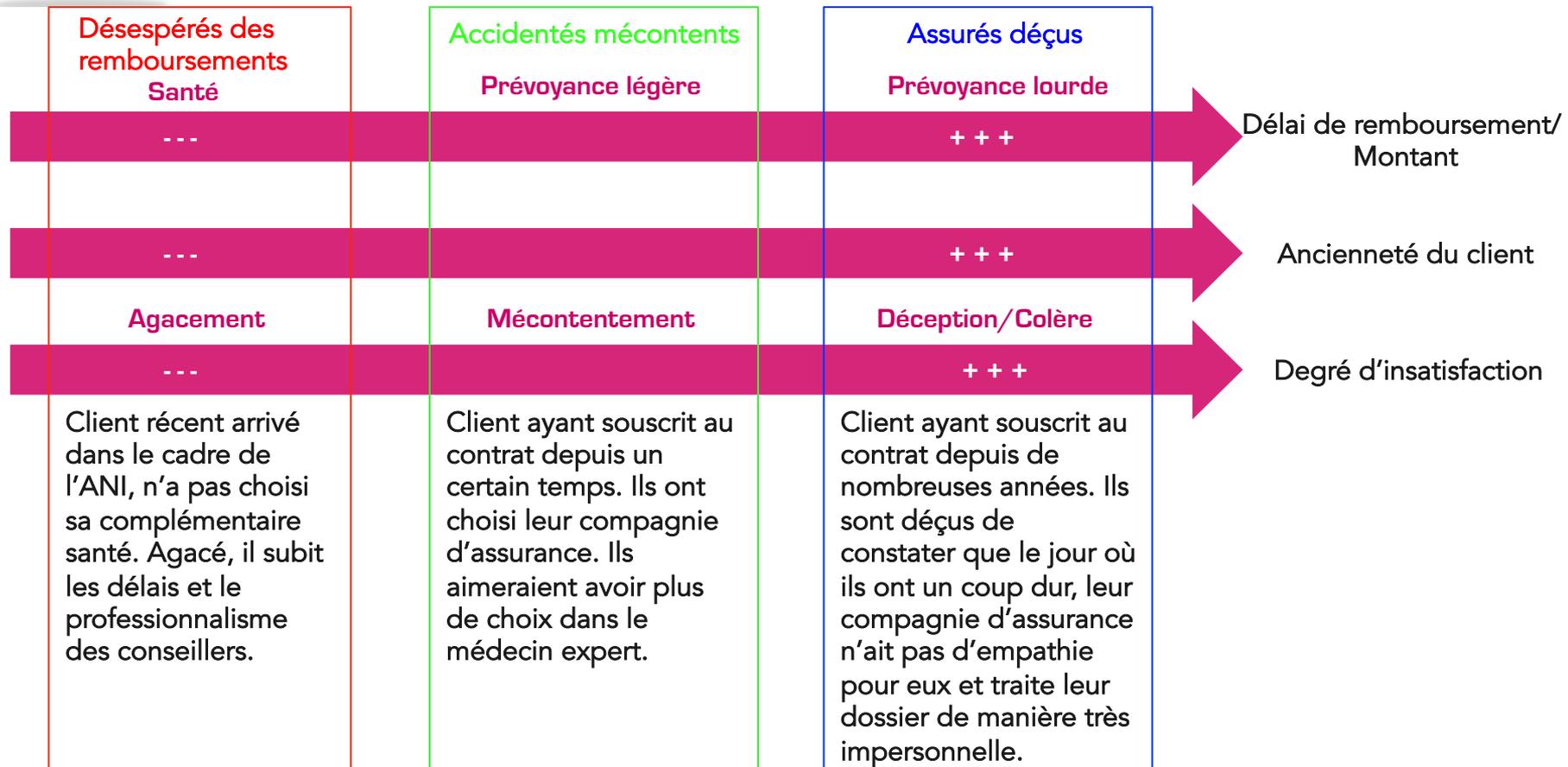
En prévoyance, on distingue deux niveaux d'insatisfaction directement liés au type de contrat (prévoyance légère ou lourde).

Les « accidentés mécontents » sont des clients mécontents du processus de remboursement et particulièrement du fait qu'il faille systématiquement passer par un médecin expert pour récupérer l'indemnisation.

Les « assurés déçus » sont quant à eux, déçus de leur assurance et particulièrement de son manque d'empathie pendant cette épreuve. En effet, ce sont majoritairement des proches qui s'expriment suite au décès d'un parent proche.



Market Feedback : exemple.



Digitaliser les remboursements au maximum. En améliorant les espaces intranet mais aussi en améliorant le conventionnement avec les PS et établissements: moins de factures papiers.



Sur les contrats de prévoyance légère, laisser aux clients un panel de médecin expert.



Suite à un coup dur (décès, obsèques etc.), prévoir d'envoyer un courrier personnalisé avec les doléances pour accompagner les familles dans cette épreuve.

