

Analyse des réclamations clients - Marque « Hextra »

Contexte général et objectifs du projet :

Une multinationale du secteur de l'agro-alimentaire souhaite exploiter le texte des réclamations clients qui lui sont adressées, à des fins de suivi qualité et de recherche-développement.

Plus précisément, les objectifs sont :

- exploiter les réclamations consommateurs enregistrées par le centre de contacts clientèle : des données gratuites et disponibles trop souvent sous-utilisées
- construire un baromètre de suivi quantitatif des principaux thèmes de réclamations
- isoler dans le corpus des idées d'amélioration des produits existants ou des sources d'innovation

Ressources humaines et technologiques mises en œuvre dans ce projet :

La saisie des réclamations se fait systématiquement dans une base spécifique par deux opérateurs dédiés dans le centre de relations clientèle.

L'intégration dans le Sphinx Lexica est effectuée par le chargé d'étude.

Description de l'étude ou de l'application :

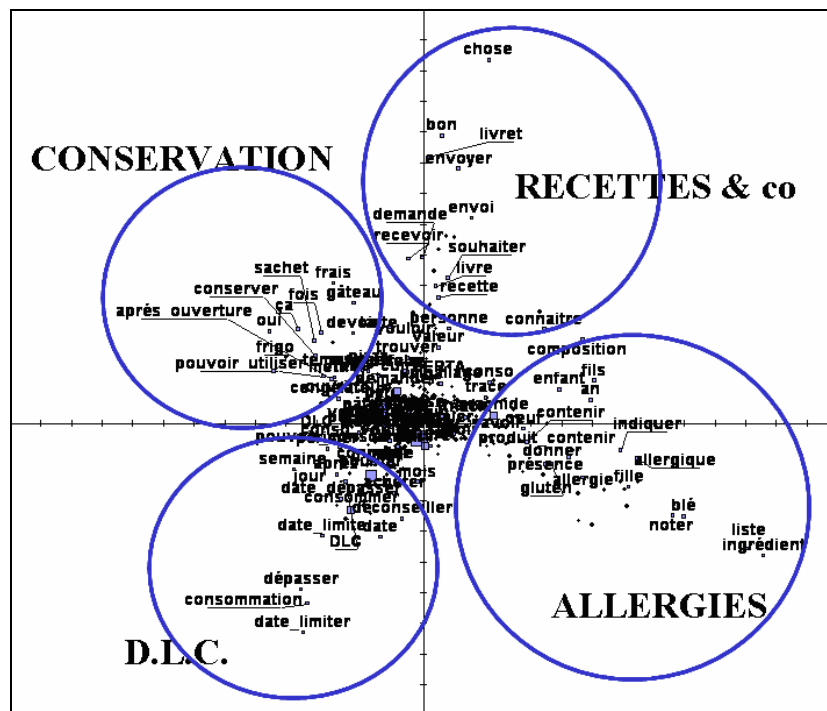
La démarche d'étude est la suivante :

- Recherche automatisée:
 - Identifier les thèmes principaux
 - Quantifier les thèmes
- Recherche manuelle
 - Explorer des sujets ciblés
 - Découvrir des idées

Extraits des résultats :

A. Identifier les thèmes principaux

- Analyse des co-occurrences sur les 100 mots et expressions les plus cités
- Pour une première vision synthétique faisant apparaître les thématiques principales
- Technique utilisée : analyse factorielle des correspondances



B. Quantifier les thèmes

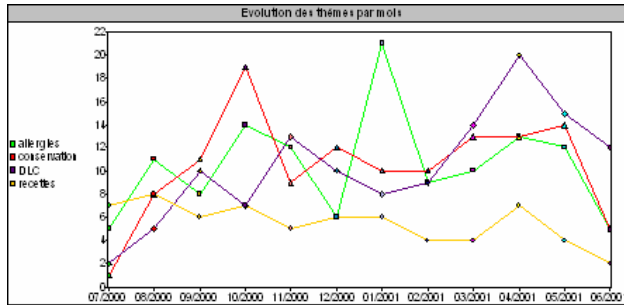
- Regroupement des formes textuelles par thèmes
- Manuellement ou avec un dictionnaire
- Création d'une nouvelle variable fermée

Résultats :

- 2/3 des déclarations évoquent au moins un de ces thèmes
- trois sujets majeurs pratiquement ex&quo

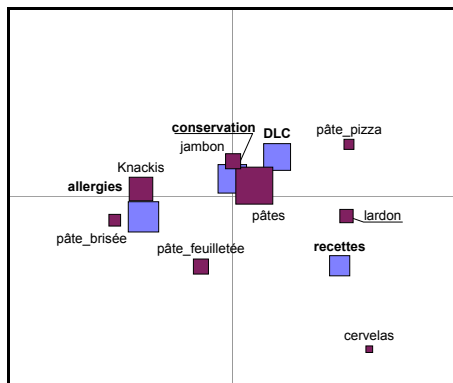
Croisement avec d'autres variables de l'étude
Regroupement automatique des dates de saisie par mois

Croisement en fonction du mois de saisie + représentation graphique



- Identifier les produits Hextra évoqués par le consommateur
- Repérage des produits recherchés dans le texte
- Regroupements de plusieurs intitulés différents par produits

produits		
Non réponse	281	46,9%
pâtes	157	26,2%
Knackis	76	12,7%
jambon	32	5,3%
lardon	26	4,3%
pâte_feuilletée	23	3,8%
pâte_pizza	21	3,5%
pâte_brisée	18	3,0%
cervelas	8	1,3%
Total	599	



C. Explorer des sujets ciblés

- Exploration autour de l'allergie
- Lire toutes les réponses relatives à ce thème = concordances
- Mise en évidence du « lexique relatif » autour du mot clé pour identifier les thèmes d'allergie les plus fréquemment cités

D. Découvrir des idées

- Plusieurs stratégies de recherche envisagées
- Parmi celles-ci, recherche autour du verbe « suggérer »
- 5 propositions émises par les consommateurs

Si il y a des risques d'allergie dans les saucisses *1*

Fille allergique à l'arachide, soja, fèves, pois, caroube acacia *34*

de 15 mois qui fait des allergies à l'oeuf à l'arachide et à la noixette *42*

je suis allergique et j'ai développé un oedème, mon médecin m'a *91*

allergie arachide orge seigle (mais pas gluten répond elle *136*

Mon enfant est allergique au Gluten, peut-il consommer ce produit *150*

ceci en rapport avec des allergies diverses *155*

mon fils de 3 ans est allergique *170*

Son enfant est allergique à la Cochenille(E124) *178*

éviterait aux personnes allergiques d'en acheter *188*

Allergie au Gluten *198*

sa fille est allergique à l'arachide et au soja *206*

allergie à l'arachide *209*

sa fille de 2 ans est allergique à l'arrachide, elle vient juste de le découvrir, *211*

outarde, son enfant est allergique *225*

J'ai un enfant allergique au gluten, je vois que les knackis en contiennent *249*

Catline et Adrian sont allergiques à l'oeuf et à l'arachide, y en a t'il dans les *254*

Je suis allergique au gluten *272*

de l'arachide car enfant allergique *319*

produit car son fils est allergique à la moutarde et aux oeufs *320*

pour des problèmes d'allergie alimentaire grave *330*

son enfant est allergique à beaucoup de choses, telles que l'arachide et *331*

pivot +1 à +3

arachide	16
oeuf	5
Gluten	4
savoir	3
soja	3
oeufs	2

Lexique relatif

Exemples :

- n° 110 Ce consommateur trouve notre Poitrine Fumée par 3 ou 4 trop épaisse pour barder une volaille ou même pour manger avec des oeufs. Nous suggère de faire des tranches de 4mm et en mettre 5 par paquet et est certain que l'on ratiserait de la clientèle
- n° 379 Bravo pour votre kit pizza. Cette expérience me permet de faire une suggestion. Pourquoi ne pas faire de pâte feuilletée comme les kit pizza, cela serait plus conforme à la plaque du four, faciliterait la découpe soit avec des ciseaux soit à la roulette
- n° 431 "sur l'emballage, il y a marqué ""pensez à sortir votre pâte du réfrigérateur 20 min avant utilisation"" mais c'est à l'intérieur de l'emballage et on ne peut pas le lire avant d'avoir ouvert l'emballage elle suggère de le marquer à l'extérieur"
- n° 439 Il est marqué 4 recettes à l'intérieur, pourquoi ne pas les faire figurer à l'extérieur, c'est bien plus simple lorsque l'on fait ses courses pour connaître les ingrédients à acheter. Moi, je viens de rentrer de mes courses, j'ouvre la pâte, et je m'aperçois que je n'ai pas tous les ingrédients, et qu'il faut que je ressorte acheter ce qu'il me manque ! Cela m'agace et c'est pourquoi, je vous fais cette suggestion.
- n° 489 je suggère que soit noté sur les emballages de pâte à quel moule cela correspond

Méthodologies utilisées pour le traitement des résultats :

Un ensemble de techniques de l'analyse de données textuelles dont :

- analyse de contenu,
- regroupement de lexique par dictionnaire thématique,
- analyse factorielle des correspondances sur les occurrences principales,
- extractions sélectives de verbatims.

© Suristat - Janvier 2008