

Analyse des réclamations d’allocataires de la CAF : un cas d’étude en fouille de données

Sabine Loudcher*, Julien Velcin*, Vincent Forissier*, Cyril Broilliard** et Philippe Simonnot***

*Laboratoire ERIC, Université de Lyon

{sabine.loudcher, julien.velcin, vincent.forissier}@univ-lyon2.fr

**CNEDI Rhône-Alpes - CNAF

cyrille.broilliard@cnedi69.cnafmail.fr

***CAF du Rhône

philippe.simonnot@cafrhone.cnafmail.fr

Résumé. La gestion des réclamations est un élément fondamental dans la relation client. C’est le cas en particulier pour la Caisse Nationale des Allocations Familiales qui veut mettre en place une politique nationale pour faciliter cette gestion. Dans cet article, nous décrivons la démarche que nous avons adoptée afin de traiter automatiquement les réclamations provenant d’allocataires de la CAF du Rhône. Les données brutes mises à notre disposition nécessitent une série importante de prétraitements pour les rendre utilisables. Une fois ces données correctement nettoyées, des techniques issues de l’analyse des données et de l’apprentissage non supervisé nous permettent d’extraire à la fois une typologie des réclamations basée sur leur contenu textuel mais aussi une typologie des allocataires réclamants. Après avoir présenté ces deux typologies, nous les mettons en correspondance afin de voir comment les allocataires se distribuent selon les différents types de réclamation.

1 Introduction

La Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF), branche “famille” de la sécurité sociale française, gère un réseau régional de Caisses d’Allocations Familiales (CAF) dont l’objectif est de venir en aide aux familles et aux personnes en difficulté financière, pour des raisons de santé, familiales ou professionnelles. A ce titre, elles versent différentes prestations à leurs allocataires dans quatre grands domaines : le logement, la naissance du jeune enfant, l’entretien de la famille et la garantie de revenus. Dans un souci d’amélioration de la qualité de service, la CNAF veut mettre en œuvre une politique nationale de gestion des réclamations.

Selon un travail préliminaire réalisé par la CNAF, une *réclamation* est définie comme “tout mécontentement exprimé à l’égard d’une décision, d’une procédure ou d’un service de la Caisse d’Allocations Familiales, quelle qu’en soit la forme, et pour lequel une réponse est explicitement ou implicitement attendue”. Dans une logique marketing, la gestion des réclamations est un élément fondamental dans la gestion de la relation client (*Customer Relationship Management* ou CRM), comme le soulignent (Stauss et Seidel, 2004).