

# Récupération de Tweets d'Engie pour comprendre l'insatisfaction client

Ait Atmane Samir, Amrane Adam, Gerard Lucas,  
Amsellem-Bousignac Ryan, Wouhaibi Mahdi,



# Introduction



Objectif du projet : Analyse et Automatisation des Retours Clients Engie pour améliorer les services d'Engie.

# Démarche adoptée

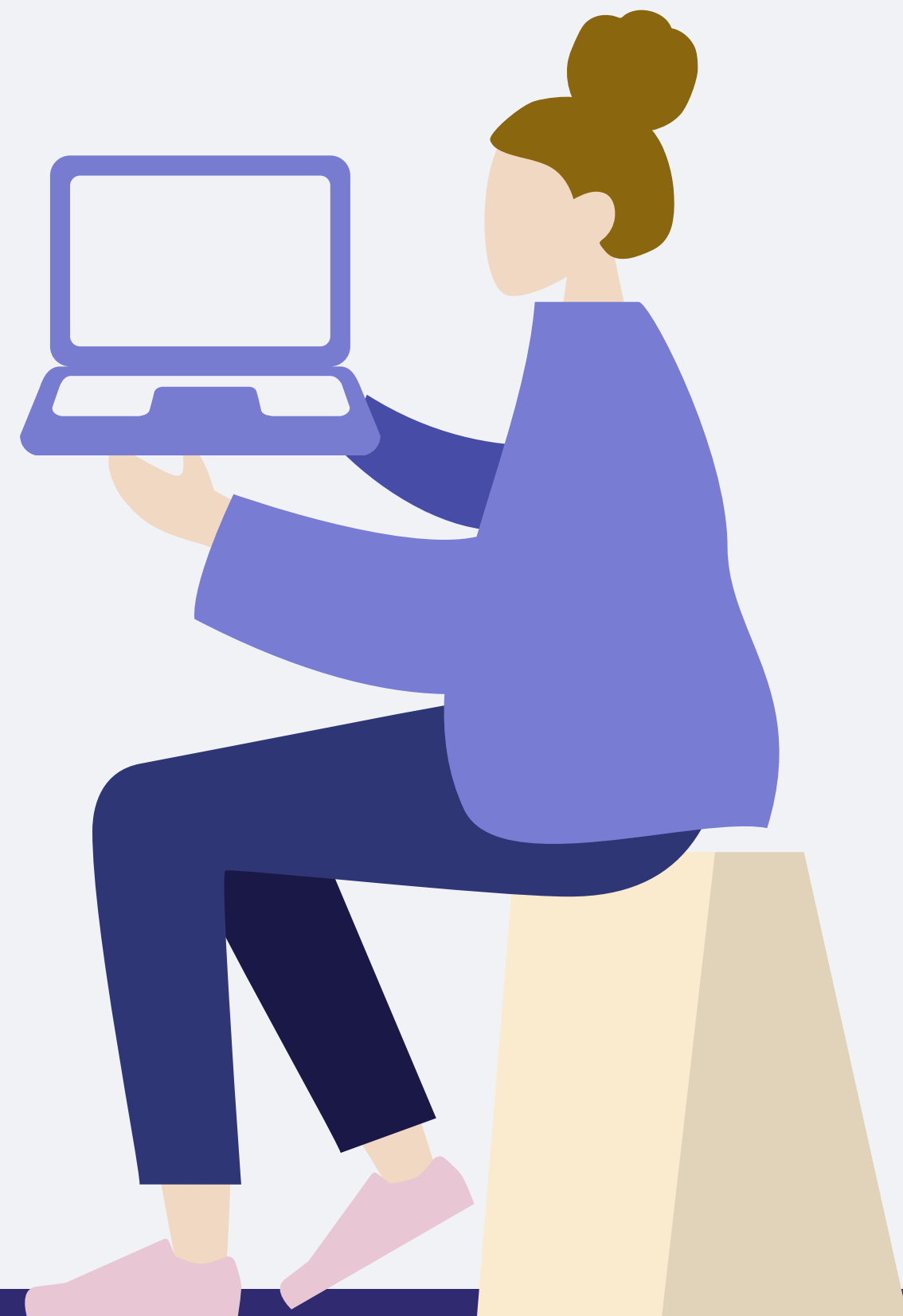
## Notre approche en 4 étapes

**Nettoyage des données :** Suppression des doublons et des informations inutiles , traitement des caractères spéciaux

**Calcul des KPI :** Tweets par date, avec ou sans mots-clés important, Fréquence de mentions, sentiment et catégorie du tweet, et un score d'inconfort.

**Analyse de sentiment :** Identification des émotions des clients.

**Paramétrage IA :** Catégorisation automatique avec Mistral.



# Outils & choix techniques

Technos & Méthodologies



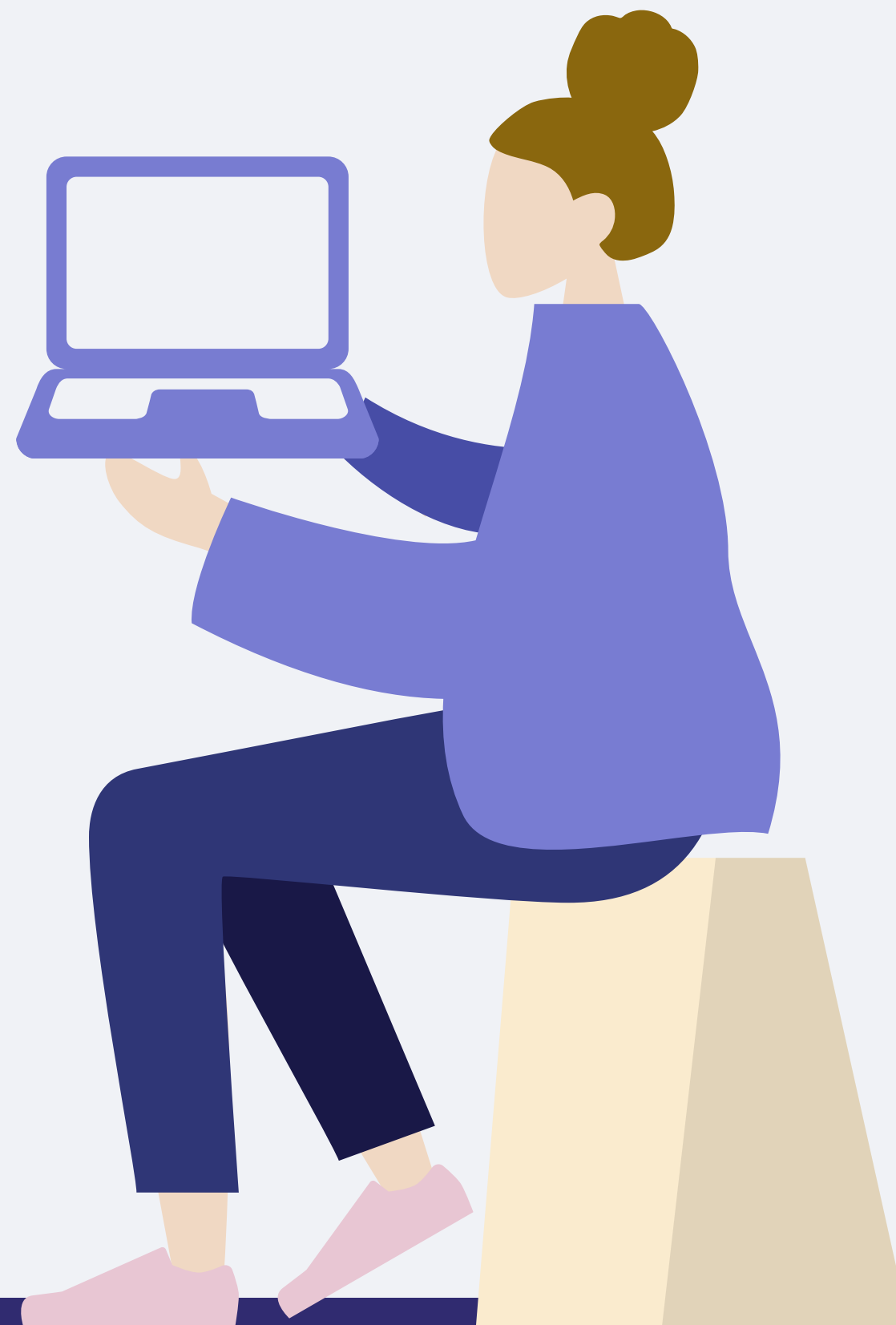
Python

Mistral pour IA

Streamlit pour la visualisation

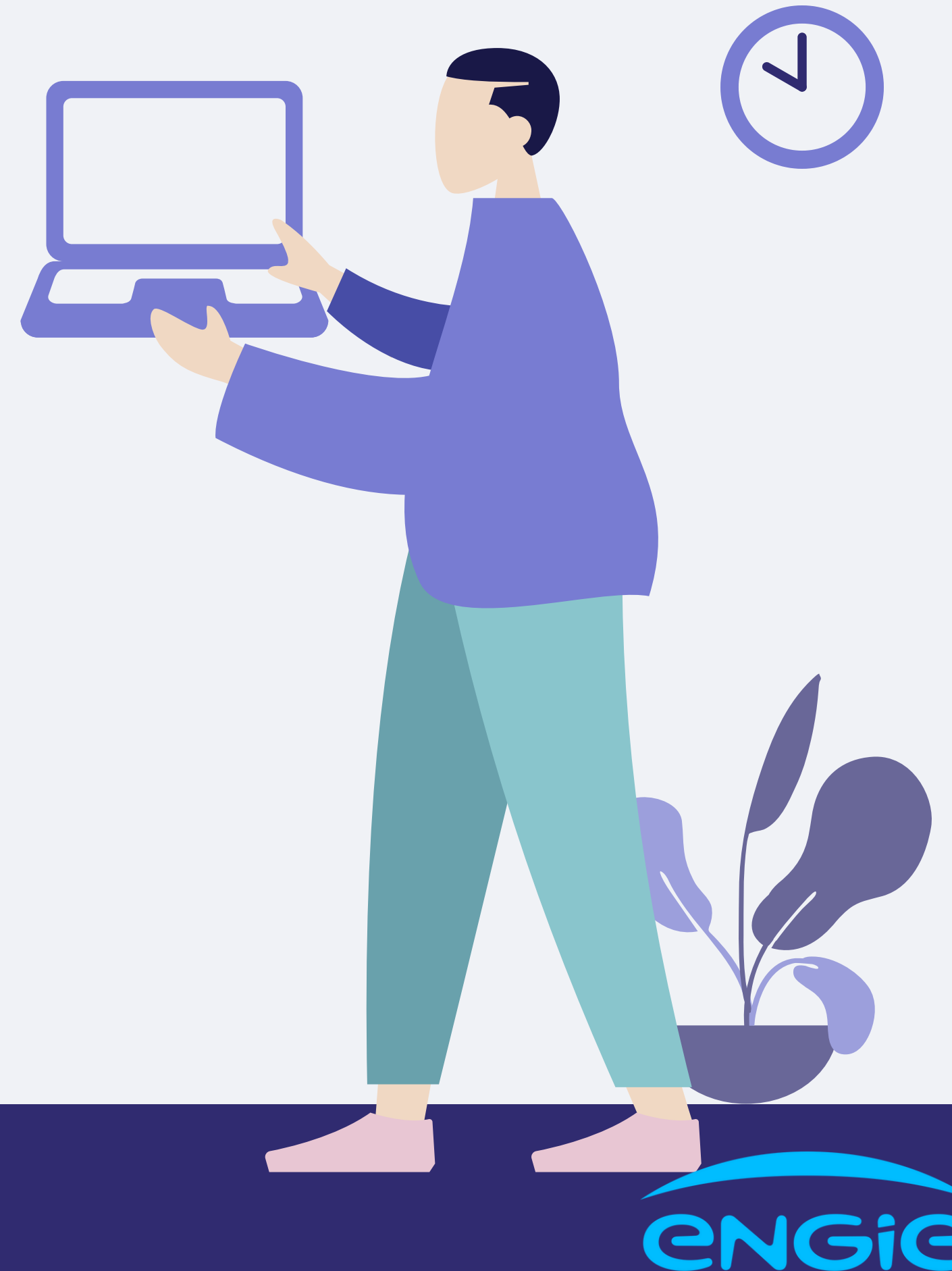
# Fonction Bonus :

Récupération des 50 derniers  
tweets sur Twitter via l'API Twitter



# Tableau de bord interactif

Rendre les données  
compréhensible grâce à  
une interface graphique



# Conclusion & Perspectives

Titre : **Et après ?**



01 Agréger des données supplémentaires

02 Lier aux erreurs répertoriées par Engie



# MERCI D'AVOIR ÉCOUTÉ