

# Présentation de la chaire Données/Connaissance Client

Le 22 septembre 2023

Antoine-Eric Sammartino  
Titulaire de la chaire Données/Connaissance Client  
Fondation Université Bretagne Sud  
<https://decisionnelclient.org/>

- **Fondation Université Bretagne Sud**

- Stéphane Mériaux, Président
- Véronique Bosc-Burel, Directrice Générale



- **Laboratoire d'Economie et de Gestion de l'Ouest (LEGO)**

- Pr. Yolande Piris, Directrice du LEGO, Directrice scientifique de la chaire D/CC



- **NEOMA Business School**

- Othman Boujena, Professeur associé de Marketing



- **Chaire Données/Connaissance Client (D/CC)**

- Anne-Cécile Gay, Cheffe de projet-Data Scientist
- René Babé, Chargé de mission auprès des entreprises
- Antoine-Éric Sammartino, Titulaire



- **Thélem assurances**

- Laurence Saunier, Responsable Département Marketing Client et Communication
- Emilie Letexier, Chargée d'Etudes Statistiques
- Oscar Alcock, Responsable Data et Connaissance Client



- **Allianz**

- Mathilde Garotin, Responsable Indicateurs Client et Solutions Data
- Eva Wollrab, Data Scientist
- Emeric Henry, Data Scientist



**Aller au-delà des catégories traditionnelles en marketing client**  
(région, âge, genre, niveau d'études, catégorie socioprofessionnelle...)



**Capter la voix des citoyens s'exprimant tour à tour comme  
des clients, des usagers, des collaborateurs...**

**Traitement automatique du langage naturel (TALN/NLP)**  
**Algorithmes novateurs en Machine Learning/IA**



**Analyse de données textuelles fidèles à la pensée  
et à l'expression des individus**

(questions ouvertes, interlocutions issues des centres relations clients,  
commentaires sur réseaux sociaux, avis sur sites marchands, tweets...)

**Objectifs de recherche  
en lien avec les travaux de recherche  
sur la satisfaction et la fidélité client**



**Identifier les signaux faibles du désengagement client  
Modéliser les facteurs prédictifs de l'attrition (score)**

# Une relation tripartite

Démarche  
d'innovation

Entreprises  
partenaires

- Direction Marketing Client
- Direction DATA/IA
- Direction R&D



Laboratoire d'Economie et de  
Gestion de l'Ouest (LEGO)



Pr. Yolande Piris, Directrice  
du LEGO et Directrice  
Scientifique de la chaire

Recherche  
scientifique



# Les axes d'intervention et d'intermédiation



**Des axes de recherche :** Voix client (verbatim, posts, avis...)

**Des méthodes les plus récentes :** Natural Language Processing

**Des technologies open source :** Algorithmes IA/Machine Learning

**De l'enseignement :** Cours, projets étudiants, stages, alternance

**De la recherche :** Publications d'articles de recherche, thèses, séminaires



# Des publications et des séminaires

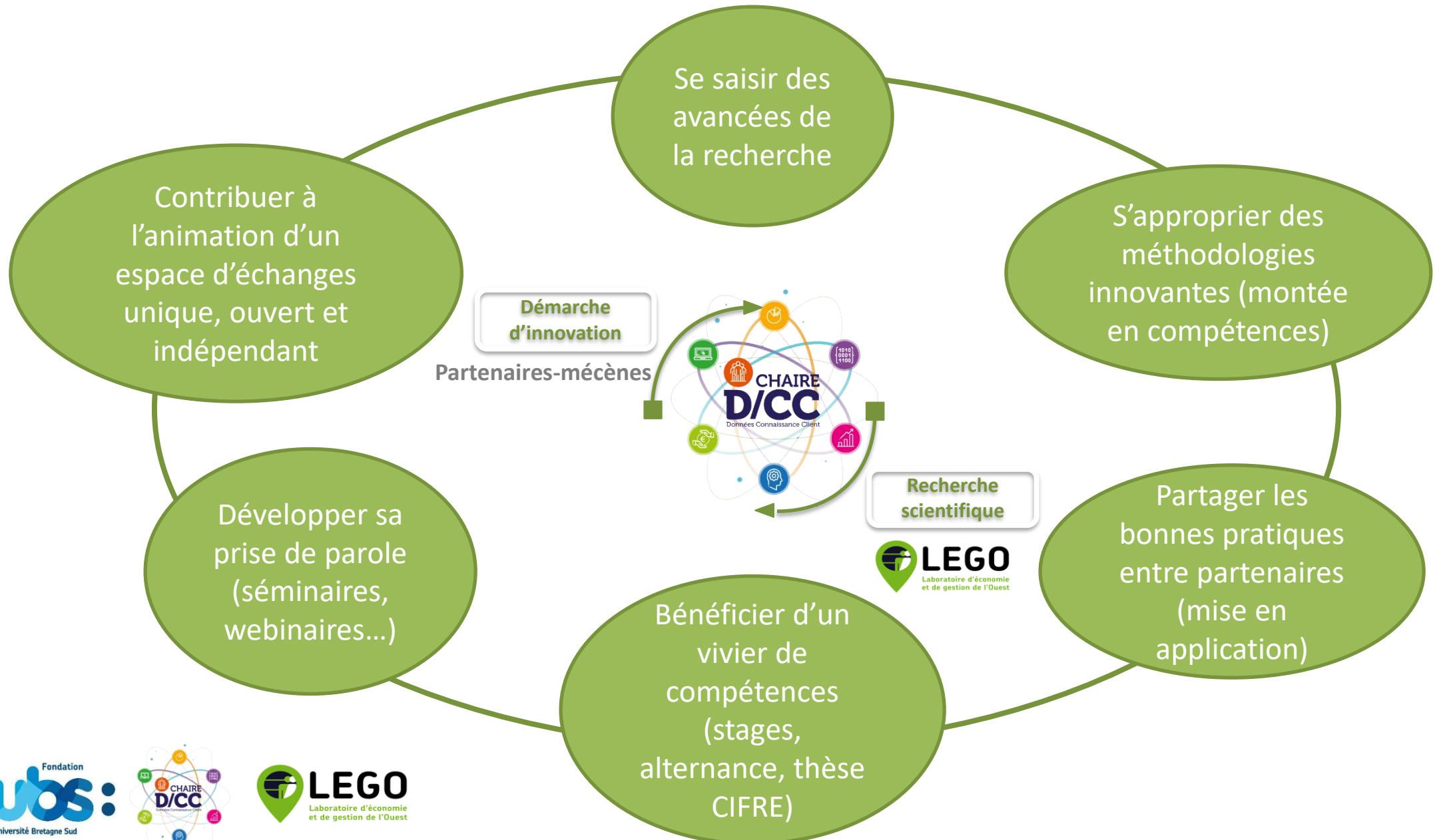
## Publications

- **Customer satisfaction and natural language processing**  
Journal of Business Research, Elsevier, 2021, 124, pp.264-271
- **Satisfaction client et TALN**  
Congrès International de l'AFM, May 2020, Biarritz, France
- **Using NLP to investigate consumers' expectations regarding food retail**  
Colloquium on European Research in Retailing CERR, Sep 2020, Valencia, Spain

## Séminaires

- **Webinaire “Comprendre le citoyen pour satisfaire le client” - 2021**  
[https://www.youtube.com/watch?v=datTmBgQSRc&list=PLL\\_SvZzYyOl0JHI9\\_DX8egeWPxOnucz3l&index=23](https://www.youtube.com/watch?v=datTmBgQSRc&list=PLL_SvZzYyOl0JHI9_DX8egeWPxOnucz3l&index=23)
- **Séminaire “Quand la parole client devient data” - 2019**  
[https://www.youtube.com/watch?v=aUEuEPaPEX8&list=PLL\\_SvZzYyOl0JHI9\\_DX8egeWPxOnucz3l&index=16&t=31s](https://www.youtube.com/watch?v=aUEuEPaPEX8&list=PLL_SvZzYyOl0JHI9_DX8egeWPxOnucz3l&index=16&t=31s)
- **Séminaire “Data & Connaissance Client” - 2018**  
<http://decisionnelclient.org/seminaire-data>

# Les bénéfices pour nos partenaires-mécènes



*Merci de votre attention*



**Contact :** Antoine-Eric Sammartino  
Titulaire Chaire Données/Connaissance Client  
Fondation Université Bretagne Sud  
[antoine-eric.sammartino@univ-ubs.fr](mailto:antoine-eric.sammartino@univ-ubs.fr)  
<https://decisionnelclient.org/>

