



Publié le 13 novembre 2018

## Le data-mining social, en vrai

Chacun a conscience de l'importance des datas dans toutes nos activités, et l'exploitation qui peut en être faite par les acteurs de la protection sociale, de base ou complémentaire. Le sujet anime nombre de tables rondes des colloques qui se multiplient pour traiter de l'innovation. DOMPLUS Groupe vient de nous en livrer une application pratique avec son étude sur la conciliation entre vie privée et vie professionnelle.

Ce sujet est, on le sait, une problématique récurrente qui a pris une dimension toute particulière ces dernières années avec la prise de conscience du rôle des salariés aidants (notamment dans le débat sur la perte d'autonomie), ou même de l'évolution des comportements des jeunes générations, les milleniums, vis-a-vis des entreprises. Jusqu'ici, on reposait les recherches d'évolution en partant de cas-type et toute la qualité du travail était facteur de cette étape de recensement. DOMPLUS apporte une contribution particulière et ce, à plus d'un titre.

Que nous dit cette étude ? D'abord que 50% des situations de déséquilibre entre vie privée et vie professionnelle résultent d'événements altérant le réseau relationnel de la personne. Ensuite que cela place cette problématique devant les questions de santé (35%) ou de parcours professionnels (15%). « *Ce sont des évènements impliquant des proches comme la séparation, la maladie d'un enfant, le changement de l'organisation ou du lieu de travail d'un conjoint (...) qui déstabilisent l'équilibre instauré entre vie familiale et professionnelle* » explique Arnaud Vallin, sociologue et Directeur usages et marketing social de DOMPLUS Groupe. L'expert pousse l'analyse plus loin et démontre que des solutions classiques ou ponctuelles ne peuvent avoir d'effets durables, car partant du postulat qu'un domaine (professionnel ou privé) interviendrait plus que l'autre. « *Cela occulte complètement la complémentarité des deux sphères dont la combinaison est bien souvent indispensable à l'accomplissement de la personne* », explique-t-il en précisant que « *pour préserver leur identité et s'accomplir, les personnes accompagnées ont besoin des apports de leurs différentes sphères d'activité professionnelles, familiales, associatives, etc.* ».

Cette mise en lumière permet d'expliquer toute la difficulté à agir. Mais au-delà de cette analyse toute en nuances, ce sont bien la méthode et les outils qui méritent toute notre attention.

Pour construire son analyse, le sociologue a bénéficié d'un matériau de qualité : les datas recueillies auprès de 170000 personnes par l'entreprise d'intermédiation et de services. Ce qui représente 10 % de la population rencontrée chaque année par

DOMPLUS, qui accumule depuis plusieurs années une somme importante d'informations sur les contextes, les problèmes, les ressentis et les solutions envisagées.

Sans parler d'intelligence artificielle qui pourrait supposer une analyse informatique de ces informations, il s'agit bien d'une vaste opération de data-mining conduite par l'entreprise experte dans l'accompagnement humain, qui a pour l'occasion développer des algorithmes de traitement complexes.

Cette démarche n'a pas que des seuls intérêts scientifiques. A l'heure où la différenciation des activités des acteurs de la prévoyance complémentaire repose sur les services et l'accompagnement, mieux vaut sécuriser les investissements réalisés en la matière, car ils peuvent être importants alors même que les marges de manœuvre sont de plus en plus étroites. Et rien ne vaut alors que les projets reposent sur une analyse fine des besoins et des situations, ce que permet ce genre d'opérations de data-mining.

Mais pour cela, il faut détenir des informations qualifiées, et une culture de la data humaine. Les grands donneurs d'ordre de la protection sociale complémentaire qui participent aux activités de DOMPLUS bénéficient avec l'évolution de cette entreprise qui prend ses racines dans une expérience canadienne de l'intermédiation, d'un ensemble de leviers d'innovations devenus matures.