La fidélité des clients de la Blanchisserie de la Cadière

La Blanchisserie de la Cadière, PME de 34 salariés installée au Beausset (Var), loue et entretient le linge des hôtels, restaurants, instituts de beauté et cabinets médicaux de l'ouest du Var et de l'est des Bouches-du-Rhône, dans le cadre de contrats annuels. En octobre 2026, Sarah Mendès, responsable de la relation clients, dresse le bilan de l'année écoulée (octobre 2025 à septembre 2026) : fidélité du portefeuille, valeur d'un client, résultats de l'enquête de satisfaction.

Elle doit aussi dire à la direction si le programme de fidélisation « Cadière Sérénité » mérite d'être lancé.

Complétez l'annexe 1, puis répondez aux questions d'analyse.

Document 1 : le portefeuille de contrats d'octobre 2025 à septembre 2026

- Clients sous contrat au 1er octobre 2025 : 600.
- Clients perdus pendant l'année (contrat résilié ou non renouvelé) : 72.
- Nouveaux clients : 122, soit 650 clients sous contrat au 30 septembre 2026.
- Chiffre d'affaires moyen d'un client : 4 300 € HT par an ; taux de marque moyen des contrats : 30 %.
- Coût moyen d'acquisition d'un nouveau client (prospection, visites, premier mois offert) : 1 150 €.

Document 2 : enquête de satisfaction de septembre 2026 (150 répondants)

Question posée	Réponses
« Recommanderiez-vous la Blanchisserie de la Cadière à un confrère ? » (note de 0 à 10)	notes 9 et 10 : 66 ; notes 7 et 8 : 57 ; notes de 0 à 6 : 27
« Êtes-vous satisfait de nos services ? »	satisfaits ou très satisfaits : 123
« Quel effort avez-vous dû fournir pour obtenir une réponse du service clients ? » (de 1, très faible, à 5, très élevé)	note 1 : 21 ; note 2 : 45 ; note 3 : 39 ; note 4 : 27 ; note 5 : 18

Verbatims : « livraisons toujours à l'heure » ; « impossible de joindre quelqu'un pour une commande urgente » ; « linge parfois rendu taché ».

Document 3 : le projet de programme « Cadière Sérénité » pour l'année 2026-2027

Un interlocuteur dédié joignable par messagerie, un contrôle de qualité trimestriel chez chaque client et une livraison de dépannage sous 24 heures. Coût annuel estimé : 23 000 €. Objectif : ramener le taux d'attrition à 8 % sur les 650 clients du portefeuille.

Annexe 1 (arrondir les pourcentages à une décimale, la durée et le score d'effort à deux décimales)

Question	Réponse
Taux d'attrition de l'année (%)	
Durée moyenne de la relation client (années)	
Marge annuelle moyenne d'un client (€)	
Valeur vie client (€)	
Net Promoter Score (NPS, de – 100 à + 100)	
Score d'effort client moyen (sur 5)	
Clients conservés en plus grâce au programme, sur un an	
Gain net du programme la première année (€)	

Questions d'analyse

Avec 82 % de clients satisfaits et un NPS positif, Sarah peut-elle annoncer à la direction que les clients sont fidèles ?

☐ Non : satisfaction n'est pas fidélité ; avec 12 % d'attrition et 30 % de clients qui jugent l'effort élevé, elle doit rappeler chaque détracteur sous 48 heures et rendre le service clients plus facile à joindre
☐ Oui : 82 % des clients se déclarent satisfaits ou très satisfaits, soit plus de quatre sur cinq ; elle peut annoncer que le portefeuille est fidèle et maintenir l'organisation actuelle du service clients
☐ Oui : les promoteurs (66 répondants) sont bien plus nombreux que les détracteurs (27 répondants) et le NPS est positif ; elle peut annoncer que les clients sont fidèles, puis faire rappeler ces 27 détracteurs sous 48 heures

Justification :

La direction hésite à dépenser 23 000 € par an pour « Cadière Sérénité ». Que doit lui conseiller Sarah ?

☐ De renoncer : son coût de 23 000 € dépasse la marge annuelle de 17 clients, et la baisse de l'attrition reste incertaine ; mieux vaut consacrer ce budget à la prospection de nouveaux clients
☐ De le lancer : il préserve plus de marge qu'il ne coûte dès la première année, et chaque client conservé vaut davantage sur la durée ; à piloter avec le taux d'attrition et le score d'effort
☐ De remplacer le programme par une remise de 5 % sur les contrats, plus simple à gérer et immédiatement perçue : 215 € de moins par client et par an, visibles sur chaque facture

Justification :