L'expérience client à distance chez Piscines Aubrion

Piscines Aubrion, entreprise de 14 salariés installée à Montélimar (Drôme), vend des équipements et des produits de piscine dans son magasin et sur son site marchand, et entretient les bassins de particuliers. Son service client répond par téléphone, par le chat du site (un chatbot traite d'abord la demande, puis la transfère à un conseiller si besoin), par e-mail, par WhatsApp Business et, sur rendez-vous, en visioconférence pour guider un diagnostic à distance.

Après la saison d'été, Yasmine Chabal, responsable du service client, fait le bilan du troisième trimestre 2026 (juillet à septembre) : répartition des contacts, efficacité du chatbot et expérience client mesurée par une enquête envoyée après chaque contact.

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

Document 1 : contacts traités de juillet à septembre 2026

Canal	Fonctionnement	Contacts
Téléphone (ligne du service client)	Échange en direct	2 965
Chat du site (chatbot, puis conseiller si besoin)	Échange en direct	2 250
Visioconférence (diagnostic du bassin sur rendez-vous)	Échange en direct	210
E-mail (formulaire de contact)	Réponse différée, sous 24 heures ouvrées	1 380
WhatsApp Business (messages et photos du bassin)	Réponse différée, dans la journée	720

Document 2 : le chat du site au troisième trimestre 2026

Sur les 2 250 conversations ouvertes avec le chatbot, 810 ont été transférées à un conseiller ; les autres ont été traitées par le chatbot seul (horaires, suivi de commande, dosage du chlore, mise en hivernage).

Document 3 : rappel des indicateurs de l'expérience client

- CSAT (satisfaction) : répondants « satisfaits » ou « très satisfaits » ÷ répondants × 100.
- NPS (recommandation, note de 0 à 10) : % de promoteurs (notes 9 et 10) – % de détracteurs (notes 0 à 6), exprimé en points ; les notes 7 et 8 sont celles des passifs.
- CES (effort, note de 1 = très faible à 5 = très important) : moyenne des notes ; plus elle est basse, plus le parcours est simple.

Document 4 : enquête envoyée après chaque contact (1 250 réponses)

Canal du contact	Réponses	Clients satisfaits ou très satisfaits
Téléphone	480	432
Chat du site	380	266
Visioconférence	40	38
E-mail	230	168
WhatsApp Business	120	99

- « Recommanderiez-vous Piscines Aubrion à votre entourage ? » Notes de 0 à 6 : 275 ; notes 7 et 8 : 400 ; notes 9 et 10 : 575.
- « Quel effort avez-vous dû fournir pour obtenir une réponse ? » note 1 : 450 ; note 2 : 430 ; note 3 : 200 ; note 4 : 110 ; note 5 : 60.
- « Avez-vous dû répéter votre demande à un autre interlocuteur ou sur un autre canal ? » Oui : 325.

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

Question	Réponse
Nombre total de contacts traités au troisième trimestre	
Part des contacts traités par un canal synchrone (%)	
Part des conversations du chat traitées par le chatbot seul (%)	
Taux de satisfaction CSAT, tous canaux (%)	
NPS (points)	
Score d'effort moyen, CES (sur 5)	
Part des répondants qui ont dû répéter leur demande (%)	

Questions d'analyse

Plus d'un répondant sur quatre a dû répéter sa demande. Quelle action améliore le plus l'expérience client ?

☐ Fermer WhatsApp Business et la visioconférence, qui ne pèsent que 12,4 % des contacts, pour réduire le nombre de canaux et concentrer les conseillers sur les trois autres
☐ Relier tous les canaux à un même logiciel (CRM ou logiciel de gestion de l'expérience client) qui affiche au conseiller l'historique du client et sa conversation avec le chatbot
☐ Refaire le design du site et du chat (couleurs, photos, logo, boutons de contact plus visibles), cœur de l'expérience client, pour que chaque client trouve d'emblée le bon canal et n'ait plus à répéter sa demande

Justification :

Le chat obtient la satisfaction la plus faible. Quelle piste Yasmine doit-elle retenir ?

☐ Remplacer le chat par des rendez-vous en visioconférence, puisque ce canal obtient la meilleure satisfaction des cinq, avec 95,0 % de satisfaits
☐ Supprimer le chat et reporter ses 2 250 conversations sur le téléphone, le canal qui obtient 90,0 % de clients satisfaits
☐ Faire transférer plus vite à un conseiller, conversation comprise, les demandes urgentes ou complexes (panne de pompe, eau verte)

Justification :

Comment interpréter le NPS de Piscines Aubrion ?

☐ Les promoteurs dépassent les détracteurs de 24 points : le score est positif, mais les détracteurs (22 %) peuvent nuire au bouche-à-oreille ; on les rappelle pour comprendre leur mécontentement
☐ Les détracteurs dépassent les promoteurs de 8 points, les passifs (notes 7 et 8) s'ajoutant aux notes de 0 à 6 : le score est négatif ; on rappelle ces 675 clients pour comprendre leur mécontentement
☐ 24 % des répondants recommandent Piscines Aubrion : le score est faible, car plus des trois quarts des clients ne la recommandent pas ; on rappelle les 950 autres répondants pour comprendre leur mécontentement

Justification :