

Net Promoter Score (NPS)

Source : <https://www.strategik.net/blog-iso-9001/nps>

Définition

Le **Net Promoter Score** mesure la propension des clients à recommander une entreprise, un produit ou un service. Il repose sur une **question unique**, notée de 0 à 10 : « Quelle est la probabilité que vous nous recommandiez à un proche ou un collègue ? »

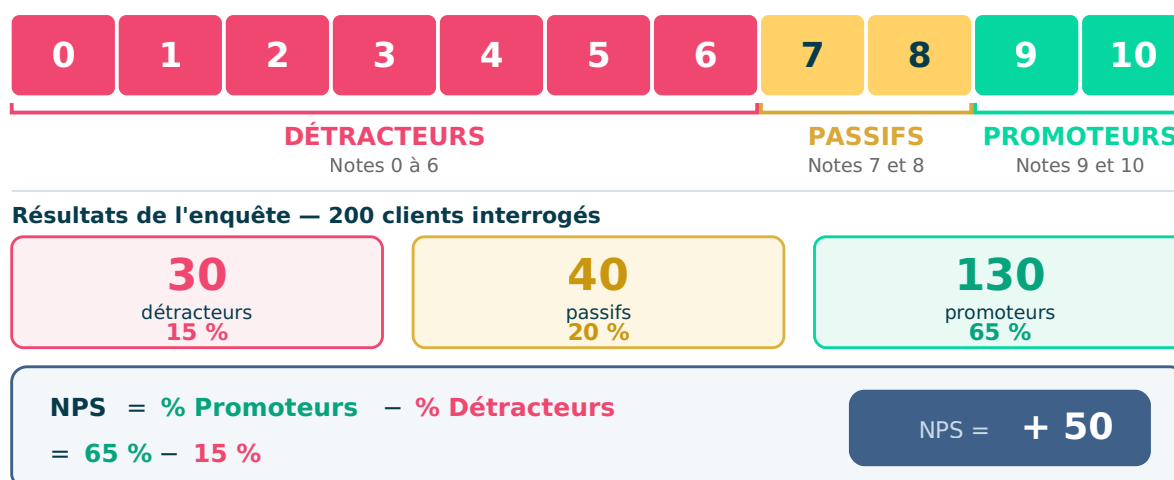
Les répondants se répartissent en **Promoteurs** (9-10), **Passifs** (7-8) et **Détracteurs** (0-6). Le score, compris entre -100 et +100, se calcule ainsi : **NPS = % Promoteurs – % Détracteurs**.

Finalités & valeurs ajoutées

- **Mesurer la fidélité client** simplement, via une question unique facile à déployer.
- **Se comparer** dans le temps, face à la concurrence et entre secteurs d'activité.
- **Alimenter le système qualité** : le NPS répond à l'exigence ISO 9001 §9.1.2 sur la perception client et nourrit la revue de direction.
- **Anticiper la croissance** : un score élevé est corrélé à la rétention et au bouche-à-oreille positif.
- **Déclencher l'amélioration continue** grâce à la question ouverte « pourquoi cette note ? » qui accompagne le score.

Exemple illustré

Un organisme de formation interroge **200 clients** : 130 promoteurs, 40 passifs et 30 détracteurs. Le NPS se lit alors directement sur l'échelle de notation.



■ Détracteurs (0-6)

■ Passifs (7-8)

■ Promoteurs (9-10)

Limites

- **Le score ne dit pas pourquoi.** Sa valeur réelle vient de la question ouverte et de l'analyse des verbatims qui l'accompagnent.
- **Les passifs sont exclus du calcul** alors qu'ils représentent une part souvent importante des clients et un potentiel de bascule.
- **Sensibilité aux biais culturels** : les habitudes de notation varient d'un pays à l'autre, ce qui fausse les comparaisons internationales.
- **Un même score masque des réalités différentes** : un +20 peu polarisé n'a pas la portée d'un +20 très polarisé.
- **Indicateur partiel** : à croiser avec le CSAT, le CES et le taux de rétention pour une vision complète de la satisfaction.

À retenir

- ➔ • **NPS = % Promoteurs – % Détracteurs** : un score lisible entre –100 et +100, issu d'une seule question.
- La vraie valeur de l'outil réside dans la **question ouverte** qui suit la note, pas dans le chiffre isolé.
 - C'est un **indicateur de pilotage pertinent pour l'ISO 9001** (§9.1.2), à intégrer dans la revue de direction.