



# B.M.P. NEWS

**Lettre n° 98**

**Nov 2009**

## Baromètre Qualité

Une enquête BVA

Progression de la qualité

Notre leitmotiv

**Demandez nous  
des factures  
électroniques !**

### Infos sociales :

Taux au 01/10/09

- Cotisations AGS : 0,40%

Pensez à planifier la formation  
DADS-U



## **PARI REUSSI. BVA MESURE UNE AMELIORATION DE NOTRE QUALITE**

Comme vous le savez tous, nous sommes depuis longtemps très attachés à la qualité des services que nous vous proposons. Cette préoccupation permanente est partagée par l'ensemble de notre équipe. Elle privilégie le long terme au détriment de la rentabilité immédiate. Notre démarche correspond en l'occurrence parfaitement à une valeur très actuelle portée par les acteurs économiques tels que CCI et groupement de dirigeants, sous le nom de "Développement Durable".

Or il s'avère que Sage fait réaliser par l'institut B.V.A. chaque année, sur son réseau de partenaires agréés "centre de compétence", une enquête de satisfaction appelée "Baromètre qualité".

Celle-ci est réalisée pour chaque CCS sur un panel de clients puis comparée aux notes nationales.

Cela nous permet de mesurer, de façon totalement objective d'une part, votre satisfaction, et d'autre part, notre positionnement "Qualité" par rapport à nos confrères.

Voici donc les résultats :

	2008	2009
Note de satisfaction globale	7,9 /10	8,5 /10 ↗
Note de recommandation	7,7 /10	8,2 /10 ↗
Intention de recours à nouveau à nos services	93%	93% →
Rapport qualité prix de nos prestations	7,0 /10	8,3 /10 ↗↗
Nous sommes présent à vos cotés quand il le faut	9 / 10	10 /10 ↗↗

C'est donc avec une grande satisfaction que nous vous communiquons ces chiffres. Nous vous remercions bien évidemment pour votre fidélité et renouvelons notre engagement d'améliorer encore en 2010 la qualité de services.

Toutes vos remarques et suggestions sont les bienvenues.

A bientôt.

L'équipe BMP GESTION

### **RAPPELS :**

**DADS-U :** Nous avons déjà reçu environ 70 réponses à notre questionnaire DADS-U sur nos 110 clients détenteurs de paie SAGE. Alors, si vous ne l'avez pas fait, pouvez vous vous en occuper rapidement afin que nous planifiions la formule qui vous intéresse ?

**ACTUALITE SOCIALE :** N'hésitez pas à nous consulter concernant les nouvelles contraintes de portabilité et les limites d'exonérations sociales et fiscales sur les prévoyances et retraites.

**LIGNE 100 V16 :** Pour ceux d'entre vous n'ont pas pu participer à la présentation V16 du 30/10/09 et qui souhaitent une Web démonstration, sachez que nous allons organiser cet évènement dans les prochaines semaines.