



RESULTAT ENQUETE DE SATISFACTION ATG 2024



Communication avec l'ATG



L'enquête de 2022 a permis de cibler les attentes de nos protégés en matière de communication avec leur délégué. Un projet initié en 2023 « ATG 360° » avait pour objectif d'améliorer la communication tant en interne qu'en externe. La mise en œuvre d'ATG 360° a été réalisée au dernier trimestre 2023 donnant aux protégés un accès direct au délégué par son numéro de téléphone portable et son adresse électronique.

L'ATG a procédé à une enquête de satisfaction de ses usagers au premier semestre 2024. Quinze questionnaires ont été retournés à l'antenne de Montpellier.

Utilisez-vous un téléphone portable pour appeler l'ATG ?

Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
2	1	2	10

Le téléphone portable est devenu l'outil le plus utilisé parmi les MP.

Vous a-t-on communiqué le numéro de téléphone portable de votre délégué ?

Oui	Non	Ne sait pas
15		

La communication des numéros de téléphone portable des délégués au dernier trimestre 2023 a été efficace puisque 100 % des personnes ayant répondu dispose maintenant de cette information.

Utilisez-vous le numéro de téléphone portable de votre délégué ?

Oui	Non	Ne sait pas
14		1

La quasi-totalité de nos protégés se sont approprié ce mode de communication.

Utilisez-vous le numéro de téléphone du standard de l'antenne ?

Oui	Non	Ne sait pas
10	5	

Bien que disposant d'un accès direct au délégué, le standard est utilisé par les 2/3 de nos protégés.



RESULTAT ENQUETE DE SATISFACTION ATG 2024



Communication avec l'ATG



Utilisez-vous les SMS pour communiquer avec votre délégué ?

Oui	Non	Ne sait pas
8	7	

L'utilisation des SMS par la moitié de nos bénéficiaires contribue à fluidifier et accélérer les réponses apportées à leurs questions.

Utilisez-vous les courriels (e-mails) pour communiquer avec votre délégué ?

Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
9	1	3	2

Plus de 30 % de nos protégés utilisent les mails, en progression par rapport aux enquêtes des années précédentes.

Quel est votre mode préféré de communication avec votre délégué ? (Réponses multiples)

Téléphone portable	Appel au standard	Courriels	Courriers
16	1	4	

L'accès direct au délégué par l'intermédiaire du téléphone portable est plébiscité mais l'utilisation des mails progresse.

Faites-nous part de vos commentaires :

« Satisfaction du délégué pour ses conseils, mécontentement de l'accueil de l'antenne »
« Satisfaction de l'accueil et de la disponibilité »
« Bon rapport avec la délégué » : +2
« Tout est ok »
Sur l'utilisation du numéro de portable délégué : « quand il n'est pas bondé »
Ne possède pas d'accès internet : +1
Ne possède pas de portable : +1
« Le standard pas de suite »

Les commentaires sont particulièrement élogieux, reflétant ici la mobilisation de nos protégés les plus motivés pour répondre à ce questionnaire. Nous noterons toutefois l'image très positive de l'ATG, reflet du travail de terrain effectué par ses salariés.

CONCLUSION : la mise en œuvre de notre projet ATG 360° est effective. Les protégés disposent tous d'un accès direct à leur délégué. On notera toutefois que si la communication verbale reste privilégiée, l'utilisation du mail est en essor. La réactivité liée à ces deux modes de communication explique leur succès.