



## 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 mail.

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 Béziers.

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

Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
0	1	2	12

*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
15		

*Nos protégés se sont approprié ce mode de communication à 100 %.*

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

Oui	Non	Ne sait pas
14	1	

*Bien que disposant d'un accès direct au délégué, le recours au standard reste bien ancré pour 93.33 % 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 plus de la moitié ( 53.33%) 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	3		3

*L'utilisation du mail passe de moins d'un quart en 2022 à 40 % en 2024.*

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

Téléphone portable	Appel au standard	Courriels	Courriers
26	4	6	

*L'accès direct au délégué par l'intermédiaire du téléphone portable est plébiscité !*

### Faites-nous part de vos commentaires :

Pas de commentaire ; c'est bien comme ça, elle travaille bien  
Rien à dire  
C'est parfait  
C'est super, tout le monde est aimable  
J'aime bien c'est cool, très bonne communication, surtout par sms.  
Ma déléguée a une grande disponibilité  
C'est parfait  
Tout est parfait 20/20.  
Ras  
Message vocal par sms

*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.