



ENQUETE DE SATISFACTION ATG ALES 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. Dix-sept questionnaires ont été retournés à l'antenne d'Alès.

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

Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
1	2	2	12
<i>82.23% de nos protégés utilisent le téléphone portable.</i>			

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

Oui	Non	Ne sait pas
15		1
<i>La communication des numéros de téléphone portable des délégués au dernier trimestre 2023 a été efficace la quasi-totalité des personnes ayant répondu dispose maintenant de cette information.</i>		

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

Oui	Non	Ne sait pas
15	2	
<i>Nos protégés se sont approprié ce mode de communication à 88.23 %</i>		

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

Oui	Non	Ne sait pas
9	8	
<i>Bien que disposant d'un accès direct au délégué, le recours au standard reste bien ancré pour 52.94 % de nos protégés.</i>		



ENQUETE DE SATISFACTION ATG ALES 2024

Communication avec l'ATG



Utilisez-vous les SMS pour communiquer avec votre délégué ?

Oui	Non	Ne sait pas
6	11	

Près de 65 % de nos protégés n'utilisent pas le SMS.

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

Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
12	4	1	

L'utilisation des mails est peu développée. 70.58 % ne l'utilisent jamais.

Quel est votre mode préféré de communication avec votre délégué ?

Téléphone portable	Appel au standard	Courriels	Courriers
16	1		

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

Faites-nous part de vos commentaires :

Liste des commentaires des majeurs :
2 fois : « mode communication préféré : visite à domicile ». Demande de permanences les week-ends. Tout va bien. Eloge de la déléguée. Très satisfait de sa déléguée.

Les réponses indiquent une satisfaction dans la relation avec l'ATG et avec la personne en charge du dossier. L'attente des MP est grande en matière de disponibilité (VAD et week-end).

CONCLUSION : la mise en œuvre de notre projet ATG 360° est effective. Si les protégés disposent tous d'un accès direct à leur délégué, on notera que plus de la moitié des protégés appellent encore le standard. L'utilisation du mail et des SMS reste minoritaire. Les contacts oraux semblent préférés aux échanges écrits.