



# ENQUETE DE SATISFACTION ATG 2024



## Communication avec l'ATG

L'enquête de 2022 a permis de cibler les attentes de nos protégés et bénéficiaires 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 bénéficiaires 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. Quatre questionnaires ont été retournés à l'antenne d'Alès.

NOMBRE DE PARTICIPANTS : 4, soit une participation de 20 % des bénéficiaires.

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

Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
			4

*100 % de nos bénéficiaires utilisent le téléphone portable.*

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

Oui	Non	Ne sait pas
4		

*La communication des numéros permettant un accès direct au délégué est effective.*

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

Oui	Non	Ne sait pas
4		

*Nos bénéficiaires 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
2	2	

*Le standard reste une alternative pour la moitié des bénéficiaires.*

### Utilisez-vous les SMS pour communiquer avec votre délégué ?

Oui	Non	Ne sait pas
4		



# ENQUETE DE SATISFACTION ATG 2024



## Communication avec l'ATG

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

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

Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
2	1		1

*L'utilisation des mails est peu développée.*

### Quel est votre mode préféré de communication avec votre délégué ?

Téléphone portable	Appel au standard	Courriels	Courriers
4		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 :

Aucun problème de communication, contact facile.  
Appel standard très rare, délégué joignable.  
Tout va bien

### CONCLUSION :

La mise en œuvre de notre projet ATG 360° est effective. Les bénéficiaires disposent tous d'un accès direct à leur délégué, les appels au standard se font par défaut.

L'utilisation du mail reste minoritaire mais les SMS sont plébiscités.