



ENQUETE DE SATISFACTION ATG BAGNOLS/CEZE 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. Vingt-huit questionnaires ont été retournés à l'antenne de Bagnols sur Cèze.

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

Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
1	1	9	17

92.85% de nos protégés utilisent le téléphone portable à titre principal.

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

Oui	Non	Ne sait pas
27	1	

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.

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

Oui	Non	Ne sait pas
27	1	

Nos protégés se sont approprié ce mode de communication à 96.42 %

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

Oui	Non	Ne sait pas
17	10	1

Bien que disposant d'un accès direct au délégué, le recours au standard reste bien ancré pour 60.71% de nos protégés.



ENQUETE DE SATISFACTION ATG BAGNOLS/CEZE 2024

Communication avec l'ATG



Utilisez-vous les SMS pour communiquer avec votre délégué ?

Oui	Non	Ne sait pas
13	15	

Près de 54 % de nos protégés n'utilisent pas le SMS.

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

Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
14	10	2	2

L'utilisation des mails est peu développée. 50 % ne l'utilisent jamais mais près de 15 % y recourent régulièrement.

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

Téléphone portable	Appel au standard	Courriels	Courriers
24	7	3	3

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

Faites-nous part de vos commentaires :

Liste des commentaires des majeurs :

- « Satisfait » (4 fois)
- « Une des secrétaires est désagréable »
- « Personnel agréable et compétent »
- « Très content »
- « Réunion excellente. 20/20. »
- « Aller vers plus d'humain et moins de robotisation. Parlons de personne à personne ».
- « Je communique par mail mes demandes ».

Les réponses indiquent une satisfaction dans la relation avec l'ATG et avec la personne en charge du dossier.

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. Près de la moitié de nos protégés communiquent par SMS mais l'utilisation des mails reste minoritaire. Les contacts oraux semblent préférés aux échanges écrits.