



RESULTAT ENQUETE DE SATISFACTION NIMES 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. Trente questionnaires ont été retournés à l'antenne de Nîmes.

NOMBRE DE PARTICIPATION : 30

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

Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
4	6	2	18

66.66% de nos protégés utilisent le téléphone portable mais il n'est pas accessible pour 13.33% .

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

Oui	Non	Ne sait pas
29		1

La communication des numéros de téléphone portable des délégués au dernier trimestre 2023 a été efficace et 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	2	1

Nos protégés se sont approprié ce mode de communication à 88.23 %

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

Oui	Non	Ne sait pas
7	22	1

Près des trois quarts des personnes n'utilisent plus le numéro du standard.



RESULTAT ENQUETE DE SATISFACTION NIMES ATG 2024



Communication avec l'ATG



Utilisez-vous les SMS pour communiquer avec votre délégué ?

Oui	Non	Ne sait pas
11	17	2

36 % de nos protégés utilisent les SMS.

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

Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
25	3	2	

L'utilisation des mails est peu développée. 83.33 % ne l'utilisent jamais.

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

Téléphone portable	Appel au standard	Courriels	Courriers
27	5	3	2

Le téléphone portable est le mode préféré de communication à 90 %. L'appel au standard subsiste tout comme le courrier postal. Les échanges par mail sont peu fréquents.

Faites-nous part de vos commentaires :

« Le délégué est toujours joignable, pas de soucis »
« Plus rapide par le portable »
« Le délégué répond régulièrement à mes appels avec une grande conscience professionnelle ; je suis très satisfait »

L'accessibilité au délégué qui était pointée comme difficulté dans l'enquête précédente s'est grandement améliorée et les personnes semblent aujourd'hui satisfaites.