



RESULTAT ENQUETE DE SATISFACTION ATG 2024



Communication avec l'ATG



L'enquête de 2021 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.

L'ATG a procédé à une enquête de satisfaction de ses usagers au dernier semestre 2024 afin de constater les changements intervenus. Quarante-deux questionnaires ont été retournés à l'antenne d'Aix en Provence, soit une participation de 10% de nos majeurs protégés.

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

Jamais = 14 Parfois = 5 Souvent = 2 Toujours = 21

La moitié des MP utilisent le téléphone portable mais près d'un tiers ne l'utilisent jamais.

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

Oui = 37 Non Ne sait pas = 5

La communication des numéros de téléphone portable des délégués au dernier trimestre 2023 a été efficace.

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

Oui = 20 Non = 22 Ne sait pas

La possibilité d'accéder directement au délégué sur son téléphone portable n'est utilisée que par près de la moitié de nos protégés.

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

Oui = 22 Non = 20 Ne sait pas

Bien que disposant d'un accès direct au délégué, le recours au standard reste bien ancré pour 52.38 % de nos protégés, en parfaite cohérence avec la question précédente.

Utilisez-vous les SMS pour communiquer avec votre délégué ?

Oui = 11 Non = 26 Ne sait pas = 5

Un quart seulement de nos protégés utilisent les SMS pour communiquer avec leur délégué.

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

Jamais = 34 Parfois = 4 Souvent = 4 Toujours

Les utilisateurs de courriels sont peu nombreux, tout juste 10%, alors que ceux-ci dépassent les 40% sur la plupart de nos autres antennes.



RESULTAT ENQUETE DE SATISFACTION ATG 2024

Communication avec l'ATG



Quel est votre mode préféré de communication avec votre délégué ? (réponse multiple possible)

Téléphone portable = 22 Appel au standard = 12 Courriels = 1 Sans réponse = 7

Le téléphone reste plébiscité par 80,95 % de nos usagers. L'utilisation des courriels par internet est insignifiante et le nombre de sans réponse nous interpelle.

Commentaire des résultats

Les résultats de l'enquête nous surprennent car à la différence de nos autres sites, l'évolution vers les nouveaux moyens de communication est moins marquée.

47,61% seulement des utilisateurs utilisent le numéro de téléphone du portable de leur délégué alors que 88% disent être en sa possession. 26,19% utilisent les SMS alors que ce mode de communication est plébiscité sur nos autres territoires.

L'enquête ne permet pas de déterminer le profil des répondants mais les réponses laissent penser qu'une partie d'entre eux est composée de résidents en établissement qui n'appellent pas directement notre service et demandent à un tiers de le faire à leur place.

Les questionnaires à venir intégreront des éléments de profil (mode de résidence, âge) afin d'affiner notre analyse.