



# ENQUÊTE VICTIMES 2019

- **Qualité des contacts avec le Fonds de Garantie des Victimes**
- **Perception globale du service rendu**

## MODALITÉS PRATIQUES

Dans le cadre de son projet d'entreprise CAP 2020 tendant à l'amélioration de la prise en charge des personnes victimes, le Fonds de Garantie des Victimes a fait réaliser une enquête indépendante pour mesurer les perceptions et les attentes de ses bénéficiaires.

Cette enquête a été réalisée par l'institut Viavoice pour le Fonds de Garantie des Victimes du 13 mai 2019 au 3 août 2019 :

- Questionnaires envoyés par courrier avec modalité de réponse sous format papier ou via une plateforme en ligne
- Au total, 993 questionnaires ont été recueillis sur la base des 8 009 victimes interrogées soit un taux de retour de 12 %
- 855 questionnaires ont été complétés au format papier (86 %) et 138 via la plateforme en ligne (14 %)
- Périmètre global de l'enquête : **dossiers d'indemnisation finalisés en 2018**

## Profil de l'échantillon des répondants

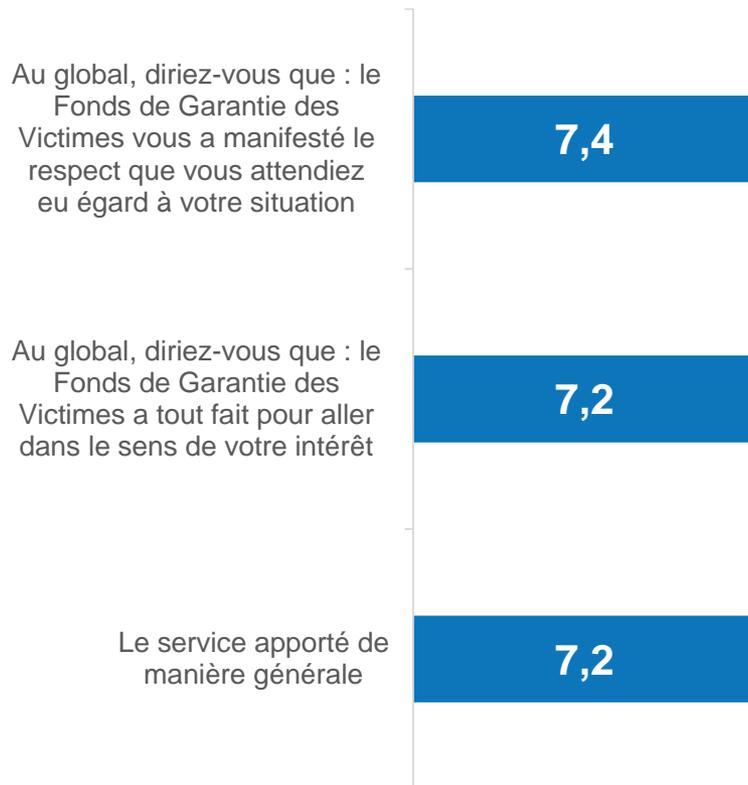
Structure de l'échantillon				
Catégorie	Effectifs extraction	Effectifs échantillon répondants	Structure brute de l'échantillon	Structure redressée de l'échantillon
<i>Ensemble</i>	8009	993	100 %	100 %
SARVI*	2454	333	34 %	31 %
Victimes de la Circulation	2225	218	22 %	28 %
Victimes d'Infractions	2704	292	29 %	34 %
Victimes du Terrorisme	626	150	15 %	8 %

Taux de retour	
Catégorie	Taux de retour sur l'enquête
<i>Taux de retour global</i>	12 %
SARVI*	14 %
Victimes de la Circulation	10 %
Victimes d'Infractions	11 %
Victimes du Terrorisme	24 %

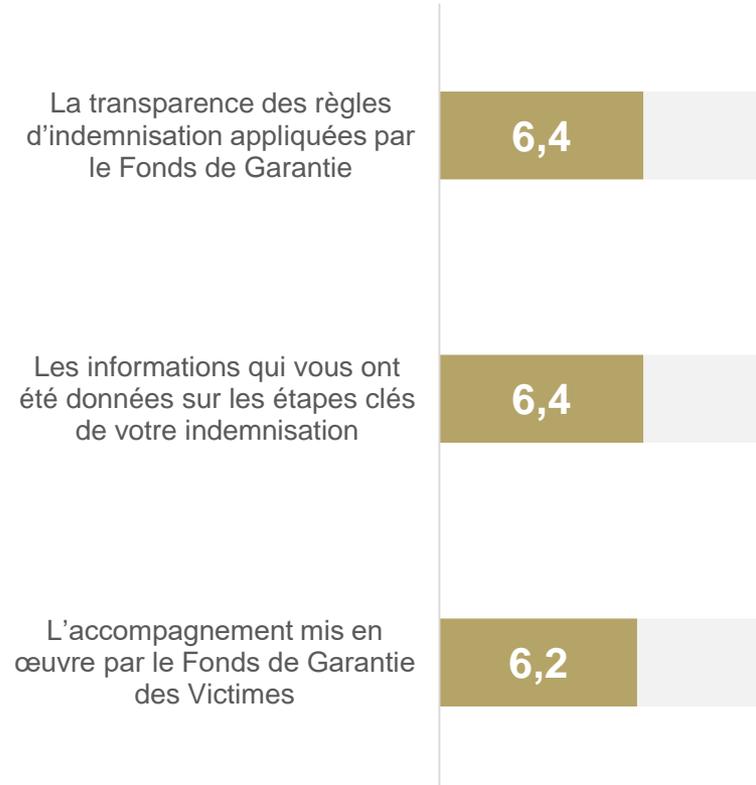
\* Seules les personnes ayant bénéficié d'une avance couvrant intégralement leurs créances ont été interrogées.

## 1. Perception global du service rendu et de la prise en charge

### LA MISSION GÉNÉRALE



### LA MISE EN PRATIQUE



## 2. Les perceptions selon les missions

**SARVI**

**Circulation**

**Infraction**

**Terrorisme**

Les informations données pour la constitution de votre dossier

7,2

6,1

6,4

7,9

Sarvi

Circulation

Infraction

Terrorisme

Satisfaction générale à l'égard des différentes possibilités de contacter le Fonds de Garantie des Victimes

7

6,3

6,2

8,2

Sarvi

Circulation

Infraction

Terrorisme

Au global, comment évalueriez-vous votre perception de l'ensemble de votre parcours d'indemnisation depuis les faits

7,2

6,4

6,5

7,9

Sarvi

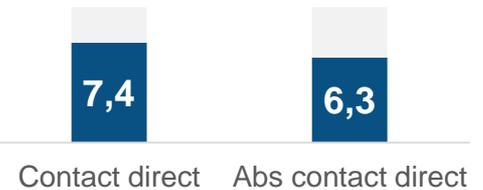
Circulation

Infraction

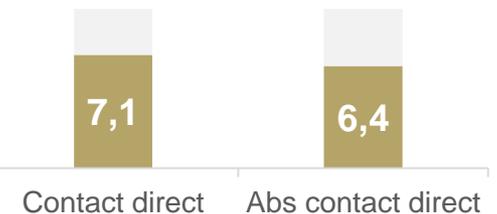
Terrorisme

## 3. La présence de contacts directs améliore les perceptions

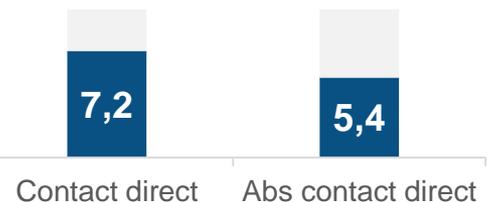
Et quelle a été votre satisfaction concernant l'efficacité avec laquelle votre dossier a été traité



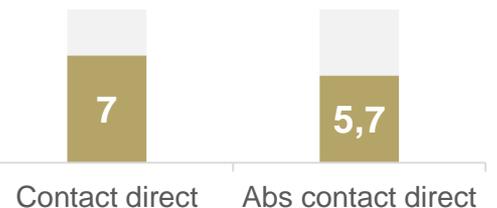
Le montant de l'indemnisation totale



L'accompagnement mis en œuvre par le Fonds de Garantie des Victimes



Le délai entre l'envoi de votre dossier et la première réponse reçue du Fonds de Garantie

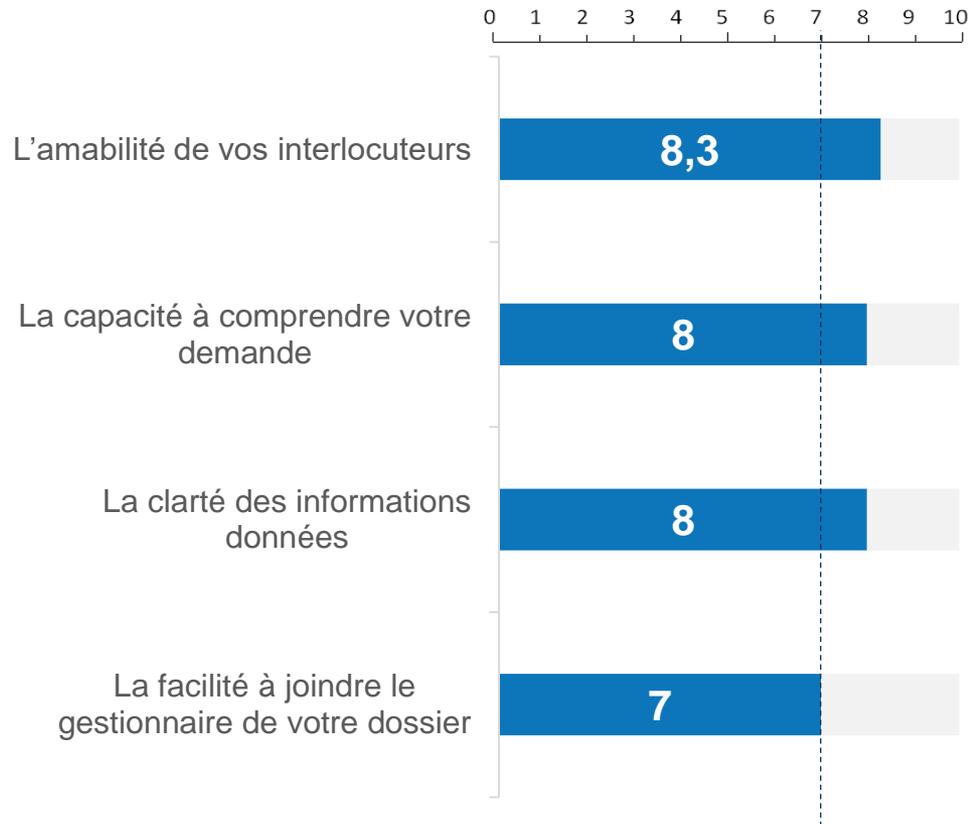


## 4. Un effort perçu sur les modalités de contact



### Et quelle a été votre satisfaction concernant :

Merci d'attribuer une note entre 0 et 10, 0 signifiant que vous êtes très insatisfait, 10 que vous êtes très satisfait  
 Base : aux victimes qui ont eu des contacts téléphoniques (326 personnes)

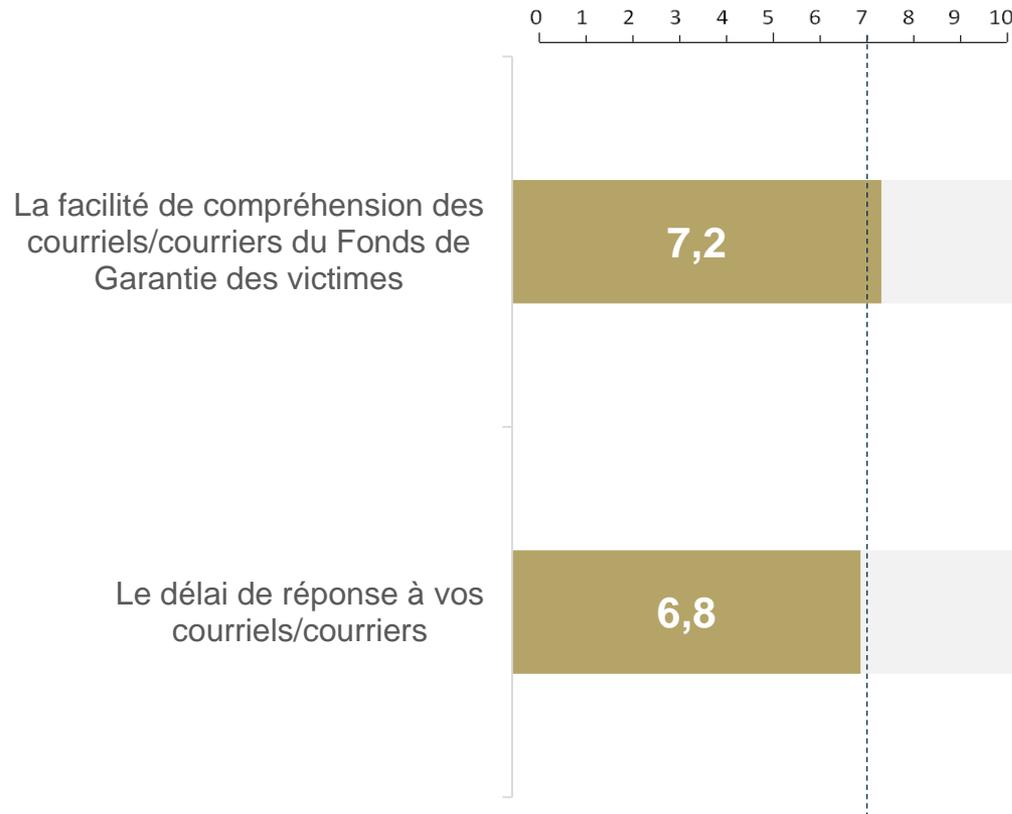




## Et quelle a été votre satisfaction concernant :

Merci d'attribuer une note entre 0 et 10, 0 signifiant que vous êtes très insatisfait, 10 que vous êtes très satisfait

Base : ensemble de l'échantillon (993 personnes)

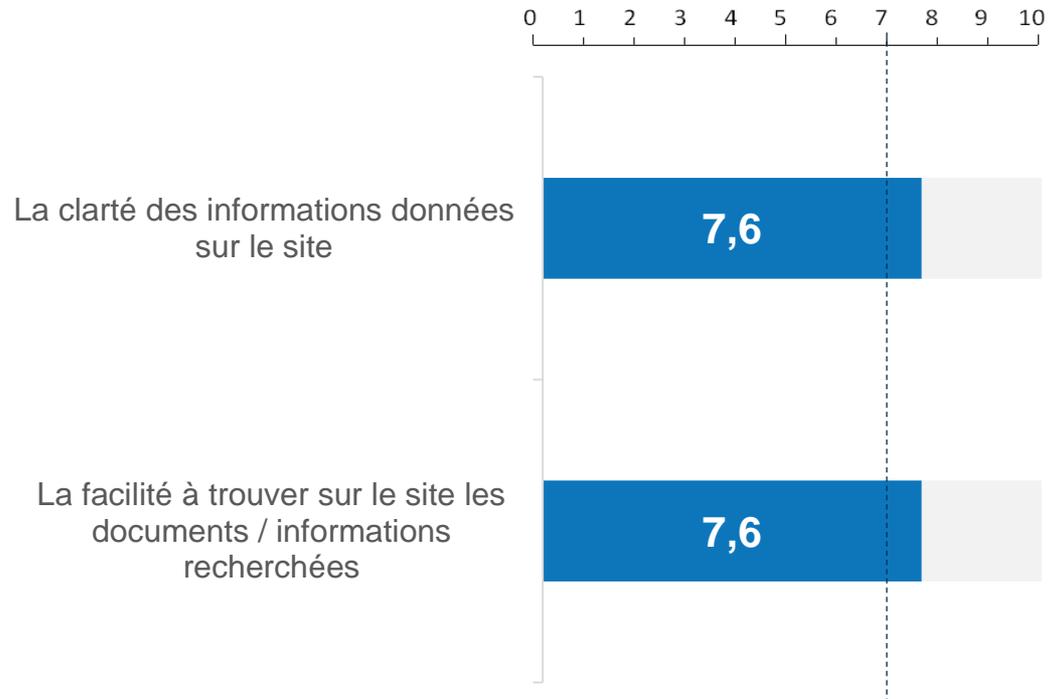




## Et quelle a été votre satisfaction concernant :

Merci d'attribuer une note entre 0 et 10, 0 signifiant que vous êtes très insatisfait, 10 que vous êtes très satisfait

Base : aux victimes qui ont déjà consulté le site internet (176 personnes)

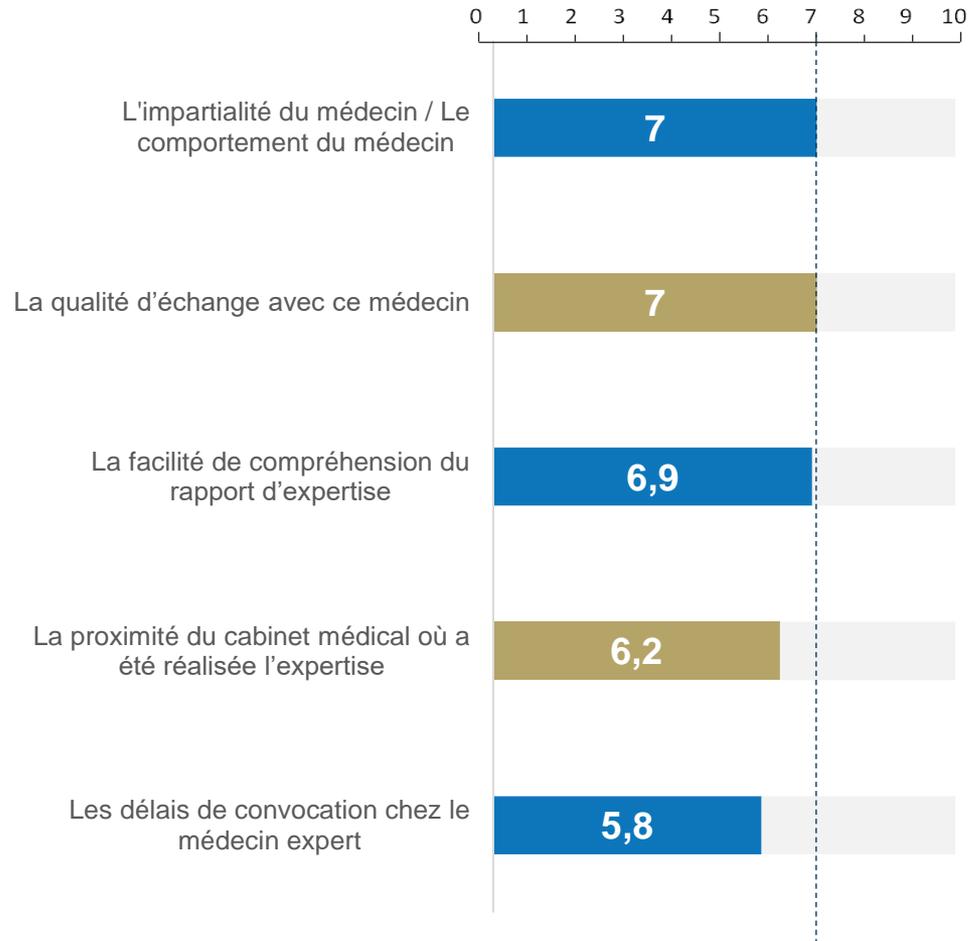


## 5. L'examen médical : des perceptions positives, mais des difficultés logistiques

### Quelle a été votre perception concernant...

Merci d'attribuer une note entre 0 et 10, 0 signifiant que vous êtes très insatisfait, 10 que vous êtes très satisfait

Base : aux victimes qui ont subi un examen médical par un médecin missionné ou non par le Fonds de Garantie des Victimes (421 personnes)





## **INSTITUT VIAVOICE**

Agir pour un futur meilleur

Viavoice est une SAS indépendante