

Concertation nationale sur l'accompagnement, l'indemnisation et l'aide à la résilience
des victimes de terrorisme

Restitution de la démarche de consultation auprès des
victimes de terrorisme

31 janvier 2022

SOMMAIRE

- 1 Les chiffres clés de la participation
- 2 La méthode d'analyse
- 3 Les grands enseignements de la consultation
- 4 Analyse des contributions

SOMMAIRE

- 1 Les chiffres clés de la participation
- 2 La méthode d'analyse
- 3 Les grands enseignements de la consultation
- 4 Analyse des contributions

Les chiffres clés de la participation

En résumé (le lundi 13 décembre à 11h)

612



PARTICIPANTS ET
PARTICIPANTES (total)

soit **11,1%*** de participation

* Sur une base de 5 500 personnes adressées

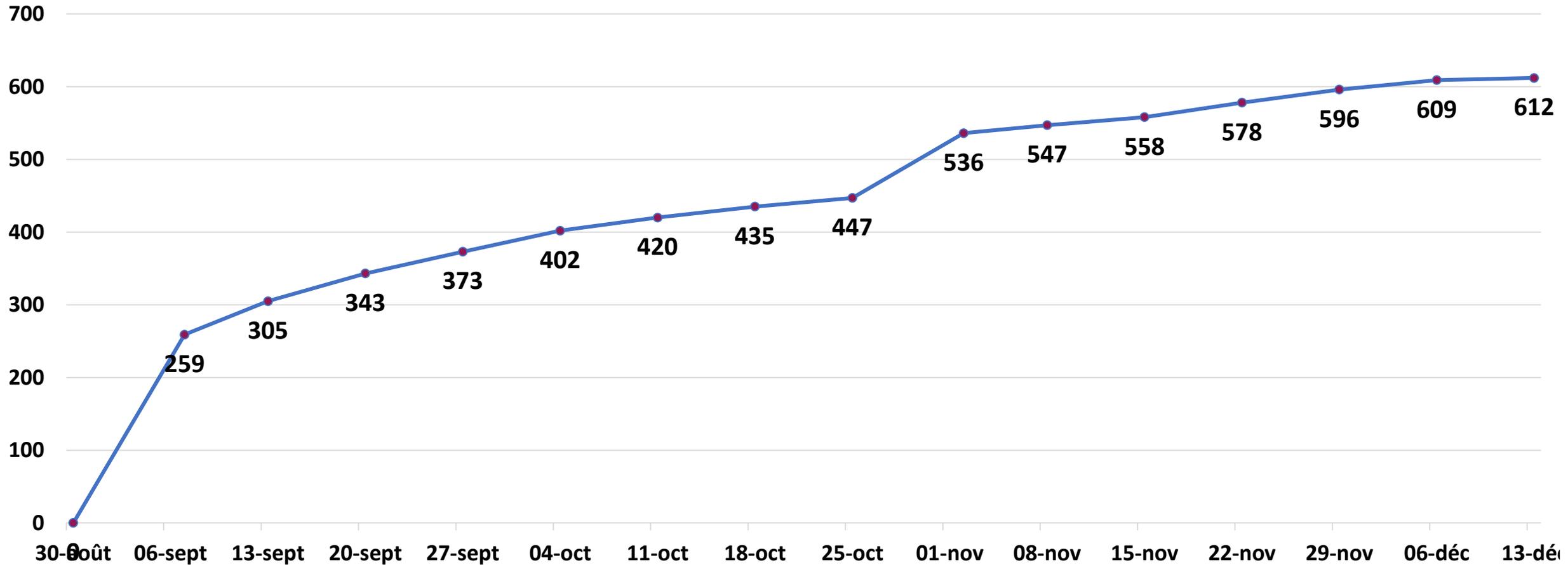
8315



CONTRIBUTIONS
aux questions ouvertes
(total)

Les chiffres clés de la participation

Evolution du nombre total de participants



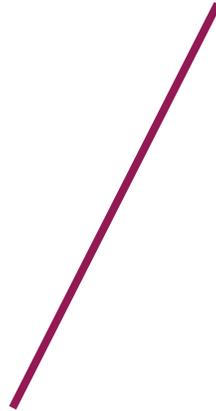
Les chiffres clés de la participation (par segment)

Sur les **612** participants...

53%

DE FEMMES

(323)



46%

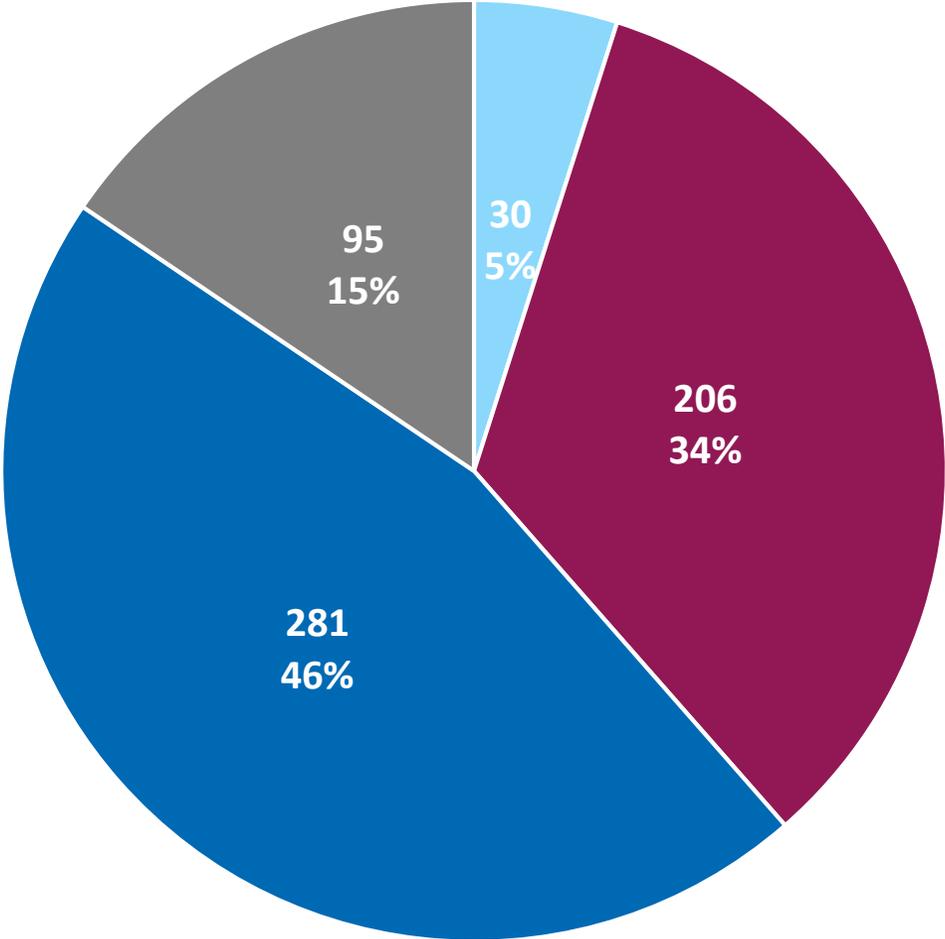
D'HOMMES

(283)

Ainsi que **6 répondants** (1% des répondants) au questionnaire qui ne souhaitent pas se prononcer sur leur genre.

Les chiffres clés de la participation (par segment)

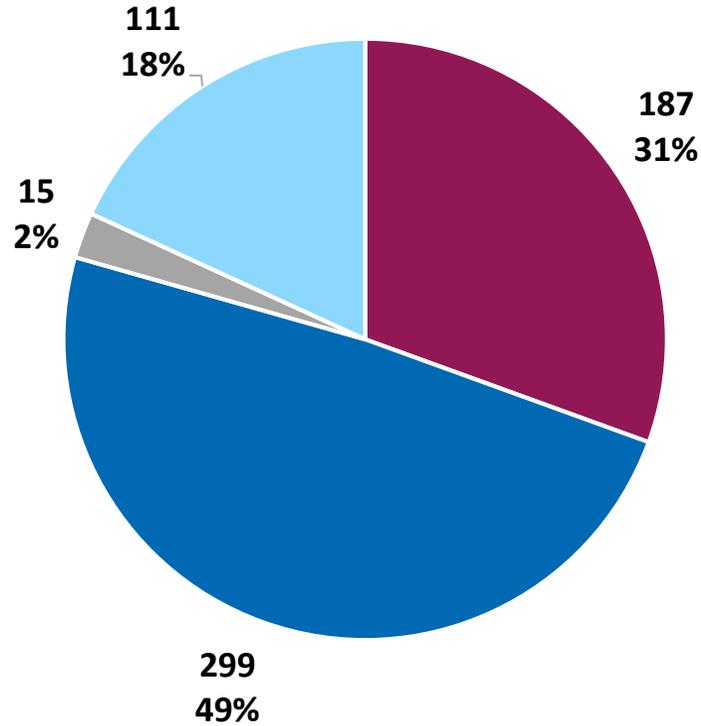
Répartition des participants par âge



■ 18 à 25 ans ■ 26 à 40 ans ■ 41 à 60 ans ■ Plus de 60 ans

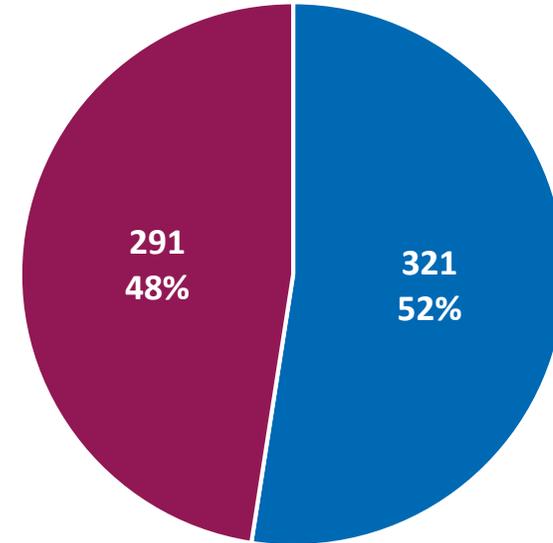
Les chiffres clés de la participation (par segment)

Répartition des participants par statut de victime



- Vous-même directement victime d'un attentat terroriste et avez été blessé.e physiquement
- Vous-même directement victime d'un attentat terroriste sans avoir été blessé.e physiquement
- Un.e proche d'une victime blessée lors d'un attentat terroriste
- Un.e proche d'une victime décédée lors d'un attentat terroriste

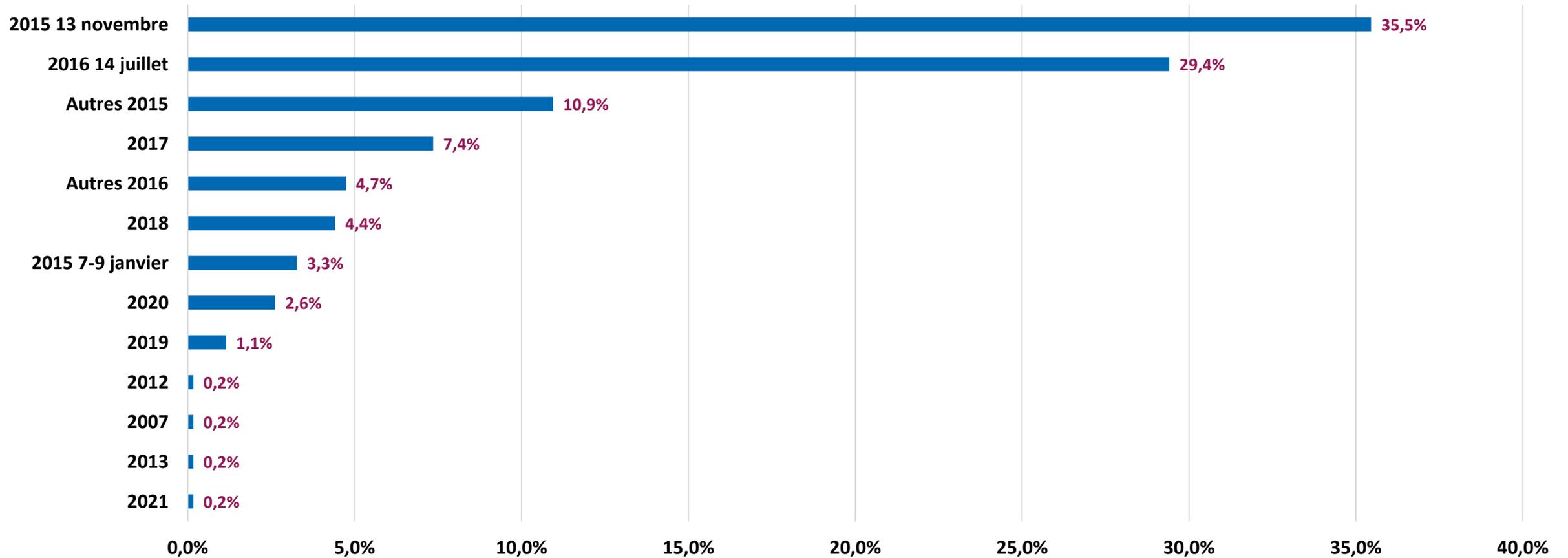
Répartition des participants par statut de la prise en charge



- Pris.e en charge par le FGTI et votre dossier est toujours en cours
- Pris.e en charge par le FGTI et votre dossier est terminé

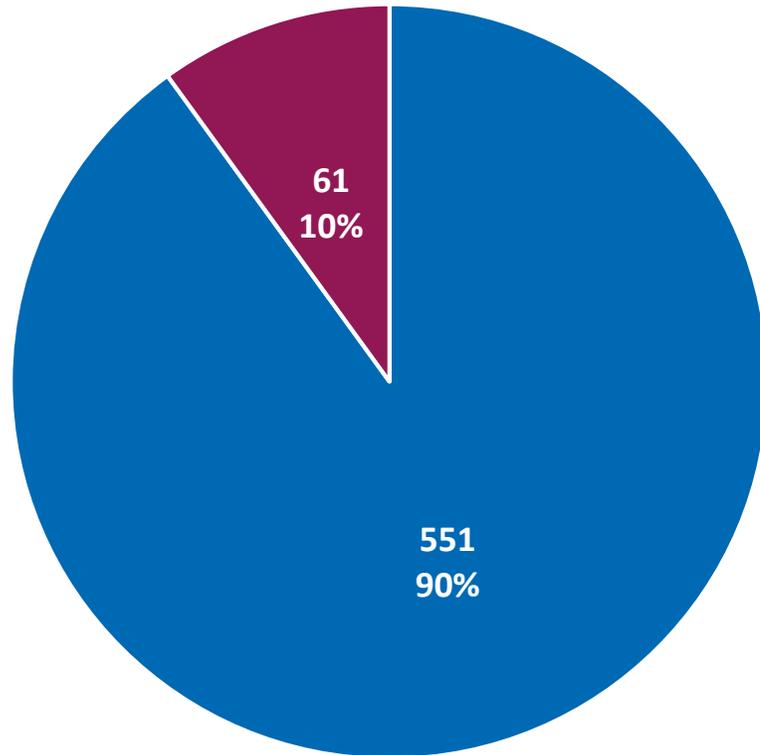
Les chiffres clés de la participation

Répartition des participants selon l'attentat dont ils ont été victimes



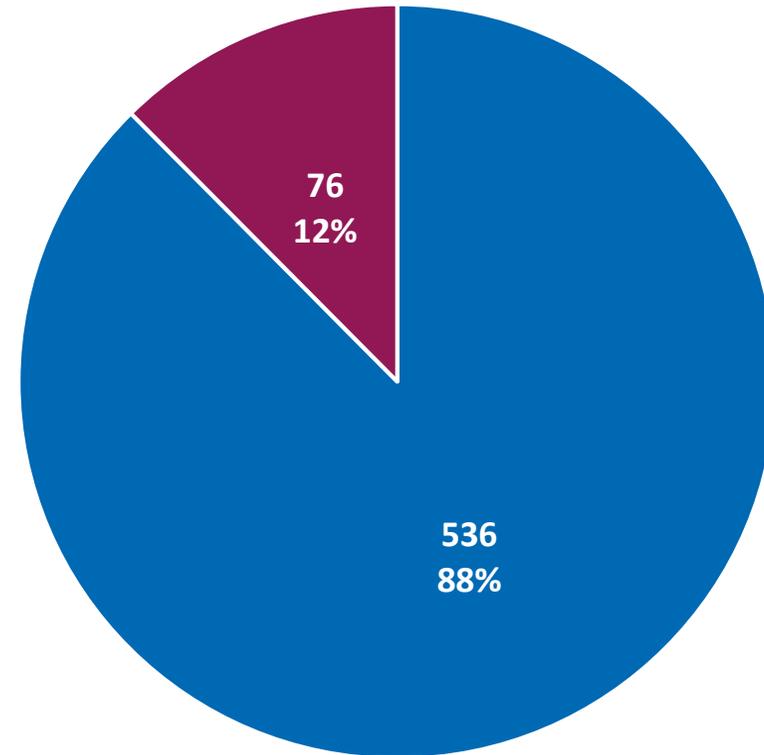
Les chiffres clés de la participation (par segment)

Répartition des participants par lieu de résidence



■ En France ■ A l'étranger

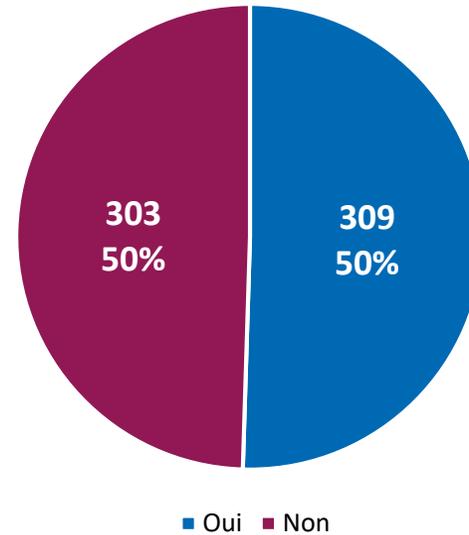
Répartition des participants selon le lieu de l'attentat



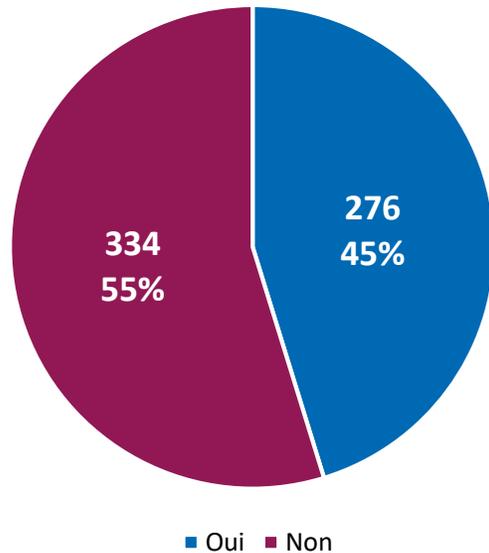
■ En France ■ A l'étranger

Les chiffres clés de la participation (par segment)

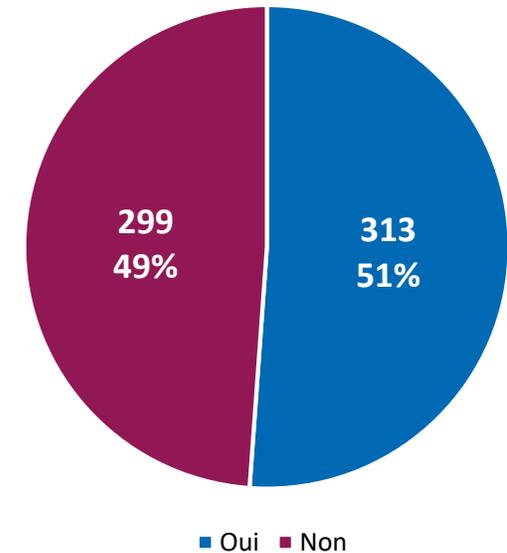
Avez-vous été représenté.e par avec un avocat pendant votre parcours d'indemnisation ?



Faites-vous actuellement l'objet d'un suivi médical ?



Avez-vous eu des contacts directs avec votre chargé d'indemnisation ?



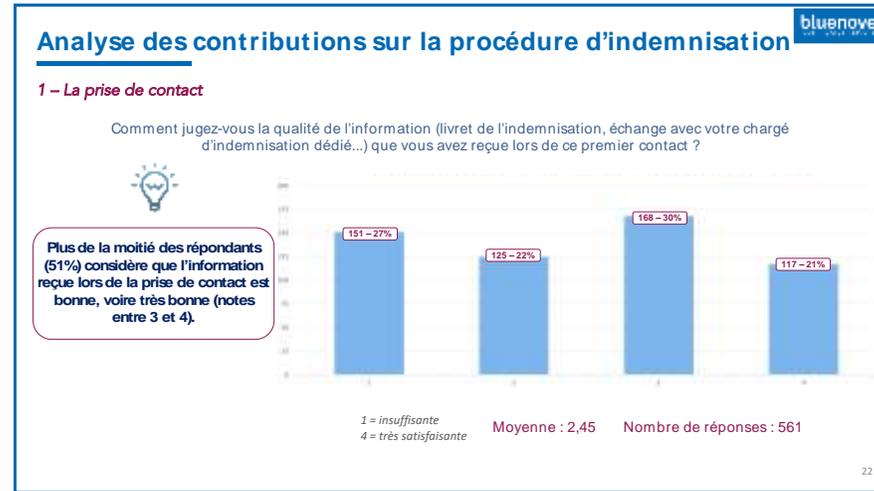
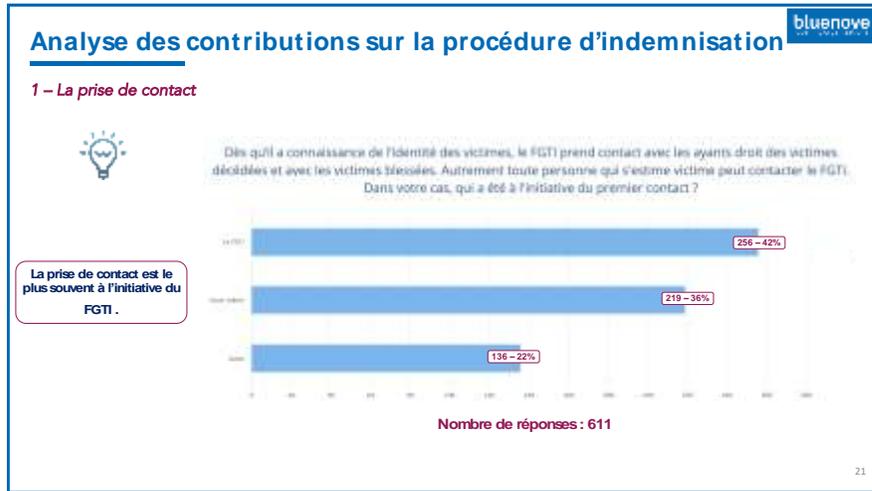
SOMMAIRE

- 1 Les chiffres clés de la participation
- 2 La méthode d'analyse
- 3 Les grands enseignements de la consultation
- 4 Analyse des contributions

La méthode d'analyse

Une analyse statistique des questions fermées

L'approche repose sur une **analyse quantitative**. Les résultats de chaque question sont présentés de manière globale.

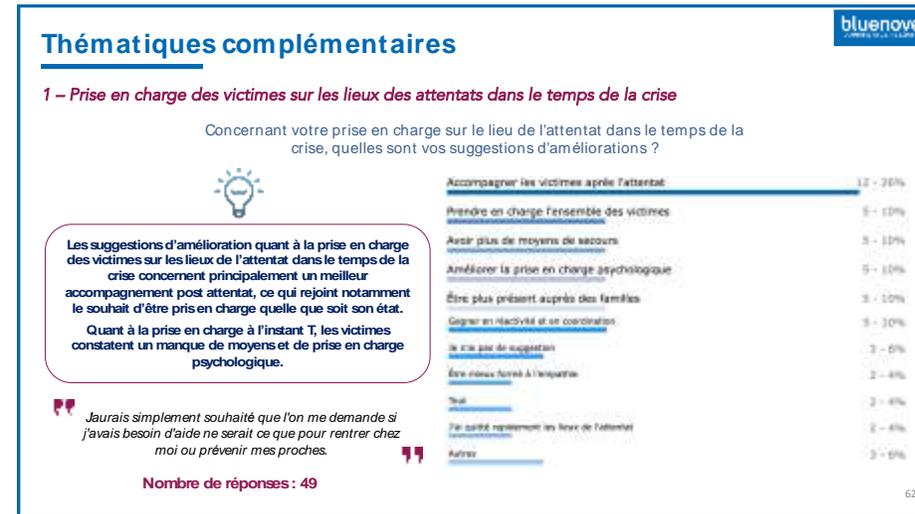
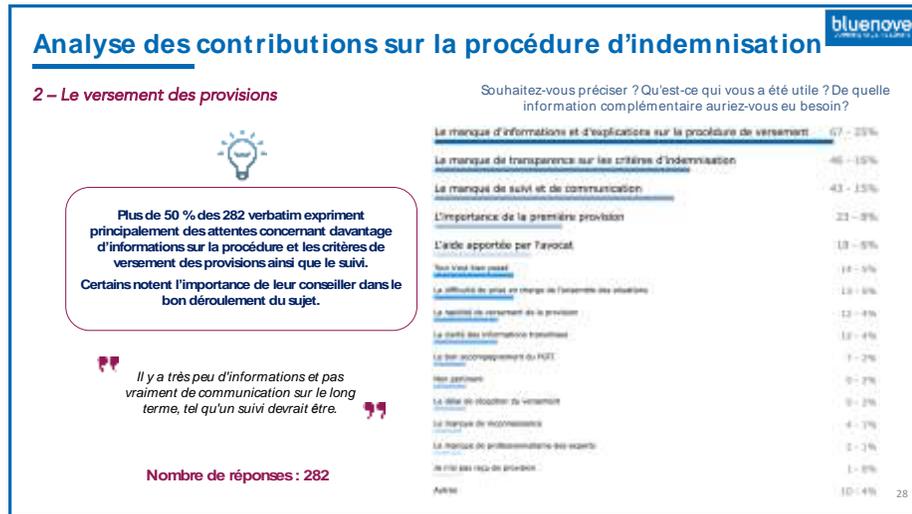


La méthode d'analyse

Une analyse sémantique des questions ouvertes

Le parti pris de cette consultation était de **donner une large part à l'expression libre des participants**, au travers de **44 questions ouvertes (24 pour le thème principal, 20 pour les thèmes secondaires)**. Ceci permet de capturer une richesse de points de vue non biaisés (non orientés) par un choix de réponses préétablies.

L'analyse de ces questions ouvertes a reposé sur **une analyse sémantique grâce à la technologie Assembl développée par bluenove**, permettant, au recours à un algorithme, de catégoriser les contributions des participants par **clusters sémantiques**.



A noter que **les contributions des participants ayant répondu à la consultation en anglais** ont été traduites et injectées aux données des participants ayant répondu en français afin de permettre **une analyse globale**.

SOMMAIRE

- 1 Les chiffres clés de la participation
- 2 La méthode d'analyse
- 3 Les grands enseignements de la consultation
- 4 Analyse des contributions

Les grands enseignements de la consultation

La consultation fait l'objet d'un **intérêt notable des participants** : la participation a continué d'augmenter au fil des quinze semaines de consultation sans communication de relance directe depuis le lancement. En outre, le contexte particulier de la thématique abordée est à prendre en considération dans l'analyse de cette participation.

Malgré un nombre de questions ouvertes conséquent sur la partie indemnisation, **les participants répondent en moyenne à la moitié du questionnaire** (une vingtaine de questions).

Les participants **s'expriment librement** dans leurs contributions et a priori sans filtre.

L'analyse des réponses des participants doit prendre en compte qu'une **grande partie des mesures correspondantes aux attentes ont été introduites à partir de 2017** (exemple : référent unique, politique de rencontres physiques avec les victimes, guide indemnisation, médiateur, charte de l'expertise médicale, ...).

Les perceptions sont **positives sur le premier contact avec le FGTI et le versement de la provision et, de manière générale, sur les relations avec les chargés d'indemnisation**. L'expertise médicale concentre les perceptions les plus négatives car perçue comme un moment difficile. S'agissant de **l'offre d'indemnisation** et des **voies de recours** contre les décisions du Fonds, les retours sont plus nuancés.

De manière générale, les points d'attente exprimés concernent **la facilitation de l'accès à l'information, le contact et l'accompagnement personnalisé dans le cadre d'une procédure perçue comme globalement longue et complexe**

Des attentes fortes concernent **l'aide à la constitution du dossier d'indemnisation** où l'accompagnement du FGTI est d'autant mieux perçue qu'il y a une relation directe avec la victime, ainsi que **l'information sur les autres acteurs de la prise en charge des victimes**.

Par ailleurs, un certain nombre de répondants expriment un **besoin d'accompagnement renforcé pour l'aide au retour à la « vie normale » et professionnelle**.

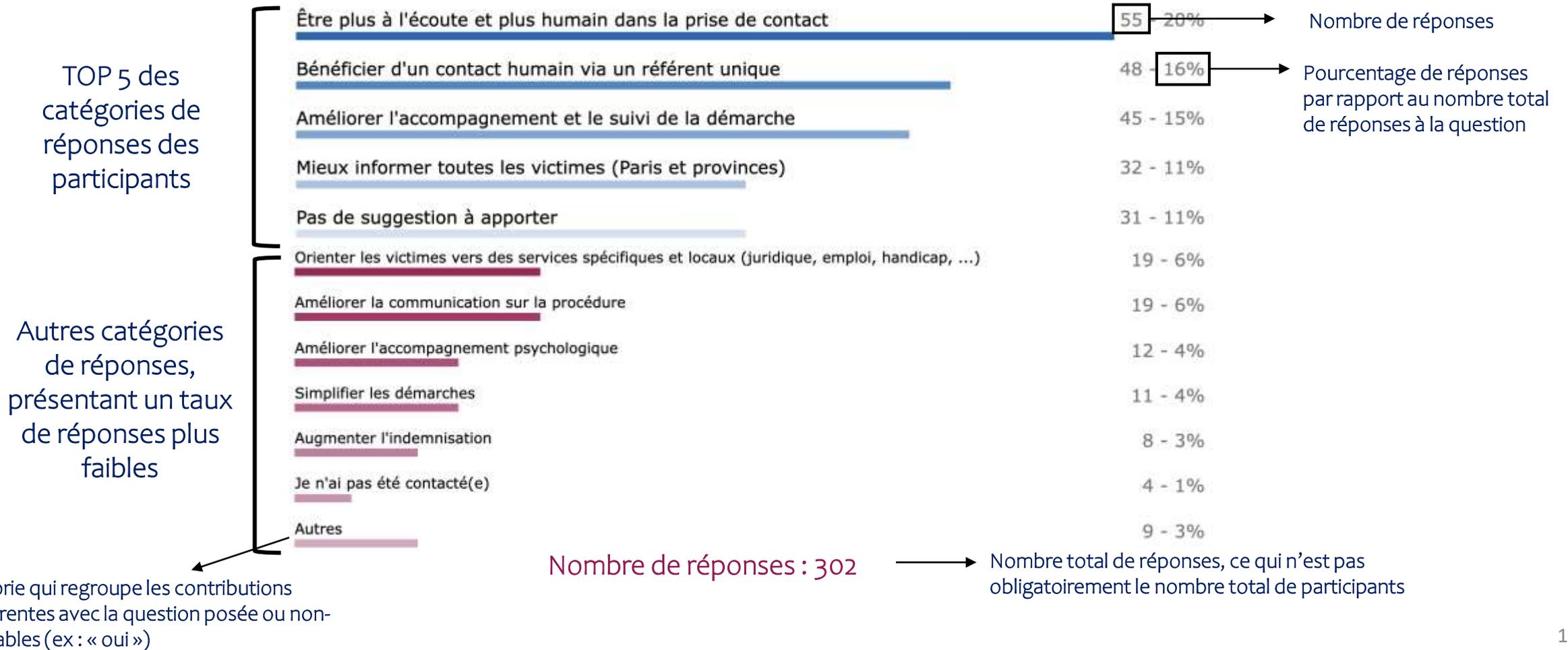
SOMMAIRE

- 1 Les chiffres clés de la participation
- 2 La méthode d'analyse
- 3 Les grands enseignements de la consultation
- 4 Analyse des contributions

Comment comprendre les résultats affichés ?

1 – La prise de contact

Concernant cette prise de contact, quelles sont vos suggestions d'améliorations ?



Partie 1 :
Votre perception de la procédure d'indemnisation

Thème 1 :
La prise de contact

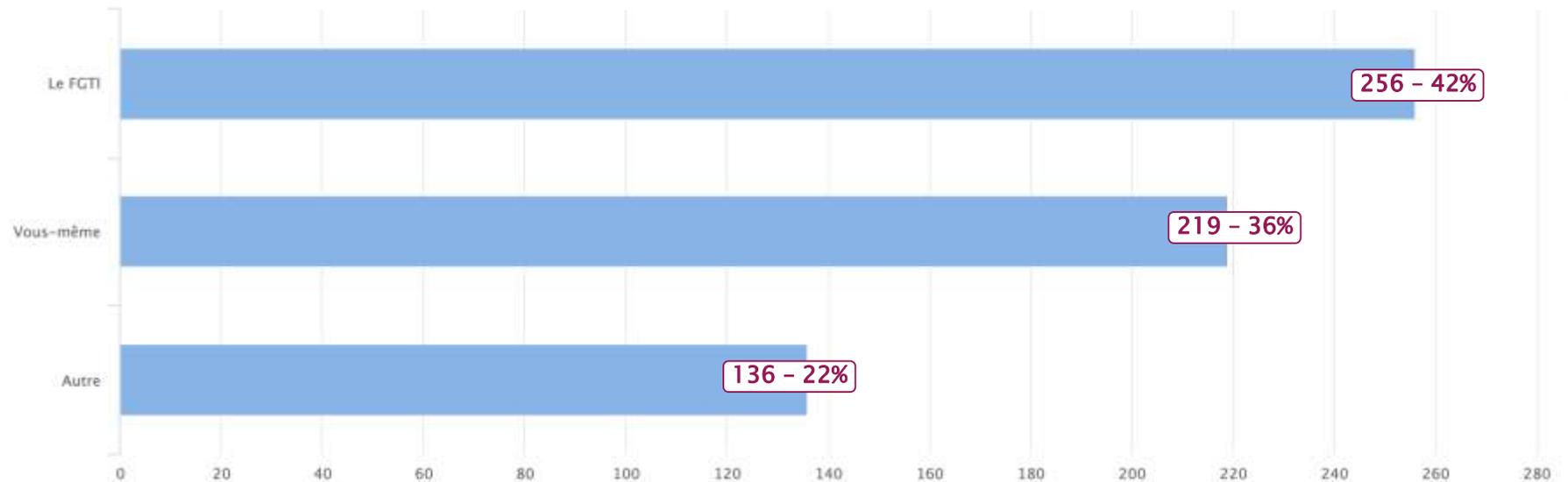
Analyse des contributions sur la procédure d'indemnisation

1 – La prise de contact



La prise de contact est le plus souvent à l'initiative du FGTI .

Dès qu'il a connaissance de l'identité des victimes, le FGTI prend contact avec les ayants droit des victimes décédées et avec les victimes blessées. Autrement toute personne qui s'estime victime peut contacter le FGTI.
Dans votre cas, qui a été à l'initiative du premier contact ?



Nombre de réponses : 611

Analyse des contributions sur la procédure d'indemnisation

1 – La prise de contact

Comment jugez-vous la qualité de l'information (livret de l'indemnisation, échange avec votre chargé d'indemnisation dédié...) que vous avez reçue lors de ce premier contact ?



Plus de la moitié des répondants (51%) considère que l'information reçue lors de la prise de contact est bonne, voire très bonne (notes entre 3 et 4).



1 = insuffisante
4 = très satisfaisante

Moyenne : 2,45 Nombre de réponses : 561

Analyse des contributions sur la procédure d'indemnisation

1 – La prise de contact



Les répondants témoignent d'un besoin d'avoir accès à l'ensemble des informations sur les démarches d'indemnisation, et que ce contact soit incarné par un référent.

“ *Le poids émotionnel est trop lourd, nous avons besoin d'être aidé, guidé, informé correctement* ”

Nombre de réponses : 553

Souhaitez-vous préciser ? Qu'est ce qui vous a été utile ? De quelle information complémentaire auriez-vous eu besoin ?

Le besoin d'être mieux informé(e) sur les démarches d'indemnisation	119 - 23%
L'importance d'être écouté(e) et accompagné par un référent	86 - 16%
L'absence d'empathie ou d'aide	52 - 9%
L'aide d'autres acteurs de l'écosystème	40 - 7%
Le besoin d'avoir un suivi médical et psychologique	39 - 7%
Le besoin de recourir à un avocat	35 - 6%
L'absence de contact direct	32 - 6%
La prise en charge claire et rapide	25 - 5%
La lenteur de la procédure	23 - 4%
L'incompréhension face au montant de l'indemnisation	19 - 3%
La difficulté de la prise en charge : premier contact et suivi	19 - 3%
Le livret jamais reçu	18 - 3%
Je ne me souviens pas	9 - 2%
L'aide pour la vie quotidienne	8 - 1%
Le besoin d'informations et d'interlocuteurs multilingues	8 - 1%
La difficulté de la reconnaissance du statut	5 - 1%
Rien	5 - 1%
Autres	11 - 2%

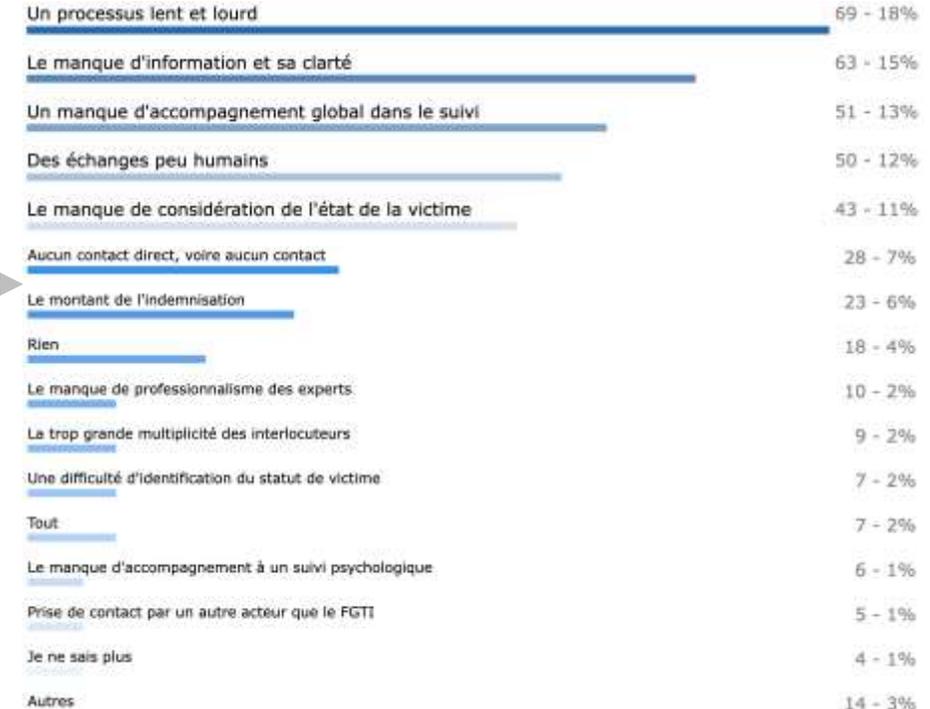
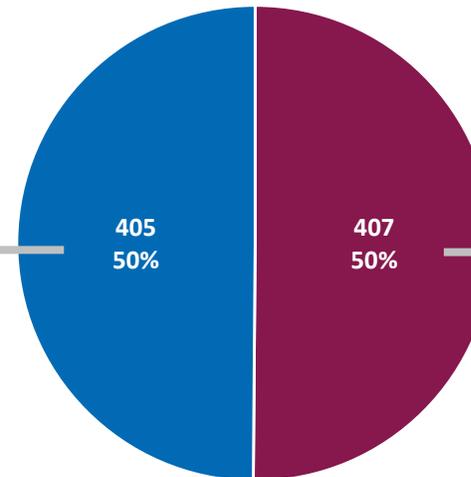
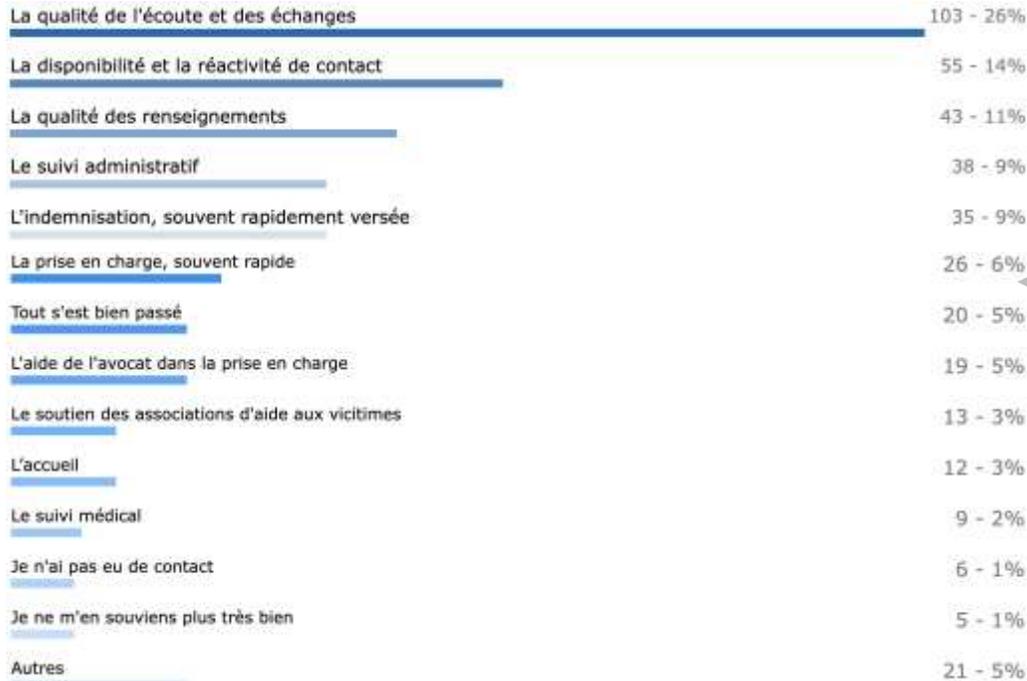
Analyse des contributions sur la procédure d'indemnisation

1 – La prise de contact

Concernant la prise de contact :

Qu'est-ce qui s'est bien passé ?

Qu'est-ce qui s'est moins bien passé ?



Majoritairement, ce sont les aspects relationnels, notamment la qualité de l'écoute et la disponibilité, qui sont plébiscités, suivis des aspects administratifs (et informations liées), et enfin les délais de versement de l'indemnisation.

A l'inverse, la lenteur du processus et l'insuffisance des informations ont été relevées par un certain nombre de répondants.

Analyse des contributions sur la procédure d'indemnisation

1 – La prise de contact

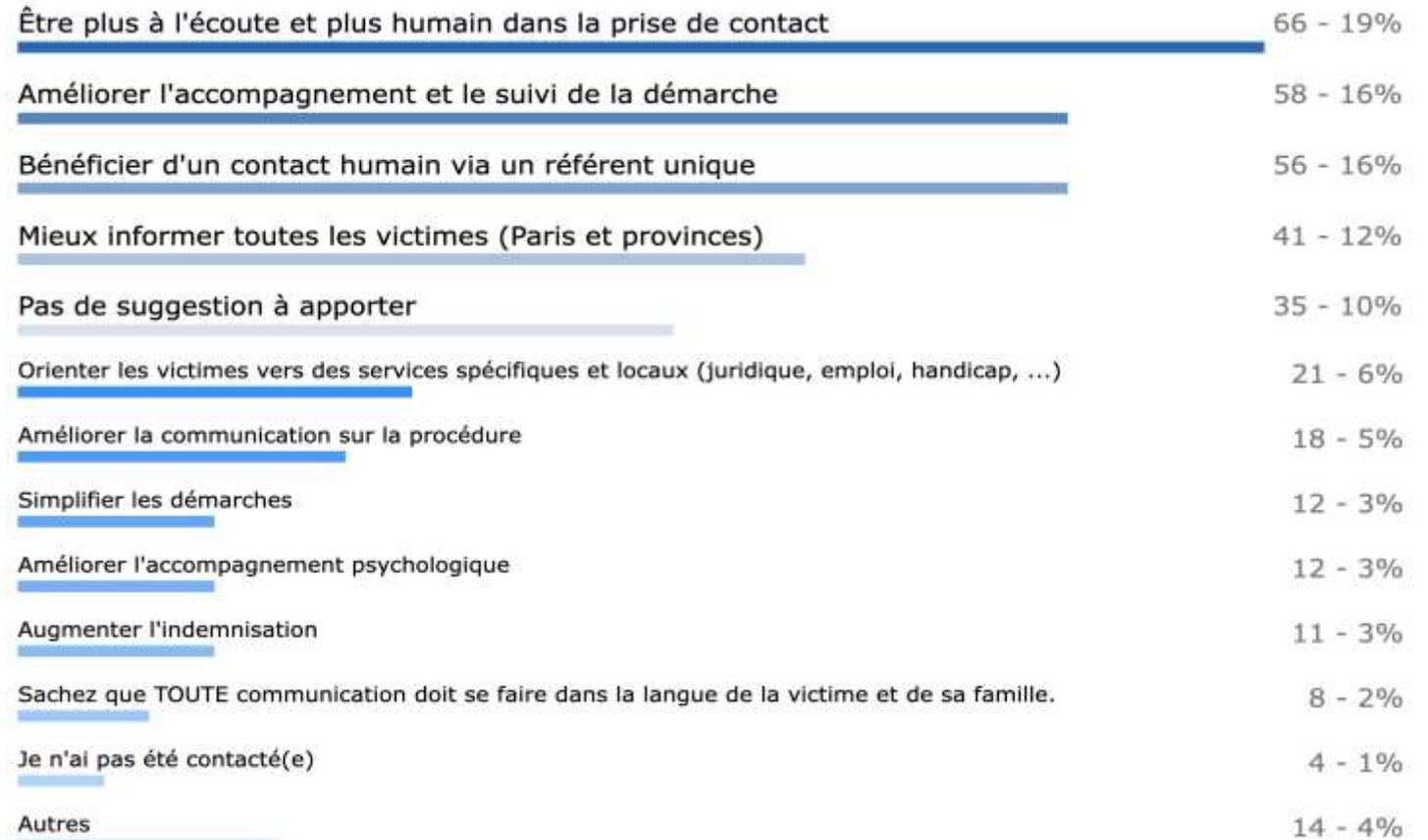


Près d'un répondant sur deux témoigne du besoin d'avoir un contact de proximité avec le Fonds de Garantie, de pouvoir bénéficier de l'ensemble des informations pertinentes et de se sentir accompagné tout au long de la démarche.

“ Proposition de rendez-vous physique ou en visio ou par téléphone pour avoir un vrai contact afin de dialoguer en direct pour avoir des informations personnalisées. ”

Nombre de réponses : 356

Concernant cette prise de contact, quelles sont vos suggestions d'améliorations ?



Partie 1 :
Votre perception de la procédure d'indemnisation

Thème 2 :
Le versement des provisions

Analyse des contributions sur la procédure d'indemnisation

2 – Le versement des provisions

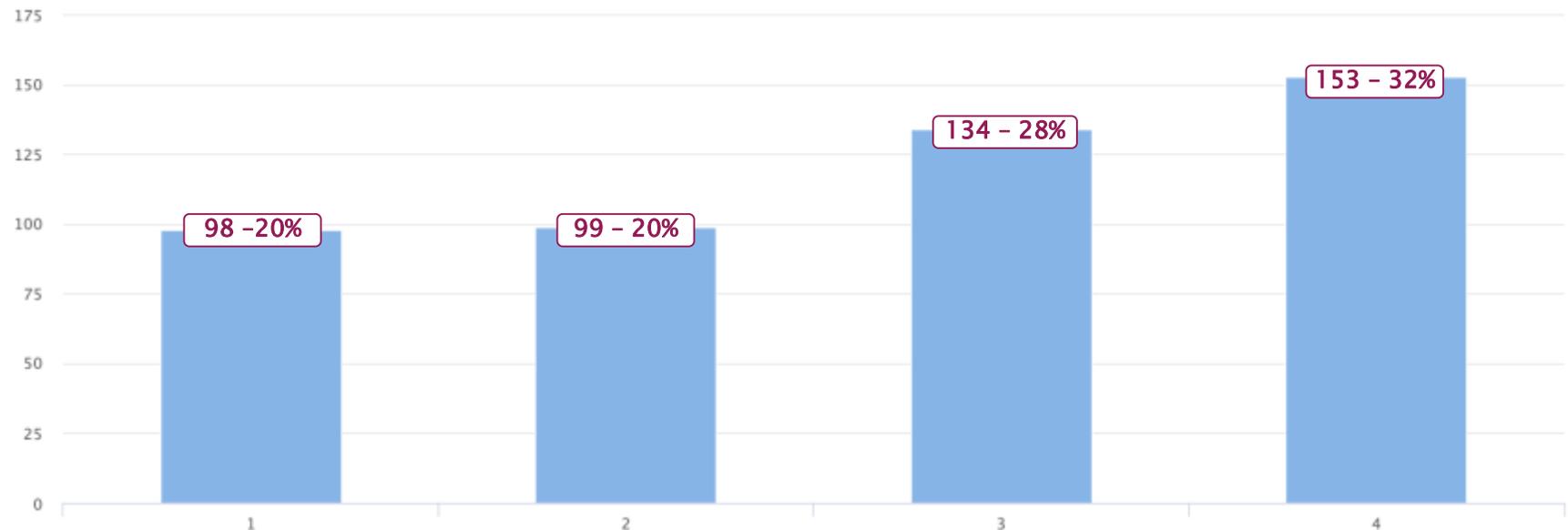
Le FGTI verse à chaque victime une première provision pour lui permettre de faire face aux premiers frais dans l'attente de l'indemnisation définitive.

Comment jugez-vous la qualité de l'information que vous avez reçue sur le montant et les règles de détermination de cette provision ?



Les répondants sont globalement satisfaits de la qualité de l'information reçue au moment du versement des provisions.

60% d'entre eux estiment que l'information reçue à cette étape a été bonne, voire très bonne.



1 = insuffisante
4 = très satisfaisante

Moyenne : 2,71

Nombre de réponses : 484

Analyse des contributions sur la procédure d'indemnisation

2 – Le versement des provisions



Plus de 50 % des 282 verbatims expriment principalement des attentes concernant davantage d'informations sur la procédure et les critères de versement des provisions, ainsi que sur le suivi.

“ Il y a très peu d'informations et pas vraiment de communication sur le long terme, tel qu'un suivi devrait être. ”

Nombre de réponses : 282

Souhaitez-vous préciser ? Qu'est-ce qui vous a été utile ? De quelle information complémentaire auriez-vous eu besoin ?

<u>Le manque d'informations et d'explications sur la procédure de versement</u>	67 - 25%
<u>Le manque de transparence sur les critères d'indemnisation</u>	46 - 16%
<u>Le manque de suivi et de communication</u>	43 - 15%
<u>L'importance de la première provision</u>	23 - 8%
<u>L'aide apportée par l'avocat</u>	18 - 6%
<u>Tout s'est bien passé</u>	14 - 5%
<u>La difficulté de prise en charge de l'ensemble des situations</u>	13 - 5%
<u>La rapidité de versement de la provision</u>	12 - 4%
<u>La clarté des informations transmises</u>	12 - 4%
<u>Le bon accompagnement du FGTI</u>	7 - 2%
<u>Non pertinent</u>	5 - 2%
<u>Le délai de réception du versement</u>	5 - 2%
<u>Le manque de reconnaissance</u>	4 - 1%
<u>Le manque de professionnalisme des experts</u>	2 - 1%
<u>Je n'ai pas reçu de provision</u>	1 - 0%
<u>Autres</u>	10 - 4%

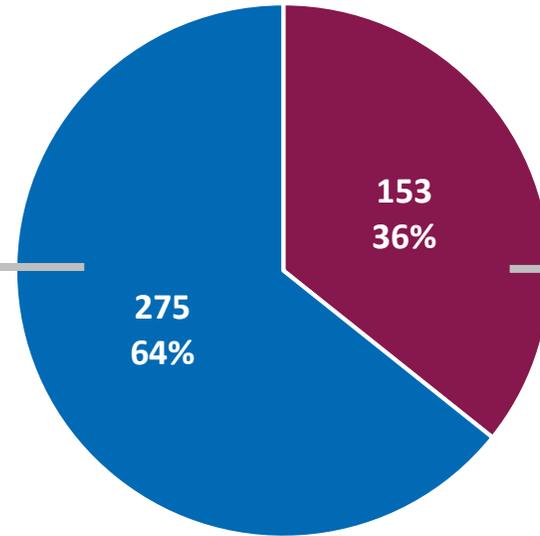
Analyse des contributions sur la procédure d'indemnisation

2 – Le versement des provisions

Concernant le versement des provisions :

Qu'est-ce qui s'est bien passé ?

La rapidité du versement de la provision	123 - 46%
Le montant de la provision	56 - 20%
Tout	37 - 13%
Les explications claires liées au versement	14 - 5%
Les modalités simples de versement	13 - 5%
La qualité du suivi	12 - 4%
Je n'ai pas reçu de provisions	3 - 1%
Le soutien de l'avocat	2 - 1%
Autres	15 - 5%



Qu'est-ce qui s'est moins bien passé ?

Le délai d'attente pour obtenir le versement définitif	30 - 20%
Le manque d'informations sur le versement	23 - 15%
Tout s'est bien passé	19 - 12%
La complexité et la lenteur de la procédure	16 - 10%
La difficulté de prise en charge de l'ensemble des situations	14 - 9%
Le manque d'information sur ses droits d'indemnisation	12 - 8%
L'inadéquation du montant face au préjudice subi	10 - 7%
Le manque d'accompagnement	8 - 5%
Le sentiment de devoir négocier	7 - 5%
Je n'ai pas reçu de provisions	6 - 4%
La lenteur de la prise de contact	2 - 1%
Autres	6 - 4%



Majoritairement ce sont les délais (rapidité, attente...) qui sont abordés.
275 répondants en positif contre seulement 153 en négatif sur cet item.

Analyse des contributions sur la procédure d'indemnisation

2 – Le versement des provisions

Concernant le versement de la provision, quelles sont vos suggestions d'améliorations ?



A la lecture des verbatims, le versement de la provision n'apparaît pas comme un sujet d'attente majeure.

Lorsqu'elles sont évoquées, ces améliorations portent sur l'information et la communication apportées aux victimes, les délais de versement et l'empathie apportée au traitement des dossiers.

“ Avoir la possibilité de suivre l'avancée du traitement de son dossier en ligne. ”

Nombre de réponses : 213

Je n'ai pas de suggestion	53 - 25%
Mieux informer, mieux encadrer et mieux communiquer avec les victimes	42 - 20%
Améliorer les délais de versement	19 - 9%
Expliquer les critères de calcul des indemnités	18 - 8%
Traiter les dossiers avec plus d'empathie et moins d'administratif	18 - 8%
Informar les victimes avant le versement de l'indemnité	15 - 7%
Augmenter les montants d'indemnisation	14 - 7%
Indiquer les étapes à suivre pour le versement	7 - 3%
S'adapter aux besoins et niveaux de vie des victimes	6 - 3%
Verser directement l'intégralité de l'indemnité	4 - 2%
Conseiller le recours à un avocat	4 - 2%
Travailler avec les banques et assurances des victimes	3 - 1%
Autres	10 - 5%

Partie 1 :
Votre perception de la procédure
d'indemnisation

Thème 3 :
L'expertise médicale

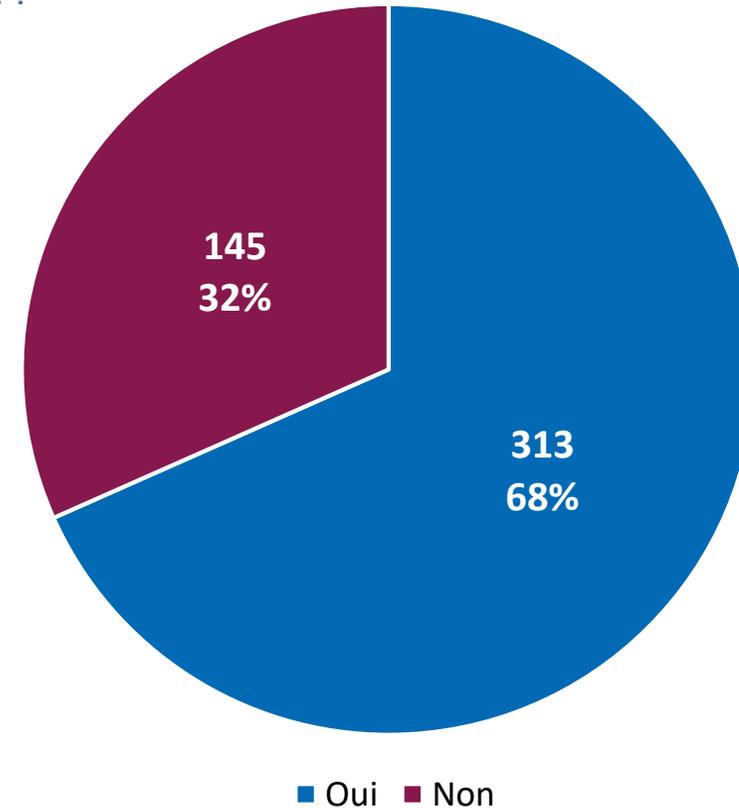
Analyse des contributions sur la procédure d'indemnisation

3 – L'expertise médicale

Une expertise médicale peut être mise en place par le Fonds de Garantie des Victimes pour les victimes blessées physiquement et/ou psychiquement. Avez-vous été convié à une expertise médicale ?



Plus de 2 répondants sur 3 ont été conviés à au moins une expertise médicale.



*Les questions qui suivent n'ont été proposées qu'aux participants ayant répondu « Oui » à cette question.

Analyse des contributions sur la procédure d'indemnisation

3 – L'expertise médicale

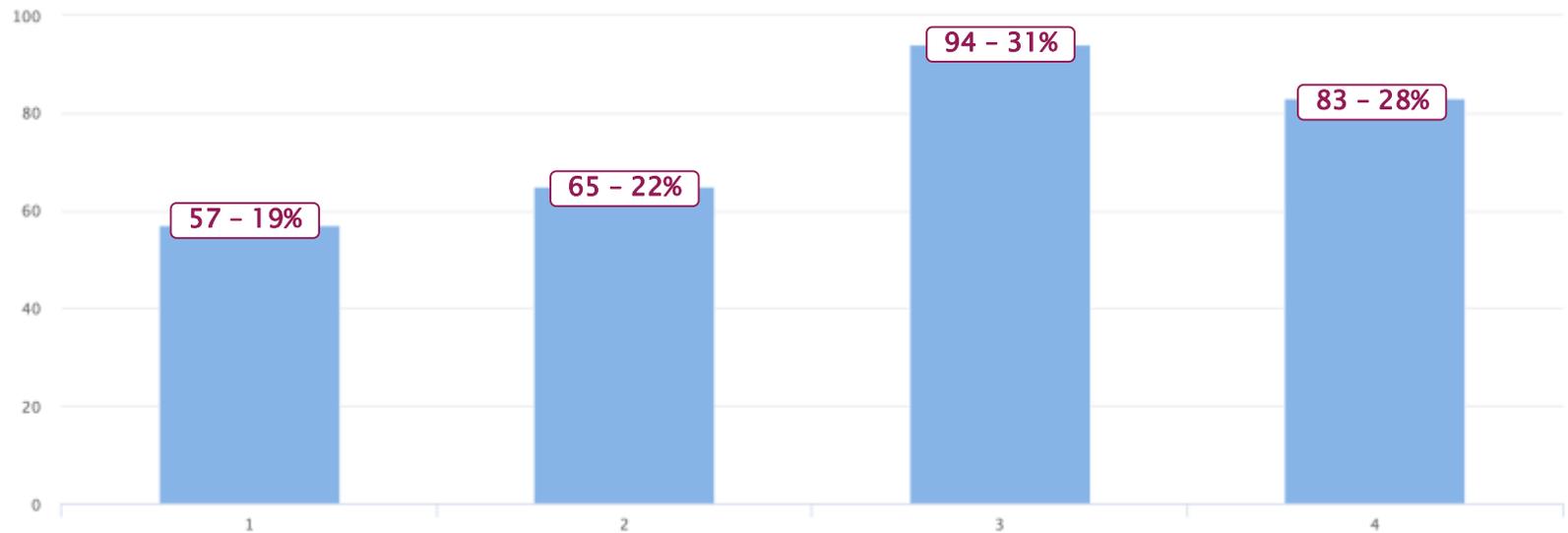


Les répondants sont globalement satisfaits de la qualité de l'information reçue au moment de l'expertise médicale.

Si près des deux tiers des répondants (59%) la considère comme bonne voire très bonne (notes entre 3 et 4), plus d'un tiers la considère insuffisante.

Les personnes ayant été en contact direct avec un chargé d'indemnisation expriment une plus grande satisfaction quant à la qualité de l'information (66% de 3 et 4).

Comment jugez-vous la qualité de l'information que vous avez reçue sur l'expertise médicale et son objectif ?



1 = insuffisante
4 = très satisfaisante

Moyenne : 2,68 Nombre de réponses : 299

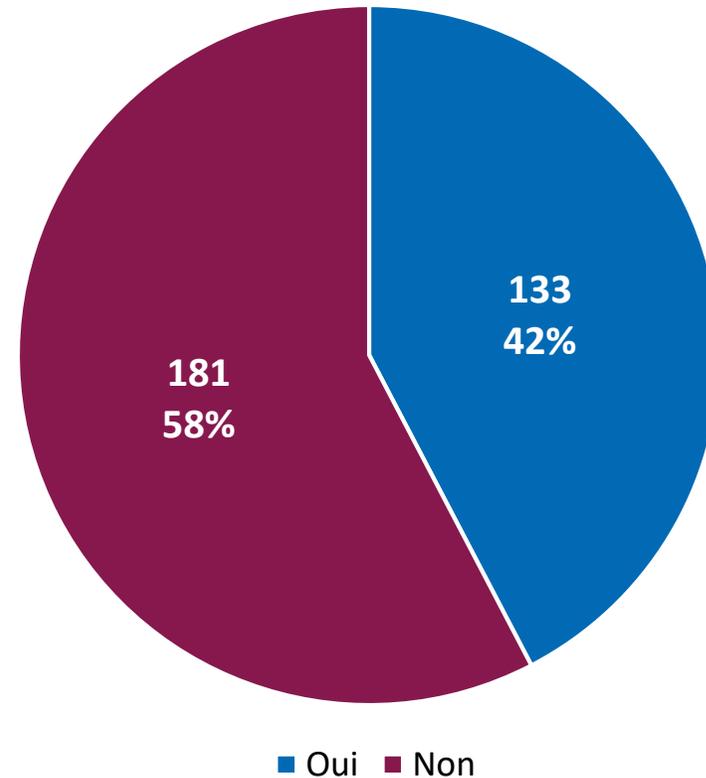
Analyse des contributions sur la procédure d'indemnisation

3 – L'expertise médicale



Moins de la moitié des répondants a été accompagnée par le médecin de son choix lors de l'expertise.

Avez-vous été accompagné(e) par le médecin de votre choix lors de l'expertise ?



Nombre de réponses : 314

Analyse des contributions sur la procédure d'indemnisation

3 – L'expertise médicale



34% des verbatims confirment avoir reçu une information préalable, mais 20% expriment un mauvais vécu.

40 verbatims sur les 216 exprimés témoignent d'un moment désagréable (manque d'écoute, sentiment de devoir se justifier, ...). Certains font part d'une réelle angoisse et de la difficulté à s'exprimer en présence de plusieurs interlocuteurs.

D'autres soulignent l'accompagnement par un avocat et/ou un médecin conseil (23%).

“ Je me suis sentie dévalorisée et coupable, alors que ce n'est pas moi la coupable. ”

Nombre de réponses : 216

Souhaitez-vous préciser ? (Informations reçues préalablement à l'expertise médicale et pendant par le médecin, explications données par votre chargé d'indemnisation dédié et/ou le médecin expert)

J'ai mal vécu l'expertise	40 - 20%
Je n'ai pas ou peu été informé	31 - 14%
J'ai été informé et accompagné par le biais de mon avocat	30 - 14%
Je trouve le processus insuffisant ou inutile	20 - 9%
J'ai été informé et accompagné par un médecin conseil	20 - 9%
J'ai été informé par le médecin expert	17 - 8%
Je trouve que mon préjudice a mal été pris en compte	12 - 6%
Je n'ai eu aucun contact avec le chargé d'indemnisation	7 - 3%
Je ne souhaite pas préciser	5 - 2%
J'ai été bien informé	4 - 2%
Je n'ai pas eu d'expertise	4 - 2%
J'ai bien vécu l'expertise	3 - 1%
J'ai été informé par le biais des associations de victimes	3 - 1%
Je ne sais plus	2 - 1%
Autres	18 - 8%

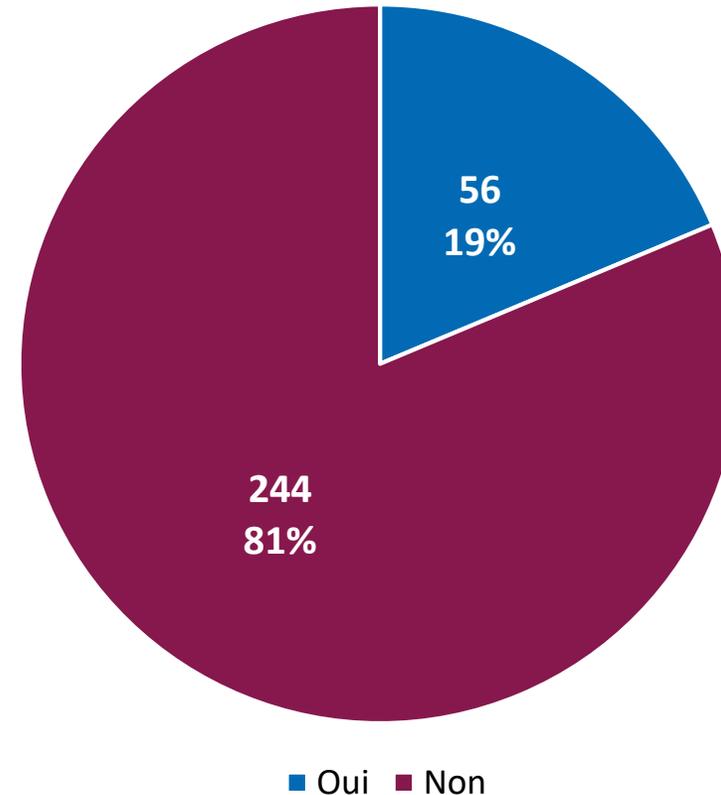
Analyse des contributions sur la procédure d'indemnisation

3 – L'expertise médicale



Plus de 8 répondants sur 10 ont indiqué ne pas avoir connaissance de la charte de l'expertise médicale.

Connaissez-vous la charte de l'expertise médicale ?



Nombre de réponses : 300

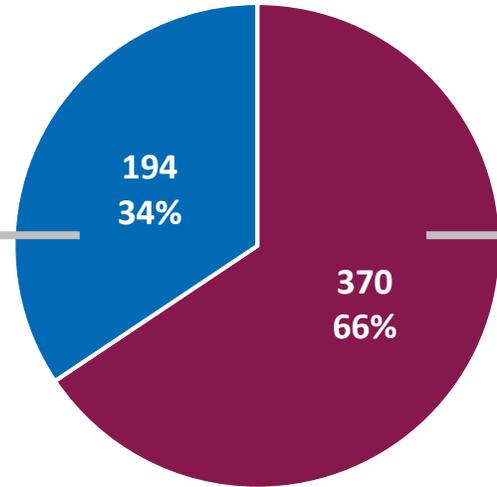
Analyse des contributions sur la procédure d'indemnisation

3 – L'expertise médicale

Concernant l'expertise médicale :

Qu'est-ce qui s'est bien passé ?

L'attitude du médecin expert : à l'écoute, bienveillant et en empathie	80 - 42%
L'accompagnement par une tierce personne : médecin conseil, avocat(e), association d'aide aux victimes	28 - 14%
L'accueil et l'entretien avec le médecin expert	22 - 11%
Les explications du médecin expert	18 - 9%
Tout s'est bien passé	15 - 8%
La rapidité de prise de rendez-vous	4 - 2%
Autres	27 - 14%



Qu'est-ce qui s'est moins bien passé ?

L'attitude du médecin expert : culpabilisation, manque d'écoute et d'empathie	123 - 33%
L'attitude du médecin expert : son manque de professionnalisme	42 - 11%
L'interprétation du barème d'indemnisation par le médecin expert	28 - 8%
Le stress généré par ce moment	24 - 6%
Les rapports entre les différents acteurs	22 - 6%
Le format de l'expertise	21 - 6%
Un rendez-vous trop court, expéditif	18 - 5%
Le délai d'attente pour avoir une expertise	16 - 4%
Des questions ou remarques déplacées de la part du médecin expert	14 - 4%
Le lieu de l'expertise	13 - 4%
Une aggravation de l'état de la victime suite à l'expertise	11 - 3%
L'absence du FGTI aux moments clés	5 - 1%
Rien ne s'est bien passé	3 - 1%
L'absence de rapport	2 - 1%
Autres	28 - 8%



Les verbatims se concentrent au 2/3 sur ce qu'il s'est moins bien passé. L'attitude du médecin expert est le premier sujet abordé tant en positif qu'en négatif avec une prépondérance de commentaires négatifs.

“ J'ai eu l'impression que mon traumatisme était peu pour lui. ”

Analyse des contributions sur la procédure d'indemnisation

3 – L'expertise médicale

Concernant l'expertise médicale, quelles sont vos suggestions d'améliorations ?



Près d'un tiers des attentes portent sur le changement d'attitude des experts : qualité de l'écoute et considération.

Les autres suggestions d'améliorations portent sur l'accompagnement, l'information et la prise en compte des déclarations de la victime.

“ *Les experts doivent comprendre qu'ils sont là pour évaluer et non commenter, car ces commentaires peuvent être très mal vécus dans un moment de vulnérabilité.* ”

Nombre de réponses : 235

L'attitude des experts : plus de bienveillance, d'empathie, d'écoute	69 - 30%
Mieux prendre en compte les déclarations et dossiers des victimes dans l'expertise	23 - 10%
Mieux informer sur le déroulé de l'expertise	19 - 8%
Rien à signaler	19 - 8%
Renforcer l'accompagnement des victimes	17 - 7%
Raccourcir les délais d'expertise	13 - 6%
Revoir le choix des experts	13 - 6%
Plus d'objectivité et d'indépendance des experts	10 - 4%
Organiser l'expertise plus proche du lieu de résidence des victimes	10 - 4%
Changer le cadre / format de l'expertise	10 - 4%
Renforcer le suivi des victimes après l'expertise	8 - 3%
Former les experts à de tels événements	6 - 3%
Prévoir une étape de validation de l'expertise et un droit de retour	3 - 1%
Clarifier les conditions de remboursement des frais engagés	3 - 1%
Eviter de multiplier les expertises sur une même journée pour un même expert	3 - 1%
Autres	9 - 4%

Partie 1 :
Votre perception de la procédure
d'indemnisation

Thème 4 :
L'offre d'indemnisation

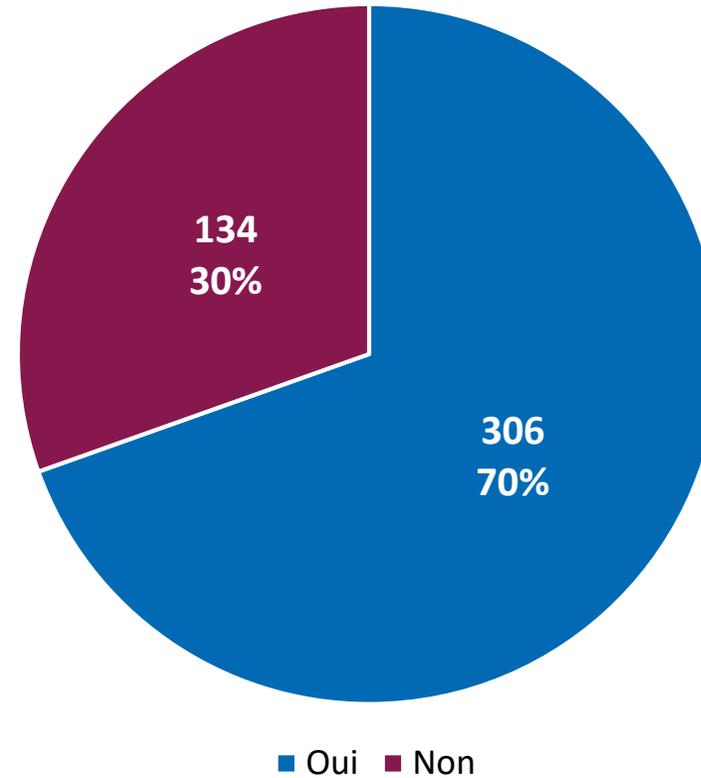
Analyse des contributions sur la procédure d'indemnisation

4 – L'offre d'indemnisation



Près des trois quarts des répondants ont reçu une offre d'indemnisation.

Avez-vous reçu une offre d'indemnisation ?



Nombre de réponses : 440

Analyse des contributions sur la procédure d'indemnisation

4 – L'offre d'indemnisation

Comment jugez-vous la qualité de l'information (guide de l'indemnisation, échange avec votre chargé d'indemnisation dédié...) que vous avez reçue à cette étape ?

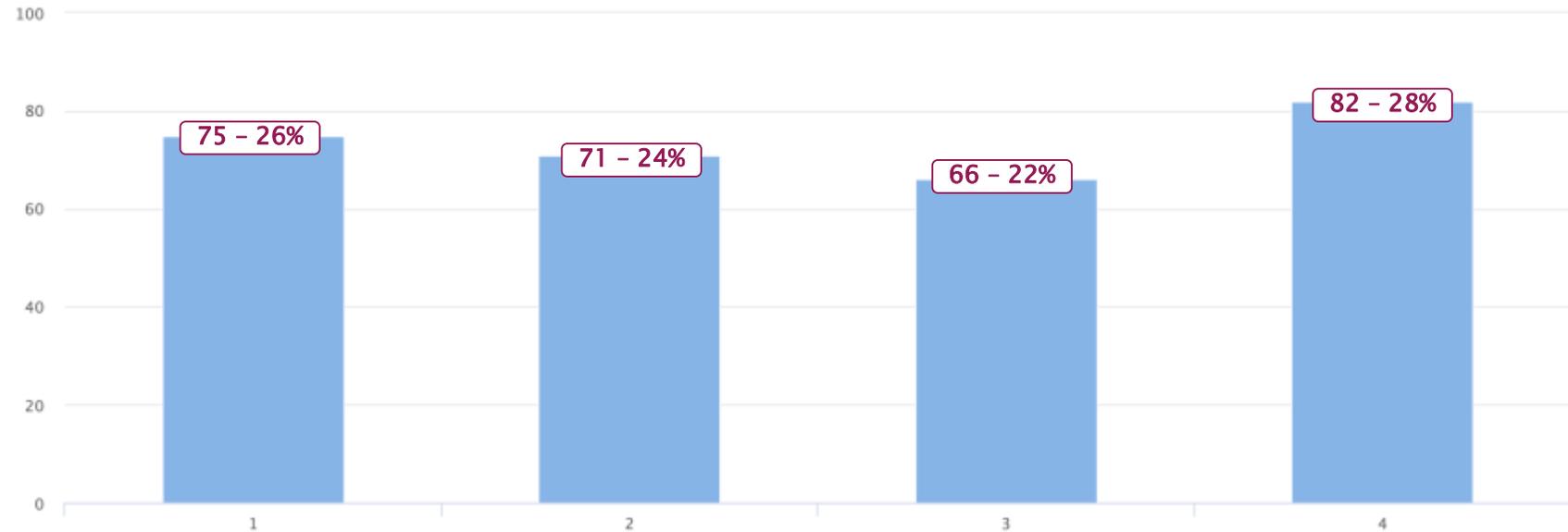


La moitié des répondants s'estime satisfait de la qualité de l'information (notes entre 3 et 4).

Néanmoins, les points de vue sont très partagés, avec des scores proches de 25% pour chaque note attribuée.

Les victimes ayant eu un contact direct avec un chargé d'indemnisation sont plus satisfaites que la moyenne (61% de notes entre 3 et 4).

Les proches des victimes décédées jugent le plus sévèrement l'information donnée sur l'offre d'indemnisation (68% de notes entre 1 et 2).



1 = insuffisante
4 = très satisfaisante

Moyenne : 2,53

Nombre de réponses : 294

Analyse des contributions sur la procédure d'indemnisation

4 – L'offre d'indemnisation

Souhaitez-vous préciser ? Qu'est ce qui vous a été utile ? De quelle information complémentaire auriez-vous eu besoin ?



La majeure partie des attentes exprimées concernent les informations communiquées sur les critères d'indemnisation.



Aucune explication donnée sur le montant donné et comment il a été calculé.



Nombre de réponses : 174

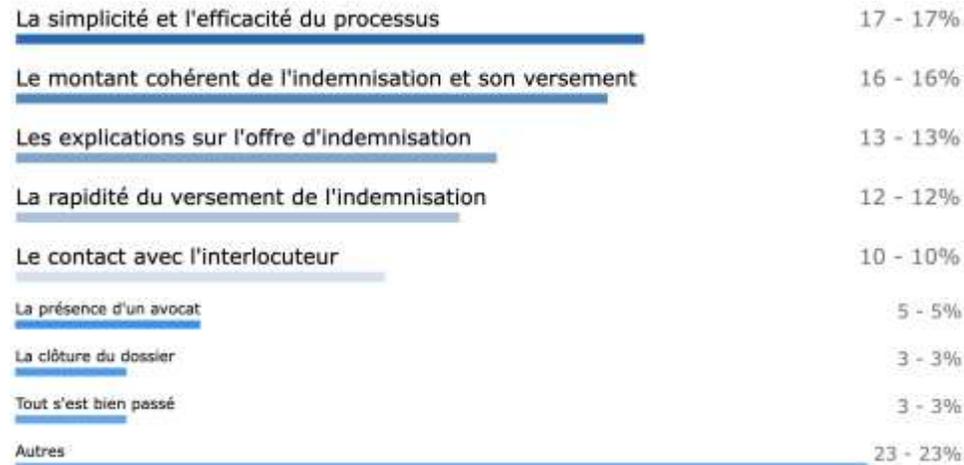
Un manque de clarté sur les critères d'indemnisation	45 - 27%
Une relation intermédiée grâce à un avocat	32 - 18%
Une sous-évaluation des préjudices	14 - 8%
Un guide d'indemnisation jamais reçu	12 - 7%
Des informations claires et complètes	12 - 7%
Un manque de suivi et d'informations pendant et après l'indemnisation	11 - 6%
Rien à signaler	10 - 6%
Des délais de versement très longs ou jamais réalisés	9 - 5%
Un manque de contact long terme	7 - 4%
Des mots difficiles à supporter	6 - 3%
Une incompréhension sur l'expertise	6 - 3%
Autres	10 - 6%

Analyse des contributions sur la procédure d'indemnisation

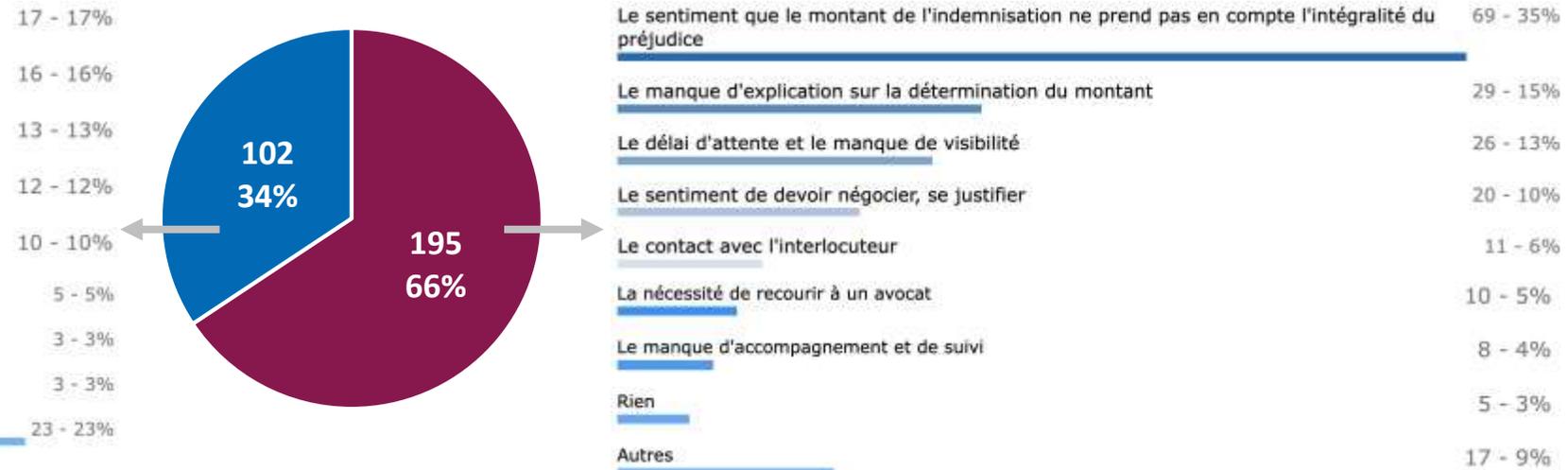
4 – L'offre d'indemnisation

Concernant l'offre d'indemnisation :

Qu'est-ce qui s'est bien passé ?



Qu'est-ce qui s'est moins bien passé ?



Le point d'insatisfaction exprimé concerne principalement la prise en compte de « l'intégralité du préjudice » dans l'offre d'indemnisation, lié notamment à un manque d'explication sur le calcul du montant proposé.

Analyse des contributions sur la procédure d'indemnisation

4 – L'offre d'indemnisation

Concernant l'offre d'indemnisation, quelles sont vos suggestions d'améliorations ?



Les suggestions d'amélioration les plus évoquées dans les verbatims présentent un taux relativement similaire, ce qui laisse penser qu'il n'y a pas d'unanimité sur les points à améliorer, ni d'élément bloquant.

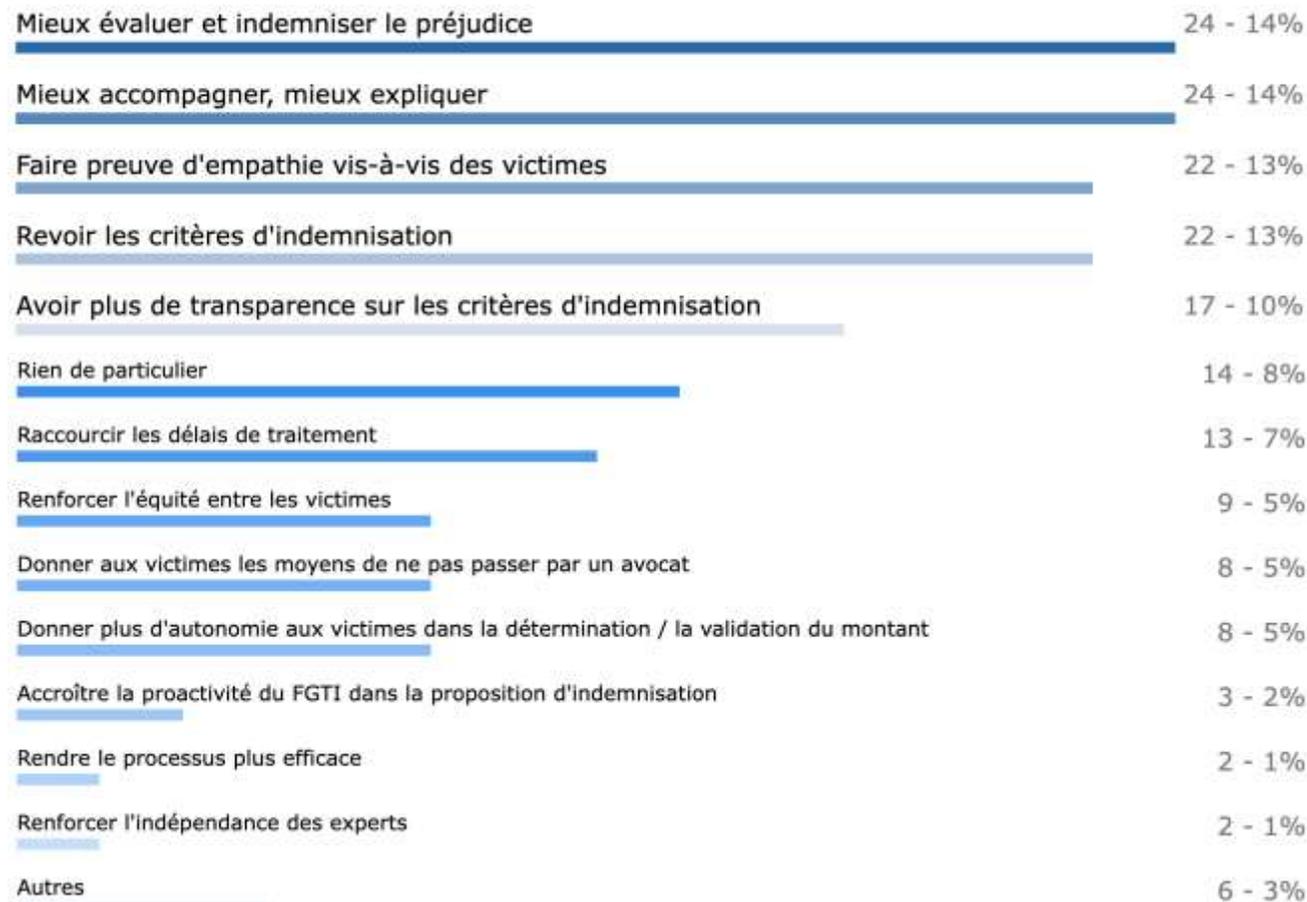
Ces suggestions concernent principalement les critères d'indemnisation et leur utilisation, révélant un besoin d'explication et d'accompagnement.



Prendre le temps de contacter individuellement et/ou collectivement les victimes pour les aider à monter le dossier.



Nombre de réponses : 174



Partie 1 :
**Votre perception de la procédure
d'indemnisation**

Thème 5 :
Vos possibilités de recours

Analyse des contributions sur la procédure d'indemnisation

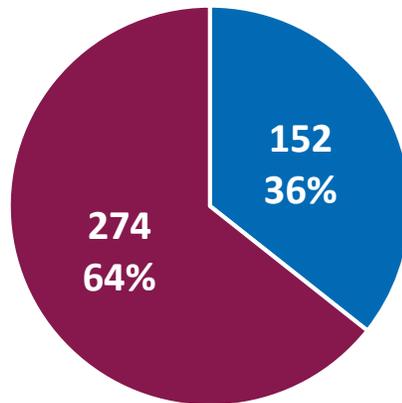
5 – Vos possibilités de recours

Connaissez-vous les différentes possibilités de procédures mentionnées ci-dessous que vous pouvez actionner si vous estimez être en désaccord sur les modalités de votre prise en charge ?



Les répondants ignorent pour la grande majorité les différentes possibilités de recours en cas de désaccord sur les modalités de prise en charge : les 3/4 concernant le JIVAT et le médiateur du FGTI, les 2/3 quant à la direction du FGTI.

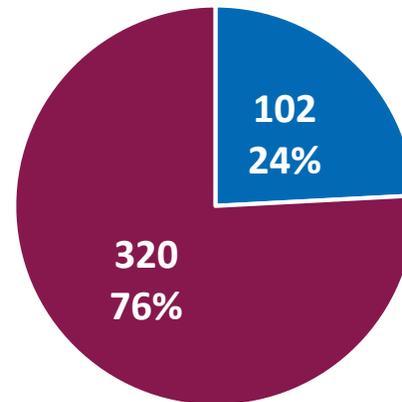
Recours auprès de la Direction du Fonds de Garantie



■ Oui ■ Non

Nombre de réponses : 426

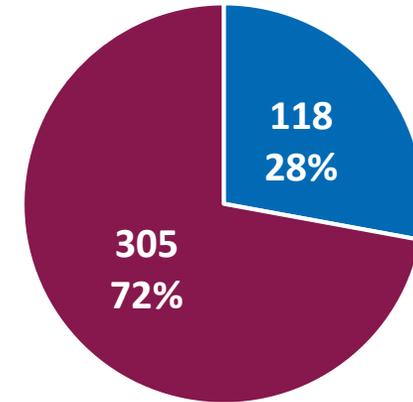
Saisine du Médiateur du FGTI



■ Oui ■ Non

Nombre de réponses : 422

Saisine du Juge de l'indemnisation des Victimes (JIVAT)



■ Oui ■ Non

Nombre de réponses : 423

Analyse des contributions sur la procédure d'indemnisation

5 – Vos possibilités de recours



Les répondants se sont relativement peu exprimés sur cette question.

Les attentes exprimées portent sur une information supplémentaire sur les possibilités de recours.

Selon un quart des verbatims, l'information a été communiquée par l'avocat.

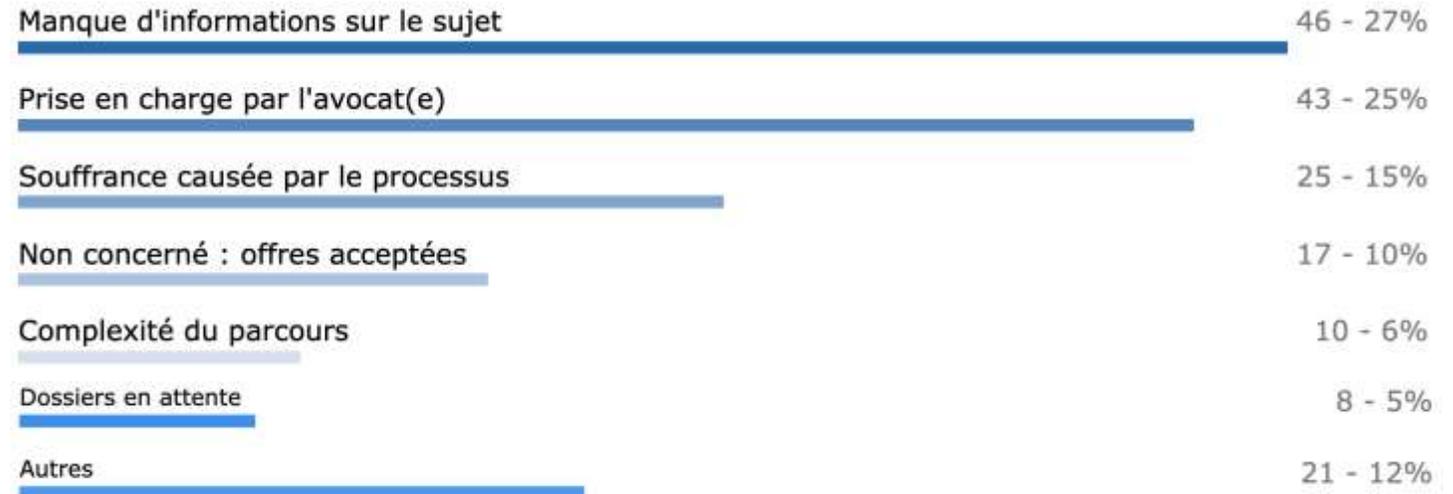


Je n'ai jamais entendu parlé de cela.



Nombre de réponses : 170

Souhaitez-vous préciser ?



Partie 2 :
**Vos propositions d'amélioration en matière
d'accompagnement**

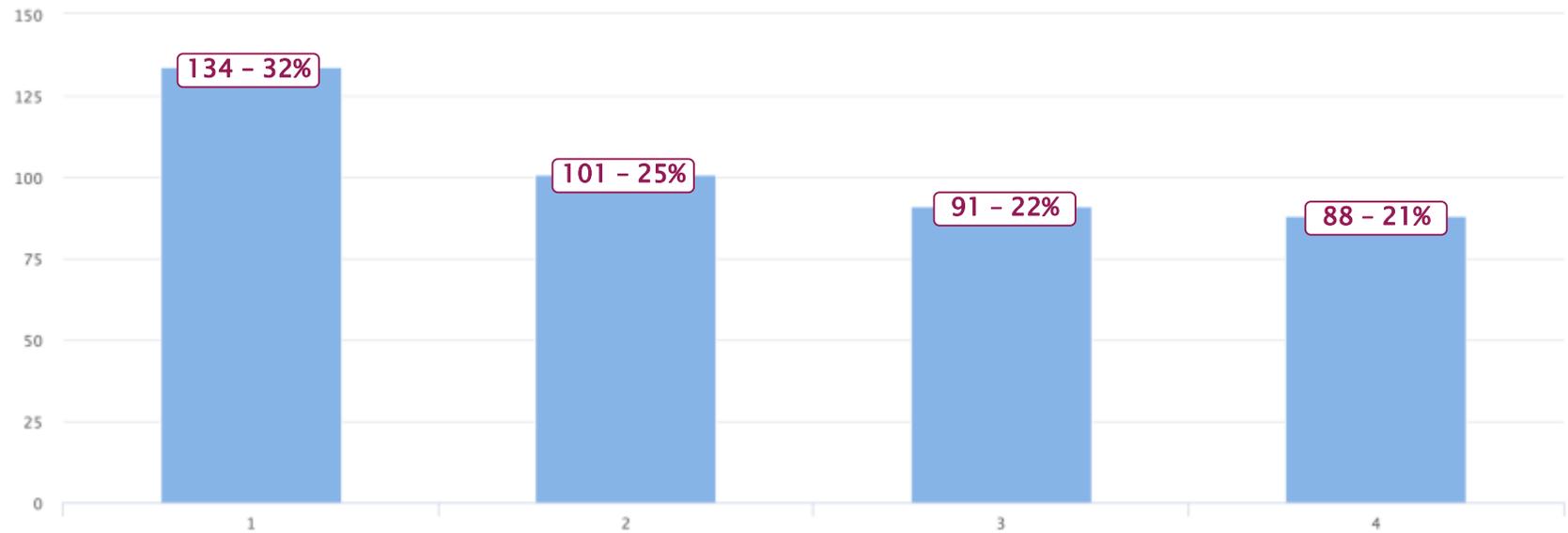
Analyse des contributions sur l'accompagnement du FGTI

1 – L'aide à la constitution du dossier d'indemnisation

Comment s'est passé l'accompagnement du FGTI sur l'aide à la constitution de votre dossier d'indemnisation tout au long de la procédure d'indemnisation (l'information, la pédagogie, etc.) ?



Si les répondants expriment majoritairement une insatisfaction sur l'aide apportée pour la constitution du dossier d'indemnisation, ceux qui ont été en contact direct avec un chargé d'indemnisation du FGTI sont majoritairement satisfaits (53% de notes 3 et 4).



1 = insuffisante

4 = très satisfaisante

Moyenne : 2,32

Nombre de réponses : 414

Analyse des contributions sur l'accompagnement du FGTI

1 – L'aide à la constitution du dossier d'indemnisation



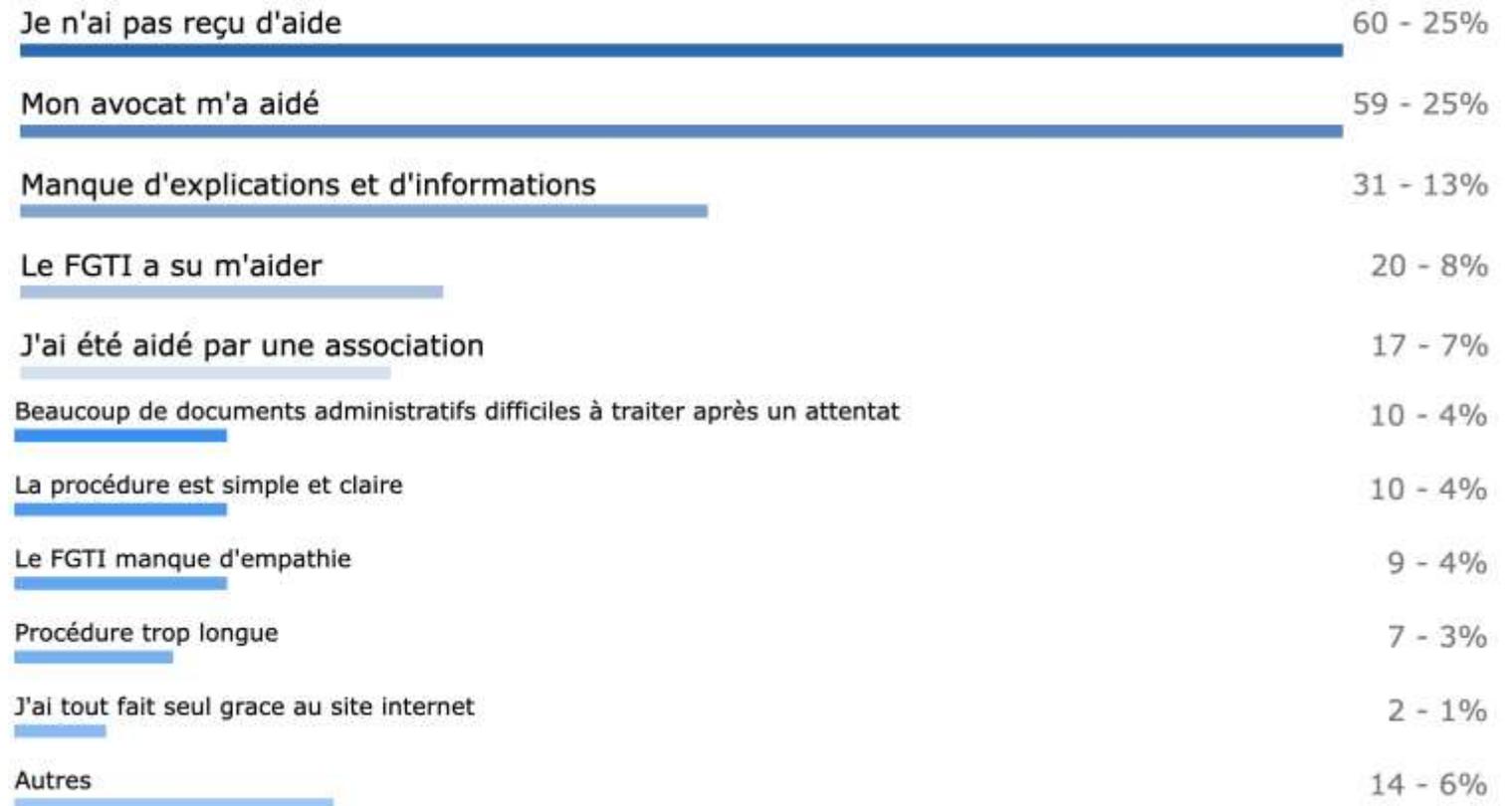
Les répondants se sont relativement peu exprimés sur cette question.

Plus d'un tiers des contributions porte sur le manque d'aide et d'explications reçues, quand 40% indiquent avoir été aidés par un avocat, le FGTI ou des associations.

“*Pas d'aide particulière. Seulement informée des pièces nécessaires.*”

Nombre de réponses : 239

Souhaitez-vous préciser ?



Analyse des contributions sur l'accompagnement du FGTI

1 – L'aide à la constitution du dossier d'indemnisation

Le cas échéant, comment le Fonds de Garantie aurait-il pu mieux vous aider dans la constitution du dossier d'indemnisation ?



Les principaux axes d'amélioration identifiés par les répondants sont le contact direct, une plus grande clarté de l'information, ainsi qu'un renforcement de l'aide dans la constitution du dossier.

“ Il aurait dû me joindre directement, dès que je me suis fait connaître ”

Nombre de réponses : 204

Informier et expliquer plus clairement le parcours et les démarches	42 - 21%
Prendre contact avec les victimes par téléphone / par des rdv physiques	42 - 21%
Accompagner la victime dans la constitution du dossier	28 - 14%
Considérer les victimes / faire preuve d'empathie	27 - 13%
Le FGTI n'aide pas les victimes : retours négatifs	12 - 6%
Demander moins de justificatifs	10 - 5%
Rien à redire de particulier : retours positifs	7 - 3%
Fournir le contact de médecins conseil	4 - 2%
J'ai reçu l'aide d'un avocat	4 - 2%
Communiquer l'existence du FGTI	2 - 1%
Fournir un numéro d'aide aux victimes	2 - 1%
Autres	24 - 12%

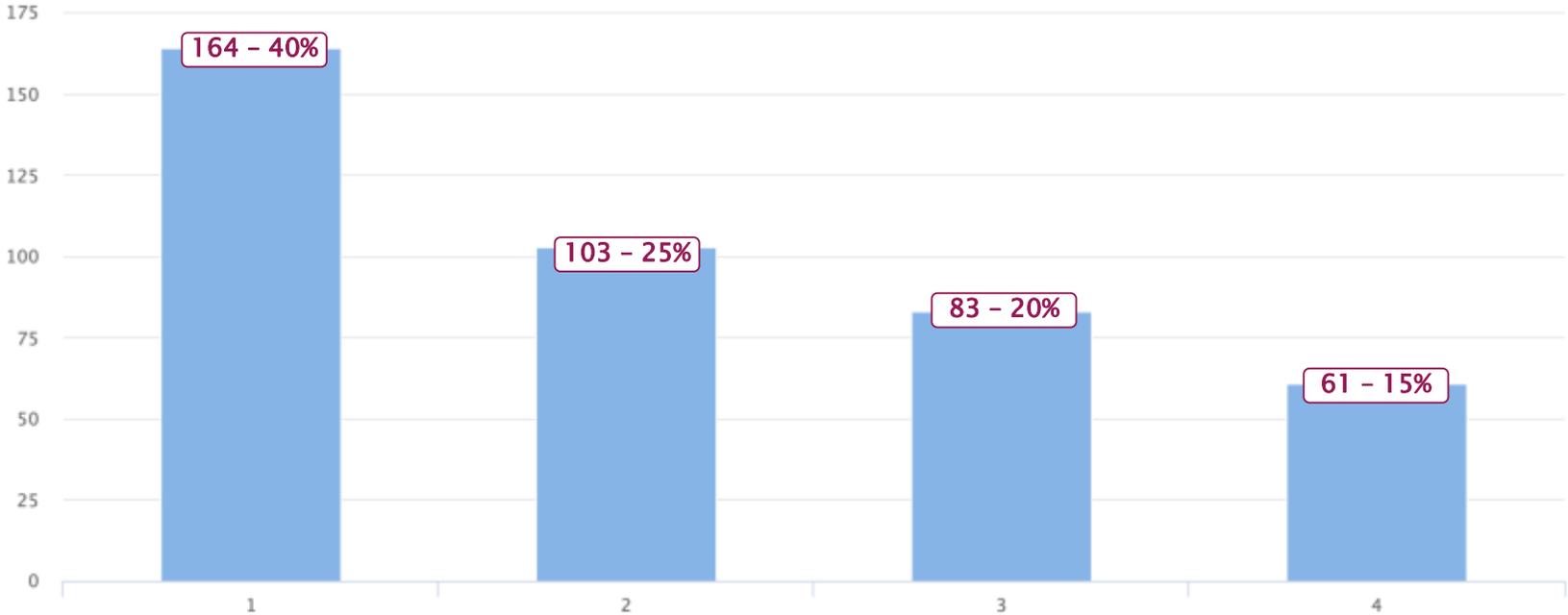
Analyse des contributions sur l'accompagnement du FGTI

2 – L'information délivrée sur les autres acteurs de la prise en charge

Comment s'est passé l'information délivrée sur les autres acteurs de la prise en charge des victimes du terrorisme (Sécurité Sociale et autres organismes sociaux, service des pensions du ministère de la Défense, ONACVIG) ?



65% des répondants estiment que l'information délivrée sur les autres acteurs était plutôt insuffisante.



1 = insuffisante
4 = très satisfaisante

Moyenne : 2,1

Nombre de réponses : 411

Analyse des contributions sur l'accompagnement du FGTI

2 – L'information délivrée sur les autres acteurs de la prise en charge



Souhaitez-vous préciser ?

Plus d'un tiers des répondants évoquent un manque voire une absence d'information provenant du FGTI sur les autres acteurs.

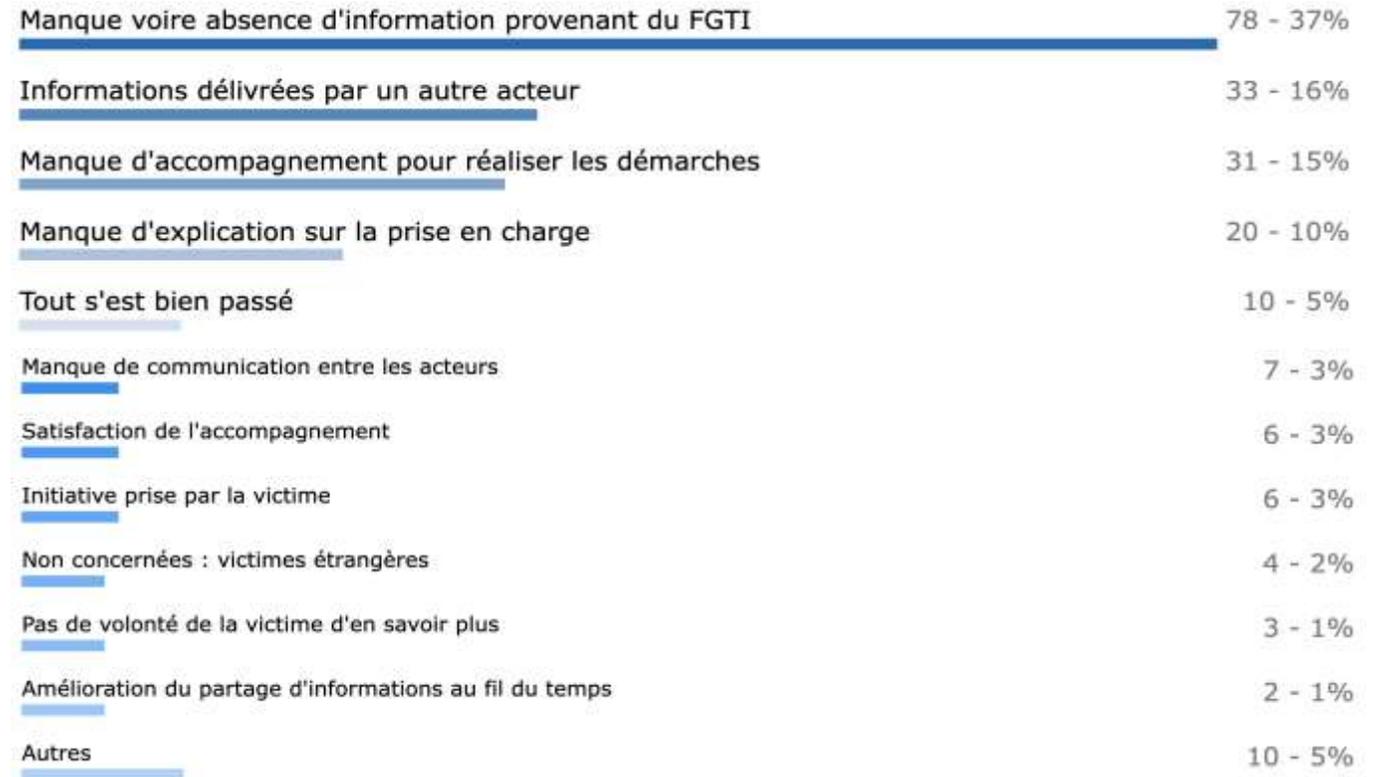
Vient ensuite le manque d'accompagnement dans la réalisation des démarches auprès de ces derniers.



Le FGTI ne m'a jamais communiqué de telles informations.



Nombre de réponses : 210



Analyse des contributions sur l'accompagnement du FGTI

2 – L'information délivrée par le FGTI sur les autres acteurs de la prise en charge

Quels axes de progrès / quels services souhaiteriez-vous voir développés par le FGTI sur l'information sur les autres acteurs de la prise en charge des victimes du terrorisme ?



Les contributions expriment des attentes fortes en matière d'information sur les autres acteurs et une meilleure coordination des services (logique de « guichet unique »).

Tenir au courant que ces actions vont être réalisées et informer sur les droits éventuels que cela ouvre.

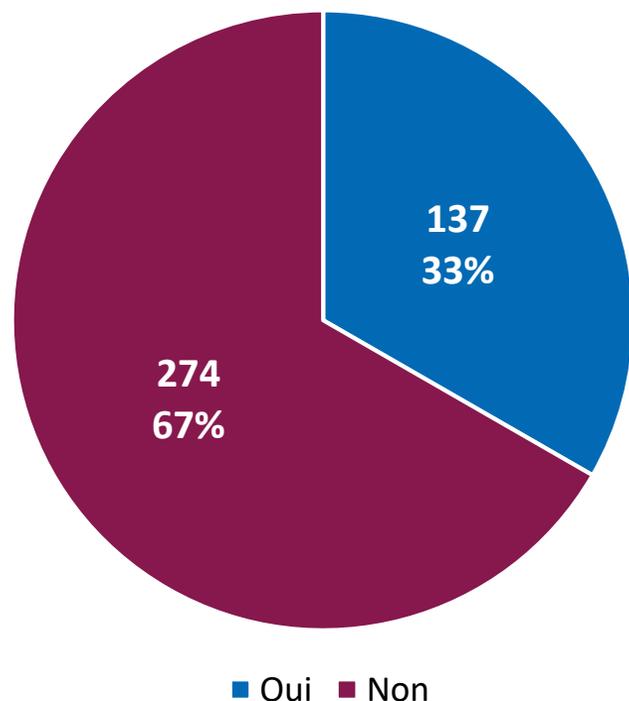
Nombre de réponses : 232

Mieux informer et communiquer auprès des victimes	38 - 18%
Faire preuve d'empathie envers les victimes	26 - 11%
Fournir un accompagnement direct et personnalisé avec un référent	22 - 9%
Améliorer la coordination des services d'aide grâce à un guichet unique	22 - 9%
Contacter les victimes et leurs proches plus fréquemment	18 - 8%
Fournir aux victimes un livret avec les contacts des acteurs de la prise en charge des victimes	17 - 7%
Accompagner les victimes face aux démarches administratives	16 - 7%
Je n'ai pas de suggestion	12 - 5%
Retours négatifs sur le FGTI	12 - 5%
Clarifier la procédure d'indemnisation	11 - 5%
Améliorer le temps de traitement des dossiers	10 - 4%
Proposer une aide psychologique	7 - 3%
Mieux informer et accompagner les victimes étrangères	6 - 3%
Procurer une aide pratique	3 - 1%
Demander aux victimes de prioriser les aides dont elles ont besoin	1 - 0%
Autres	11 - 5%

Analyse des contributions sur l'accompagnement du FGTI

3 – Vos besoins de mise en relation avec des prestataires de services

En complément à cet accompagnement, avez-vous éprouvé le besoin d'une facilitation dans la mise en relation avec des prestataires de services pour répondre à vos difficultés (adaptation logement et véhicule, soutien scolaire, retour à l'emploi ...)?



Un répondant sur trois indique avoir eu besoin d'une facilitation dans la mise en relation avec des prestataires de service pour compléter l'accompagnement apporté.

Nombre de réponses : 411

Analyse des contributions sur l'accompagnement du FGTI

3 – Vos besoins de mise en relation avec des prestataires de services



Les verbatims évoquent prioritairement le besoin d'aide face aux conséquences des attentats sur leur situation professionnelle, ainsi que d'aide médicale.

Nombre de réponses : 156

Souhaitez-vous préciser ?



Analyse des contributions sur l'accompagnement du FGTI

4 – Pour aller plus loin

Souhaitez-vous faire part d'autres sujets / informations au FGTI ?



Les principaux sujets complémentaires abordés par les répondants sont : l'aide au retour à la vie normale et au travail ; bénéficier de plus d'empathie.

“ Une meilleure prise en charge de la vie (hors médical) des victimes serait appréciée : faciliter le retour à la vie normale (logement, emploi, ...). ”

Nombre de réponses : 201



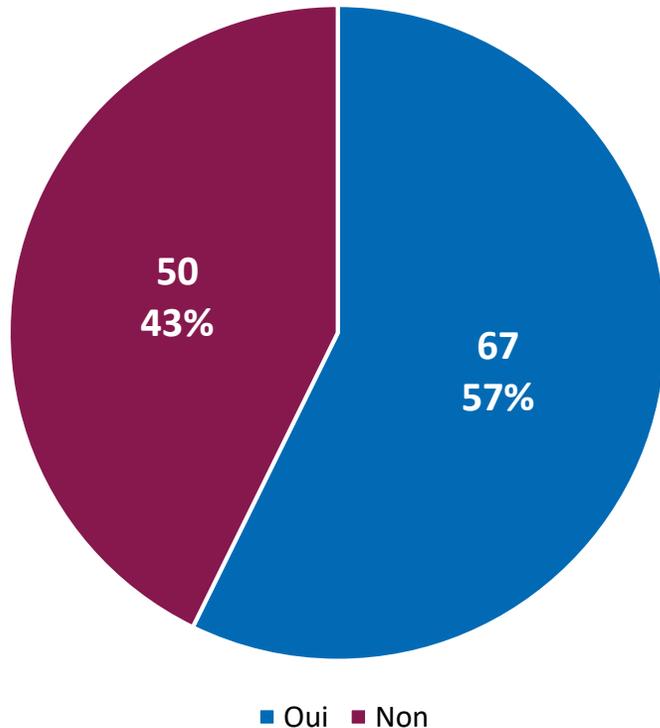
Partie 3 :
Thématiques complémentaires

Thème 1 :
Prise en charge des victimes sur les lieux des attentats dans le temps de la crise

Thématiques complémentaires

1 – Prise en charge des victimes sur les lieux des attentats dans le temps de la crise

Concernant votre prise en charge en tant que victime ou proche d'une victime sur le lieu de l'attentat dans le temps de la crise (prise en charge d'urgence, accueil des familles...), avez-vous rencontré des difficultés ?



Une majorité des répondants a indiqué avoir rencontré des difficultés lors de sa prise en charge sur le lieu de l'attentat dans le temps de la crise.

Nombre de réponses : 117

Thématiques complémentaires

1 – Prise en charge des victimes sur les lieux des attentats dans le temps de la crise



25% des répondants affirme soit ne pas avoir été pris en charge sur les lieux de l'attentat, soit s'être rendus en lieu sûr de sa propre initiative.

Un tiers des répondants déplore le manque d'accompagnement, de moyens et d'informations.

“ Mon épouse n'a pas été prise en charge lors de l'attentat et n'a pu savoir où je me trouvais hospitalisé que le matin suivant. ”

Nombre de réponses : 100

Souhaitez-vous préciser ?

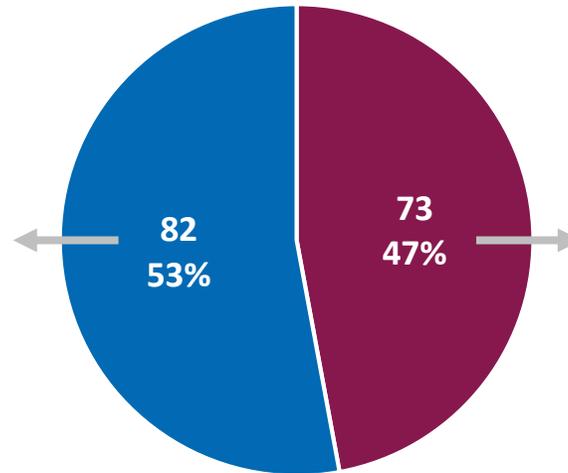
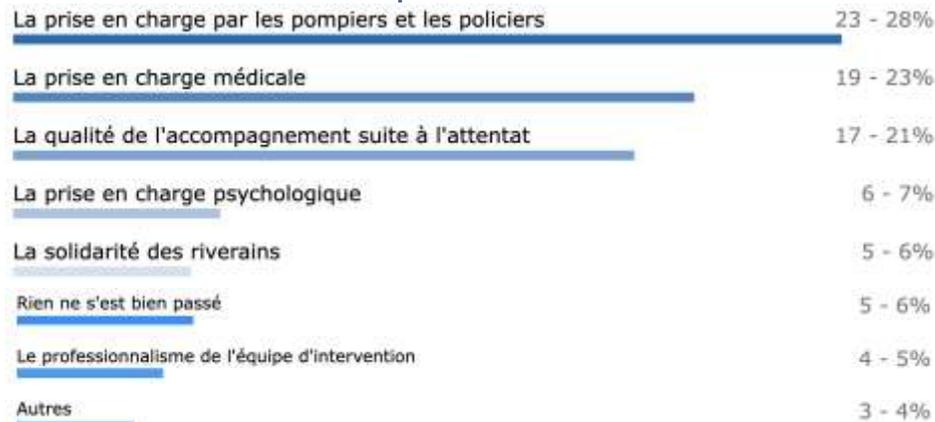


Thématiques complémentaires

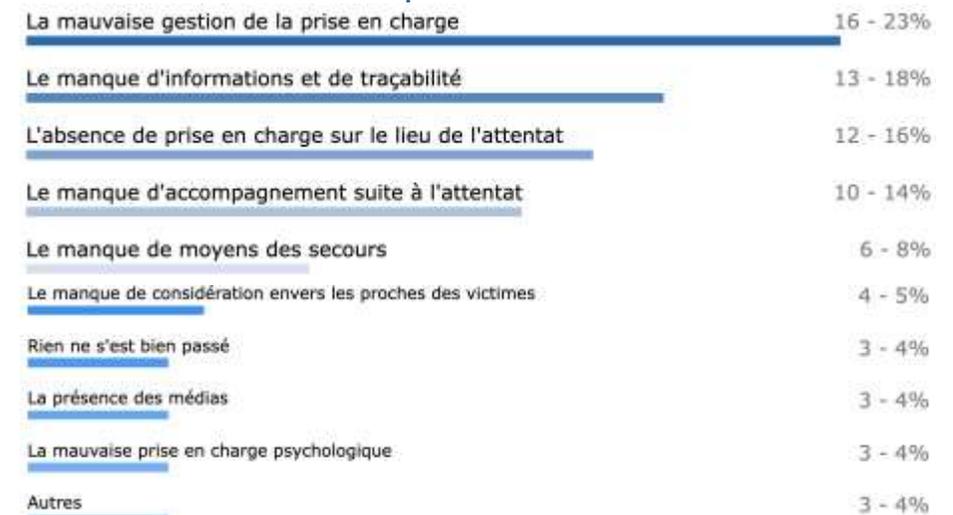
1 – Prise en charge des victimes sur les lieux des attentats dans le temps de la crise

Concernant votre prise en charge sur les lieux des attentats dans le temps de la crise :

Qu'est-ce qui s'est bien passé ?



Qu'est-ce qui s'est moins bien passé ?



Les points de vue des répondants divergent à la fois sur l'expérience de la prise en charge ainsi que sur l'accompagnement suite à l'attentat.

une légère majorité de répondants souligne la qualité de la prise en charge par les personnels de secours, tandis qu'une courte minorité témoigne d'un ressenti opposé.

Thématiques complémentaires

1 – Prise en charge des victimes sur les lieux des attentats dans le temps de la crise

Concernant votre prise en charge sur le lieu de l'attentat dans le temps de la crise, quelles sont vos suggestions d'améliorations ?



Les suggestions d'amélioration quant à la prise en charge des victimes sur les lieux de l'attentat dans le temps de la crise concernent principalement un meilleur accompagnement post attentat, avec notamment le souhait d'être pris en charge quel que soit son état.

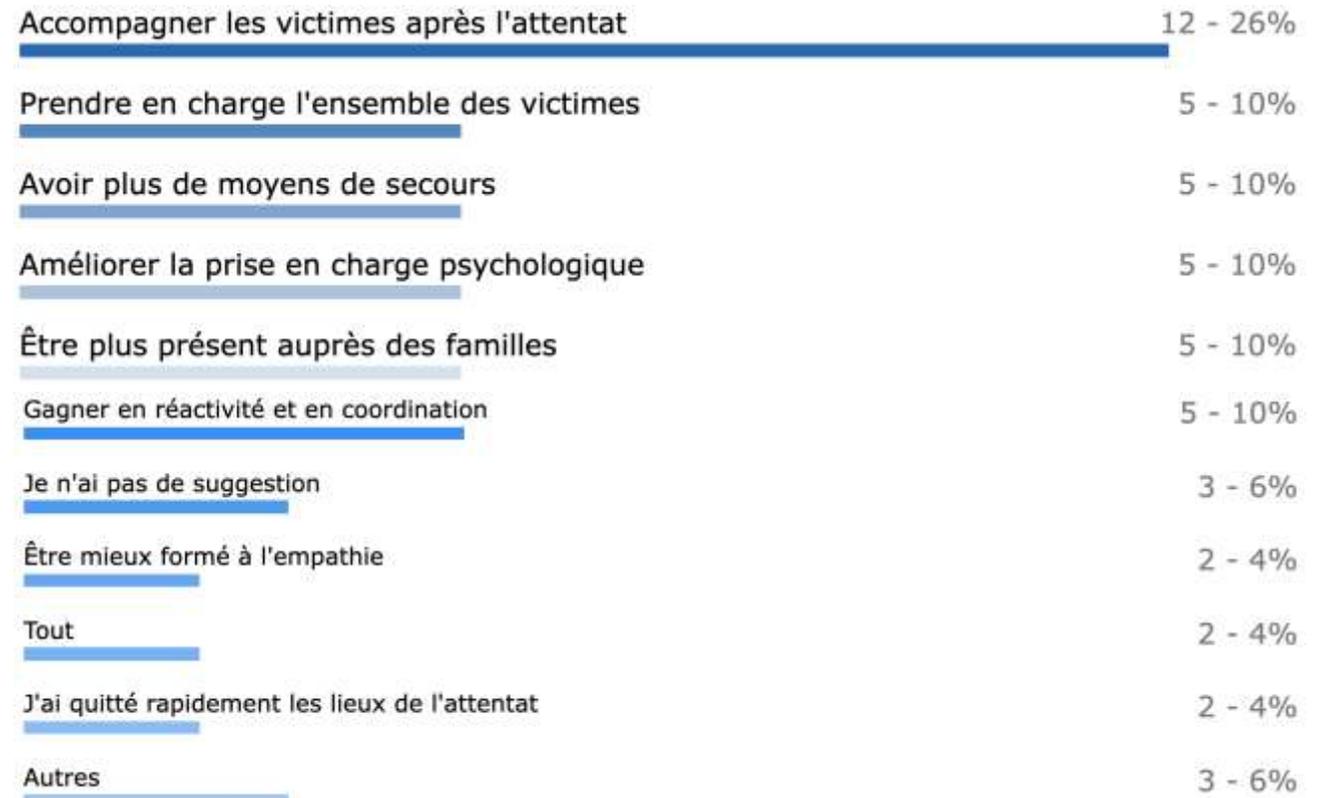
Quant à la prise en charge à l'instant T, les victimes constatent un manque de moyens et de prise en charge psychologique.



J'aurais simplement souhaité que l'on me demande si j'avais besoin d'aide ne serait ce que pour rentrer chez moi ou prévenir mes proches.



Nombre de réponses : 49



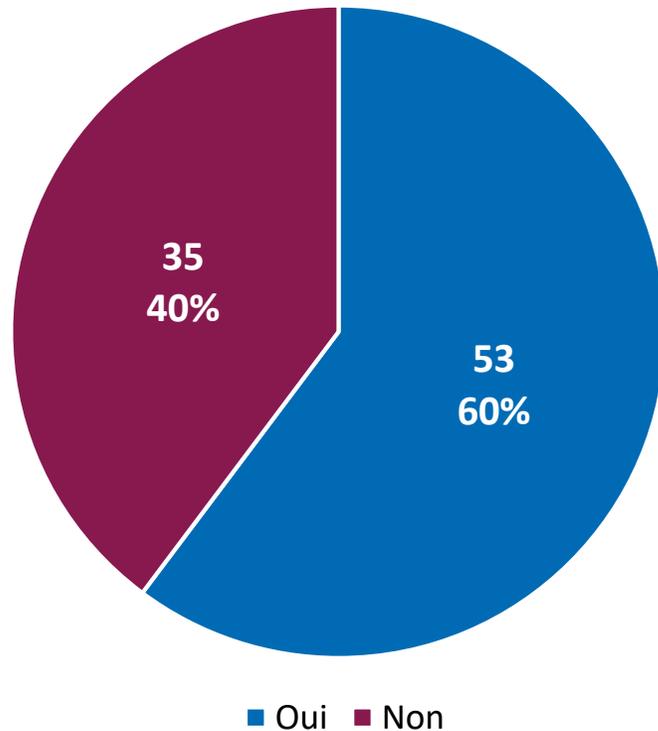
Partie 3 :
Thématiques complémentaires

Thème 2 :
Démarches administratives (hors parcours d'indemnisation)

Thématiques complémentaires

2 – Démarches administratives (hors parcours d'indemnisation)

Concernant votre parcours administratif (articulation entre les acteurs de la prise en charge : associations, Sécurité Sociale, ONAC-VG...), avez-vous rencontré des difficultés ?



Plus de la moitié des répondants ont indiqué avoir rencontré des difficultés dans leur parcours administratif, hors parcours d'indemnisation.

Nombre de réponses : 88

Thématiques complémentaires

2 – Démarches administratives (hors parcours d'indemnisation)



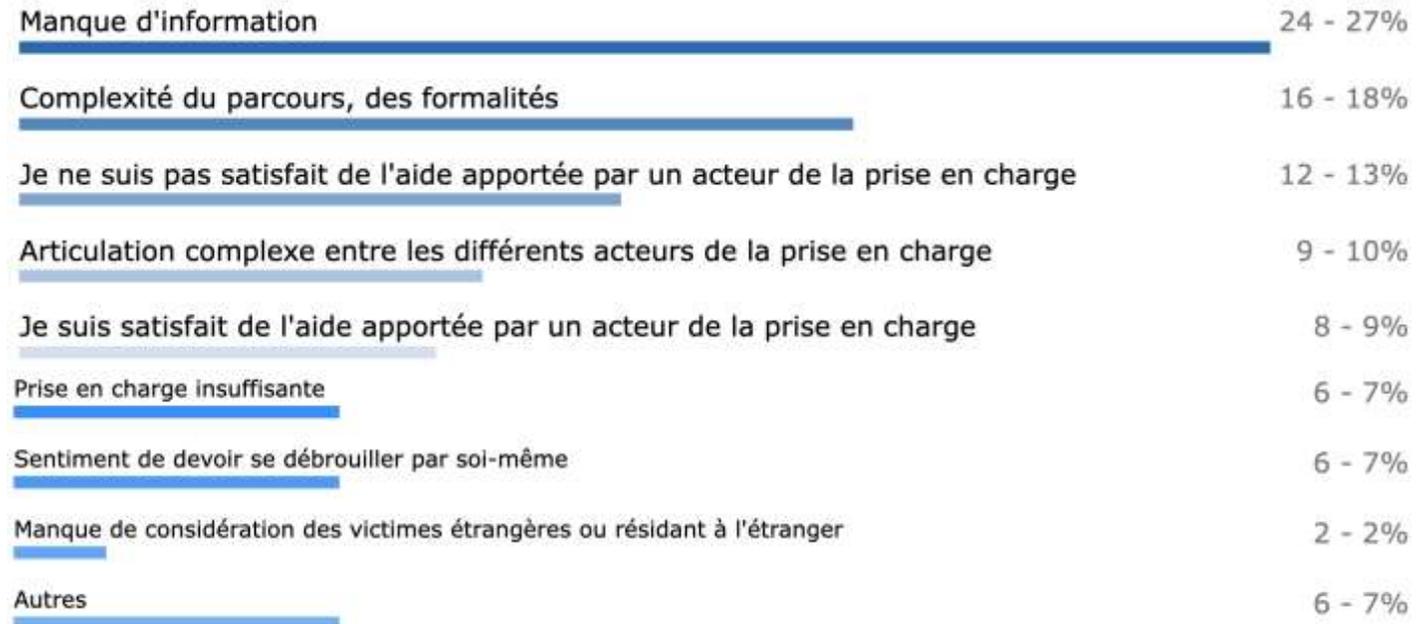
Souhaitez-vous préciser ?

Plus d'un quart des contributions porte sur le manque d'information. Vient ensuite la complexité du parcours et des formalités.

Le nombre de répondants ayant indiqué être satisfait de l'aide apportée par un acteur de la prise en charge est inférieur à ceux indiquant ne pas l'être.

“ *Aucunes informations sur nos droits et aides possibles.* ”

Nombre de réponses : 89

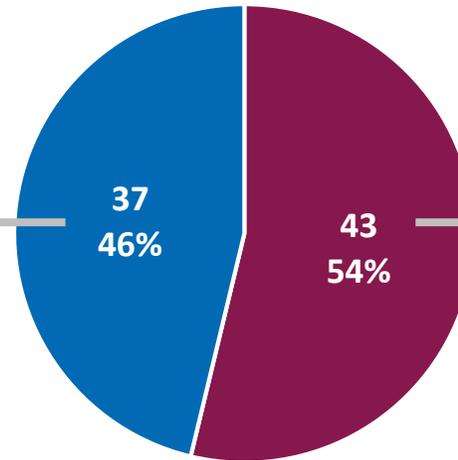


Thématiques complémentaires

2 – Démarches administratives (hors parcours d'indemnisation)

Concernant votre parcours administratif

Qu'est-ce qui s'est bien passé ?



Qu'est-ce qui s'est moins bien passé ?



“ Les associations de victimes sont très efficaces et connaissent bien les difficultés auxquelles font face les victimes. ”

“ Toutes les démarches (dépôt de plainte, demandes de prises en charge financière des frais médicaux...). ”



Les participants qui se sont exprimés sur ce qui s'est bien passé évoquent principalement la prise en charge par les associations de victimes et l'aide apportée par un acteur juridique. A l'inverse, la lourdeur et la complexité des démarches ainsi que le manque d'accompagnement sont soulignés par certains participants.

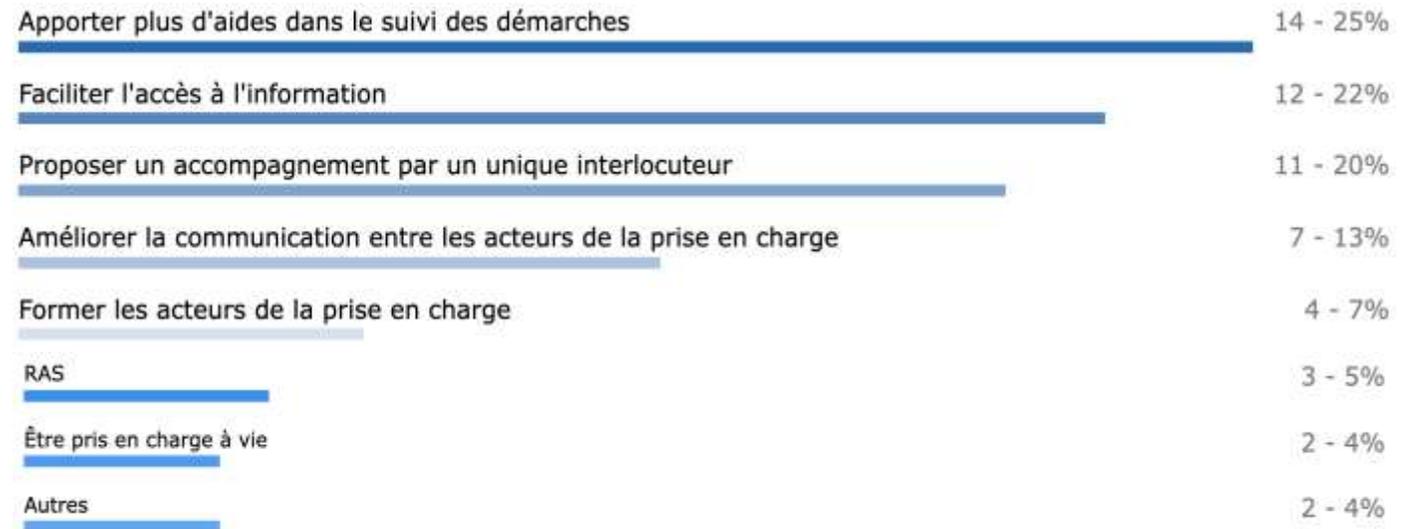
Thématiques complémentaires

2 – Démarches administratives (hors parcours d'indemnisation)



Les suggestions d'amélioration du parcours administratifs portent principalement sur l'aide apportée aux victimes dans le suivi des démarches, l'accès à l'information et l'instauration d'un interlocuteur unique (un référent ou une cellule centralisant l'ensemble des aides apportées par les différents acteurs de la prise en charge).

Concernant votre parcours administratif, quelles sont vos suggestions d'améliorations ?



Aider les victimes à réunir en un seul endroit les formalités administratives.



Nombre de réponses : 55

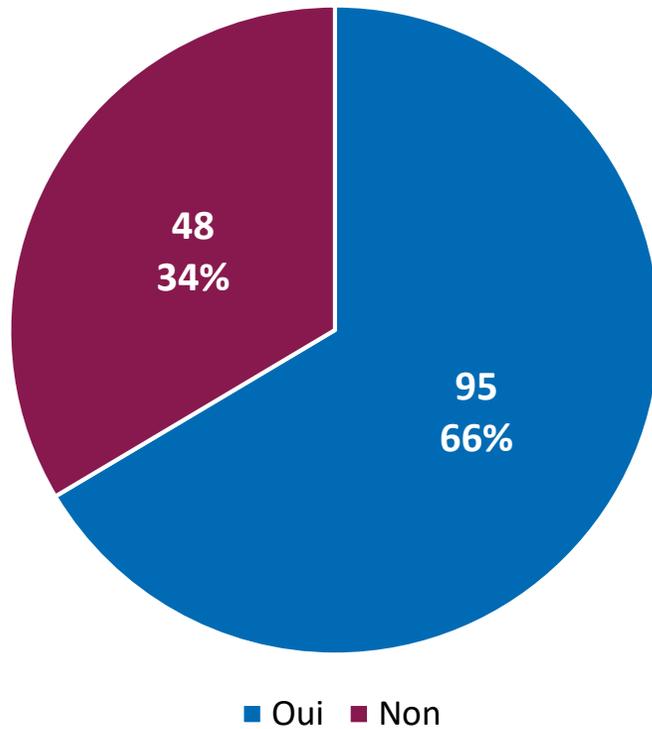
Partie 3 :
Thématiques complémentaires

Thème 3 :
Résilience et reconstruction personnelle

Thématiques complémentaires

3 – Résilience et reconstruction personnelle

Concernant votre parcours de reconstruction (parcours de soins avec accompagnement psychologique, résilience, commémoration...), avez-vous rencontré des difficultés ?



Deux tiers des participants indiquent avoir rencontré des difficultés dans le cadre de leur parcours de reconstruction personnelle.

Nombre de réponses : 143

Thématiques complémentaires

3 – Résilience et reconstruction personnelle



Un répondant sur cinq indique avoir rencontré des difficultés à trouver un praticien. Les répondants évoquent également une reconstruction difficile, un sentiment de solitude et d'abandon dans la reconstruction et déplorent une prise en charge insuffisante.



Le choix du psychologue a été très compliqué, il a fallu en voir plusieurs avant qui n'étaient pas qualifiés pour ce type de traumatisme.



Nombre de réponses : 149

Souhaitez-vous préciser ?

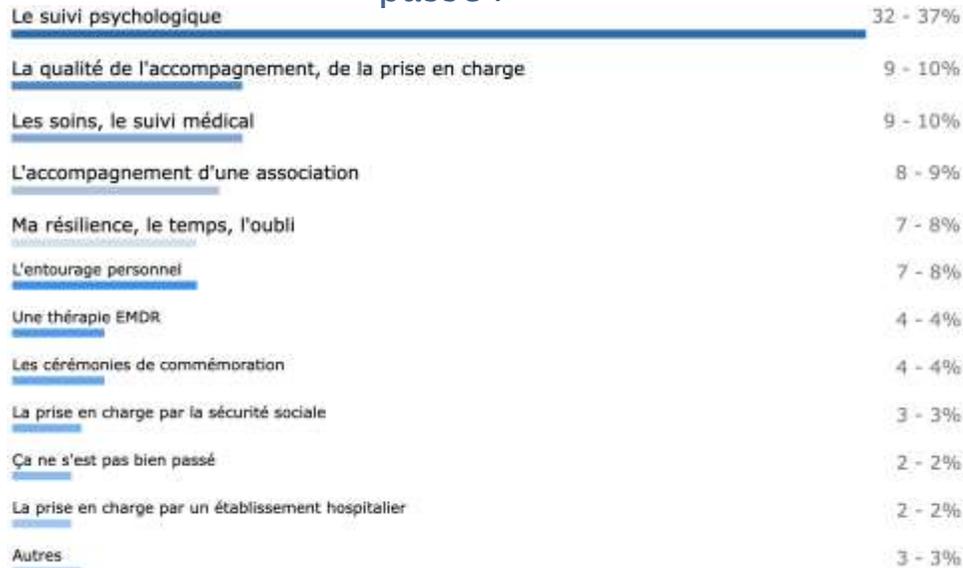
Difficulté à trouver un praticien	28 - 19%
Reconstruction difficile	22 - 15%
Prise en charge insuffisante	17 - 11%
Sentiment de solitude, d'abandon, de devoir se débrouiller par soi-même	17 - 11%
Absence d'accompagnement et de suivi psychologique	16 - 11%
Reconstruction permise par une thérapie, un suivi adapté	10 - 7%
Commémorations non adaptées : lieu, coût de déplacement, modalités	9 - 6%
Manque d'informations	4 - 3%
Incompréhension des termes employés (résilience, reconstruction, consolidation)	4 - 3%
Je me suis reconstruit(e) seul(e)	4 - 3%
Souhait de ne pas participer aux commémorations	3 - 2%
Reconstruction encore en cours	3 - 2%
Impossibilité d'en parler	2 - 1%
Importance des commémorations dans la reconstruction	2 - 1%
Autres	8 - 5%

Thématiques complémentaires

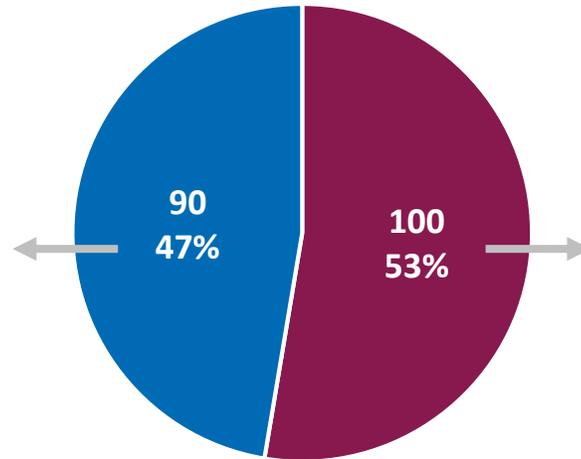
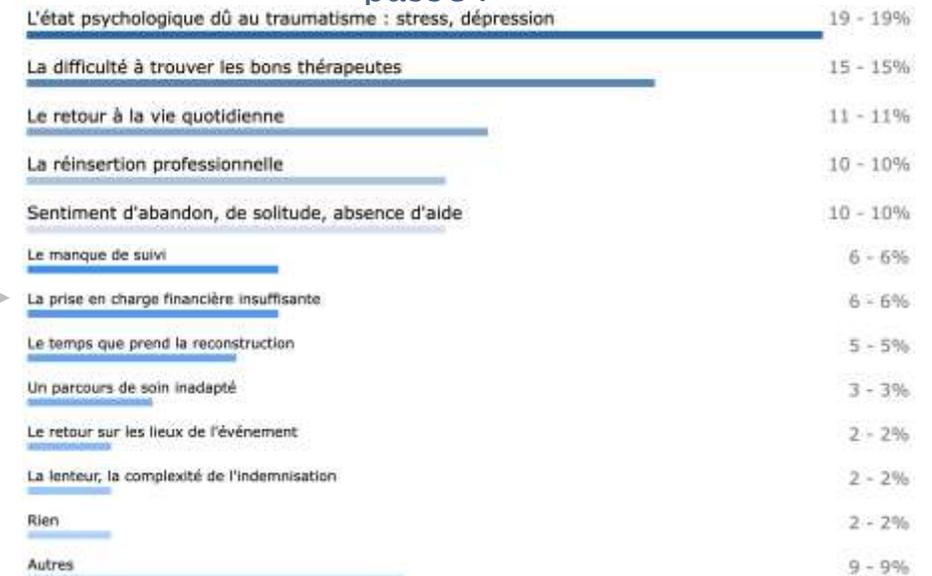
3 – Résilience et reconstruction personnelle

Concernant votre parcours administratif

Qu'est-ce qui s'est bien passé ?



Qu'est-ce qui s'est moins bien passé ?



“ Le suivi avec votre cellule de crise via un psy a été important et utile. ”

“ Les nouveaux attentats réveillent souvent le stress post-traumatique et je me retrouve alors incapable de sortir de chez moi. ”



Les participants soulignent positivement le suivi psychologique à 37%.
D'un point de vue négatif, ils évoquent l'état psychologique dû au traumatisme et les difficultés rencontrées au retour à la vie du quotidien et à trouver de bons thérapeutes.

Thématiques complémentaires

3 – Résilience et reconstruction personnelle

Concernant votre parcours de reconstruction, quelles sont vos suggestions d'améliorations ?

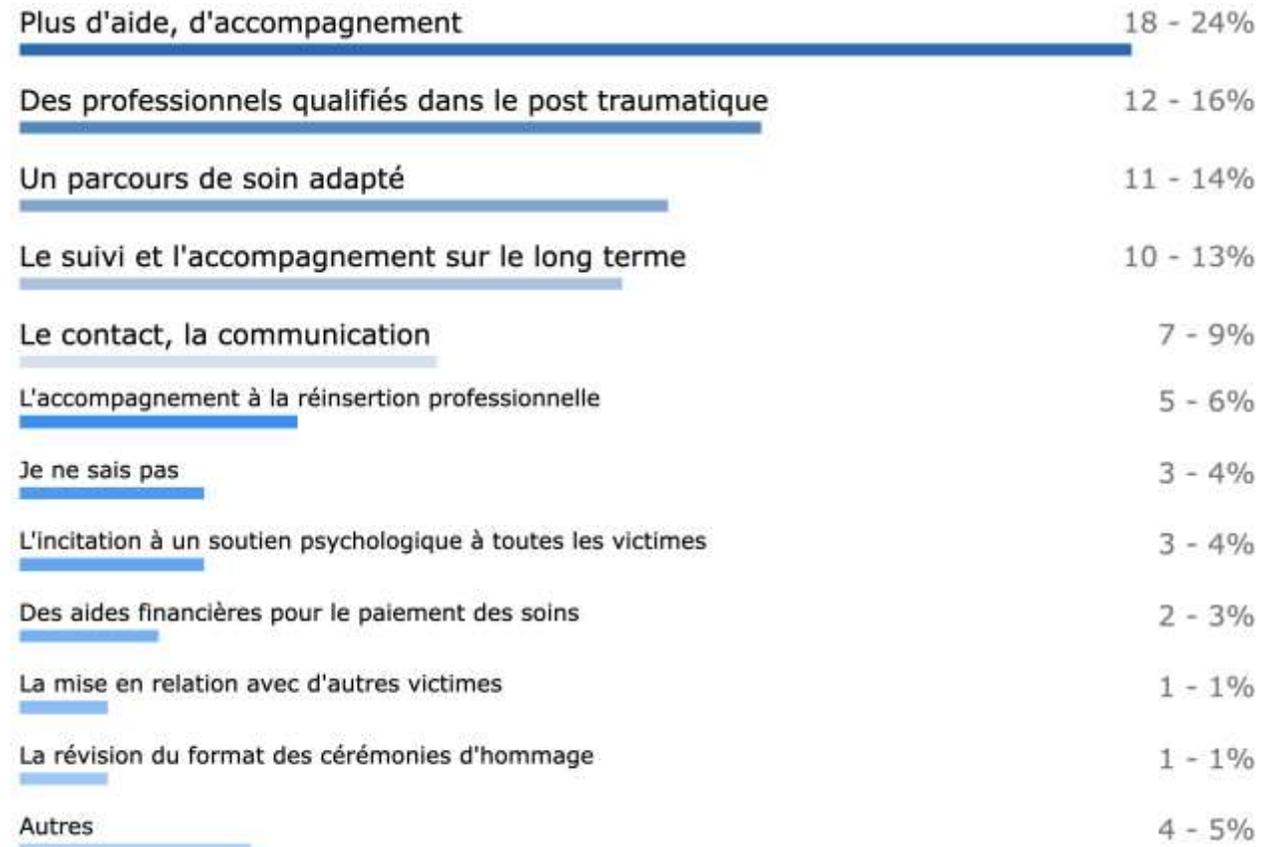


Près d'un répondant sur quatre souhaite obtenir plus d'aide et d'accompagnement.

Viennent ensuite le recours à des professionnels formés à la gestion du post traumatique, la proposition d'un parcours de soin adapté (thérapies EMDR, séances de yoga, d'acupuncture) ainsi que le suivi et l'accompagnement sur le plus long terme.

“ *Un réel suivi et par des personnes référentes.* ”

Nombre de réponses : 77



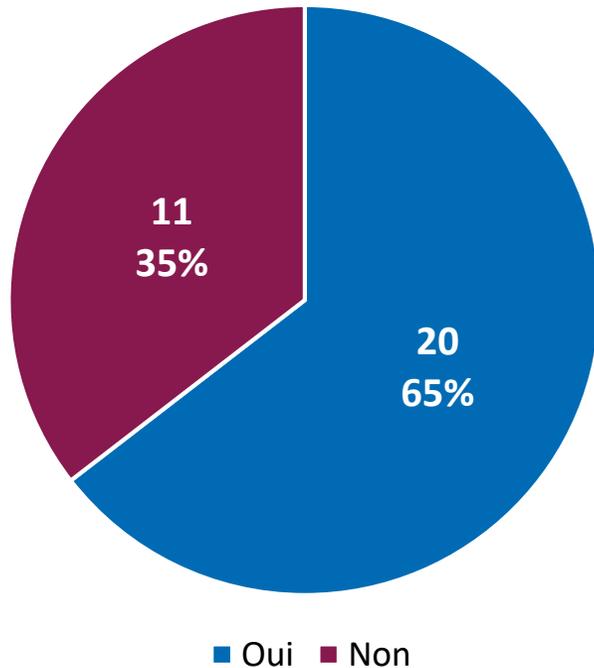
Partie 3 :
Thématiques complémentaires

Thème 4 :
**Prise en charge des ressortissants français victimes à l'étranger
et des ressortissants étrangers victimes en France**

Thématiques complémentaires

4 – Prise en charge des ressortissants français victimes à l'étranger et des ressortissants étrangers victimes en France

Concernant la prise en charge des ressortissants français victimes à l'étranger et des ressortissants étrangers victimes en France (traduction lors de l'expertise, suivi des ressortissants étrangers et français à l'étranger...), avez-vous rencontré des difficultés ?



Malgré le peu de répondants, les deux tiers des ressortissants français victimes à l'étranger et des ressortissants étrangers victimes en France témoignent avoir rencontré des difficultés concernant leur prise en charge.

Nombre de réponses : 31

Thématiques complémentaires

4 – Prise en charge des ressortissants français victimes à l'étranger et des ressortissants étrangers victimes en France



De manière générale, les répondants déplorent la gestion du rapatriement des défunts et les conditions de recueillement.

Sont ensuite décriés le manque d'aide, d'informations et de moyens de traduction.

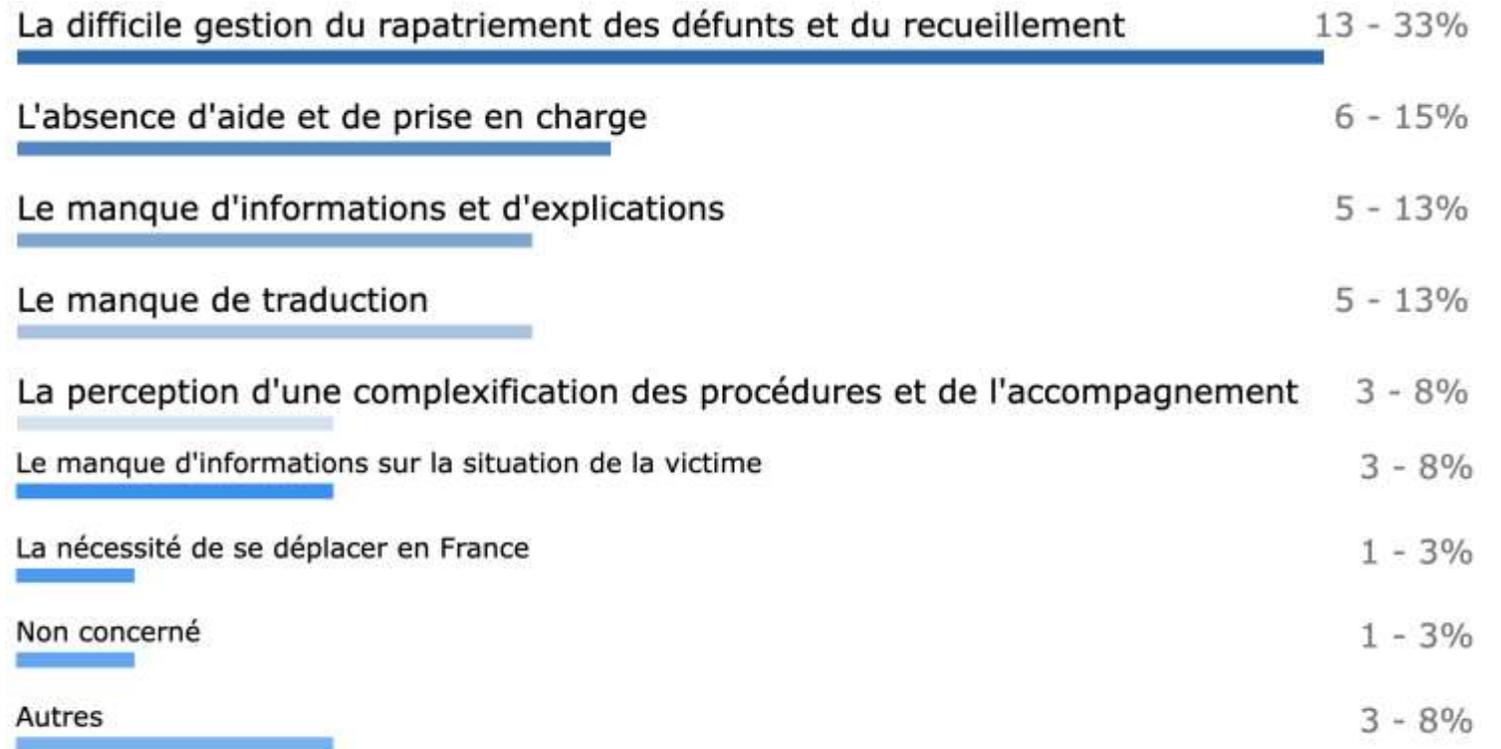


Pas autorisée à être présente à l'arrivée du corps de ma fille.



Nombre de réponses : 40

Souhaitez-vous préciser ?



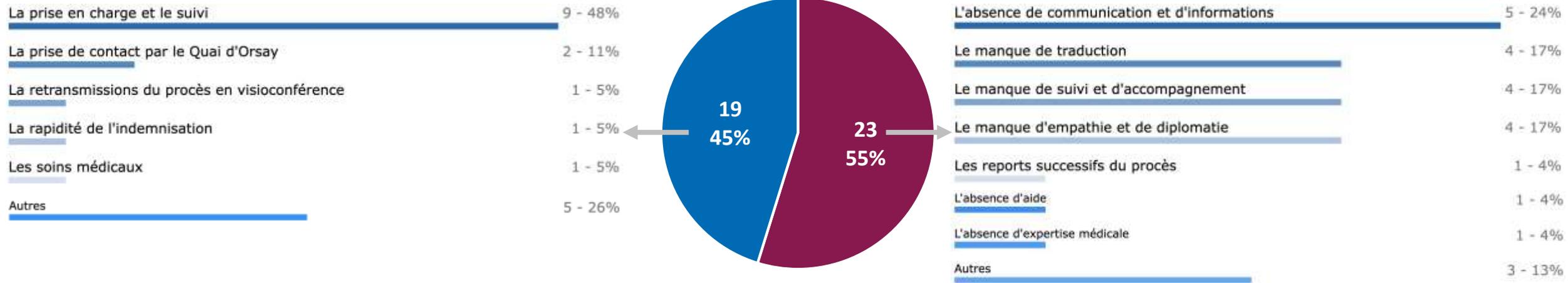
Thématiques complémentaires

4 – Prise en charge des ressortissants français victimes à l'étranger et des ressortissants étrangers victimes en France

Concernant la prise en charge des ressortissants français victimes à l'étranger et des ressortissants étrangers victimes en France :

Qu'est-ce qui s'est bien passé ?

Qu'est-ce qui s'est moins bien passé ?



Alors qu'un certain nombre de répondants soulignent la qualité de la prise en charge par les différents interlocuteurs, d'autres regrettent l'absence de communication et d'informations. On retrouve également le grief contre le manque de traduction.

Thématiques complémentaires

4 – Prise en charge des ressortissants français victimes à l'étranger et des ressortissants étrangers victimes en France

Concernant la prise en charge des ressortissants français victimes à l'étranger et des ressortissants étrangers victimes en France, quelles sont vos suggestions d'améliorations ?



Les répondants plébiscitent un égal traitement des victimes, qu'elles aient souffert d'un attentat sur le sol français ou à l'étranger. Sont également souhaités des changements quant au déroulement des cérémonies (sonder les proches des victimes, augmenter la jauge des personnes invitées).



Considérer les victimes françaises assassinées à l'étranger comme les victimes françaises en France.

Nombre de réponses : 25



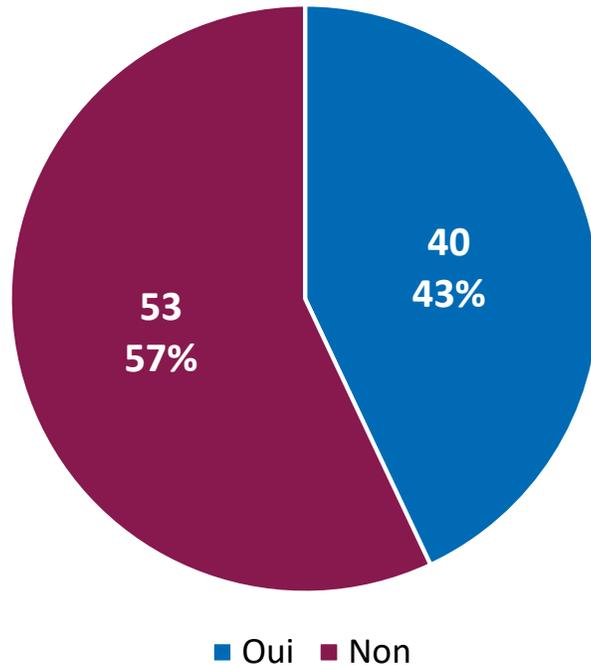
Partie 3 :
Thématiques complémentaires

Thème 5 :
Procédure judiciaire, place de la victime dans le procès pénal et
information des parties civiles

Thématiques complémentaires

5 – Procédure judiciaire, place de la victime dans le procès pénal et information des parties civiles

Concernant la procédure judiciaire et votre place en tant que victime dans le procès pénal et les informations des parties civiles (enquête et instruction, procès...), avez-vous rencontré des difficultés ?



Nombre de réponses : 93



Plus de la moitié des répondants a indiqué ne pas avoir rencontré de difficultés concernant la procédure judiciaire.

Thématiques complémentaires

5 – Procédure judiciaire, place de la victime dans le procès pénal et information des parties civiles



Plus d'un tiers des répondants fait état d'un manque d'informations sur la procédure judiciaire et le temps du procès.

Il n'empêche qu'est soulignée l'aide apportée par l'avocat, notamment en matière de communication et de compréhension des informations.

“ J'ai été assisté par une avocate donc j'ai été bien informé. ”

Nombre de réponses : 62

Souhaitez-vous préciser ?

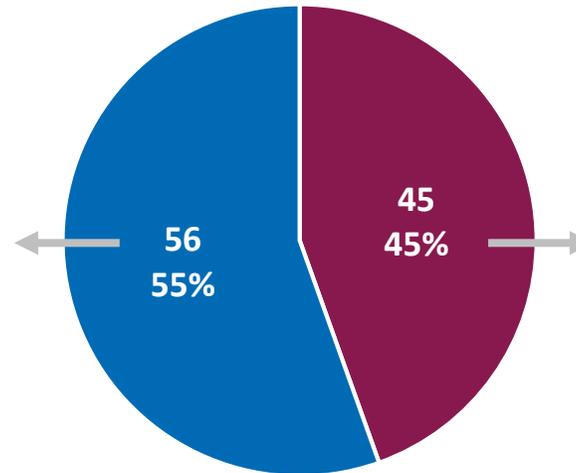
Manque d'informations sur la procédure et les procès	23 - 37%
Bonne prise en charge par un avocat	11 - 18%
Manque de clarté des informations	7 - 11%
Difficulté à se constituer partie civile	6 - 10%
Bonne communication des informations	5 - 8%
Mauvaise prise en charge	3 - 5%
Responsabilité du gouvernement	2 - 3%
Ne se prononce pas	1 - 2%
Prise en charge rapide des frais d'avocat	1 - 2%
Autres	3 - 5%

Thématiques complémentaires

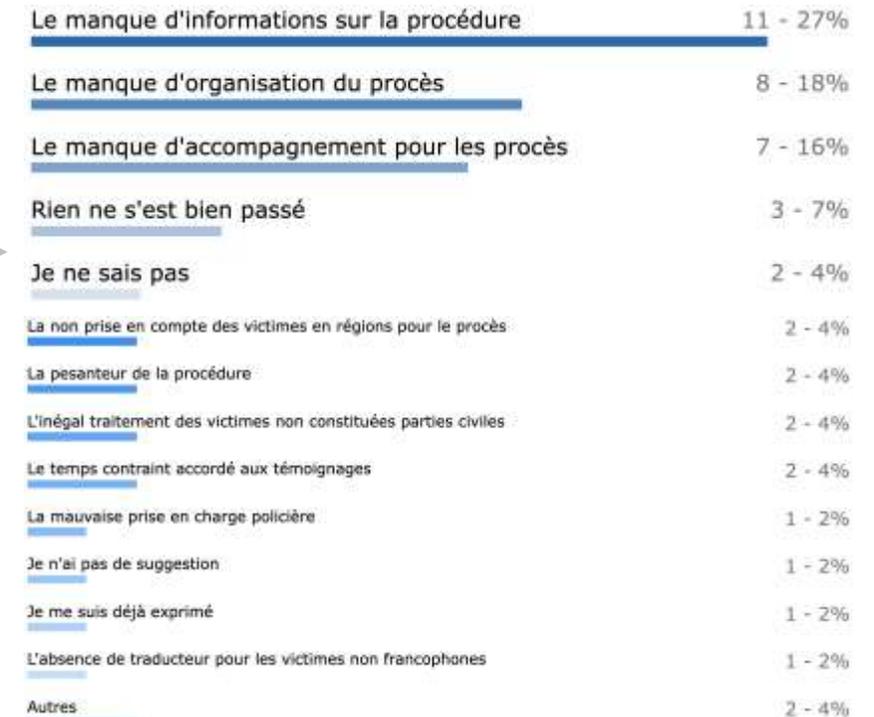
5 – Procédure judiciaire, place de la victime dans le procès pénal et information des parties civiles

Concernant la procédure judiciaire et votre place en tant que victime dans le procès pénal et les informations des parties civiles :

Qu'est-ce qui s'est bien passé ?



Qu'est-ce qui s'est moins bien passé ?



Sont à la fois soulignés et critiqués l'accès à l'information, l'accompagnement des victimes et l'expérience du procès.

Thématiques complémentaires

5 – Procédure judiciaire, place de la victime dans le procès pénal et information des parties civiles

Concernant la procédure judiciaire et votre place en tant que victime dans le procès pénal et les informations des parties civiles, quelles sont vos suggestions d'améliorations ?



Les suggestions d'amélioration de la procédure judiciaire concernent très largement l'accès à l'information aussi bien concernant le procès que la procédure. Ces enjeux sont sollicités par un tiers des répondants.



Mieux expliquer ce qui va se passer dès le début de la procédure, quels sont les rôles des victimes et comment on doit contribuer au procès.

Nombre de réponses : 41

