# EVALUATION DE LA SATISFACTION DES VICTIMES VULNÉRABLES ET NON VULNÉRABLES PRISES EN CHARGE PAR LE HCRRUN

Evaluation de la satisfaction menée par AIMES-AFRIQUE

novembre et décembre 2018/ janvier-août 2019

# 1. Contexte:

- Le HCRRUN dans la réalisation des activités relatives au programme de réparations dans le cadre de la deuxième étape de prise en charge des victimes, s'est intéressé aussi bien aux victimes vulnérables que non vulnérables.

- **Du 27 au 30 novembre et du 03 au 07 décembre 2018, les victimes vulnérables ont été prise en charge par le HCRRUN. Il s'est agi d'une prise en charge psycho médicale avec l'appui des médecins, infirmiers et psychologues de l'ONG AIMES-AFRIQUE, suivi de l'indemnisation.**

- **Du 22 janvier au 10 août 2019, le HCRRUN a procédé à la prise en charge des victimes non vulnérables à travers leur indemnisation.**

- **Durant les deux périodes de prise en charges, l'ONG AIMES-AFRIQUE s'est occupée de l'évaluation de la satisfaction des victimes ayant suivi le processus d'indemnisation.**

## 2. Définitions :

- ***La satisfaction*** : **Dans le contexte présent il s'agit une action par laquelle on donne ou on obtient réparation d'une offense ou d'un tort.**

- ***La prise en charge psycho médicale*** : **les victimes vulnérables ont été suivi par les médecins (généraliste, ophtalmologue, neurologue, stomatologue, chirurgien ORL) et psychologues de santé de AIMES-AFRIQUES en fonction de la pathologie présentée.**

# L'évaluation de la satisfaction a pris en compte:

- auprès des vulnérables l'appréciation de la qualité de la prestation en prise psycho médicale, le processus d'indemnisation et le montant d'indemnisation reçu,

- auprès des non vulnérables l'appréciation du processus d'indemnisation, et le montant d'indemnisation reçu

***Le processus d'indemnisation suivi par la victime*** : depuis l'*accueil* en passant par *l'authentification des dossiers* de victimes par les huissiers, la *vérification du dossier* par les membres du comité de paix, l'*enregistrement des données* des victimes par les communicateurs HCRRUN, le *briefing* par les membres de HCRRUN, *l'indemnisation proprement dite* par les membres de HCRRUN, *l'évaluation de satisfaction* des victimes par les psychologues et infirmiers, réception du montant de trajet, départ de la victime.

# 4. Résultats :

- Résultats de l'évaluation de la satisfaction des victimes vulnérables (novembre et décembre 2018) :

- Résultats de l'évaluation de la satisfaction des victimes non vulnérables (de janvier à août 2019) :

- **En novembre et décembre 2018, cent deux (102) victimes vulnérables ont été reçues en entretien d'évaluation de satisfaction à Lomé au siège du HCRRUN.**

**De façon globale 93,87% ont exprimé leur satisfaction en prenant en compte la prise en charge psycho médicale, la qualité de l'accueil, de la clarté des informations reçues, la perception des formalités à observer, l'appréciation du montant de l'indemnisation reçue.**

- **De janvier à août 2019, cinq mille vingt-neuf victimes (5029) non vulnérables ont été reçues en entretien d'évaluation de satisfaction à Lomé, Aného, Kpalimé, Atakpamé, Sotouboua, Sokodé, Kara, Mango, Dapaong.**

**D'une manière générale 99,02% ont exprimé leur satisfaction en prenant en compte la qualité de l'accueil, de la clarté des informations reçues, la perception des formalités à observer, l'appréciation du montant de l'indemnisation reçue.**

# 4. Conclusion :

- Durant les deux périodes de prise en charge, cinq mille cent trente une (5131) victimes ont été reçues en entretien d'évaluation de la satisfaction.

- Les victimes vulnérables sont satisfaites à 93,87% et les non vulnérables à 99,02%. Elles ont apprécié le geste de reconnaissance à leurs endroits.

- Il y a sans doute quelques victimes qui ne sont pas satisfaites surtout à cause du caractère symbolique du montant d'indemnisation (montant inférieur à celui qu'elles espéraient). D'autres encore disent qu'elles n'ont pas le choix, elles acceptent ce qui est proposé.

- La plupart dit « ce processus d'indemnisation est une surprise heureuse et un encouragement à la réconciliation, non seulement à cause de la somme d'argent perçue mais aussi à cause du geste de reconnaissance à leurs endroits qui est marquant ».

# RESUME DES OPERATIONS D'EVALUATION DE SATISFACTION DES VICTIMES VULNERABLES DE NOVEMBRE ET DECEMBRE 2018

| Période et Lieu | Effectif Total | Données | Sexe | | Statut | | Satisfaction Accueil | Satisfaction Informations | Satisfaction Formalités | Prise en charge psychologique | Prise en charge médicale | Satisfaction Indemnisations | Satisfaction Globale | Références psy |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | M | F | V | AD | | | | | | | | |
| Lomé novembre et décembre 2018 | 102 | Effectif | 84 | 18 | 99 | 3 | 101 | 100 | 100 | 100 | 98 | 82 | 93,87 | 1 |
| | | Pourcentage | 82,35 | 17,65 | 97,06 | 2,94 | 99,02 | 98,04 | 98,04 | 98,04 | 96,08 | 80,39 | | 0,98 |
| GLOBAL | 102 | Effectif | 84 | 18 | 99 | 3 | 101 | 100 | 100 | 100 | 98 | 82 | 93,87 | 1 |
| | | Pourcentage | 82,35 | 17,65 | 97,06 | 2,94 | 99,02 | 98,04 | 98,04 | 98,04 | 96,08 | 80,39 | | 0,00980 |

## RESUME DES OPERATIONS D'EVALUATION DE SATISFACTION DES VICTIMES NON VULNERABLES DE JANVIER A AOUT 2019

| Période et Lieu | Effectif Total | Données | Sexe | | Statut | | Satisfaction | Satisfaction | Satisfaction | Satisfaction Indemnisatio | Satisfaction | éférence |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | M | F | V | AD | | | | | | |
| Lomé du 22 au 25 janvier 2019 | 144 | Effectif | 112 | 32 | 112 | 32 | 141 | 140 | 136 | 125 | 94,10 | 0 |
| | | Pourcenta | 77,8 | 22,2 | 77,8 | 22,22 | 97,92 | 97,22 | 94,44 | 86,81 | | 0 |
| Lomé du 06 au 08 février 2019 | 112 | Effectif | 90 | 22 | 85 | 27 | 111 | 112 | 111 | 99 | 96,65 | 0 |
| | | Pourcenta | 80,4 | 19,6 | 75,9 | 24,11 | 99,11 | 100,00 | 99,11 | 88,39 | | 0 |
| Aného-Kpalimé-Atakpamé du 11 au 16 février 2019 | 459 | Effectif | 366 | 93 | 350 | 109 | 455 | 454 | 455 | 453 | 98,97 | 5 |
| | | Pourcenta | 79,7 | 20,3 | 76,3 | 23,75 | 99,13 | 98,91 | 99,13 | 98,69 | | 1,09 |
| Lomé du 04 au 07 mars 2019 | 177 | Effectif | 139 | 38 | 114 | 63 | 175 | 175 | 175 | 164 | 97,32 | 4 |
| | | Pourcenta | 78,5 | 21,5 | 64,4 | 35,59 | 98,87 | 98,87 | 98,87 | 92,66 | | 2,26 |
| Lomé du 18 au 21 mars 2019 | 230 | Effectif | 188 | 42 | 172 | 58 | 229 | 229 | 228 | 203 | 96,63 | 1 |
| | | Pourcenta | 81,7 | 18,3 | 74,8 | 25,22 | 99,57 | 99,57 | 99,13 | 88,26 | | 0,43 |
| Dapaong-Mango-Kara-Sokodé-Sotouboua du 08 | 577 | Effectif | 489 | 88 | 469 | 108 | 574 | 573 | 573 | 569 | 99,18 | 3 |
| | | Pourcenta | 84,7 | 15,3 | 81,3 | 18,72 | 99,48 | 99,31 | 99,31 | 98,61 | | 0,52 |
| Lomé du 13 au 17 mai 2019 | 207 | Effectif | 155 | 52 | 154 | 53 | 207 | 205 | 206 | 191 | 97,71 | 1 |
| | | Pourcenta | 74,9 | 25,1 | 74,4 | 25,60 | 100,00 | 99,03 | 99,52 | 92,27 | | 0,48 |
| Lomé du 27 au 31 mai 2019 | 72 | Effectif | 54 | 18 | 55 | 17 | 72 | 72 | 72 | 66 | 97,92 | 0 |
| | | Pourcenta | 75 | 25 | 76,4 | 23,61 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 91,67 | | 0,00 |
| Atakpamé du 20 au 28 juin 2019 | 691 | Effectif | 509 | 182 | 590 | 101 | 689 | 690 | 690 | 682 | 99,53 | 0 |
| | | Pourcenta | 73,7 | 26,3 | 85,4 | 14,62 | 99,71 | 99,86 | 99,86 | 98,70 | | 0,00 |
| Atakpamé du 04 au 06 juillet 2019 | 288 | Effectif | 154 | 134 | 248 | 40 | 288 | 288 | 288 | 283 | 99,57 | 0 |
| | | Pourcenta | 53,5 | 46,5 | 86,1 | 13,89 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 98,26 | | 0,00 |
| Lomé du 15 au 17 juillet 2019 | 64 | Effectif | 51 | 13 | 47 | 17 | 64 | 63 | 64 | 63 | 99,22 | 0 |
| | | Pourcenta | 79,7 | 20,3 | 73,4 | 26,56 | 100,00 | 98,44 | 100,00 | 98,44 | | 0,00 |
| Kara-Sokodé-Sotouboua-Atakpamé du 21 juillet au 10 | 2008 | Effectif | 1489 | 519 | 1651 | 357 | 2007 | 2008 | 2006 | 1996 | 99,81 | 3 |
| | | Pourcenta | 74,2 | 25,8 | 82,2 | 17,78 | 99,95 | 100,00 | 99,90 | 99,40 | | 0,15 |
| GLOBAL | 5029 | Effectif | 3796 | 1233 | 4047 | 982 | 5012 | 5009 | 5004 | 4894 | 99,02 | 17 |
| | | Pourcenta | 75,48 | 24,52 | 80,47 | 19,53 | 99,66 | 99,60 | 99,50 | 97,32 | | 0,00338 |

# Quelques images de victimes non vulnérables lors de la mission d'indemnisation de juillet-août 2019

# Cas chirurgicaux

- 8 cas chirurgicaux référés à AIMES-AFRIQUE
- 04 déjà opérés dont
- 02 pour ablation de matériel d'ostéosynthèse
- 01 cas pour ostéomyélite de la jambe
- 01 cas pour hernie inguinale

# Cas chirurgicaux

- 04 cas en attente dont
- 03 cas pour crossectomie et événage des saphenes internes et externes puis greffe de peau
- 01 cas d'ostéomyélite chronique pour sequestrectomie

# Victimes non vulnérables en salle à l'hôtel Central de Sokodé

# Victimes non vulnérables en salle à la préfecture de Sotouboua

# Victimes non vulnérables dans l'enceinte des affaires sociales d'Atakpamé

# MERCI POUR VOTRE ATTENTION