



# **EVALUATION DE LA SATISFACTION DES VICTIMES NON VULNÉRABLES PRISES EN CHARGE PAR LE HCRRUN LORS DE LA 3<sup>e</sup> ETAPE D'INDEMNISATION**

**Evaluation de la satisfaction menée par AIMES-AFRIQUE  
de décembre 2019 à décembre 2020**



## 1. Contexte: (1/5)

- ➔ **Le HCRRUN dès le début de la réalisation des activités relatives au programme de réparations a toujours été accompagné et soutenu par l'ONG AIMES-AFRIQUE dans la prise en charge psycho médicale des victimes.**

## 1. Contexte: (2/5)

- **AIMES-AFRIQUE est une Organisation Internationale Humanitaire, Laïque et Apolitique ayant son siège social à Lomé au Togo**
- **Elle est créée le 19 janvier 2005 à Lomé**



## 1. Contexte: (3/5)

- ➔ **Fidèle à ses engagements de soutien en vers le HCRRUN, l'ONG AIMES-AFRIQUE met à disposition du personnel pour la prise en charge psycho médicale des victimes à chaque séance d'indemnisation.**

# 1. Contexte: (4/5)

- ➔ **Du 04 décembre 2019 au 18 décembre 2020**, le HCRRUN a procédé à la prise en charge des victimes non vulnérables à travers leur indemnisation.
- ➔ **AIMES-AFRIQUE** s'est chargée de la prise en charge psycho médicale avec l'appui des médecins, infirmiers et psychologues durant le processus d'indemnisation.



# 1. Contexte: (5/5)

- **AIMES-AFRIQUE** s'est également occupée de l'évaluation de la satisfaction des victimes ayant suivi le processus d'indemnisation.

## 2. Quelques 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*** : en fonction de la pathologie constatée chez la victime, elle est référée à un spécialiste du domaine (médecins spécialistes, psychologues).



### 3. Etapes du processus d'indemnisation:

après *l'accueil* où une première vérification est faite, elle passe chez les huissiers pour *l'authentification des dossiers*, les communicateurs HCRRUN font *l'enregistrement des données*, le *briefing* est mené sous la direction des membres de HCRRUN, *l'indemnisation proprement dite* par les membres de HCRRUN, *l'évaluation de satisfaction* des victimes par les psychologues et infirmiers de AIMES-AFRIQUE, la victime reçoit *le montant de trajet*, au près de l'assistant comptable et part.



## **4. Evaluation de la satisfaction :**

**L'évaluation de la satisfaction des victimes est réalisée sur la base de:**

- \*qualité de l'accueil,**
- \*clarté des informations reçues,**
- \*perception des formalités à observer,**
- \*appréciation du montant de l'indemnisation reçue,**
- \*projet envisagé avec l'argent de l'indemnisation,**
- \*satisfaction globale (apaisement ressenti à la fin),**
- \*manquements observés et des suggestions émises par les victimes.**



## **5. Résultats :**

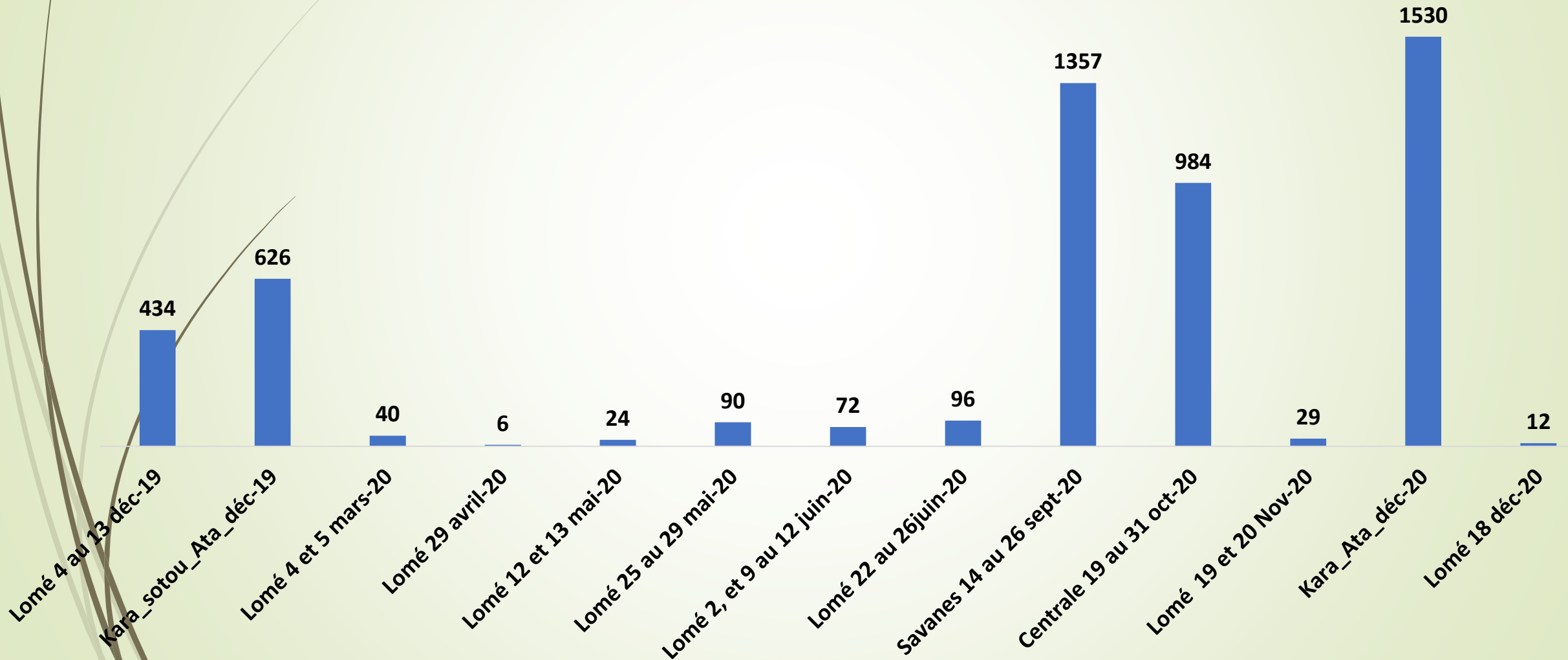
**Résultats de l'évaluation de la satisfaction des victimes  
non vulnérables de la 3<sup>e</sup> étape  
(du 04 décembre 2019 au 18 décembre 2020) :**

## 5.1. Résultat global:

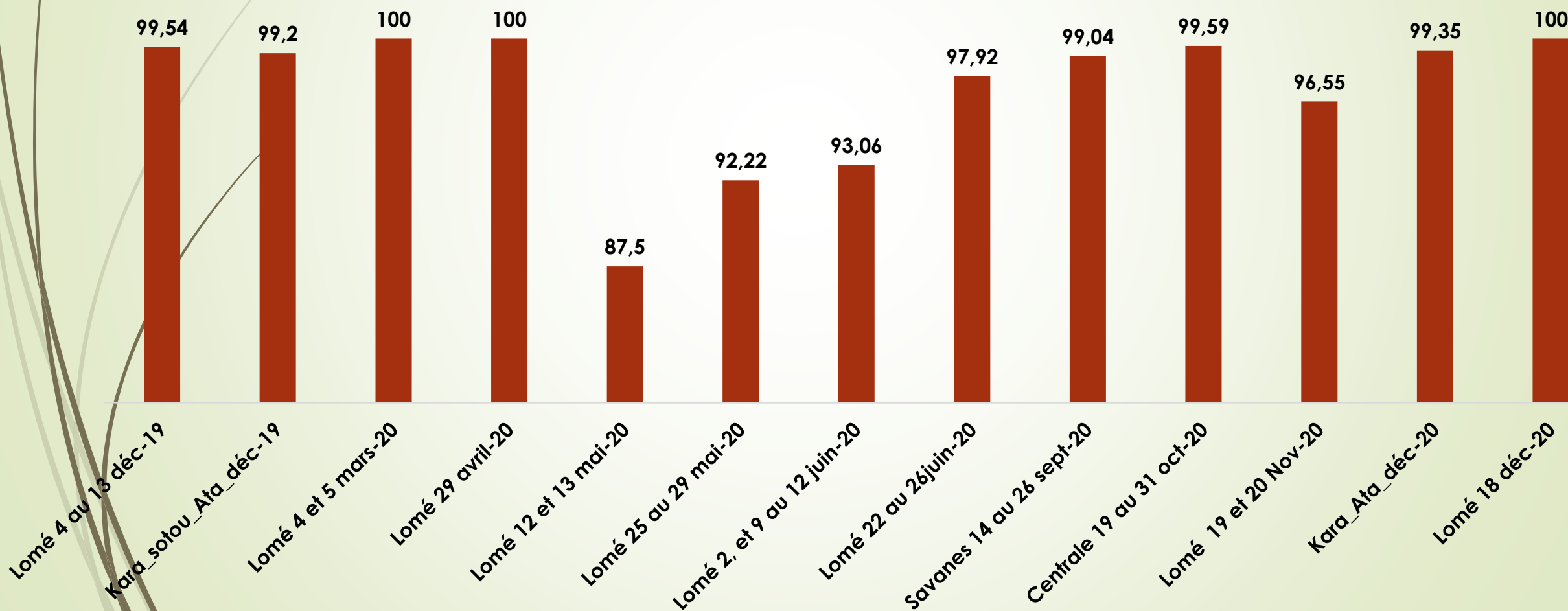
➔ **De décembre 2019 à décembre 2020, cinq mille six cent huit victimes (5608) ont été reçues** en entretien d'évaluation de satisfaction à Lomé, Atakpamé, Blitta, Sotouboua, Kara, Mango, Dapaong.

**Le taux de satisfaction globale est de 99,02%** 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.

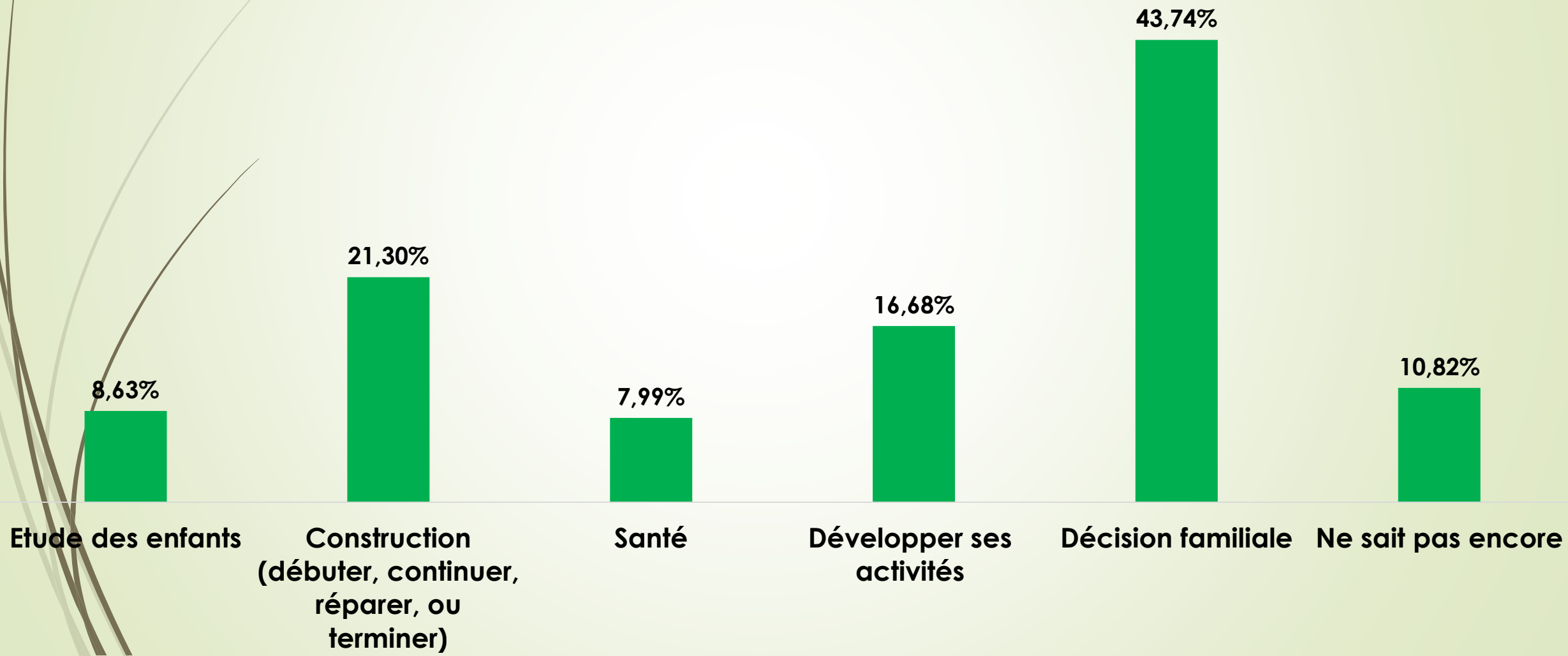
## 5.2. Résultats : effectif de victimes reçues en entretien en fonction des périodes d'indemnisation de la 3<sup>e</sup> étape



## 5.3 Résultats :taux de satisfaction des victimes en fonction des périodes d'indemnisation de la 3<sup>e</sup> étape



## 5.4 Résultats : projet avec l'argent de l'indemnisation



## 5.5 Victimes référées durant la 3<sup>e</sup> étape d'indemnisation :

<b>NOMBRE TOTAL</b>	<b>LIEU DE RESIDENCE</b>	<b>SEXE</b>	<b>MOTIF</b>	<b>LIEU DE REFERENCE</b>	<b>DATE DE REFERENCE</b>
6	Tsiviépé	F	Ablation de matériel d'ostéosynthèse	CHP-Kpalimé	07/12/2019
	Kégué/Lomé	F	Psychose hallucinatoire chronique	Centre médicopsychiatrique d'Agoe	10/03/2020
	Adidogomé/ Lomé	M	Hypertrophie ventriculaire	CIK	27/05/2020
	Adidogomé/ Lomé	F	Hypertension artérielle et diabète	CIK	27/05/2020
	Tchitchao/ Kara	M	Céphalée, otite moyen	CHU Kara, ORL	08/12/2020
	Kantè	M	Présence de projectile dans la jambe gauche	CHU Kara, Chirurgie générale	11/12/2020



## 6. Conclusion :

- **Durant la période d'indemnisation allant de décembre 2019 à décembre 2020, cinq mille six cent huit (5 608) victimes ont été reçues en entretien d'évaluation de la satisfaction.**
- **Les victimes sont satisfaites à 99,02%. Elles ont apprécié le geste de reconnaissance à leurs endroits.**

## 6. Conclusion :

- ➔ 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.



## 6. Conclusion :

- **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 ».

## 6. Conclusion :

- Le nombre de victimes reçues en entretien d'évaluation de satisfaction depuis le début du processus d'indemnisation en 2017 jusqu'à présent s'élève à **13268**.



**MERCI POUR VOTRE ATTENTION**