

# Fonds d'Indemnisation des Victimes de l'Amiante (FIVA)

## Enquête de satisfaction 2018

Octobre 2018  
Présentation des résultats



Mediametrie



Fonds d'Indemnisation des Victimes de l'Amiante





**1. La demande d'indemnisation**

**2. Les moyens de contact avec le FIVA**

**3. Les délais de traitement**

**4. La satisfaction globale**

# 1

## Les moyens de contact avec le FIVA

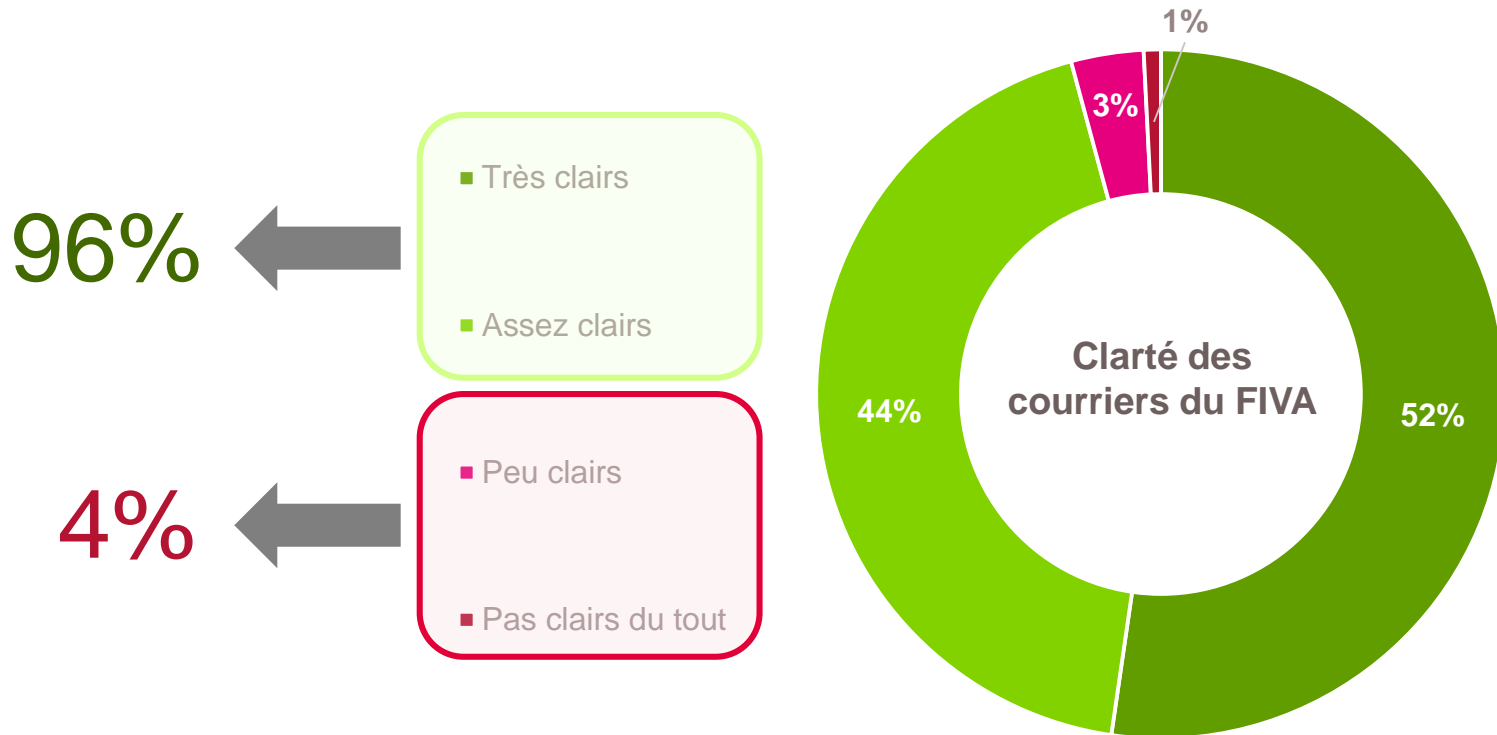




# Les courriers du FIVA

1. Les moyens de contact avec le FIVA

Question : De manière générale, vous trouvez que les **courriers que vous adresse le FIVA** sont...



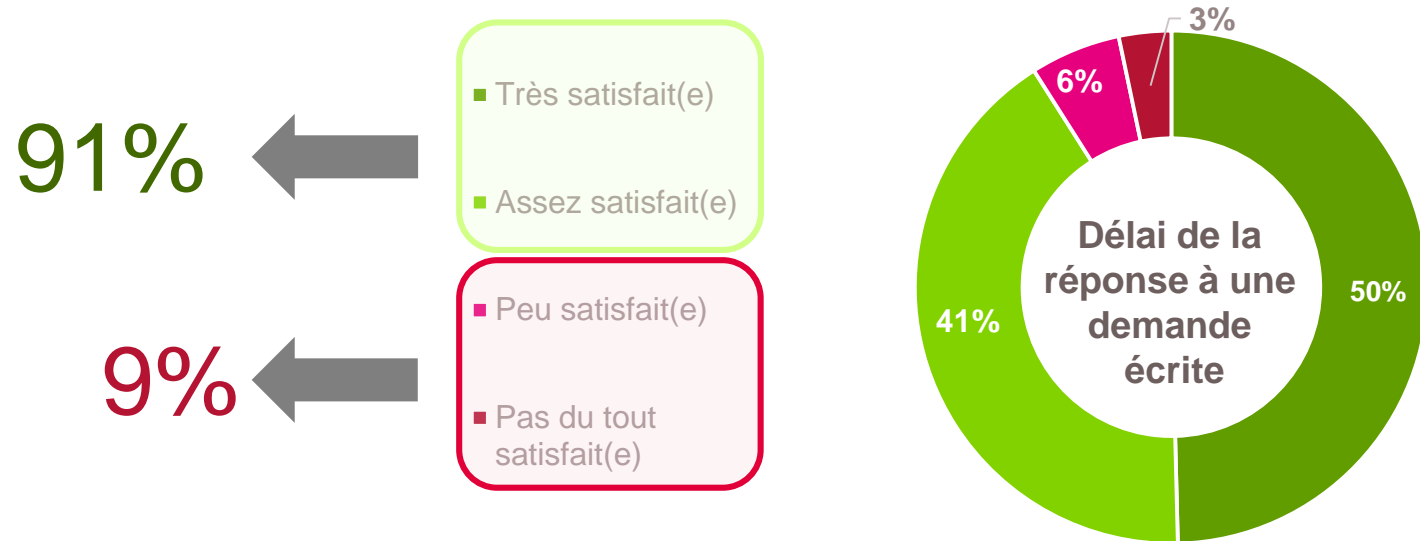
1 182 répondants en 2018

## 1. Les moyens de contact avec le FIVA

Question posée aux personnes ayant déjà envoyé une demande d'information écrite ou électronique au FIVA :



Lors de cette demande écrite ou électronique au FIVA, avez-vous été **satisfait(e) du délai de la réponse** ?

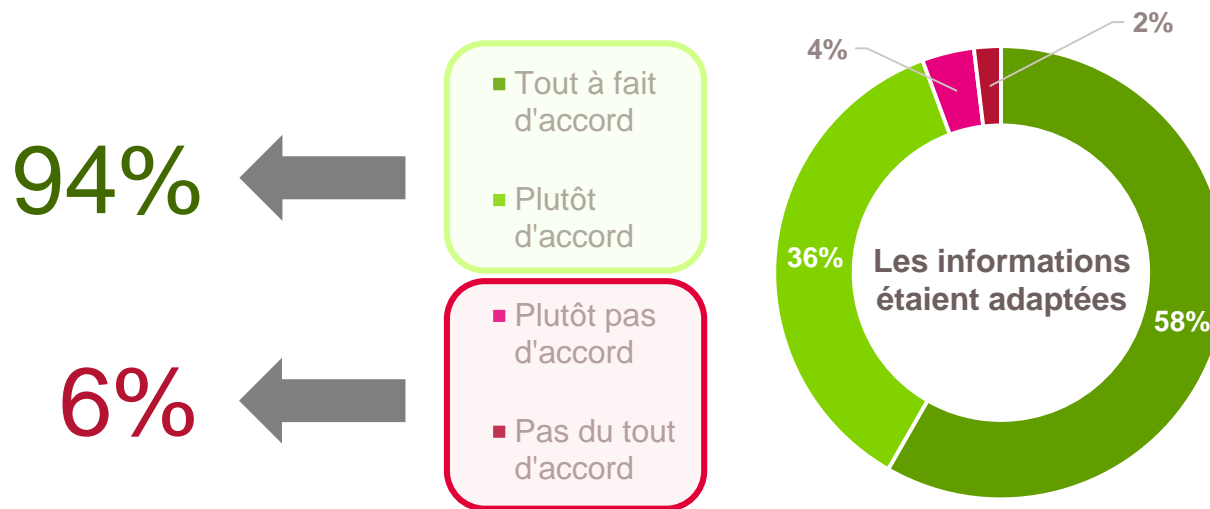


## 1. Les moyens de contact avec le FIVA

Question posée aux personnes ayant déjà envoyé une demande d'information écrite ou électronique :



Les **informations** fournies par le FIVA à l'occasion de cette demande étaient-elles **adaptées** ?



291 répondants en 2018



# Le téléphone



Question posée aux interrogés ayant déjà eu un entretien téléphonique avec un téléconseiller de la plateforme téléphonique de la FIVA :

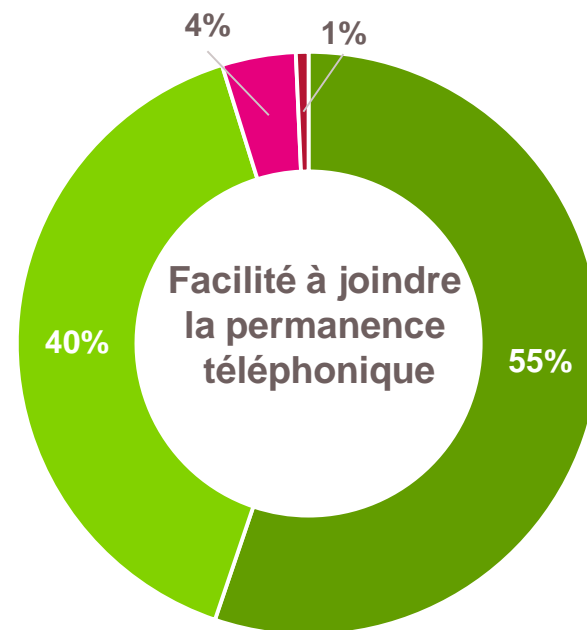


A t-il été facile de joindre la permanence téléphonique du FIVA ?

95%



5%

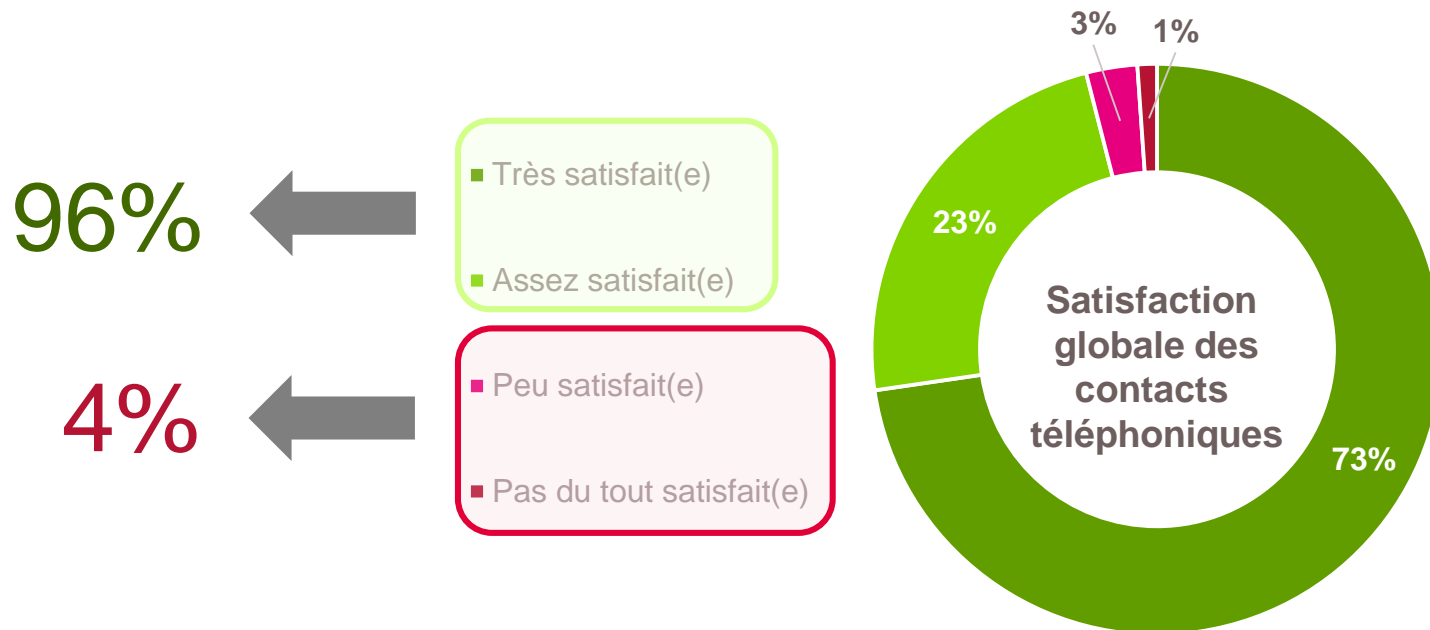


## 1. Les moyens de contact avec le FIVA

Question posée aux interrogés ayant déjà eu un entretien téléphonique avec un téléconseiller de la plateforme téléphonique de la FIVA.



Globalement, avez-vous été **satisfait(e) de ce(s) contact(s) téléphonique(s) ?**

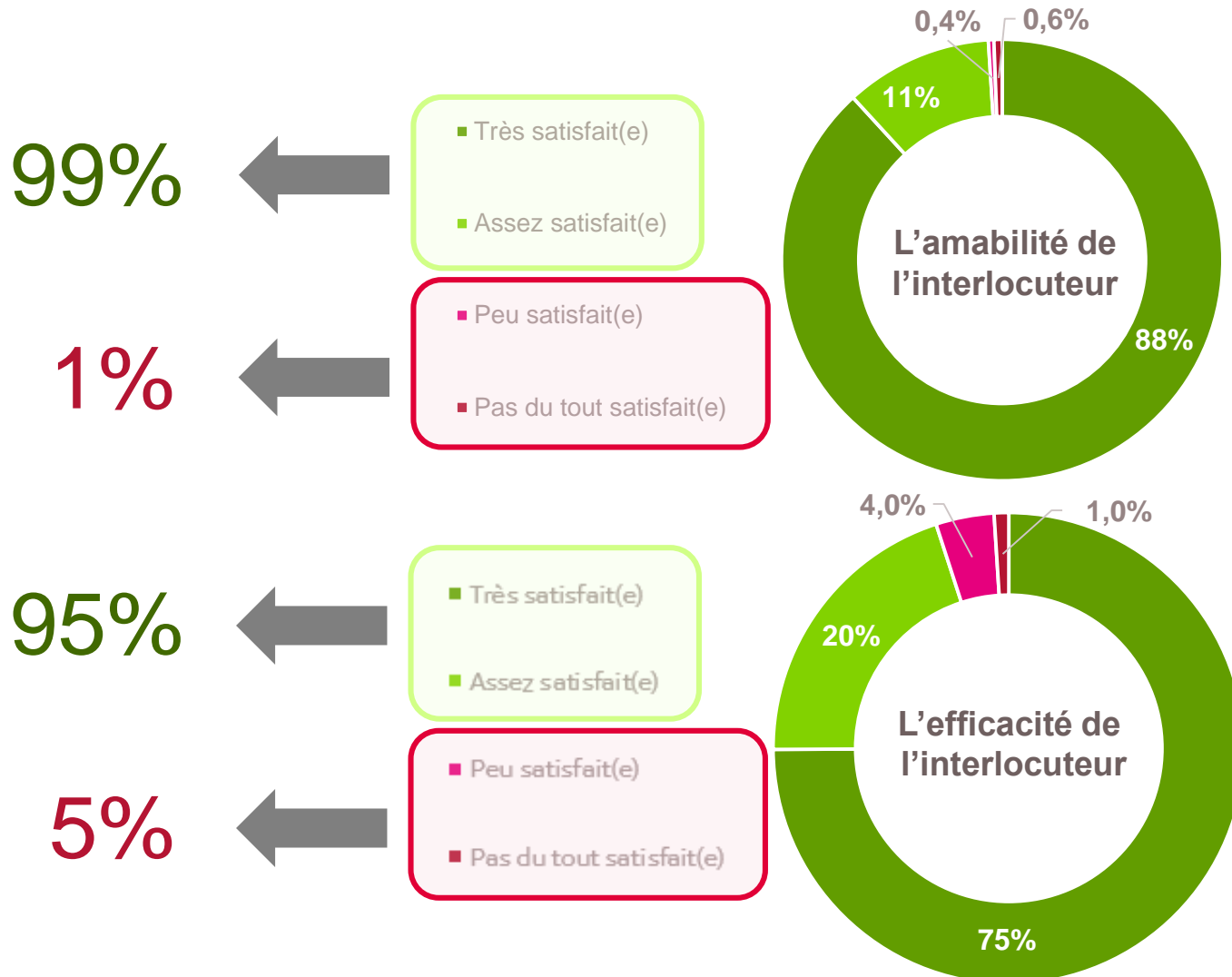


## 1. Les moyens de contact avec le FIVA

Questions posées aux interrogés **ayant déjà eu un entretien téléphonique avec un téléconseiller** de la plateforme téléphonique de la FIVA :



Plus particulièrement, lors de ce(s) contact(s) téléphonique(s) **avez-vous été satisfait(e) de...**



# 2

## Les délais de traitement





# Les délais de traitement de l'indemnisation

## 2. Les délais de traitement

Question : Lorsque vous avez adressé votre **demande d'indemnisation** au FIVA, selon vous le **déla**  
**de réponse (présentation de l'offre) a été...**



76%



■ Très rapide

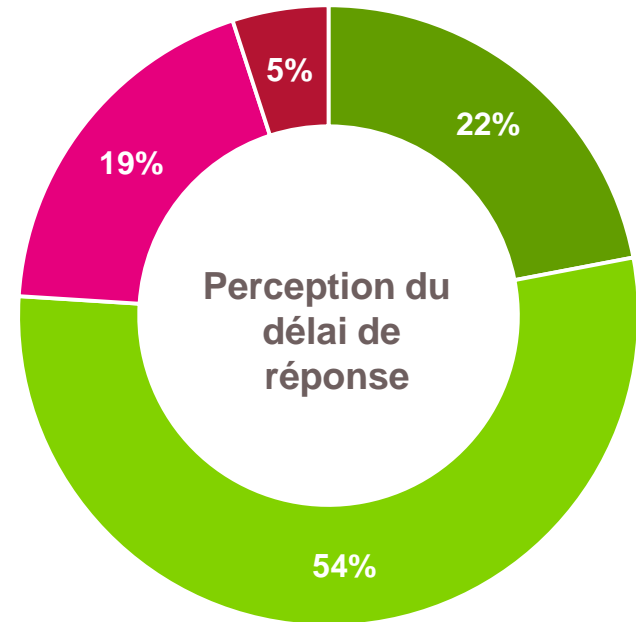
■ Plutôt rapide

24%



■ Plutôt long

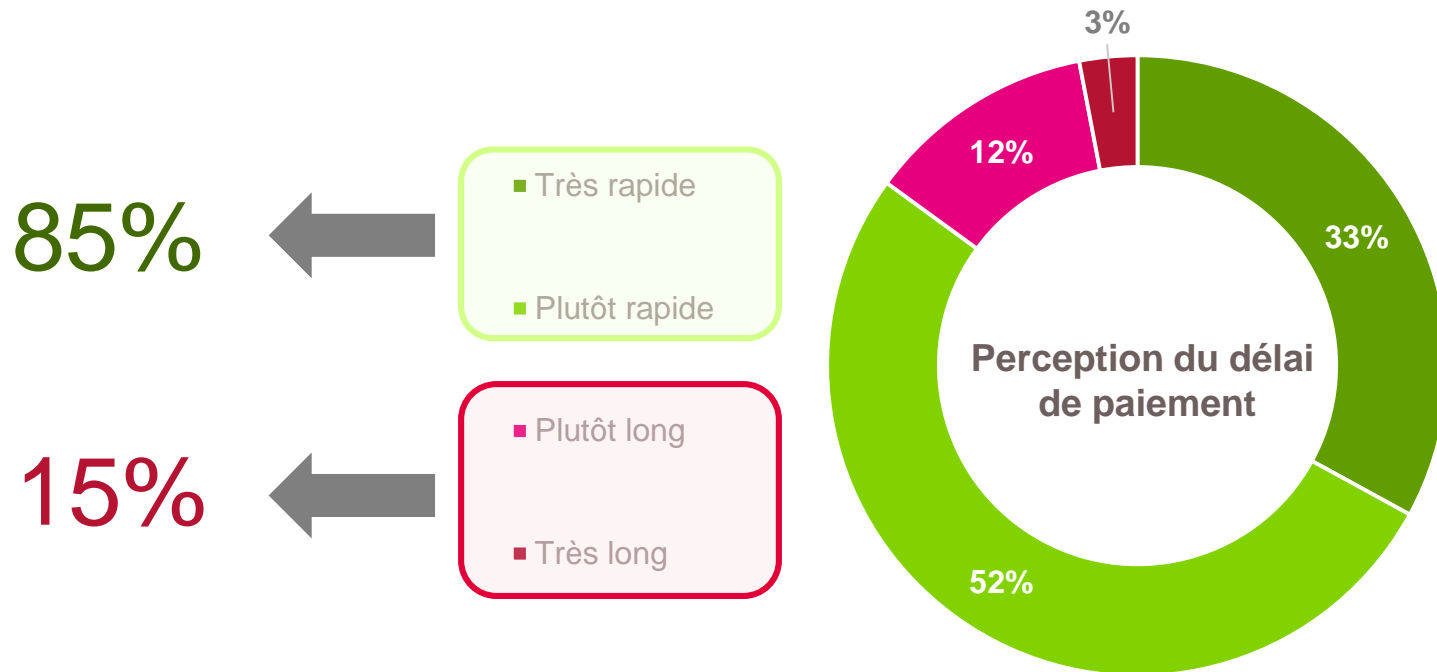
■ Très long





# Les délais de paiement

Question : Après avoir accepté l'offre d'indemnisation du FIVA, selon vous le délai de paiement a été...





# 3

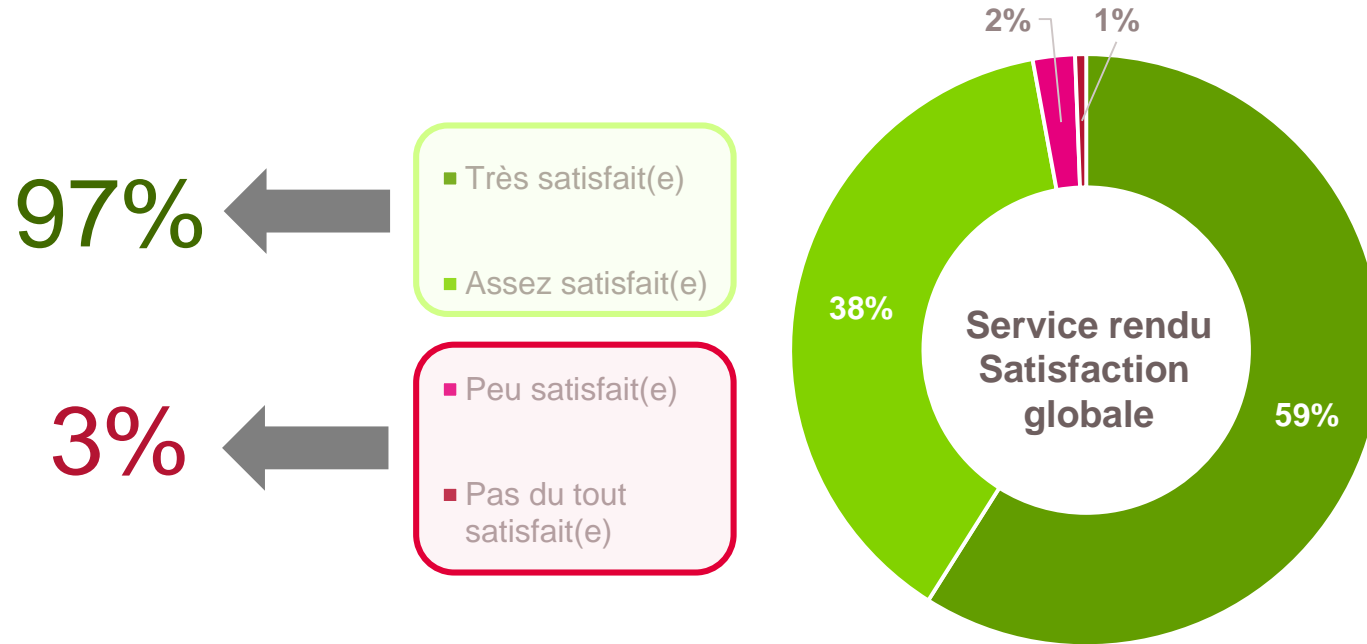
## La satisfaction globale



### 3. La satisfaction globale



Question : Etes-vous satisfait(e) de la qualité du service rendu ?



1 190 répondants en 2018

### 3. La satisfaction globale

Question : Etes-vous satisfait(e) de la personnalisation du service ?

