

ENQUETE DE SATISFACTION 2020

L'enquête de satisfaction annuelle 2020 a été de nouveau conduite par l'Institut Qualitest. Les résultats de l'enquête effectuée sur un échantillon de 1 095 bénéficiaires confirment le niveau élevé de la qualité de service du FIVA avec un taux de 95,1 % de satisfaction globale, dont un taux de **99,5 % de satisfaction de la part des victimes de pathologies graves.**

Principaux résultats de l'enquête de satisfaction 2020

<p>74,6 %</p> <p>considèrent que le formulaire de demande d'indemnisation est un document facile à remplir (80,5 % des victimes et 69,7 % des ayants droit).</p>	<p>91,3 %</p> <p>estiment qu'il est facile de joindre un téléconseiller du FIVA (94,2 % des victimes et 89,4% des ayants droit).</p>	<p>94,7 %</p> <p>sont satisfaits de l'entretien téléphonique tant pour l'amabilité que pour l'efficacité de l'interlocuteur.</p>
<p>93,4 %</p> <p>des victimes et ayants droit interrogés jugent que d'une manière générale les courriers du FIVA sont clairs.</p>	<p>83,6 %</p> <p>des répondants considèrent qu'il est facile d'échanger avec le FIVA.</p>	<p>83,4 %</p> <p>des répondants jugent que leur compte Fivadirect les a aidés dans le suivi de leur demande.</p>
<p>70,6 %</p> <p>estiment que le délai de réponse à leur demande d'indemnisation a été rapide (79 % des victimes et 63,3 % des ayants droit).</p>	<p>83,8 %</p> <p>jugent que le délai de paiement de l'offre a été rapide (92,6 % des victimes et 76,5 % des ayants droit).</p>	<p>95,1 %</p> <p>des répondants sont satisfaits de la qualité du service rendu par le FIVA (96,1 % des victimes et 94,4 % des ayants droit).</p>

