

Tableau 1: Répartition par sexe et par infraction subie des victimes d’infractions pénales s’étant présentées dans une AAV au cours du mois de septembre 2019

	Atteinte aux biens	Atteinte à la personne	Total	
Femme	878	4 010	4 888	Effectifs
	18,0%	82,0%		% en ligne
	56,5%	75,6%		% en colonne
Homme	675	1 293	1 968	
	34,3%	65,7%		
	43,5%	24,4%		
Total	1 553	5 303	6 856	

Source : SDSE – Enquête de satisfaction auprès des usagers des AAV

Champ : victimes usagères des AAV en 2019.

Lecture du tableau : 18 % des femmes se déclarent victimes d’une atteinte aux biens.

Tableau 2 : De quelles infractions les usagers des associations se déclarent-elles victimes ?

L'utilisateur de l'association s'est déclaré être victime	Effectifs	%
D'une atteinte aux biens	1 553	22,7
<i>D'un vol, de recel</i>	755	48,6
<i>D'extorsion, d'escroquerie, d'abus de confiance</i>	583	37,5
<i>De destructions, de dégradations</i>	582	37,5
<i>De cybercriminalité</i>	51	3,3
<i>Refus</i>	3	0,2
<i>Ne sait pas</i>	2	0,1
D'une atteinte à la personne	5 303	77,3
<i>De coups et blessures volontaires</i>	2 615	49,3
<i>D'agressions sexuelles (y compris viols)</i>	956	18
<i>D'un accident de la route</i>	631	11,9
<i>D'une atteinte à votre intégrité physique ou morale</i>	3 074	58
<i>De harcèlement</i>	1 816	34,2
<i>De discrimination, racisme, antisémitisme, homophobie, LGBTI-phobies, sexisme</i>	490	9,2
<i>D'un acte terroriste, d'un accident collectif</i>	91	1,7
<i>Autre</i>	37	0,7
<i>Refus</i>	16	0,3
<i>Ne sait pas</i>	3	0,1

Source : SDSE - Enquête de satisfaction 2019 auprès des usagers des AAV.

Champ : victimes usagères des AAV en 2019.

Lecture : 1 553 victimes, soit 22,7 % de l'ensemble des victimes accueillies en septembre 2019 dans une association d'aide aux victimes, ont subi une infraction aux biens. Plus précisément, 48,6 % de ces 1 553 victimes ont subi un vol ou un recel.

Tableau 3 : Qui a établi le premier contact avec l'association ?

	Effectifs	%
Vous-même	4 977	72,6
C'est l'association qui vous a contacté	1 044	15,2
Un proche	340	5
Une autre personne	338	4,9
Les services de police ou de gendarmerie	157	2,3
C'est le 116 006 qui a pris contact	0	0
Total	6 856	100

Source : SDSE - Enquête de satisfaction 2019 auprès des usagers des AAV.

Champ : victimes usagères des AAV en 2019.

Lecture du tableau : 72,6 % des victimes ont contacté elles-mêmes l'association.

Tableau 4 : Qui a été le premier contact au sein de l'association ?

	Effectifs	%
Un(e) juriste	2 714	39,6
Une autre personne (par ex. un agent d'accueil)	2 257	32,9
Un(e) psychologue	746	10,9
Un(e) assistant(e) social(e)	343	5
Sa fonction n'est pas connue par la victime	796	11,6
Total	6 856	100

Source : SDSE - Enquête de satisfaction 2019 auprès des usagers des AAV.

Champ : victimes usagères des AAV en 2019.

Lecture du tableau : 39,6 % des premiers contacts entre la victime et l'association ont été établis par un juriste.

Tableau 5 : Lieu dans lequel s'est déroulé l'entretien er

	Effectifs	%
Dans les locaux de l'association	2 758	46,4
Au BAV, au sein du tribunal	1 437	24,2
Dans une Maison de Justice et du Droit (MJD)	463	7,8
Au commissariat	411	6,9
Dans une Maison de Service au Public (MSAP)	221	3,7
A la gendarmerie	199	3,4
A l'hôpital	170	2,9
Dans un autre endroit	169	2,8
A la mairie	120	2

Source : SDSE - Enquête de satisfaction 2019 auprès des usagers des AAV.

Champ : victimes usagères des AAV en 2019.

Lecture du tableau : 46,4 % des entretiens se sont déroulés dans les locaux de l'association.

Tableau 6 : Part des victimes satisfaites de l'aide apportée par l'association

Victimes d'atteintes aux biens, dont ...	92,40 %
<i>D'un vol, de recel</i>	94,20 %
<i>D'extorsion, d'escroquerie, d'abus de confiance</i>	89,30 %
<i>De destructions, de dégradations</i>	93,60 %
<i>De cybercriminalité</i>	88,50 %
Victimes d'atteinte à la personne, dont ...	91,10 %
<i>D'une atteinte à votre intégrité physique ou morale (y c. coups et blessures)</i>	90,60 %
<i>D'agressions sexuelles (y c. viols)</i>	93,50 %
<i>D'un accident de la route</i>	91,70 %
<i>De harcèlement</i>	90,80 %
<i>De discrimination, racisme, antisémitisme, homophobie, LGBTI-phobies, sexisme</i>	88,80 %
<i>D'un acte terroriste, d'un accident collectif</i>	99,50 %

Source : SDSE - Enquête de satisfaction 2019 auprès des usagers des AAV.

Champ : victimes usagères des AAV en 2019.

Lecture du tableau : 94,2 % des victimes de vol ou de recel sont satisfaites de l'aide apportée par l'association

Tableau 7 : Part des victimes insatisfaites par l'aide juridique reçue

Nombre de victimes ayant bénéficié de l'aide juridique ...	
Pour se constituer partie civile	2 149
<i>Dont insatisfaites</i>	<i>1,40 %</i>
Pour demander une indemnisation financière de dommages et intérêts	1 997
<i>Dont insatisfaites</i>	<i>1,90 %</i>
Pour déposer plainte	956
<i>Dont insatisfaites</i>	<i>1,50 %</i>
Pour obtenir le paiement de l'indemnisation financière	905
<i>Dont insatisfaites</i>	<i>2,00 %</i>

Source : SDSE - Enquête de satisfaction 2019 auprès des usagers des AAV.

Champ : victimes usagères des AAV en 2019.

Lecture du tableau : Parmi les 2 149 victimes ayant bénéficié d'une aide juridique pour se constituer partie civile, 1,4 % sont insatisfaites de l'aide apportée.

Tableau 8 : Par des victimes insatisfaites par l'aide administrative reçue

Nombre de victimes ayant bénéficié de l'aide administrative ...	
Pour la recherche d'une structure d'hébergement	165
<i>Dont insatisfaites</i>	<i>6,70 %</i>
Pour l'obtention d'informations sur la CAF	201
<i>Dont insatisfaites</i>	<i>0,00 %</i>
Pour l'obtention d'informations sur Pôle Emploi	83
<i>Dont insatisfaites</i>	<i>0,00 %</i>
Pour l'obtention d'une aide matérielle	83
<i>Dont insatisfaites</i>	<i>0,00 %</i>

Source : SDSE - Enquête de satisfaction 2019 auprès des usagers des AAV.

Champ : victimes usagères des AAV en 2019.

Lecture du tableau : Parmi les 165 victimes ayant reçu l'aide pour la recherche d'une structure d'hébergement, 6,7 % sont insatisfaites de l'aide apportée.

Tableau 9 : Tout au long de l'accompagnement, qu'a-t-il manqué à la victime ?

	Effectifs	%
Rien	5 127	74,8
Oui, il a manqué quelque chose à la victime qui n'est pas totalement satisfaite	1 619	23,6
<i>Dont Plus de soutien et de suivi et un accompagnement plus régulier</i>	328	20,3
<i>Une aide psychologique</i>	226	14
<i>Une aide juridique</i>	200	12,4
<i>Des délais d'attente trop importants</i>	188	11,6
<i>Plus d'informations</i>	182	11,2
<i>Une aide pour trouver un avocat</i>	136	8,4
<i>Une aide pour trouver un logement</i>	80	5
<i>Une meilleure protection</i>	77	4,8
<i>Une aide administrative</i>	66	4,1
<i>L'association manque de moyens financiers ou techniques</i>	50	3,1
<i>Un soutien financier</i>	47	2,9
<i>Ne sait pas</i>	39	2,4
Ne sait pas	111	1,6

Source : SDSE - Enquête de satisfaction 2019 auprès des usagers des AAV.

Champ : victimes usagères des AAV en 2019.

Lecture du tableau : Parmi les 1 619 victimes qui ne sont pas totalement satisfaites, 20,3 % auraient aimé plus de soutien et de suivi, ainsi qu'un accompagnement plus régulier.