

# CHARTRE DU MEDIATEUR

## FONDS DE GARANTIE DES VICTIMES DES ACTES DE TERRORISME ET D'AUTRES INFRACTIONS

### PREAMBULE

Créé par la loi du 9 septembre 1986, le Fonds de Garantie des actes de terrorisme et d'autres infractions (FGTI) fait partie intégrante du service public de l'aide aux victimes. Son action s'inscrit dans le cadre de la politique de soutien aux victimes dans leur parcours de reconstruction.

Il indemnise, au nom de la solidarité nationale, les victimes d'attentats ainsi que les victimes d'infractions de droit commun - dans le cadre de la procédure devant la commission d'indemnisation des victimes d'infractions (CIVI), ou de l'aide au recouvrement des victimes d'infraction (SARVI).

Dans le cadre de sa mission de réparation intégrale des dommages corporels, il propose un accompagnement personnalisé et bienveillant dans le cadre de procédures transparentes et humanisées, garantes des valeurs de respect et d'écoute des victimes qui sont au cœur de sa mission.

Au titre d'une démarche d'amélioration constante de la qualité du service rendu, le FGTI met en place un Médiateur, à la disposition des victimes souhaitant formuler une réclamation concernant la procédure d'indemnisation ou les modalités d'accompagnement.

Le Médiateur est animé par des valeurs de service, d'écoute et d'empathie. Il intervient de façon personnalisée, indépendante et impartiale, et prend en compte le contexte propre à chaque cas. Il est tenu à la confidentialité.

Il veille au respect des droits des victimes, et joue un rôle de facilitation du dialogue. Il recherche toute solution amiable pour éviter les litiges en lien avec la procédure d'indemnisation des victimes.

Le médiateur est également en contact régulier avec les associations d'aide aux victimes et associations de victimes pour contribuer à l'amélioration de la bien traitance des victimes et à la bonne qualité de leur accompagnement.

### **Nomination :**

Le Médiateur est choisi en raison de ses qualités humaines, notamment d'écoute et d'empathie, et professionnelles, ainsi que de son expérience au service des victimes.

Il est nommé par le Directeur général du Fonds de Garantie, après avis favorable du conseil d'administration du FGTI.

Son mandat est de 3 ans renouvelable. Il ne peut y être mis fin qu'à sa demande ou en cas de force majeure.

## **Impartialité et indépendance :**

Le Médiateur est indépendant. Il ne reçoit aucune instruction du Fonds de Garantie sur les dossiers dont il est saisi dans le cadre de ses fonctions.

Le FGTI le dote des moyens matériels et humains indispensables à l'exercice de sa mission.

Le Médiateur exerce sa mission en toute impartialité, dans le respect du contradictoire et en toute transparence.

## **Confidentialité :**

Le Médiateur ainsi que les parties prenantes sont tenus à la plus stricte confidentialité. Les échanges intervenus dans le cadre du processus de médiation ainsi que les préconisations émises par le Médiateur ne peuvent être produits et évoqués devant une juridiction.

## **Champ de compétences :**

Le Médiateur peut être saisi par toute personne physique pour tout différend relatif :

- à l'absence de réponse du FGTI dans le délai légal à une demande d'indemnisation formulée par écrit ;
- au refus de prise en charge notifié par le FGTI ;
- au non-respect des règles et engagements du FGTI, notamment ceux mentionnés dans la charte de la victime et dans la charte de l'expertise médicale.

Le Médiateur n'est pas compétent pour connaître :

- des contestations relatives au montant d'une offre d'indemnisation
- ni des demandes pour lesquelles une action judiciaire est engagée.

En cas d'introduction d'une action judiciaire alors que le Médiateur est préalablement saisi, l'intervention de celui-ci cesse de plein droit.

Le Médiateur est également l'interlocuteur du Défenseur des Droits. Il fait chaque année un rapport de son activité au Directeur Général du FGTI.

## Modalités de saisine :

Le site internet du FGTI (fondsdegarantie.fr) mentionne l'existence du Médiateur et précise les modalités de sa saisine et son champ de compétences. Il met également à disposition en ligne un formulaire de saisine dématérialisée.

La victime, ou son représentant dûment mandaté à cet effet (avocat, association d'aide aux victimes/association de victimes) saisit le Médiateur par lettre recommandée avec accusé de réception (Médiateur du FGTI, TSA 40499, 94689 Vincennes cedex) ou par mail à l'adresse de messagerie lemediateur@fgti.fr.

Le courrier ou mail doit mentionner les motifs de la saisine et être accompagné des documents étayant la demande.

Le Médiateur accuse réception de la demande dans un délai maximum d'un mois à compter de la réception et informe le demandeur que sa saisine n'interrompt pas et ne suspend pas les délais de recours et ne préjuge pas de la recevabilité de la demande.

## Déroulement du processus de médiation :

Le Médiateur saisi d'une demande vérifie qu'elle est bien recevable en répondant aux conditions suivantes :

- la demande entre dans son champ d'intervention;
- le demandeur justifie avoir saisi les services compétents du FGTI d'une contestation écrite demeurée infructueuse ou sans réponse depuis plus de 2 mois;
- aucune procédure judiciaire n'a été engagée.

Le Médiateur peut demander toutes précisions utiles complémentaires au demandeur et/ou aux services concernés du Fonds de Garantie s'il ne dispose pas des éléments suffisants pour déterminer si sa saisine est recevable.

Si la saisine est irrecevable, le Médiateur en informe par écrit le demandeur en motivant son refus.

Si la saisine est recevable, le Médiateur en informe le demandeur ainsi que les services du FGTI concernés.

Il peut demander les éléments complémentaires qu'il estime nécessaires pour instruire le litige. Les services du FGTI ont un mois pour faire connaître au Médiateur leur position.

S'il le juge utile, le Médiateur peut proposer de rencontrer la personne à l'origine de la saisine ainsi que la personne chargée du dossier au FGTI. Dans ce cas, le Médiateur en fait état dans son rapport final.

## **Avis du médiateur :**

A l'issue de l'instruction de la demande, le Médiateur rend un avis par écrit dans les deux mois maximum suivant la saisine. Dans des cas exceptionnels, si ce délai se révèle insuffisant, le Médiateur en informe les parties de manière motivée.

Dans son avis, le Médiateur peut proposer des mesures donnant satisfaction totalement ou en partie au demandeur ou rejeter la demande s'il considère qu'il n'y a eu aucun dysfonctionnement de la part du FGTI et que les droits de la victime ont été respectés.

Un exemplaire de l'avis est transmis par le Médiateur au demandeur ainsi qu'aux services du FGTI concernés.

Les recommandations du Médiateur ne sont pas contraignantes et ne créent pas de précédent.

## **Rapport annuel du médiateur :**

Chaque année, le Médiateur rédige un rapport sur son activité qui recense le nombre de saisines et leur sort, le nombre d'avis rendus, les types de litiges ainsi que leur fréquence, ainsi que le pourcentage d'avis suivis par le FGTI.

Le rapport ne peut comporter aucun nom ni élément permettant d'identifier une des parties.

Il peut émettre toute recommandation concernant des types de litiges qui lui sont régulièrement soumis ainsi que toute suggestion d'amélioration en matière de bien-traitance des victimes.

Le rapport est adressé au directeur général ainsi qu'au conseil d'administration du FGTI.