



Charte de la victime

Notre mission

Par ses missions, le Fonds de Garantie constitue la référence de l'indemnisation dans l'intérêt général. Créé en 1951, le Fonds indemnise les victimes d'accidents de la circulation dont les auteurs ne sont pas assurés ou pas identifiés.

Ses missions ont été étendues en 1986 à l'indemnisation des victimes d'actes de terrorisme et en 1990 à celle des victimes d'autres infractions pénales.

La vocation du Fonds est d'assurer l'indemnisation des victimes en étant à leur écoute et en accompagnant leur démarche.

Pour les victimes d'infractions qu'il ne peut indemniser, le Fonds a été chargé depuis 2008 de les aider à recouvrer les indemnités allouées par le juge pénal.

Par la présente charte, le Fonds de Garantie entend affirmer les engagements qu'il prend à l'égard des victimes dans le cadre des valeurs auxquelles il est attaché en lien avec sa démarche de responsabilité sociale.

Nos valeurs

Un droit à l'information

Chaque victime peut connaître les phases essentielles de l'instruction de son dossier et avoir une information claire et détaillée sur le déroulement de la procédure et de ses droits.

Confidentialité et sécurité

Le Fonds s'engage à assurer la stricte confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel collectées dans le cadre de l'instruction du dossier d'une victime.

Chaque victime peut à tout moment demander à avoir accès aux données la concernant et exercer son droit de rectification ou d'opposition en s'adressant au Correspondant Informatique et Liberté.



Les engagements du Fonds dans le cadre de l'indemnisation

1

Un traitement personnalisé

Chaque victime bénéficie d'un interlocuteur dédié, professionnel de l'indemnisation, joignable par ligne directe.

2

Le respect des délais d'indemnisation

Chaque victime éligible à une indemnisation reçoit une offre et un règlement dans le respect des délais fixés par la loi.

3

Une démarche amiable privilégiée

Pour chaque victime, le Fonds de garantie privilégie la recherche constante d'un accord amiable en vue d'une juste indemnisation.

Le Fonds s'engage à faire un usage modéré des voies de recours judiciaire.

4

Examen médical

Chaque victime est assurée, lorsqu'un examen médical est organisé, que le médecin désigné par le Fonds a la qualification requise pour évaluer en droit commun le préjudice et ce en toute indépendance.

5

Victime en situation de grand handicap

Chaque victime en situation de très grand handicap peut rencontrer sur son lieu de vie l'inspecteur-régleur chargé d'assurer une réparation intégrale et personnalisée du préjudice, basée sur l'écoute de la victime et de ses proches. L'inspecteur-régleur procède à l'indemnisation en parfaite collaboration et transparence avec le mandataire chargé de représenter la victime.

Chacune de ces victimes peut bénéficier des conseils d'une équipe de professionnels capables d'apporter des réponses concrètes aux besoins des grands blessés (architecte, ingénieur prothésiste, médecin spécialiste et rééducateur...) afin de prendre en compte les incidences du handicap sur son environnement pour faciliter son retour au domicile et, dans la mesure du possible, accompagner sa réinsertion sociale et professionnelle.

6

Exercice du recours

Chaque victime est assurée que le Fonds engagera une action, amiable ou judiciaire, en remboursement de l'indemnisation qui lui a été versée, à l'encontre du responsable de son préjudice.

Les engagements du Fonds dans le cadre de l'aide au recouvrement (SARVI)

7

Chaque victime dont le dossier est complet reçoit une avance financière d'un montant et dans le délai fixés par la loi.

8

Chaque victime est assurée que le Fonds engagera une action amiable ou judiciaire en recouvrement des sommes qui lui restent dues par l'auteur des faits.

La mesure du service rendu aux victimes

Le Fonds interroge régulièrement des victimes pour connaître leurs attentes et leur niveau de perception du service rendu par cet organisme afin de dégager des pistes d'amélioration.

