

CHARTRE DE LA PERSONNE VICTIME

SEPTEMBRE 2020



CHARTRE DE LA PERSONNE VICTIME

Partie prenante du service public de l'aide aux victimes, le Fonds de Garantie des Victimes indem- nise, au nom de la solidarité nationale, les victimes d'actes de terrorisme et d'infractions de droit commun (dans le cadre du Fonds de Garantie des victimes des actes de Terrorisme et d'autres Infractions - FGTI), ainsi que les victimes d'accidents de la circulation dont les auteurs ne sont pas assurés ou identifiés (dans le cadre du FGAO - Fonds de Garantie des Assurances Obligatoires de dommages).

Il aide également les personnes victimes d'infractions qui ne peuvent bénéficier d'une indemni- sation devant la Commission d'Indemnisation des Victimes d'Infraction (CIVI) à recouvrer les dom- mages et intérêts qui leurs sont alloués. Enfin, il exerce un recours contre les auteurs d'infractions ou d'accidents de la circulation.

Financé par la solidarité nationale, le Fonds de Garantie des Victimes agit dans l'intérêt des vic- times, avec pour objectif de faciliter l'exercice de leurs droits et de leur assurer une juste indemni- sation, conformément aux dispositions applicables, dans le respect de leurs droits, et en les accom- pagnant tout au long de leur parcours d'indemnisation.

La présente charte précise les engagements du Fonds de Garantie des Victimes à l'égard des per- sonnes victimes, fondés sur les règles qui le régissent ainsi que sur les valeurs qui fondent son action.

LES VALEURS DU FONDS DE GARANTIE DES VICTIMES

Elles sont précisées dans la [charte de déontologie](#) :

- **La solidarité :**

La solidarité est la raison d'être du Fonds de Garantie des Victimes, puisqu'il assure la réparation intégrale des préjudices des victimes au nom de la solidarité nationale. La solidarité est au cœur de l'engagement quotidien de ses collaborateurs, qui accompagnent l'ensemble des victimes avec bienveillance et en veillant à garantir une égalité de traitement.

- **Le respect :**

Le Fonds de Garantie des Victimes privilégie l'écoute, le dialogue et la confiance dans ses relations avec les victimes, et respecte leur dignité.

- **Le professionnalisme :**

Gage d'une action efficace et réactive, le professionnalisme des collaborateurs du Fonds de Garantie des Victimes est fondé sur un haut niveau de compétences professionnelles et d'éthique, renforcé par une formation continue exigeante.

- **L'esprit d'innovation :**

Le Fonds de Garantie des Victimes, attentif aux innovations en matière d'accompagnement des victimes, veille à les faire bénéficier des meilleures pratiques en vigueur en réponse à leurs besoins concrets.

LES ENGAGEMENTS DU FONDS DE GARANTIE DES VICTIMES

► LE DROIT À L'INFORMATION

Le Fonds de Garantie des Victimes s'engage à fournir à chaque victime, une information personnalisée sur les phases essentielles de l'instruction de son dossier, sur le déroulement de la procédure et sur ses droits.

Le Fonds de Garantie des Victimes met à disposition sur son site internet une information complète sur les différentes procédures d'indemnisation afin d'accompagner les victimes dans la constitution de leur dossier et de faciliter sa saisine.

► LE DROIT À UNE ÉCOUTE OBJECTIVE ET IMPARTIALE

Le Fonds de Garantie des Victimes s'engage à étudier chaque demande de prise en charge avec rigueur et objectivité en veillant à lutter contre toute forme de discrimination.

Il répond dans les délais légaux, de manière individualisée et argumentée, à toute personne qui le saisit.

En cas de désaccord, chaque personne victime peut saisir le médiateur concerné ([FGAO](#) ou [FGTI](#)) selon les modalités explicitées dans la charte du médiateur disponible sur le [site internet](#). Après examen du dossier, le médiateur rend un avis motivé en toute indépendance. Cet avis est notifié à la victime et au Fonds de Garantie des Victimes.

► LE DROIT À UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ DANS LE CADRE D'UNE INDEMNISATION AMIABLE

Chaque victime bénéficie d'un interlocuteur dédié. Son identité ainsi que ses coordonnées téléphoniques directes sont précisées dans tous les courriers adressés à la victime.

Les collaborateurs du Fonds de Garantie des Victimes, par une écoute professionnelle et empathique, font preuve de pédagogie et s'attachent à établir avec les victimes des relations de qualité fondées sur le respect et la confiance. Ils échangent le plus directement et clairement possible avec ces dernières et/ou leurs avocats, en tenant compte des situations et des besoins de chacun.

Pour chaque victime, le Fonds de Garantie des Victimes privilégie la recherche constante d'un accord amiable en vue d'une juste indemnisation. Le Fonds de Garantie des Victimes fait un usage modéré des voies de recours judiciaires.

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

► LE DROIT À UNE EXPERTISE MÉDICALE IMPARTIALE ET DE QUALITÉ

Chaque victime est assurée, lorsqu'une expertise médicale apparaît nécessaire, que le médecin désigné par le Fonds de Garantie des Victimes a la qualification requise pour évaluer en droit commun le préjudice et ce en toute indépendance.

Le Fonds de Garantie des Victimes veille à ce que le médecin qu'il désigne se situe au plus près du lieu de vie de la victime et que l'expertise puisse être réalisée dans des délais raisonnables.

Il s'assure du respect du caractère contradictoire de l'expertise par le médecin désigné.

Une « [charte de l'expertise médicale des victimes d'actes de terrorisme](#) » a été publiée pour renforcer l'information sur cette étape importante de la procédure d'indemnisation.

► LE DROIT AU RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Le Fonds de Garantie des Victimes veille au respect de la vie privée et à la protection des données personnelles. Il collecte auprès des personnes victimes, ou de leurs conseils, leurs données à caractère personnel strictement nécessaires au traitement des demandes d'indemnisation. Ses collaborateurs, dûment habilités à traiter ces données, sont soumis à une obligation stricte de confidentialité et de sécurité. [La politique générale de protection des données personnelles du Fonds de Garantie des Victimes](#) est consultable sur son site internet. Elle explicite les obligations et engagements du Fonds de Garantie des Victimes en matière de protection des données et de respect du RGPD.

► LE DROIT À UN SERVICE DE QUALITÉ

À l'écoute de ses bénéficiaires dans une logique d'amélioration continue, le Fonds de Garantie des Victimes fait régulièrement réaliser des enquêtes auprès des personnes victimes pour connaître leurs attentes et leur niveau de perception du service rendu.

Dans le même objectif, le Fonds de Garantie des Victimes entretient un dialogue permanent avec l'ensemble des acteurs de la politique publique de l'aide aux victimes, et veille à articuler son action avec les dispositifs existants par ailleurs.

► VICTIMES EN SITUATION DE GRAND HANDICAP

Chaque victime en situation de grand handicap peut rencontrer si elle le souhaite sur son lieu de vie son chargé d'indemnisation afin de mieux analyser ses besoins et permettre de personnaliser au plus près l'indemnisation intégrale de son préjudice.

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

► AIDE AU RECOUVREMENT (SARVI)

Chaque victime qui le souhaite peut, alternativement à l'envoi de sa demande d'aide au recouvrement par voie postale, saisir le FGTI en ligne sur le portail internet mis en place.

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

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.

► 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.

Fonds de Garantie des Victimes

- Siège social -

64 bis avenue Aubert
94682 Vincennes cedex
Tél : 01 43 98 77 00

Fonds de Garantie des Victimes

- Délégation -

39, boulevard Vincent Delpuech
13281 Marseille cedex 06
Tél : 04 91 83 27 27



www.fondsdegarantie.fr