

CHARTRE DU MÉDIATEUR

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

PRÉAMBULE

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.

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 des Victimes, après avis favorable du conseil d'administration du FGTI.

Son mandat est de 3 ans renouvelables. 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 des Victimes 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 peut également être saisi directement par le Directeur général pour toute question relative à son champ d'intervention.

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.

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, assureur défense recours) saisit le Médiateur par mail à l'adresse de messagerie : lemediateurfgti@fgvictimes.fr ou à défaut par lettre recommandée avec accusé de réception (Médiateur du FGTI, TSA 40499, 94689 Vincennes cedex).

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 et informe le demandeur que sa saisine n'interrompt pas et ne suspend pas les délais de recours devant les juridictions compétentes.

Déroulement du processus de médiation :

Le Médiateur saisi d'une demande vérifie qu'elle est 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 des Victimes 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. Le cas échéant, les services du FGTI informent sans délai le Médiateur de tout

nouvel acte de gestion en rapport avec l'objet de la saisine du Médiateur tant que ce dernier n'a pas notifié son avis.

Il peut demander les éléments complémentaires qu'il estime nécessaires pour instruire le litige à la personne qui l'a saisi ou aux services du FGTI. Dans ce cas les services du FGTI ont quinze jours pour répondre au Médiateur.

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 avis.

Avis du médiateur :

À l'issue de l'instruction de la demande, le Médiateur rend un avis par écrit dans les deux mois maximum suivant la saisine. Si ce délai se révèle insuffisant, le Médiateur peut le proroger. Il en informe les parties.

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.

Lorsque le Médiateur confirme la position du FGTI, il informe la personne concernée des voies de recours à sa disposition.

Un exemplaire de l'avis est notifié par le Médiateur au demandeur (ou à son représentant) ainsi qu'au Directeur général . Le FGTI informe le Médiateur des suites réservées à ses recommandations.

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 problématiques qui lui sont régulièrement soumises ainsi que toute suggestion d'amélioration en matière de bientraitance des victimes.

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