

# TOUS

## ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ

2021-2022



FONDS DE  
GARANTIE  
DES VICTIMES



# l'héritage

## JULIEN RENCKI

Directeur général du  
Fonds de Garantie  
des Victimes

Une « simple » citoyenne peut contribuer de façon décisive à transformer l'action publique ! C'est la formidable leçon que nous a léguée Françoise Rudetzki, décédée le 18 mai 2022.

Pendant près de 40 ans, à la suite de l'attentat qui l'avait si cruellement frappée, elle a mis sa générosité, son intelligence, son énergie, sa ténacité au service des victimes. C'est grâce à elle que le Fonds de Garantie des victimes des actes de Terrorisme et d'autres Infractions (FGTI) a vu le jour en 1986, adossé au Fonds de garantie automobile, devenu le FGAO. Administratrice du FGTI depuis cette date, elle a contribué de façon décisive à faire progresser le droit des victimes du terrorisme. Cette femme exceptionnelle, j'ai eu l'immense privilège de travailler à ses côtés depuis 2016.

Sa disparition survient dans un contexte d'activité croissante du Fonds de Garantie des Victimes (FGAO-FGTI) et d'accélération de sa transformation, à laquelle elle a pris une part active.

En 2021, plus de 110.000 victimes d'attentats, de crimes et délits de droit commun ou d'accidents de la circulation causés par des auteurs non-assurés ont été accompagnées par le Fonds de Garantie des Victimes qui, au cours de la même année, a versé près de 650 M€ d'indemnités.

Au FGTI, l'équipe dédiée est restée mobilisée pour prendre en charge les victimes d'attentats heureusement moins nombreuses compte tenu du recul des actes de terrorisme depuis 2017. L'ensemble des 5.100 victimes directes et indirectes des attentats des 13 novembre 2015 et 14 juillet 2016 sont prises en charge financièrement, et 93 % d'entre elles ont reçu une offre définitive.

Parallèlement, la progression sensible des demandes des victimes d'infraction de droit commun traduit notamment l'augmentation structurelle du nombre de victimes de violences sexuelles. La hausse est forte également du côté du service d'aide au recouvrement des victimes d'infraction, avec près de 66.000 personnes prises en charge.

S'agissant du FGAO, l'activité d'indemnisation des victimes blessés dans un accident impliquant un conducteur en défaut d'assurance ou en fuite est également en progression, et devrait malheureusement retrouver le niveau pré-crise sanitaire. Par ailleurs, sa mission en matière de défaillance d'entreprise d'assurance en dommages-ouvrage a été étendue au 1<sup>er</sup> janvier 2022.

Enfin, Patrick Degiovanni, qui connaît bien le FGAO pour avoir présidé son comité d'audit depuis 2016 a été élu président au conseil d'administration en juin dernier. Il succède à

Michel Gougnard, qui, pendant six ans, a mis au service du Fonds et de l'intérêt général, les éminentes qualités professionnelles et humaines que chacun lui reconnaît.

Dans ce contexte de fort dynamisme de l'activité, en ce qui concerne l'indemnisation mais aussi le recours contre les auteurs (avec un montant record de 112 M€ recouverts en 2021), le Fonds a poursuivi et accéléré sa transformation au service des victimes dans le cadre de son projet d'entreprise.

Co-construit avec les collaborateurs, porté par le comité de direction, soutenu par l'Etat et la gouvernance, ce projet a vu ses premières réalisations saluées par la Cour des comptes. Il a pour priorité l'accompagnement personnalisé des victimes, avec une présence sur le terrain aussi souvent que possible, la transparence et la pédagogie sur leurs droits, et le soutien aux « projets de vie », afin d'aider les victimes à se reconstruire grâce à des réponses concrètes, comme par exemple, en matière d'aide au retour à l'emploi.

Depuis le début, cette transformation est nourrie par l'écoute des victimes et le dialogue avec les associations. Une nouvelle étape a été ouverte, en 2021, avec le lancement, en lien avec Frédérique Calandra, déléguée interministérielle à l'aide aux victimes, d'une concertation nationale associant l'ensemble des acteurs associatifs

et institutionnels intervenant dans le parcours d'accompagnement, d'indemnisation et d'aide à la résilience des victimes de terrorisme. Dans ce cadre, le Fonds a mené une démarche inédite de consultation directe des victimes, dont les contributions ont alimenté des ateliers de travail thématiques. Le plan d'action qui en est issu est en cours de mise en œuvre.

Parallèlement, le Fonds a poursuivi ses autres chantiers de modernisation, axés sur le bien-être des collaborateurs, la transformation numérique ou encore le développement de son ambition sociale et environnementale. Avec, parmi les dernières initiatives, la mise à disposition d'appartements pour les femmes victimes de violences conjugales, la conclusion d'un partenariat avec l'association «Nos quartiers ont du talent», un accord d'entreprise pour développer la mobilité durable ou encore l'approfondissement de notre politique d'investisseur responsable.

Faire vivre au présent la solidarité nationale envers nos concitoyens tout en construisant l'avenir du service public : c'est ce que les 350 femmes et hommes qui incarnent le Fonds au quotidien vont continuer à faire, avec ce sens élevé de l'engagement, ce dévouement et ce professionnalisme reconnus qui, au moment où débute mon nouveau mandat de directeur général, me rendent si fier de poursuivre l'aventure avec eux ! ●





# Sommaire

- Deux Fonds, une seule équipe ..... page 6
- Les valeurs ..... page 7
- La gouvernance ..... page 8
- Le comité de direction ..... page 11
- L'organigramme ..... page 12

## ACCOMPAGNER LES VICTIMES

- d'actes de terrorisme ..... page 16
- d'infractions de droit commun ..... page 20
- d'accidents de la circulation ..... page 26
- de préjudices corporels lourds ..... page 30

## RECOUVRER

- Exercer le recours contre les auteurs ..... page 35

## SE TRANSFORMER

- CAP24 ou l'innovation au service des victimes ..... page 37

## FÉDÉRER

- Des collaborateurs engagés ..... page 43

## S'ALLIER

- Renforcer la chaîne solidaire ..... page 45

## LES PRINCIPAUX INDICATEURS 2021

- La qualité de service aux victimes .. page 50
- L'activité du FGAO ..... page 54
- L'activité du FGTI ..... page 55
- L'activité du recours contre les auteurs ..... page 58
- Ressources humaines ..... page 59
- Les chiffres financiers du FGAO ..... page 60
- Les chiffres financiers du FGTI ..... page 61

# DEUX FONDS, UNE SEULE ÉQUIPE

Le Fonds de Garantie des Victimes est investi d'une mission de service public : indemniser, au nom de la solidarité nationale, les personnes victimes d'actes de terrorisme, d'infractions de droit commun et les usagers de la route victimes d'accidents de la circulation causés par des conducteurs en défaut d'assurance, inconnus ou dont l'assureur a fait faillite.

Le Fonds de Garantie des Victimes est constitué de deux organismes distincts, qui disposent chacun d'un conseil d'administration spécifique, dont la gestion est unifiée : le Fonds de Garantie des Assurances Obligatoires de dommages (FGAO) et le Fonds de Garantie des victimes des actes de Terrorisme et d'autres Infractions (FGTI).

Ses 350 collaborateurs, à Vincennes et à Marseille, sont mobilisés aux côtés des victimes afin de les aider à faire valoir leur droit à la réparation des atteintes à leur personne, c'est-à-dire l'ensemble des préjudices personnels (souffrances endurées, déficit fonctionnel permanent, ...) et économiques (pertes de gains professionnels, frais d'adaptation du logement, ...) subis.

Ils prennent en charge chaque personne blessée physiquement et/ou psychiquement et l'accompagnent dans le temps jusqu'à la stabilisation de son état de santé ainsi que les proches des victimes décédées ou gravement blessées. ●

## FGAO

**Le Fonds de Garantie des Assurances Obligatoires de dommages (FGAO)** indemnise, depuis 1951, les personnes victimes d'un accident de la circulation causé par un tiers en défaut d'assurance ou non identifié : automobiliste, cycliste, conducteur d'un engin de déplacement personnel automoteur (trottinette électrique), ... D'abord dénommé Fonds de Garantie Automobile (FGA), il est devenu le FGAO en 2003 et a vu ses missions et compétences évoluer au fil des ans. Ainsi, il intervient également en cas de retrait d'agrément d'un assureur auprès de qui le particulier a contracté une assurance de responsabilité civile automobile et/ou une assurance dommages-ouvrage. Le FGAO assure enfin la gestion des missions du FGTI sous le contrôle du conseil d'administration de celui-ci et de l'État. ●

## FGTI

**Le Fonds de Garantie des victimes des actes de Terrorisme et d'autres Infractions (FGTI)** indemnise les personnes victimes d'attentats et d'infractions de droit commun (homicides, agressions notamment sexuelles, viols, violences conjugales, ...). En 1986, à la suite de la vague d'attentats des années 1980, le législateur a créé le Fonds de Garantie des Victimes d'Attentats Terroristes (FGVAT). En 1990, sa compétence s'est étendue à l'indemnisation des personnes victimes d'infractions de droit commun et le FGVAT est devenu le FGTI. Enfin, depuis 2008, le Service d'Aide au Recouvrement des Victimes d'Infractions (SARVI) s'emploie à recouvrer les dommages et intérêts alloués aux victimes d'infractions à l'issue d'un procès pénal. ●

# NOS VALEURS

Le Fonds de Garantie des Victimes a inscrit dans une charte de déontologie les valeurs et les règles éthiques qui sous-tendent son action et les pratiques de ses collaborateurs, en particulier dans le cadre de leurs relations avec les personnes victimes.

## LA SOLIDARITÉ

C'est la raison d'être du  
Fonds de Garantie des Victimes.



## LE RESPECT

La dignité et les droits des victimes sont au coeur de  
la mission d'indemnisation et d'accompagnement.



## LE PROFESSIONNALISME

C'est un gage de la confiance que les victimes et  
l'ensemble des interlocuteurs lui accordent.



## L'INNOVATION

Elle inspire l'action du Fonds de Garantie des Victimes  
afin d'optimiser en permanence l'accompagnement  
des victimes en fonction de leurs attentes et de  
l'émergence de nouveaux besoins.

Le FGAO est administré par un conseil d'administration composé de douze membres et d'un commissaire du gouvernement : sept représentants des entreprises d'assurance et cinq désignés par arrêté du ministre chargé de l'Économie et représentant respectivement la Fédération française des clubs automobiles, la

Fédération nationale des transporteurs routiers, le Conseil national de la consommation, les organismes de prévention routière ainsi qu'une personnalité qualifiée désignée en raison de ses compétences financières. Le FGAO est placé sous la tutelle du ministre chargé de l'Économie.●

#### REPRÉSENTANTS DES SOCIÉTÉS D'ASSURANCE

##### Patrick DEGIOVANNI

###### Président

Directeur général adjoint de Pacifica. Il est aussi vice-président de la Cadora, comité de France Assureurs et président de la section des risques petits et moyens de la structure de marché Gaeat.

##### Pierre-Louis BLANC

###### Vice-président

Directeur Actuariat et Pilotage IARD  
AXA France

##### Thierry BIARDEAU

###### Président du comité d'audit

Directeur technique Assurance, Direction  
Relations Sociétaires  
MAIF

##### Jean-Louis CHARLUTEAU

Directeur réassurance, Generali Climate Lab' et  
Pilotage des projets techniques  
GENERALI France

##### Olivier REQUIN

Directeur Général Adjoint  
DGA Assurance IARD  
Groupe MATMUT

##### Anne SAVEY

Directrice IARD  
Groupe COVEA

##### Blaise SCHANG

Directeur technique particuliers et professionnels  
des assurances de biens et de responsabilité  
ALLIANZ FRANCE

#### MEMBRES DÉSIGNÉS PAR ARRÊTÉ DU MINISTRE CHARGÉ DE L'ÉCONOMIE

##### Didier BOLLECKER

Président de l'Automobile Club Association

##### Blaise DURAND

Président EB TRANS France, Secteur Transport

#### REPRÉSENTANT DES USAGERS ET BÉNÉFICIAIRES DÉSIGNÉ PAR ARRÊTÉ DU MINISTRE CHARGÉ DE L'ÉCONOMIE

##### Aurélien SOUSTRE

Représentant de l'INDECOSA\*-CGT  
\*Information et Défense des Consommateurs Salariés

#### REPRÉSENTANT DES ORGANISMES DE PRÉVENTION ROUTIÈRE DÉSIGNÉ PAR ARRÊTÉ DU MINISTRE CHARGÉ DE L'ÉCONOMIE

##### Anne LAVAUD

Déléguée générale  
Association Prévention Routière

#### PERSONNE QUALIFIÉE DÉSIGNÉE EN RAISON DE SES COMPÉTENCES FINANCIÈRES PAR ARRÊTÉ DU MINISTRE CHARGÉ DE L'ÉCONOMIE

##### Antoine MANTEL

Contrôleur général  
CGefi

#### COMMISSAIRE DU GOUVERNEMENT

##### Mayeul TALLON

Chef du Bureau marchés et produits  
d'assurance, Direction Générale du Trésor,  
Ministère de l'Économie et des Finances



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

Le FGTI est administré par un conseil d'administration composé de neuf membres et d'un commissaire du gouvernement. Outre le président, le conseil comprend : un représentant du ministre de l'Économie et des Finances, du ministre de la Justice, du ministre de l'Intérieur et du ministre chargé

de la Sécurité sociale, trois personnes ayant manifesté leur intérêt pour les victimes d'actes de terrorisme et d'autres infractions et un représentant de l'assurance. Le FGTI est placé sous la tutelle du ministère chargé de l'Économie et du ministre de la Justice. ●

### Martine RACT-MADOUX

#### Présidente

Conseillère honoraire à la Cour de cassation.

### Solange MORACCHINI

#### Suppléante de la présidente

Avocate générale honoraire à la Cour de cassation.

#### REPRÉSENTANTS DU MINISTÈRE CHARGÉ DE L'ÉCONOMIE

### Mayeul TALLON

Chef du Bureau marchés et produits d'assurance, Direction Générale du Trésor, Ministère de l'Économie et des Finances

#### Suppléant : Paul CATOIRE

Adjoint au chef du Bureau marchés et produits d'assurance, Direction Générale du Trésor, Ministère de l'Économie et des Finances

#### PERSONNES AYANT MANIFESTÉ LEUR INTÉRÊT POUR LES VICTIMES D'ACTES DE TERRORISME ET D'AUTRES INFRACTIONS

### Marc-André CECCALDI

Avocat au Barreau de Marseille

#### Suppléant : Gilles BOXO

Avocat au Barreau de Perpignan, membre du bureau du Conseil national des BARREAUX

### Cécile BESSE-ADVANI

#### Présidente du comité d'audit

Membre du conseil d'administration de la fondation Georges Besse

#### Suppléante : Cécile BAUBIL

Membre permanent de l'association de victimes Life for Paris

#### REPRÉSENTANTS DU MINISTÈRE DE LA JUSTICE

### Alexandra LOUIS

Déléguée Interministérielle à l'Aide aux Victimes (DIAV), Ministère de la Justice.

#### Suppléant : Philippe CAILLOL

Chef du Service de l'accès au Droit et à la Justice et de l'Aide aux Victimes, Secrétariat général, Ministère de la Justice.

#### REPRÉSENTANTS DU MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

### Justine COURTECUISSÉ

Adjointe à la cheffe du bureau des accidents du travail et des maladies professionnelles à la Direction de la Sécurité Sociale, Ministère des affaires sociales et de la santé

### Isabelle SADOWSKI

Directrice juridique de la coordination de l'aide aux victimes de la Fédération FRANCE VICTIMES.

#### Suppléante : Liliane DALIGAND

Médecin-expert près la Cour d'Appel de Lyon, Membre du conseil scientifique de la Fédération FRANCE VICTIMES.

#### REPRÉSENTANTS DU MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

### Charles-Edouard MINET

Sous-directeur du conseil juridique et du contentieux, Ministère de l'Intérieur.

#### Suppléant : Frédéric BOUDIER

Adjoint au sous-directeur du conseil juridique et du contentieux. Ministère de l'Intérieur.

#### Suppléante : Sophie

### CHAUSSINAND-NOGARET

Chargée de mission, Bureau des accidents du travail et des maladies professionnelles, Direction de la Sécurité Sociale, Ministère des Affaires sociales et de la Santé

#### REPRÉSENTANTS DES PROFESSIONNELS DU SECTEUR DE L'ASSURANCE

### Catherine TRACA

Directeur des assurances dommages et de responsabilité en charge des métiers France Assureurs

#### Suppléant : Alexis MERKLING

Responsable du département marchés de particuliers France Assureurs

#### COMMISSAIRE DU GOUVERNEMENT

### Didier POUILLOUX

Ingénieur général des Mines, Chef de brigade « Assurances », Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution.

## CHIFFRES CLÉS 2021

# 110 255

VICTIMES PRISES EN CHARGE

FGAO

27 239

VICTIMES

FGTI

83 016

VICTIMES

# 643,7 M€

INDEMNITÉS VERSÉES AUX VICTIMES

FGAO

168,8 M€

FGTI

474,9 M€

DEUX  
Fonds

FGAO

FGTI

UNE  
équipe

## LE COMITÉ DE DIRECTION



**JULIEN RENCKI**  
Directeur général



**CHRISTOPHE AUBIN**  
Directeur financier



**DIANE DURAND**  
Directrice des ressources  
humaines



**NATHALIE FAUSSAT**  
Directrice du FGTI



**MAMADOU GUÈYE**  
Directeur de la  
transformation  
et du numérique



**ELOÏSE LE GOFF**  
Directrice de la  
communication



**VIRGINIE MASSÉ**  
Directrice des opérations

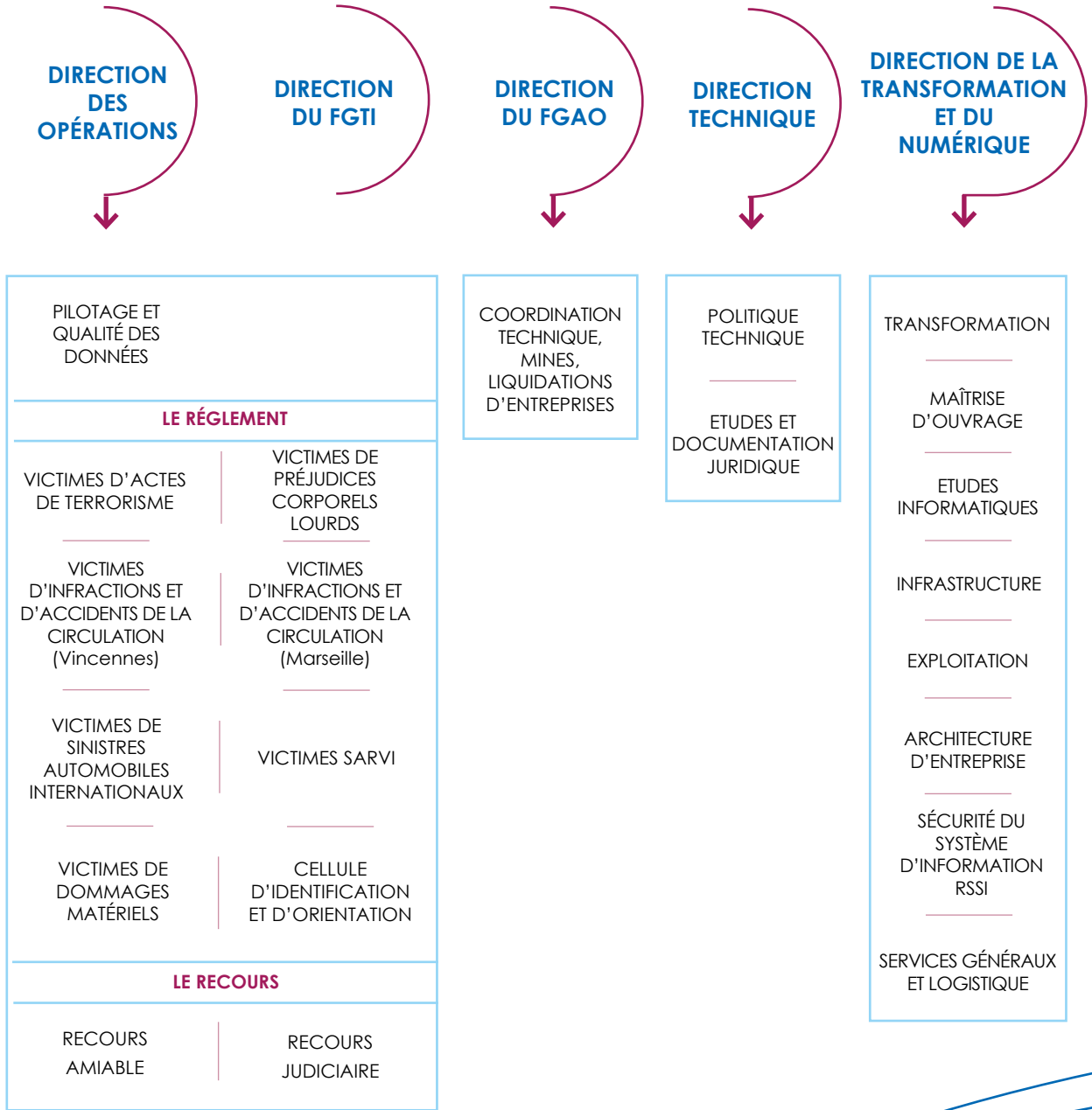


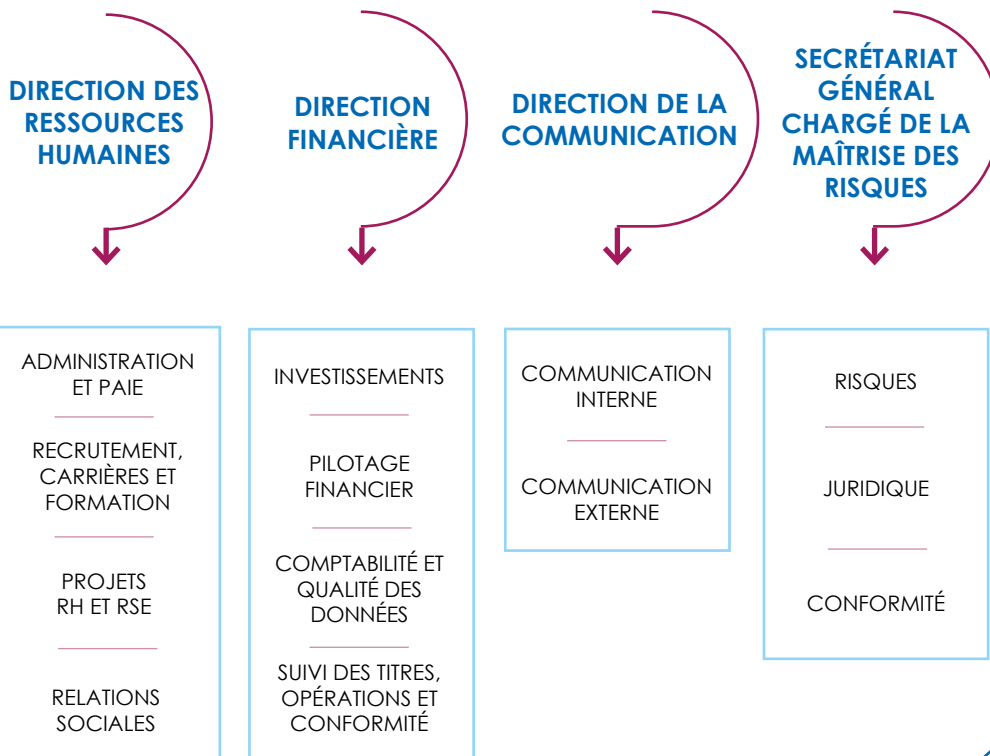
**PHILIPPE ROUX**  
Directeur du FGAO &  
Directeur technique



**GÉRARD YESSOUFOU**  
Secrétaire général,  
chargé de la gestion  
des risques

# L'ORGANIGRAMME





**ACCOMPAGNER**  
**ACCOMPAGNER**

# les victimes

# les victimes

- ACCOMPAGNER LES VICTIMES D'ACTES DE TERRORISME **page 16**
- ACCOMPAGNER LES VICTIMES D'INFRACTIONS DE DROIT COMMUN **page 20**
- ACCOMPAGNER LES VICTIMES D'ACCIDENTS DE LA CIRCULATION **page 26**
- ACCOMPAGNER LES VICTIMES DE PRÉJUDICES CORPORELS LOURDS **page 30**

## ACCOMPAGNER les victimes D'ACTES DE TERRORISME

Le système français de prise en charge des victimes d'actes de terrorisme est reconnu comme l'un des plus avancés. En France, l'indemnisation tient compte du retentissement particulier de l'attentat sur chaque victime, au plan personnel et au plan économique.



LE FONDS A PRIS  
EN CHARGE  
PLUS DE 6.500  
VICTIMES DU  
TERRORISME  
DEPUIS 2015.

Comme tous les acteurs de l'aide aux victimes, le Fonds de Garantie des Victimes des actes de Terrorisme et d'autres Infractions (FGTI) a été profondément impacté par les attaques de grande ampleur qui ont endeuillé la France à partir de 2015. Depuis cette date, plus de 6.500 personnes ont été prises en charge par le FGTI contre 4.000 victimes durant ses 28 premières années d'existence. La majeure partie d'entre elles sont des victimes des attentats du 13 novembre 2015 à Paris et au Stade de France et du 14 juillet 2016 à Nice, qui ont causé la mort de 216 personnes et fait des milliers de blessés.

Le Fonds a entrepris, à partir de 2017, avec le soutien de l'Etat, une transformation en

profondeur centrée sur la remise à niveau de l'organisation et du fonctionnement internes et surtout le passage à une culture de service aux victimes. Mises en œuvre dans le cadre d'un projet d'entreprise entièrement conçu et réalisé avec les compétences internes, les premières réalisations ont été saluées par la Cour des comptes (*lire p.40*).

Les récents attentats de masse se sont, en effet, traduits par un profond changement de paradigme pour l'ensemble des acteurs de l'aide aux victimes. Confronté à un choc opérationnel majeur, le Fonds a aussi dû faire face aux attentes fortes des victimes, désireuses d'une prise en charge plus bienveillante et plus « incarnée »,



c'est-à-dire moins « administrative ».

C'est pourquoi il a fait de la qualité du service aux victimes la priorité de sa transformation, autour de trois axes :

**1. L'accompagnement personnalisé des victimes**, avec la mise en place d'une équipe dédiée d'une vingtaine de collaborateurs, spécialement formés, qui accompagnent les victimes de façon personnalisée et les rencontrent, sur le terrain, sur le lieu d'hospitalisation, lors des expertises médicales voire au domicile des victimes si elles le souhaitent. L'équipe agit dans l'urgence



« *Policier, j'étais de patrouille avec mes collègues sur le Val de Marne la nuit du 13 novembre 2015. Dès la réception des appels radios faisant état de tirs mobiles dans Paris, nous sommes intervenus au boulevard Voltaire... où j'ai découvert une scène de guerre et d'horreur ! Ensuite, au Bataclan, j'ai essuyé des tirs de Kalachnikov. J'ai cru ne jamais en revenir. Seule l'arrivée de la BRI et du raid m'a permis de reprendre pied. J'ai, suite à cet épisode, repris le travail, mais cela n'allait pas. J'ai mis du temps à accepter d'être victime. Je me suis alors rapproché du Fonds de Garantie des Victimes et, là, cela a changé beaucoup de choses. J'ai échangé avec des gens qui m'ont écouté en ayant surtout*

*la bonne manière de s'exprimer. J'ai suivi chaque étape et vu un expert psychiatre. Le Fonds de Garantie a toujours été là. Au bout d'un an, j'étais indemnisé. Je l'ai vécu comme un soulagement et un retour favorable de mon engagement ce jour-là. Je n'ai toujours pas dépensé un euro de cet argent... Je veux que cela me serve à faire quelque chose d'utile pour mes proches et à passer cette étape. Je vois l'avenir positivement. Quand il pleut, je suis simplement heureux d'être trempé. Cela signifie que je suis vivant. J'ai une conscience plus affûtée de la beauté de la vie et je me ressource dans la nature. Quant à mon engagement professionnel, il a, depuis, redoublé.*

OLIVIER BOYER, VICTIME DE L'ATTENTAT DU BATACLAN

en versant les premières provisions puis accompagne de façon individualisée chaque personne dans le temps. Le parcours d'indemnisation doit, en effet, respecter le temps du soin et de la stabilisation des séquelles psychiques et physiques. Depuis janvier 2017, les équipes du FGTI ont ainsi réalisé environ 2.000 déplacements auprès des victimes du terrorisme.

**2. La transparence sur les droits des victimes** avec la publication du référentiel

d'indemnisation et la mise en place d'un médiateur indépendant et la pédagogie sur la procédure d'indemnisation avec la refonte des supports d'information, notamment concernant l'expertise médicale ainsi que la diffusion d'une vidéo détaillant toutes les étapes de prise en charge des victimes.

**3. L'accompagnement des « projets de vie » des victimes**, en particulier les plus grièvement blessés : il s'agit de rendre l'indemnisation plus effective et de lui donner plus de sens, ...

- en aidant les victimes à se reconstruire par la mise en œuvre de réponses concrètes (et pas seulement financières) à leurs besoins : solutions de mobilité, soutien scolaire, accompagnement au retour à l'emploi, etc. •



**GRIÈVEMENT BLESSÉE À LA SUITE D'UN ATTENTAT, FRANÇOISE RUDEZKI A CONSACRÉ SA VIE À LA CAUSE DES VICTIMES, ŒUVRANT À LA CRÉATION, EN 1986, DU FGTI. ELLE EST DÉCÉDÉE LE 18 MAI 2022. LE PRÉSIDENT DE LA RÉPUBLIQUE, EMMANUEL MACRON, A PRÉSIDÉ L'HOMMAGE NATIONAL QUI LUI A ÉTÉ RENDU DANS LA COUR D'HONNEUR DES INVALIDES LE 1<sup>ER</sup> JUIN 2022.**

## LA CONVENTION ETAT-FGTI



L'Etat et le FGTI ont signé, en juin 2020, une convention cadre tri-annuelle qui confirme et complète les orientations stratégiques fixées dans une précédente et première convention.

LES PRIORITÉS SUIVANTES SONT FIXÉES POUR LA PÉRIODE 2020 - 2022 :

- Garantir un service de qualité et de proximité avec une indemnisation juste et rapide des victimes,
- Renforcer les relations privilégiées avec les partenaires du service public de l'aide aux victimes et notamment la coopération en place avec la Fédération France Victimes afin de fluidifier les parcours des victimes,
- Conforter la performance opérationnelle du Fonds,
- Garantir sa pérennité financière.

Comportant des indicateurs précis en termes de qualité de service (réactivité, respect des délais, information, ...) la convention invite, par ailleurs, le FGTI à continuer « à promouvoir l'innovation au service de l'amélioration de l'accompagnement des victimes, et à les faire bénéficier des meilleures pratiques en vigueur en réponse à leurs besoins concrets. »

Enfin, l'Etat renouvelle son engagement à « assurer la capacité du FGTI à faire face à des situations exceptionnelles » en matière d'actes de terrorisme. •

## L'EXPERTISE MÉDICALE RÉFORMÉE

Issue de la loi du 23 mars 2019, la réforme de l'expertise médicale amiable des victimes du terrorisme est entrée en vigueur en septembre 2020. Depuis cette date, seul un expert judiciaire peut être désigné par le FGTI pour évaluer, dans le cadre d'une expertise amiable au contradictoire renforcé, les séquelles physiques et psychiques des victimes d'attentats. Pour former les experts judiciaires à cette nouvelle mission, le Fonds de Garantie des Victimes intervient à l'Ecole Nationale de la Magistrature, en lien avec la Délégation Interministérielle à l'Aide aux Victimes (DIAV), le Conseil National des Barreaux et la Juridiction d'Indemnisation des Victimes d'Actes de Terrorisme (JIVAT).

## LANCEMENT D'UNE CONCERTATION NATIONALE

Les réformes menées par le Fonds sont le résultat d'un dialogue nourri avec les associations de victimes et d'aide aux victimes, qui a franchi, en 2021, une nouvelle étape à l'occasion du lancement, en lien avec la Délégation Interministérielle à l'Aide aux Victimes (DIAV), d'une concertation nationale associant l'ensemble des acteurs associatifs<sup>(1)</sup> et institutionnels<sup>(2)</sup> intervenant dans le parcours d'accompagnement, d'indemnisation et d'aide à la résilience des victimes de terrorisme.

Pour ce qui concerne l'indemnisation, le Fonds a conduit une démarche inédite de consultation directe des victimes d'attentats.

Plus de 600 victimes ont participé à cette consultation qui s'est accompagnée d'entretiens approfondis avec chacune des associations.



Après une première session en 2021, une nouvelle formation a eu lieu le 22 mars 2022.

L'expertise médicale est, en effet, une étape clé de la procédure d'indemnisation. C'est aussi pourquoi le FGTI s'est doté d'une charte de l'expertise médicale des victimes, élaborée par un groupe de travail associant l'ensemble des représentants des victimes pour encadrer son déroulé.

Chaque victime, à l'issue de l'expertise, a la possibilité de répondre à un questionnaire qui permet au FGTI d'évaluer le déroulement de l'expertise tel que l'a ressenti la victime (qualité d'écoute, empathie, pédagogie).•



**NATHALIE FAUSSAT ET CHARLOTTE PELÉ (FGTI) SONT INTERVENUES LE 26 MARS 2022 À L'ÉCOLE NATIONALE DE LA MAGISTRATURE (ENM).**

Pour l'essentiel, les victimes expriment :

- une perception positive des relations avec les chargés d'indemnisation du Fonds, dont la bienveillance et la réactivité ont été soulignées ;
- des appréciations plus critiques concernant l'expertise médicale, réalisée par un expert judiciaire, ressentie comme un moment sensible, voire difficile ;
- des attentes en matière de pédagogie concernant le droit de l'indemnisation ;
- un manque de lisibilité de l'articulation entre les acteurs de la prise en charge des victimes (FGTI, ONACVG, assurance maladie, service des pensions du ministère des armées...).

Le plan d'action élaboré lors d'ateliers de travail thématiques est en cours de mise en œuvre. •



<sup>(1)</sup> AFVT, FENVAC, France Victimes, 13onze15-Fraternité-Vérité, Life for Paris, Life for Nice-14 juillet 2016, Mémorial des anges, Promenade des anges-14 juillet 2016, Association Victimes Attentats-AVA, Strasbourg-Des larmes au sourire.

<sup>(2)</sup> DIAV, SADJAV, Fonds de Garantie des Victimes, Assurance Maladie, ONACVG, Service des pensions, CN2R.

## PROCÈS V13

Le procès « hors norme » des attentats du 13 novembre 2015 qui ont frappé Saint-Denis et Paris s'est tenu à la cour d'assises spéciale de Paris du 8 septembre 2021 au 29 juin 2022. Le FGTI s'est constitué partie-civile au procès, ses équipes ont suivi sur place et à distance par la web radio les 148 jours d'audience qui ont permis aux victimes de s'exprimer. •



## UN PROCESSUS AMIABLE

L'indemnisation des victimes par le FGTI est amiable. En cas de désaccord sur le principe de leur prise en charge, les victimes peuvent saisir un médiateur indépendant (lmediateurfgti@fgvictimes.fr) ou la juridiction de l'indemnisation des victimes d'actes de terrorisme (JIVAT) qui siège au Tribunal judiciaire de Paris. Le taux de contentieux est inférieur à 5 % (y compris le contentieux de l'inéligibilité). •



## ACCOMPAGNER les victimes D'INFRACTIONS DE DROIT COMMUN

**Les violences faites aux personnes (homicides, agressions notamment sexuelles, viols, violences conjugales, proxénétisme, traite des êtres humains, blessures involontaires) sont des infractions de droit commun.**

Avec ses 150 chargés d'indemnisation, juristes de formation, le FGTI accompagne chaque jour les personnes qui en sont victimes dans leur parcours indemnitaire.

### **Le contrôle d'une juridiction spécialisée**

Le FGTI exerce sa mission sous le contrôle d'une juridiction spécialisée : la CIVI (Commission d'Indemnisation des Victimes d'Infractions), qui siège dans chaque tribunal judiciaire. Selon l'infraction concernée, en vertu de la loi, la victime bénéficie de la prise en charge intégrale de ses préjudices ou

d'une indemnisation plafonnée (voir schéma page 24). À noter que l'indemnisation peut avoir lieu, avant, après ou parfois en l'absence de toute condamnation pénale de l'auteur dès lors que la matérialité de l'infraction est avérée. L'évaluation des préjudices subis peut nécessiter, le cas échéant, une expertise médicale.

Chaque année, près de 20 000 demandes de prise en charge sont ainsi déposées devant les CIVI par des victimes d'infractions et sont transmises aux équipes du FGTI. ...



*J'ai été agressée violemment par une personne qui a voulu me voler mon sac et qui m'a fait perdre la vue. J'ai été hospitalisée plus d'une quinzaine de jours. On m'a mis des prothèses oculaires. Je devais tout recommencer et je me demandais ce*



*que j'allais devenir. Au Fonds de Garantie des Victimes, j'ai constamment eu au téléphone un chargé d'indemnisation qui me suivait et m'aidait à remplir les papiers. Il était très gentil et à mon écoute. Après six mois de rééducation fonctionnelle, j'ai pu vivre de revenus payés par la MDPH, la Caisse d'Allocations Familiales et, comme le dossier était fini, j'ai bénéficié de l'indemnisation du Fonds de Garantie des Victimes en capital et en rente, m'octroyant une*

*aide à la personne et aussi l'aménagement de mon appartement. J'étais maman d'une fillette de 10 ans à l'époque et il y avait beaucoup de frais de mise en place. L'argent du Fonds m'a permis d'être soulagée financièrement et moralement car le moindre appareil adapté coûte très cher. Grâce au soutien conséquent du Fonds, je peux continuer à vivre avec respect et dignité. Aujourd'hui, je suis la responsable de l'association des chiens guides des Bouches-du-Rhône et je vis presque normalement !*



PATRICIA GIUNTA, VICTIME D'UNE INFRACTION

## LE SITE PARCOURS-VICTIMES.FR EST EN LIGNE !

Le 22 février 2021, à l'occasion de la journée européenne des victimes, la fédération France Victimes et le Fonds de Garantie des Victimes ont lancé le site [parcours-victimes.fr](https://parcours-victimes.fr) destiné à guider les adultes et les mineurs victimes de violences (physiques et/ou sexuelles et/ou psychologiques) dans les principales étapes de leur parcours, depuis les faits subis jusqu'à leur éventuelle indemnisation.

Ce site apporte des informations pédagogiques sur les droits des victimes d'infractions, assorties des liens et numéros utiles, en complément de celles qu'elles pourraient obtenir auprès d'autres professionnels (associations d'aide aux victimes, forces de l'ordre, professionnels

du droit et de la justice, etc.). Parcours-victimes.fr est construit autour de cinq moments clés : **parler et être écouté, se mettre en sécurité, préparer le temps pénal, être indemnisé et se reconstruire**. En un an, le portail a reçu plus de 30.000 visites,

signe qu'il répond à un vrai besoin d'accompagnement.

Les équipes du Fonds et de France Victimes continuent de travailler de concert à l'enrichissement du site. •



### ••• Recouvrer ses dommages et intérêts

Pour compléter le système d'indemnisation des victimes d'infractions, un Service d'Aide au Recouvrement des Victimes d'Infractions (SARVI) a été créé au sein du FGTI en 2008.

Il permet aux victimes qui ne peuvent être indemnisées devant les CIVI et qui ont subi de légers préjudices corporels (pour lesquelles l'interruption temporaire de travail consécutive aux blessures est inférieure à 30 jours) et/ou des dommages aux biens non pris en charge par les assurances d'obtenir le paiement des dommages et intérêts qui leur ont été alloués par une décision de justice. Il est, en effet, parfois difficile pour

la victime de faire exécuter une décision judiciaire.

Le SARVI prend en charge une partie ou la totalité de la somme en fonction du montant concerné\* et se charge de réclamer à l'auteur condamné le remboursement du montant versé et, le cas échéant, le solde dû à la victime.

Le SARVI a renforcé sa communication pour expliciter le fonctionnement du dispositif via des supports pédagogiques disponibles sur son site internet. Depuis deux ans, les victimes peuvent aussi déposer leur dossier en ligne. •

AHLAM  
KAMIL ET  
SAMIA  
BATESTI  
ENCADRENT  
L'ACTIVITÉ  
DU SARVI.



\*Pour les demandes inférieures ou égales à 1000€, le SARVI verse la totalité de la somme. Au-delà, le SARVI verse 30% de la somme avec un maximum de 3000€, puis, en cas de réussite du recouvrement, le reste des sommes dues au fur et à mesure de leur versement par l'auteur. Il arrive, en cas d'insolvabilité ou de disparition de l'auteur, que la procédure de recouvrement n'aboutisse pas.

« J'ai été victime d'une escroquerie sur un site de vente entre particuliers en achetant un ordinateur. Le vendeur a simulé l'envoi du colis par voie postale avec un faux numéro de suivi contre la somme par virement bancaire. C'était en septembre 2019. J'ai immédiatement porté plainte. Un an plus tard, la gendarmerie me contactait pour me prévenir de la tenue du procès au tribunal de la ville où résidait l'escroc.

Le tribunal l'a convoqué pour plusieurs plaintes d'autres particuliers. Il a été condamné à des travaux d'intérêt général et au remboursement des sommes aux particuliers lésés. Son avocat nous a conseillé d'envoyer un courrier postal directement à son domicile... Nous savions que nous ne recouvrerions pas notre argent. J'ai découvert le SARVI sur internet, rempli le formulaire et reçu un

courrier confirmant le lancement des actions. Quelques mois plus tard, j'ai reçu un second courrier avec le virement bancaire correspondant à la somme de mon préjudice. Je trouve que le service, dans la lignée de l'action de la gendarmerie et de la justice, est adapté à ce genre de situation. Grâce au SARVI, j'ai été dédommagé ! Et le process comme le suivi était simple et efficace. »

MARTIN L., VICTIME D'UNE ESCROQUERIE

**Comment**  
*ça va*  
**S'ARRÊTER**



PARLER, ÊTRE ÉCOUTÉ  
SE METTRE EN SÉCURITÉ  
PRÉPARER LE TEMPS PÉNAL  
ÊTRE INDEMNISÉ  
SE RECONSTRUIRE



[parcours-victimes.fr](https://parcours-victimes.fr)

Améliorer l'information des victimes de violences et  
les accompagner dans leur parcours



## LA CIVI : UNE PROCÉDURE SPÉCIFIQUE

L'indemnisation des victimes d'infractions est une procédure par nature judiciaire. La victime ne peut pas saisir directement le FGTI. Elle doit adresser une requête à la CIVI qui transmet la demande au Fonds de Garantie des Victimes. •

# LA COMMISSION D'INDEMNISATION

## L'INFRACTION CONCERNÉE



- MEURTRE, ASSASSINAT
- AGRESSION SEXUELLE
- VIOL
- TRAITE DES ÊTRES HUMAINS
- TRAVAIL FORCÉ, RÉDUCTION EN ESCLAVAGE
- TOUTE INFRACTION AYANT ENTRAÎNÉ AU MOINS UN MOIS D'ITT OU UNE INCAPACITÉ PERMANENTE

## INDEMNISATION POSSIBLE



Indemnisation intégrale du préjudice selon l'appréciation de la CIVI

(706-3 Article du code de procédure pénale)

- VIOLENCES PHYSIQUES OU PSYCHOLOGIQUES AYANT ENTRAÎNÉ MOINS D'UN MOIS D'ITT OU PRÉJUDICE MATÉRIEL RÉSULTANT DU VOL, DE L'ESCROQUERIE, DE L'ABUS DE CONFIANCE, DE L'EXTORSION DE FONDS OU DE LA DESTRUCTION, DE LA DÉGRADATION OU DE LA DÉTÉRIORATION D'UN BIEN

Indemnisation plafonnée à 3x le plafond de l'aide juridictionnelle

(706-14 Article du code de procédure pénale)



# DES VICTIMES D'INFRACTIONS

## CONDITIONS PARTICULIÈRES



Aucune

Avoir des revenus inférieurs au plafond de l'aide juridictionnelle

Démontrer une situation matérielle ou psychologique grave du fait de l'infraction

Démontrer que le condamné ne peut pas payer l'indemnisation

## CONDITIONS COMMUNES

Être une personne physique.

Avoir été victime d'une infraction commise sur le territoire français.



Être français et avoir été victime d'une infraction commise à l'étranger



### ● DÉLAI POUR AGIR

3 ans après l'infraction ou un an après la décision pénale définitive.

Relevé de forclusion possible (si délai dépassé)



## MODALITÉS COMMUNES

### ● QUEL TRIBUNAL SAISIR ?

Tribunal du domicile ou le tribunal de la procédure pénale en cours.



### ● COMMENT PROCÉDER ?

Dépôt du dossier au tribunal ou envoi en lettre recommandée avec accusé réception



# ACCOMPAGNER les victimes D'ACCIDENTS DE LA CIRCULATION

Le Fonds de Garantie des Assurances Obligatoires de dommages (FGAO) prend en charge les victimes d'accidents de la circulation causés par des auteurs (automobilistes, conducteurs de deux-roues, de trottinettes ou d'autres engins de déplacement personnel, ...) non assurés ou ayant pris la fuite. Il intervient également en faveur des victimes d'accidents de la circulation causés par d'autres personnes circulant sur le sol (cyclistes, piétons, skieurs...).

Le Fonds indemnise les dommages corporels des victimes d'accidents de la circulation. Il prend également en charge les atteintes aux biens (sous réserve, en cas d'auteur inconnu, d'une atteinte à la personne).

Il intervient également pour indemniser les dommages corporels des victimes d'accidents de la circulation lorsque c'est un animal qui est responsable, lorsque celui-ci n'a pas de propriétaire ou que son propriétaire est inconnu ou n'est pas assuré. Les équipes du Fonds prennent aussi en charge les victimes françaises d'accidents de la circulation survenus à l'étranger et les ressortissants des pays membres de l'Espace Économique Européen (EEE) qui ont subi un accident en France.

Par ailleurs, le FGAO rembourse aux assureurs les majorations légales de rentes que ceux-ci règlent aux victimes d'accidents de la

## PAR-DELÀ LE BREXIT

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, suite au Brexit, le Royaume-Uni a quitté l'Espace Economique Européen. Les directives sur l'assurance automobile ne s'appliquent donc plus dans les relations entre les Etats membres et le Royaume-Uni. Un accord de réciprocité a été signé entre le FGAO et le Fonds de garantie britannique (MIB) qui permet aux victimes d'un accident causé par un véhicule non assuré ou non identifié de s'adresser à l'un ou l'autre des Fonds de garantie selon le pays de survenance de l'accident.

circulation survenus avant le 1<sup>er</sup> janvier 2013.

## Sensibiliser le public aux risques du défaut d'assurance

Le Fonds se mobilise pour sensibiliser les conducteurs à l'obligation d'assurance de responsabilité civile. Il s'adresse en particulier



LE SERVICE CHARGÉ DE  
L'ACCOMPAGNEMENT  
DES VICTIMES  
DE SINISTRES  
INTERNATIONAUX

aux jeunes, les moins de 35 ans représentant, selon le baromètre annuel de la non-assurance routière, 60% des personnes en défaut d'assurance.

La campagne nationale lancée par FGAO en 2020 sur les réseaux sociaux (l'histoire de Marc) a été distinguée\* en 2021. Le FGAO a également rappelé à plusieurs reprises au grand public, via la presse et les réseaux sociaux, l'obligation d'assurance de responsabilité civile qui incombe aux conducteurs de trottinettes électriques.

En effet, ces engins de déplacements personnels sont définis comme des véhicules terrestres à moteur soumis à l'obligation d'assurance dans le code des assurances.

En 2022, le FGAO a entrepris d'associer pouvoirs publics, assureurs, experts et acteurs de la mobilité afin d'engager une réflexion et de formuler des propositions à destination des jeunes conducteurs en situation de précarité économique.

\* TopCom d'argent, prix décerné aux meilleures opérations de communication de l'année par un jury de professionnels en poste et par des experts.



Lancé le 21 mars 2022, un groupe de travail animé par Julien Rencki, directeur général du Fonds de Garantie des Victimes, a pour objectif :

- D'étayer les éléments de diagnostic sur la composante économique de la non-assurance des jeunes conducteurs en France.
- De recenser les initiatives innovantes (stages, recours au « pay how/when you drive », dispositifs d'aide, ...) mises •••

## LES AUTRES ACTIVITÉS DU FGAO

En complément de son activité principale, le FGAO intervient pour indemniser les particuliers lésés ayant souscrit un contrat d'assurance dommages-ouvrage auprès d'un assureur en faillite ou les tiers victimes d'accidents de la route causés par des auteurs dont l'assureur de responsabilité civile automobile a fait faillite.

En juin 2021, l'assureur danois Gefion Insurance qui intervenait

en France en libre prestation de service a été déclaré en faillite. Son agrément avait déjà été retiré depuis de nombreux mois et toute nouvelle souscription était prohibée.

Le FGAO intervient depuis lors pour indemniser les victimes d'accidents de la route provoqués par un conducteur assuré chez Gefion.

En 2022, à la suite de la réforme des dispositions concernant

l'intervention du Fonds en cas de retrait d'agrément d'un assureur en faillite ayant souscrit des garanties dommages-ouvrage, le FGAO prend en charge les victimes du retrait d'agrément de plusieurs assureurs.

Le FGAO intervient enfin auprès des victimes d'accidents de chasse ainsi que des propriétaires d'habitations endommagées par une activité minière. •

- en œuvre par les pouvoirs publics, les assureurs et les autres acteurs de la mobilité afin de réduire le risque donc la surprime automobile des jeunes conducteurs.
- De formuler des propositions pour faciliter l'accès à l'assurance.



## LE FICHER DES VÉHICULES ASSURÉS

Fruit d'un travail conjoint entre la Délégation à la Sécurité routière (DSR), les forces de l'ordre, France Assureurs et le Fonds de Garantie des Victimes, le fichier des véhicules assurés (FVA) recense plus de 56 millions de véhicules et permet d'identifier l'assureur d'un véhicule.

Il constitue, à ce titre, un outil majeur dans la lutte contre le défaut d'assurance. Depuis octobre 2019, le Fonds de Garantie des Victimes mène, grâce au FVA, une opération de prévention ciblée de grande ampleur.

A ce jour, le Fonds a ainsi envoyé près de 100.000 courriers aux conducteurs flashés dont le véhicule ne figurait pas dans le fichier. Ces courriers, co-signés par le directeur général du FGAO et la déléguée interministérielle à la sécurité routière, invitent ces automobilistes à régulariser leur situation et rappellent les sanctions auxquelles s'exposent les conducteurs non-assurés.

Le Fonds constate, depuis cette opération, que 28 % des véhicules dont les conducteurs ont reçu un courrier de prévention apparaissent désormais dans le FVA.

« J'ai été victime en juillet 2018 d'un chauffard lors de la finale de la coupe du monde. Je discutais sur le trottoir avec mes amis et un conducteur en scooter a surgi de nulle part, me renversant violemment, et s'est enfui. J'ai été hospitalisé en urgence et opéré d'une fracture plato-tibiale. Je suis resté trois mois en fauteuil roulant. Une fois mon genou consolidé, j'ai réappris à marcher, faire du vélo et courir dans un centre de rééducation. Je suis restaurateur, l'accident a donc eu un impact énorme sur mon entreprise financièrement car j'ai été absent cinq mois.

J'ai pris contact avec le Fonds de Garantie des Victimes qui m'a rapidement versé deux provisions. Cela m'a énormément aidé. J'ai fourni les rapports médicaux et effectué une expertise pour évaluer au plus juste mes douleurs et le



niveau de mon handicap. J'ai reçu une indemnité globale qui m'a notamment permis de changer de voiture pour un modèle automatique.

J'ai, par ailleurs, toujours apprécié la qualité des échanges avec ma chargée d'indemnisation qui était particulièrement bienveillante.

GAËTAN CREVIER, VICTIME D'UN ACCIDENT DE LA CIRCULATION

# ACTION DE PRÉVENTION



NON - ASSURANCE

Avoir un  
équipement est  
indispensable,

**AVOIR UNE ASSURANCE  
L'EST TOUT AUTANT.**

**EN ROULANT SANS ASSURANCE,  
ON PEUT RUINER SON EXISTENCE**

Tout véhicule doit être assuré afin d'indemniser les tiers en cas d'accident pour couvrir les dommages corporels et matériels. Outre la sanction pénale (jusqu'à 3 750 euros d'amende) le conducteur en défaut d'assurance devra, en cas d'accident, rembourser au Fonds de Garantie des Victimes la totalité des sommes engagées par celui-ci pour l'indemnisation des victimes de l'accident avec une majoration de 10 % des indemnités. Suivant la gravité de l'accident, ces sommes peuvent atteindre plusieurs millions d'euros.

## ACCOMPAGNER les victimes DE PRÉJUDICES CORPORELS LOURDS

À la suite d'un accident de la circulation ou d'une agression, certaines victimes subissent un traumatisme physique et psychique sévère, présentant des lésions médullaires (paraplégie, tétraplégie, hémiplégie), un traumatisme crânien grave, des brûlures sévères voire un polytraumatisme ou encore une amputation. Elles sont accompagnées par une équipe dédiée.



Les victimes qui présentent des séquelles très importantes sont prises en charge, au sein du Fonds, par une équipe dédiée composée d'une quinzaine de spécialistes de la réparation du dommage corporel lourd. Ces victimes doivent suivre un long parcours de rééducation pour retrouver le plus d'autonomie possible.

### **Reconstruire une vie nouvelle intégrant le handicap**

Au sein du Fonds, la victime dispose d'un interlocuteur dédié qui s'attache à connaître parfaitement sa situation pour pouvoir l'accompagner tout au long des mois, voire des années de rééducation jusqu'à la stabilisation de son état de santé et son indemnisation finale. Un parcours spécifique de prise en charge est assuré du premier

contact, pour cerner les besoins et verser les provisions, au suivi sur le terrain en passant par l'expertise médicale.

Le succès d'un accompagnement de la victime dans l'élaboration de son projet de vie implique la compétence de plusieurs professionnels du handicap, tels que les médecins spécialisés, les neuropsychologues, les architectes en domotique et accessibilité ou encore les ergothérapeutes pour les conseils sur l'acquisition d'aides techniques, ...

Objectif : rendre la victime la plus autonome possible. Le chargé d'indemnisation, au sein du Fonds, la conseille ainsi sur les possibilités d'adaptation de son véhicule et de son logement, l'accompagne dans l'élaboration d'un projet de vie, si besoin, dans un autre lieu ...



Le 21 avril 2011, j'ai été victime d'un accident de la route. Une personne a volé une moto et m'a foncé dessus. Ma jambe a été détruite et une de mes épaules, fracturée. J'ai subi de multiples opérations pendant plusieurs années et ai échappé de peu à l'amputation totale de ma jambe. Il a fallu tout reconstruire. J'ai fini par regagner mon domicile, alité pendant des mois et des mois.

L'auteur a été retrouvé et arrêté, mais il n'était pas solvable sans papier, ni domicile etc. La procédure avec le Fonds de Garantie s'est mise automatiquement en place. Personnellement, je ne me suis pratiquement occupé de rien. Durant 7 ans, ma chargée

d'indemnisation au Fonds dont j'avais le numéro de portable m'a contacté à plusieurs reprises pour savoir comment j'allais et si j'avais des besoins sur le plan financier. J'ai eu deux avances et lorsque mon état de santé a été consolidé, tout s'est mis en place tranquillement. Les expertises étaient terminées. J'ai juste joint l'ensemble des justificatifs dus à mes nombreuses opérations. On m'a très bien conseillé, notamment de déménager pour une maison de plain-pied. Le déménagement a été intégralement pris en charge, un lit adapté m'a également été fourni. Avoir une personne très à



l'écoute qui dispense de bons conseils, cela aide à avancer sereinement. L'argent ne remplace pas la souffrance, mais cela aide à voir venir. Sans le Fonds de Garantie des Victimes, aujourd'hui je ne sais pas où je serais.



PHILIPPE DAUMAS, VICTIME D'UN PRÉJUDICE CORPOREL LOURD

## LE SYNDROME DU BÉBÉ SECOUÉ

**500**

Nombre de victimes bébés secoués accompagnés par le Fonds

**5 mois**

Âge moyen des bébés victimes

**71%**

Part des bébés secoués qui ont une invalidité supérieure à 50 %

**78%**

Part des bébés secoués qui ont subi une maltraitance intra familiale

Le syndrome du bébé secoué est un traumatisme crânio-cérébral dû au secouement du nourrisson. Il peut créer des lésions irréversibles et handicaper l'enfant à vie. Cette maltraitance nécessite une prise en charge adaptée par les équipes du Fonds qui accompagnent l'enfant dans la durée.

Près de 500 victimes bébés secoués sont actuellement prises en charge par le service préjudices corporels lourds du Fonds à partir d'un âge moyen de 5 mois. 71% d'entre elles ont une invalidité supérieure à 50 % et 78 % des victimes ont été maltraitées dans leur propre famille. Pour lutter contre ce fléau, le Fonds a lancé, en 2021, une première opération de prévention (voir p.33). •

- que son domicile initial et, le cas échéant, fait le maximum pour l'aider à trouver le matériel prothétique adapté.

### Évaluation du préjudice

Lorsque l'état de santé est stabilisé, sur la base des conclusions de l'expert médical indépendant, le chargé d'indemnisation du Fonds de Garantie des Victimes adresse une offre indemnitaire à la victime ou à son représentant légal. Outre le versement d'une indemnité en capital, et, bien souvent, une indemnisation en rente viagère, l'accompagnement du Fonds permet à la victime de faire face à son handicap. •

### VIVRE ENSEMBLE !

Œuvrer à reconstruire des projets de vie est au cœur de l'action du Fonds de Garantie des Victimes. Il a, ainsi, été le premier investisseur institutionnel à croire dans le projet des maisons partagées de l'association Simon de Cyrène où cohabitent personnes valides et invalides.

Après avoir financé, en 2009, la première maison de Vanves dans les Hauts-de-Seine, le Fonds a de nouveau investi à Marseille dans un habitat partagé qui a ouvert ses portes en novembre 2020. Marseille a une résonance particulière puisque le Fonds y est implanté via une délégation

de 50 collaborateurs, boulevard Vincent Delpuech dans le 6<sup>ème</sup> arrondissement.

À ce jour, le Fonds a investi plus de 6M€ dans les Maisons Partagées Simon de Cyrène. Ces structures peuvent aujourd'hui accueillir une trentaine de résidents. •

LES MAISONS PARTAGÉES DE MARSEILLE (LA CALANQUE), FINANCÉES PAR LE FONDS, ONT ÉTÉ LIVRÉES EN NOVEMBRE 2020.



DES COLLABORATEURS IMPLIQUÉS



**Pascal Maison**  
Contrôleur de gestion



**Claire Bartoli**  
Adjointe du directeur de la transformation et du numérique

MEMBRES DU JURY



**Jessica Grosmaire**  
Responsable Projets RH et RSE



### PARTENAIRE DU TROPHÉE HANDITECH

Pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive, le Fonds de Garantie des Victimes participe, en tant que sponsor et membre du jury, au Trophée Handitech.

Cet événement récompense les start-up qui développent des technologies innovantes au profit des personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie. •





# ACTION DE PRÉVENTION



FONDS DE  
GARANTIE  
DES VICTIMES



BÉBÉS SECOUÉS

Il s'est juste  
énervé, mais il a  
**HANDICAPÉ SON BÉBÉ  
À VIE.**

SECOUER SON BÉBÉ PEUT  
OCCASIONNER DES TROUBLES  
NEUROLOGIQUES IRRÉVERSIBLES

Le syndrome du bébé secoué est un sous-ensemble des traumatismes crâniens infligés ou traumatismes crâniens non accidentels, dans lequel c'est le secouement, seul ou associé à un impact, qui provoque le traumatisme crânio-cérébral. Ce syndrome regroupe des signes cliniques (hématome sous-dural, hémorragie rétinienne, fractures costales ou des membres supérieurs et lésions rachidiennes) en rapport avec une mise en accélération violente de l'extrémité cervico-céphalique d'un nourrisson par un ou plusieurs mouvements de secousse.

RECOURVRE  
**RECOURVRE**

# EXERCER LE RECOURS contre LES AUTEURS

Après avoir indemnisé les victimes, le Fonds poursuit sa mission en cherchant à obtenir le remboursement des sommes versées auprès des auteurs des faits, leur assureur ou tout organisme tenu de réparer.

Le Fonds de Garantie des Victimes est, en effet, subrogé dans les droits de la victime qu'il a indemnisée. Ce sont ainsi environ 150.000 auteurs débiteurs et plus de 6.000 personnes physiques ou morales civilement responsable (assureur, garants, etc.) qui sont sollicités par le service Recours du Fonds. Il est composé d'une soixantaine de collaborateurs qui s'emploient à ce que les auteurs règlent leur dette amiablement ou via une procédure contentieuse en cas d'échec.

Les montants recouverts auprès des auteurs contribuent au financement de l'indemnisation des victimes. Ils représentent 10% des ressources globales du Fonds de Garantie des Victimes (FGAO et FGII), soit plus de 106 M€ recouverts en 2021 (hors sommes reversées aux victimes SARVI).

Les collaborateurs du Fonds relancent les auteurs directement ou par le biais des centres de détention. En cas de contentieux, ils s'appuient sur un réseau d'huissiers. Leur activité s'inscrit dans un cadre législatif et réglementaire appelant des règles déontologiques strictes. •

## LE RÔLE DE L'HUISSIER



Dans le cadre de l'exercice de son recours, le Fonds de Garantie des Victimes donne la priorité à la recherche d'une solution amiable avec

l'auteur pour parvenir au remboursement du montant dû.

Ainsi, seuls 5,3% de ses recours sont confiés à quatre études d'huissiers qui se répartissent 1.500 missions par an selon un découpage géographique.

Ce recours par voie d'huissiers représente près de 30% du montant total des recours contre les auteurs. Il s'impose lorsque l'auteur refuse de rembourser sa dette, se contente de payer bien en deçà de ses capacités financières, ou rembourse de

manière aléatoire sa dette sans respecter l'accord amiable mis en place avec le Fonds.

L'huissier procède à l'exécution forcée de la décision de justice qui a condamné l'auteur à indemniser sa victime ou à rembourser le Fonds. Cela peut prendre la forme d'une saisie sur son salaire ou d'une saisie auprès d'un tiers, généralement la banque détenant les fonds de l'auteur. L'huissier peut également faire des recherches pour identifier le patrimoine immobilier de l'auteur afin d'inscrire une hypothèque. •

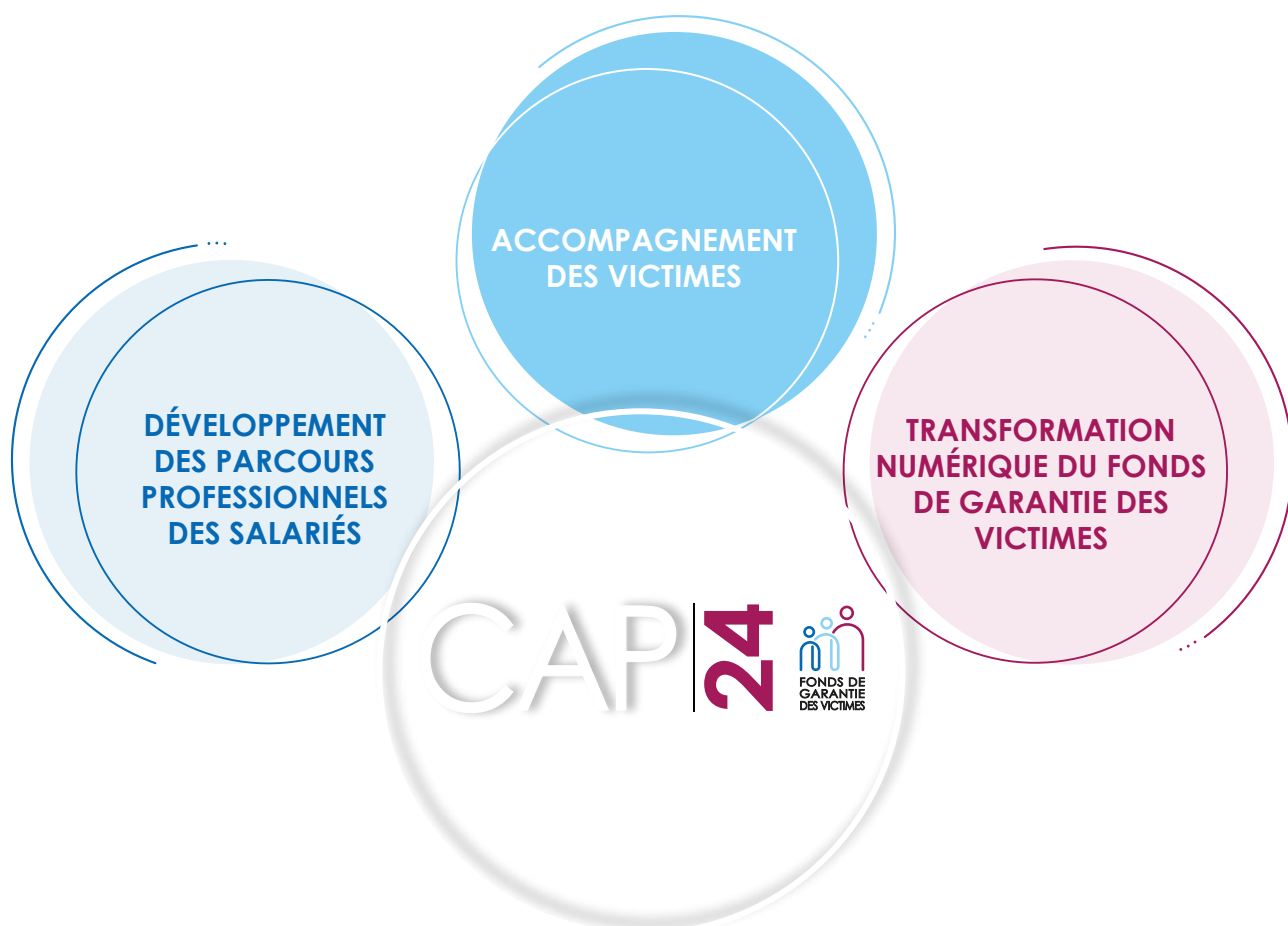
## LE SPIP, UN PARTENAIRE CLÉ

Le service pénitentiaire d'insertion et de probation (SPIP) a pour objectif principal la prévention de la récidive des auteurs d'infraction. Le service assure le suivi des personnes placées sous main de justice (PPSMJ) en établissement pénitentiaire. Parmi les différentes missions des conseillers pénitentiaires d'insertion et de probation (CPIP) l'une d'entre elles consiste à amener la personne

condamnée à payer à la victime les dommages et intérêts dont le montant a été fixé par le juge. Dès les premiers entretiens, le CPIP fait le point avec la PPSMJ afin de vérifier si des démarches ont déjà été entreprises afin de rembourser la partie civile. Le SPIP sert alors d'intermédiaire et facilite le contact entre le Fonds de Garantie des Victimes et l'auteur, ce qui permet d'arriver plus rapidement à un accord financier. •



SE TRANSFORMER  
SE TRANSFORMER



## CAP 24 ou l'innovation au service des victimes

Le Fonds de Garantie des Victimes poursuit, depuis 2017, un plan de transformation ambitieux avec pour objectif de répondre toujours mieux aux attentes des victimes.

Ce projet d'entreprise, se décline autour de quatre axes :

- La poursuite de l'amélioration de la qualité du service rendu aux victimes ;
- La performance opérationnelle et économique ;
- Le développement et l'épanouissement professionnels des collaborateurs ;
- La prévention, le rayonnement et la responsabilité sociétale.

Trois priorités guident sa mise en œuvre :

- **Mieux accompagner les victimes dans leur parcours de reconstruction et leur projet de vie.**

- **Accompagner les collaborateurs dans leur développement professionnel et le renforcement de leur efficacité opérationnelle.**
- **Développer la relation numérique pour renforcer la proximité et l'efficacité de l'interaction avec les victimes et les autres parties prenantes.**

Le Fonds a, ainsi, renforcé son accessibilité et la relation directe entre les victimes et ses équipes et accentué sa communication afin qu'elles disposent facilement de l'ensemble des informations utiles à l'exercice de leurs droits.

...

- Il a œuvré au renforcement de son efficacité opérationnelle en modernisant et digitalisant ses outils métiers et supports ainsi qu'au développement professionnel et à la qualité de vie au travail de ses collaborateurs.

L'ensemble des chantiers, co-construits avec les collaborateurs, concernaient aussi bien la remise à niveau de l'organisation (pilotage financier, gestion des données, ...), que des chantiers stratégiques tels que le développement de la logique de service aux victimes ou le volet numérique, notamment en réponse aux exigences règlementaires (marchés publics, règlement général européen de protection des données personnelles).

Désormais, le Fonds approfondit et accélère sa transformation dans une logique d'amélioration continue au profit des personnes victimes. Il renforce notamment l'animation technique de sa politique d'indemnisation, accélère sa transformation numérique tout en confortant ses ressources.

En interne, la généralisation du télétravail conjugue efficacité et flexibilité pour les collaborateurs. Enfin par de multiples actions, le Fonds ancre son positionnement d'entreprise solidaire et responsable. •

## LES PRINCIPALES RÉALISATIONS DU

- ✓ Déploiement d'une approche terrain auprès d'un large nombre de victimes blessées ou de proches de victimes décédées et d'une démarche de services en nature (aide au retour à l'emploi, ...).
- ✓ Nomination d'un Médiateur indépendant, que toute victime peut saisir.
- ✓ Publication du référentiel d'indemnisation des victimes d'attentats.
- ✓ Renforcement du dialogue avec les associations de victimes et d'aide aux victimes (groupe de travail sur la Charte de l'expertise médicale, Concertation nationale des victimes de terrorisme, ...).
- ✓ Facilitation des démarches en matière d'indemnisation (refonte du site internet, dépôt en ligne des demandes adressées au SARVI, création de Parcours-victimes.fr, etc.)
- ✓ Création d'une direction technique chargée de piloter les projets innovants d'accompagnement des victimes et renforcement de l'animation technique et de la politique d'indemnisation.

## RÉPARER AUTREMENT

Le fonds s'est doté de la possibilité de proposer aux victimes des prestations en nature dans le cadre de leur indemnisation.

En accord avec la victime, cette démarche vise à répondre aux besoins concrets découlant de l'événement traumatique vécu.

Il s'agit de mettre en place un soutien scolaire pour l'enfant victime qui a été déscolarisé pendant des mois, d'apporter des repas à domicile ou encore de proposer un coaching pour aider la personne à trouver un emploi correspondant à sa nouvelle situation. L'aide peut également consister dans l'organisation du transport pour aller à l'expertise médicale si la victime ne peut se déplacer par ses propres moyens.

Les prestations en nature donnent du sens à l'indemnisation parce qu'elles sont une réponse concrète à un dommage subi et correspondent à une attente d'accompagnement de certaines victimes. •



## PROJET D'ENTREPRISE

- ✓ Mise en place d'un dispositif complet d'accompagnement des salariés pour les soutenir dans la gestion de la charge émotionnelle : groupes de partage, formations des managers et des salariés, cellule de soutien et d'écoute sur site et à distance, etc.
- ✓ Déploiement d'une politique ambitieuse en terme de qualité de vie au travail : signature du 1<sup>er</sup> accord sur la QVT, 1<sup>er</sup> accord sur l'égalité professionnelle, déploiement du télétravail, etc
- ✓ Renforcement de l'accompagnement RH des salariés afin de les rendre acteurs de leur parcours professionnel tout au long de leur carrière.
- ✓ Renforcement de la culture managériale et repositionnement des managers en tant que porteurs du projet d'entreprise (définition des fondamentaux du management, séminaire des managers, ...).
- ✓ Déploiement d'une stratégie RSE engagée et engageante pour les équipes.
- ✓ Rénovation du pilotage des données et de la politique de provisionnement ainsi que de la stratégie de recouvrement.
- ✓ Modernisation de la gestion d'actifs et mise en œuvre d'une politique d'investissement responsable, y compris un volet ambitieux en matière d'impact.
- ✓ Création d'une fonction achats dans le cadre du passage à la commande publique.
- ✓ Création d'un secrétariat général en charge de la conformité, du juridique et des risques.
- ✓ Mise en place de la Gestion numérique des dossiers (GND) avec deux expérimentations réussies au sein du service dédié à la prise en charge des victimes du terrorisme et de la délégation de Marseille.
- ✓ Adoption d'une nouvelle identité « Fonds de Garantie des Victimes ».
- ✓ Déménagement du siège social pour renforcer l'accessibilité du Fonds et le bien-être au travail des collaborateurs.

## UN INVESTISSEUR RESPONSABLE

L'année 2021 a été marquée par un fort redémarrage de l'économie mondiale et par des performances très fortes des marchés actions en Europe et aux Etats-Unis, tirées par la consommation des ménages. Dans ce contexte, les performances des portefeuilles d'investissements du Fonds de Garantie des Victimes ont été comprises entre +5,34 % et +6,28 %.

Le Fonds a, par ailleurs, poursuivi la rénovation de sa politique de gestion d'actifs, engagée à partir de 2017. Des appels d'offres ont ainsi été lancés pour la gestion des obligations en dollar et pour sélectionner un gérant de tête pour les actifs non cotés hors immobilier. Les travaux de concentration des portefeuilles pour renforcer le

poids des gestions dédiées et d'amélioration du reporting se poursuivent.

Au total, près de 10% des ressources du Fonds proviennent de ses placements financiers. A cet égard, il œuvre à faire fructifier ses actifs en intégrant des critères sociaux, environnementaux et de gouvernance (ESG). Les politiques ESG-Climat du FGAO et du FGTI sont consultables sur le site internet du Fonds. Le développement durable structure la politique d'investissement à long terme. En 2021, les placements dans les énergies polluantes (gaz et pétrole de schiste, schistes bitumineux) ont été interdits. Par ailleurs, les critères sur l'immobilier durable ont été affinés.

Enfin, au titre de sa politique



Les rapports ESG Climat du FGAO et du FGTI sont en ligne.

d'investissement à impact, le FGTI finance plusieurs maisons partagées de l'association Simon de Cyrène et met depuis l'an dernier à disposition des femmes victimes de violences conjugales des appartements de son portefeuille immobilier. •

## UNE TRANSFORMATION SALUÉE PAR LA COUR DES COMPTES

Le Fonds de Garantie des Victimes a fait l'objet de deux missions de contrôle de la Cour des comptes.

Dans un référé publié le 9 février 2021, à l'issue d'un contrôle organique portant sur les exercices 2008 à 2019, la Cour salue l'efficacité de l'action du Fonds, soulignant « des progrès substantiels (...) au cours des dernières années : la gestion s'est modernisée et professionnalisée. Un projet d'entreprise commun aux deux fonds (Cap 2020) a été déployé, qui met l'accent sur la réactivité, la qualité de service et la bienveillance à l'égard des victimes, grâce à des équipes renforcées et plus mobiles entre les deux fonds.

Les réformes mises en œuvre renforcent la pertinence d'une gestion opérationnelle et financière unifiée : définition d'un corpus de règles de provisionnement commun aux deux fonds, rénovation de la gestion financière, soumission au code de la commande publique, vigilance sur le modèle économique des deux fonds ».

Ce contrôle global du fonctionnement et des résultats du Fonds de Garantie des Victimes fait suite à un premier audit de la Cour des comptes portant sur la prise en charge financière spécifique des victimes d'actes de terrorisme.

Dans ce rapport rédigé à la demande du Sénat, et rendu public le 30 janvier 2019, la Cour des comptes constate que les dispositifs de prise en charge des victimes « fonctionnent de façon efficace (...) ils ont su répondre au défi constitué par les attentats de masse de 2015 et 2016 et peuvent être considérés dans leur globalité comme parmi les plus larges au monde ».

La Cour souligne le professionnalisme des équipes du FGVI - les victimes « peuvent compter sur un niveau d'expertise élevé dans l'évaluation de leurs besoins et des préjudices subis [et] bénéficier des conseils de professionnels pour apporter

des réponses concrètes à [leurs] besoins afin de prendre en compte les incidences du handicap sur leur environnement, pour faciliter leur retour à domicile et, dans la mesure du possible, accompagner leur réinsertion professionnelle ».

La Cour ajoute que les victimes bénéficient également du « développement d'une culture de service en matière d'écoute et de personnalisation de l'accompagnement ».

Les magistrats financiers appellent, en conclusion, à « préserver les acquis de la gestion actuelle ».



## RENFORCER LA MAÎTRISE DES RISQUES

Le Fonds de Garantie des Victimes a poursuivi, en 2021, le renforcement de ses actions en matière de maîtrise des risques à travers l'accentuation du contrôle des activités financières comme des risques juridiques et de non-conformité. La sécurité des données a été l'un des sujets majeurs traités. Le risque cyber a été particulièrement suivi. Un diagnostic du dispositif anti cyber criminalité a ainsi été réalisé. Il a permis de conforter le dispositif de prévention mis en place contre les attaques. Dans ce cadre, le plan de continuité d'activité, éprouvé lors de la crise sanitaire, a été renforcé. Ces actions se poursuivent en 2022 avec la révision de la politique de sécurité des systèmes d'information.

La politique de protection des données a fait

l'objet de nouvelles mesures en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Enfin, la lutte contre la fraude demeure un point de vigilance. Les équipes sont formées à cet enjeu, et les procédures internes de détection et de traitement ont été renforcées. Le Fonds de Garantie des Victimes collabore étroitement avec le Parquet et, le cas échéant, le magistrat instructeur ou les services d'enquête. Par ailleurs, le Fonds a également renforcé sa présence au sein du réseau ALFA (Agence de Lutte contre la Fraude à l'Assurance). En 2021, 21 suspicions de fraude concernant le FGAO ou le FGVI ont été signalées, dont deux sont avérées.



# NOTRE OBJECTIF

*Répondre toujours mieux  
aux attentes des victimes*

CAP | 24



FONDS DE  
GARANTIE  
DES VICTIMES

FÉDÉRER

FÉDÉRER

# DES COLLABORATEURS ENGAGÉS

**Près d'une cinquantaine de nouvelles recrues ont rejoint le Fonds de Garantie des Victimes depuis janvier 2021.**

Les nouveaux arrivants dans l'entreprise bénéficient d'une journée d'intégration en présence des membres du comité de direction qui leur permet de comprendre l'ensemble des métiers du Fonds, son champ d'action et ses enjeux. Cette journée s'inscrit dans un parcours d'intégration complet.

Enfin plusieurs accords ont été mis en place au cours des derniers mois : un accord sur la qualité de vie au travail, un sur la mobilité durable ou encore un accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes qui promeut la parentalité et le partage des responsabilités familiales.

## **Une entreprise à l'écoute de ses salariés**

Chaque année, les salariés sont invités à

s'exprimer dans le cadre d'une enquête interne qui est un outil de participation au pilotage du projet d'entreprise. En 2021, plus de 75 % d'entre eux ont réaffirmé leur engagement et leur fierté de travailler au service des victimes. Ils ont également fait part de leur motivation à participer au nouveau projet d'entreprise CAP24.

Soucieux du bien-être de ses équipes, le Fonds propose des permanences de soutien et d'écoute sur ses deux sites et à distance, des formations sur le télétravail de longue durée, le management à distance ou encore la gestion du stress. •

## **UNE ENTREPRISE RESPONSABLE QUI FAVORISE L'ENGAGEMENT CITOYEN DES EQUIPES**

Le Fonds de Garantie des Victimes s'est doté d'une stratégie de responsabilité sociale et environnementale d'entreprise. Elle repose sur cinq axes :

1/Accompagner les victimes dans la durée en vue de participer à leur reconstruction.

2/Participer aux actions d'insertion sociale, notamment en faveur des personnes en situation de handicap.

3/Contribuer à la mise en œuvre et à l'amélioration continue des politiques publiques de prévention et de prise en charge des victimes.

4/Accompagner ses collaborateurs dans le développement de leur potentiel et veiller à leur qualité de vie au travail.

5/Participer à la promotion des valeurs citoyennes, à la préservation de l'environnement.

Pour déployer cette politique, l'ensemble des leviers transverses du Fonds sont mobilisés. Dans le cadre de la commande publique, le service achat intègre, par exemple, des critères RSE (circuit-court des produits, engagement des prestataires pour lutter contre la non-discrimination ...).

Le Fonds a aussi valorisé son ancien mobilier auprès d'un éco-

organisme agréé par le ministère de la transition écologique et solidaire. Son département gestion d'actifs exclut de nombreux investissements jugés non responsables et le département immobilier a identifié au sein de son parc locatif des appartements proposés à loyers réduits aux femmes victimes de violences conjugales.

Vis-à-vis de ses collaborateurs, l'entreprise affirme un positionnement écoresponsable. Elle favorise l'engagement citoyen de ses équipes par des actions de sensibilisation régulières à l'usage de moyens de transports écoresponsables via des ateliers et un accord, fin 2021, portant sur la mobilité durable.

Depuis l'an dernier, le Fonds de Garantie est aussi partenaire de l'association Nos Quartiers ont du Talent et de l'APEC, ce qui permet à une quinzaine de collaborateurs de l'entreprise de partager leur expérience, conseiller et accompagner de jeunes diplômés dans la recherche de leur premier emploi.

En 2022, plusieurs collaborateurs ont participé aux « journées

solidaires » du Fonds. Ils ont réhabilité des logements en partenariat avec Emmaüs ou encore participé au ramassage des déchets amoncelés sur une plage marseillaise avec l'association Clean My Calanques.

Enfin, le Fonds de Garantie est fier d'être signataire depuis 2022 de la Charte de la diversité et de l'initiative #StOpE sexismes. •



**LES COLLABORATEURS DU FONDS ONT PARTICIPÉ LE 8 MARS 2022 À LA RÉNOVATION D'ESPACES COLLECTIFS D'UN CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE RÉINSERTION SOCIALE EN PARTENARIAT AVEC EMMAÛS.**

**S'ALLIER**

**S'ALLIER**

# RENFORCER LA CHAÎNE SOLIDAIRE

**Les personnes victimes bénéficient, en France, d'une chaîne solidaire dont le Fonds est un maillon essentiel : il est un acteur clé de leur reconnaissance et de leur reconstruction. Le Fonds de Garantie agit auprès des victimes au sein d'un écosystème composé de partenaires opérationnels et institutionnels.**

## LA DELEGATION INTERMINISTÉRIELLE A L'AIDE AUX VICTIMES

Le Fonds de Garantie des Victimes collabore étroitement avec la Délégation Interministérielle à l'Aide aux Victimes (DIAV), créée en août 2017. La déléguée interministérielle coordonne l'action des différents ministères en matière de suivi, d'accompagnement et d'indemnisation des personnes victimes d'attentats, d'accidents collectifs, de catastrophes naturelles, de sinistres sériels et d'autres infractions.

## LES ASSOCIATIONS

Les associations de victimes et d'aide aux victimes constituent, pour le Fonds, des



**ÉCHANGES AVEC LES REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS LORS DE LA CONCERTATION NATIONALE.**

partenaires essentiels, à la fois dans le cadre de la réflexion sur l'amélioration continue de ses pratiques comme, au quotidien, pour relayer des informations utiles auprès des victimes, et pour signaler aux équipes du Fonds certaines situations sensibles.

## LES PARTENAIRES DE LA LUTTE CONTRE LA NON-ASSURANCE ROUTIÈRE

Dans le cadre de sa mission de lutte contre le défaut d'assurance, le FGAO interagit étroitement avec la Délégation à la Sécurité Routière. Sur le plan opérationnel, le Fonds collabore régulièrement avec les Fonds de Garantie européens, France Assureurs, l'Association pour la gestion des informations sur le risque en assurance (Agira), la prévention routière, l'Automobile Club Association ou encore le Bureau Central Français (BCF).

## L'UNIVERSITÉ ET LA RECHERCHE

Le Fonds entretient des relations de longue date avec plusieurs universités, en particulier dans le domaine du droit de la réparation des dommages corporels. Ses collaborateurs interviennent notamment au sein de l'université de Créteil, l'université Paris 1 ou encore l'université Savoie-Mont Blanc. •

## FLUIDIFIER LE PARCOURS DE PRISE EN CHARGE DES VICTIMES

Le Fonds coopère étroitement avec la Fédération France Victimes en matière de recherche et d'innovation au service des victimes. Cette coopération a donné naissance, en février 2021, au site [parcours-victimes.fr](http://parcours-victimes.fr). Ce portail est l'aboutissement de la convention de partenariat signée, deux ans plus tôt, par Julien Rencki, directeur général du Fonds de Garantie des Victimes et Maryse Le Men Régnier, présidente de France Victimes. Celle-ci vise à systématiser les échanges d'information en lien avec l'amélioration continue du service rendu aux victimes, mais aussi à renforcer l'interaction en matière de crise, notamment en cas d'attentat. Elle vise enfin à mettre en

place des formations réciproques pour capitaliser sur l'expérience de chaque organisme et en faire bénéficier ses membres. •



MARYSE  
LE MEN RÉGNIER  
(FRANCE VICTIMES)  
ET JULIEN RENCKI  
ONT SIGNÉ UNE  
CONVENTION DE  
PARTENARIAT LE 2  
FÉVRIER 2019.

## AIDER AU RELOGEMENT DES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES

Le Fonds de Garantie des Victimes a signé avec la Fédération Nationale Solidarité Femmes et, tour à tour, avec l'association Libres Terres des Femmes, le 18 juin 2021, puis l'association Tremplin 94, le 22 octobre 2021, une convention de partenariat.

Objectif : développer l'offre d'hébergement proposée par ces associations aux femmes victimes de violences conjugales.

Le relogement constitue, en effet, un enjeu majeur pour faire cesser les violences physiques, sexuelles et psychologiques et lutter contre l'emprise économique sur les femmes. Le FGVI s'engage à identifier au sein de son parc locatif jusqu'à une dizaine d'appartements. Ils sont donnés à bail à 50 % du loyer de marché. •



JULIEN RENCKI SIGNE  
UNE CONVENTION DE  
PARTENARIAT AVEC FARIDA  
DAMMENE-DEBBIH, DIRECTRICE DE  
L'ASSOCIATION TREMPLIN 94, AFFILIÉE  
À LA FNSF LE 22 OCTOBRE 2021.

## RENFORCER LA PRISE EN CHARGE DES BLESSURES PSYCHIQUES DES VICTIMES

Après un événement traumatique, un grand nombre de victimes rencontrent des difficultés au quotidien dans leur parcours de reconstruction psychique. Unis par l'objectif commun

d'accompagner les blessés psychiques et/ou physiques à se reconstruire dans les meilleures conditions, le Fonds de Garantie des Victimes et le Centre National de Ressources et de

Résilience (Cn2r) ont signé le 28 mars 2022, une convention de partenariat afin de développer une communication et des outils d'information concertés à l'attention des victimes et des acteurs intervenant dans l'accompagnement des victimes ; renforcer la formation au psychotraumatisme des professionnels intervenant dans le parcours d'indemnisation et promouvoir des travaux de recherche en lien avec les thématiques communes aux deux organismes. •



SIGNATURE D'UNE CONVENTION DE  
PARTENARIAT AVEC LE CN2R LE 28  
MARS 2022.

DE GAUCHE À DROITE : GWENOLA  
BONORD (CN2R), JULIEN RENCKI ET  
FRÉDÉRIQUE CALANDRA (DIAV)



**Quand ?  
ça va  
S'ARRÊTER**

PARLER, ÊTRE ÉCOUTÉ  
SE METTRE EN SÉCURITÉ  
PRÉPARER LE TEMPS PÉNAL  
ÊTRE INDEMNISÉ  
SE RECONSTRUIRE

 [parcours-victimes.fr](https://parcours-victimes.fr)

Améliorer l'information des victimes de violences et  
les accompagner dans leur parcours

Ne pas jeter sur la voie publique.



**LES PRINCIPAUX**  
**LES PRINCIPAUX**



# Indicateurs 2021

## indicateurs 2021

- LA QUALITÉ DE SERVICE AUX VICTIMES **page 50**
- L'ACTIVITÉ DU FGAO **page 54**
- L'ACTIVITÉ DU FGTI **page 55**
- L'ACTIVITÉ DU RECOURS CONTRE LES AUTEURS **page 58**
- RESSOURCES HUMAINES **page 59**
- LES CHIFFRES FINANCIERS DU FGAO **page 60**
- LES CHIFFRES FINANCIERS DU FGTI **page 61**

# ● LA QUALITÉ DU SERVICE AUX VICTIMES

## TERRORISME

ENVOI DU 1<sup>ER</sup> COURRIER  
DANS LE DÉLAI CONVENTIONNEL DE 1 MOIS  
PAR RAPPORT À LA DATE DE SAISINE

99,59 %



ENVOI DU 1<sup>ER</sup> RÉGLEMENT  
DANS LE DÉLAI LÉGAL DE 1 MOIS À COMPTER  
DE LA RECEVABILITÉ DE LA DEMANDE

100 %



ENVOI DU COMPTE RENDU MÉDICAL  
DANS LE DÉLAI LÉGAL DE 80 JOURS

55,68 % (1)



ENVOI DE L'OFFRE  
DANS LE DÉLAI LÉGAL DE 3 MOIS

100 %



## INFRACTIONS

ENVOI DE L'OFFRE DÉFINITIVE  
DANS LE DÉLAI LÉGAL DE 2 MOIS APRÈS  
DÉCISION DE LA CIVI

96,37 %



ENVOI DU RÉGLEMENT  
DANS LE DÉLAI LÉGAL DE 1 MOIS

95,51 %



## SARVI

Service d'Aide au Recouvrement des Victimes d'Infractions

DÉLAI MOYEN DE  
TRAITEMENT

4 mois



(2)

## CIRCULATION

ENVOI DU COMPTE RENDU MÉDICAL  
DANS LE DÉLAI LÉGAL DE 20 JOURS

63 %



ENVOI DE L'OFFRE DÉFINITIVE  
DANS LE DÉLAI LÉGAL DE 5 MOIS

96,6 %

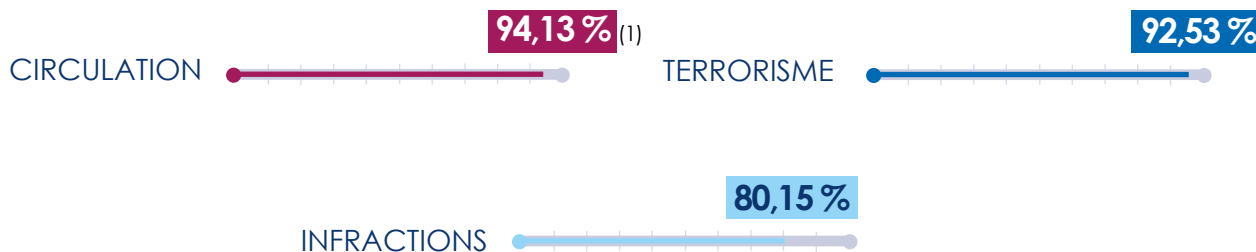


(1) Le délai d'envoi du compte rendu médical est fortement impacté par la crise sanitaire qui a entraîné le report des expertises de 2020 à 2021, dans un contexte de rareté et donc de sur-sollicitation des experts judiciaires, seuls compétents depuis septembre 2020 pour examiner les victimes d'actes de terrorisme. Cet indicateur fait l'objet d'un suivi attentif et d'actions auprès des médecins concernés. Délai moyen : 104 jours.

(2) Face à un afflux de demandes entre 2018 et 2020, et dans le contexte de la crise sanitaire, l'activité a souffert d'un retard conséquent portant le délai moyen de traitement à plus de 6 mois. Les moyens déployés ont permis de réduire ce délai à 4 mois en 2021. Il a été réduit à 2,5 mois sur le premier semestre 2022.

## TAUX DE TRANSACTION

(DOSSIERS FINALISÉS EN 2021, Y COMPRIS LE CONTENTIEUX RELATIF À L'ÉLIGIBILITÉ)



(1) Victimes directes dont l'indemnisation est supérieure à 5.400 €.

## LE MÉDIATEUR DU FGTI\*

Toute victime d'un acte de terrorisme ou d'une infraction peut s'adresser au médiateur du FGTI si elle estime que ses droits n'ont pas été respectés.



**PHILIPPE DUPUY MÉDIATEUR DU FONDS DE GARANTIE DES VICTIMES**

**Depuis sa création, en mars 2017, 242 saisines lui ont été transmises.**

**191 saisines recevables ont donné lieu à un avis motivé du médiateur.**

**Dans 124 cas, la position du FGTI a été validée.**

**Dans 69 cas, le médiateur a demandé au FGTI de revoir sa position.**

\* [lemediateurfgti@fgvictimes.fr](mailto:lemediateurfgti@fgvictimes.fr)

## ● LA QUALITÉ DU SERVICE AUX VICTIMES

### ENQUÊTE VIA VOICE AUPRÈS DES VICTIMES

Dans une logique d'amélioration permanente, le Fonds de Garantie des Victimes recueille les perceptions de ses bénéficiaires au moyen d'une enquête indépendante de grande ampleur, centrée sur leur parcours d'indemnisation, et spécialement le contact qu'ils ont noué avec ses équipes. L'objectif est d'évaluer la qualité du service rendu et l'impact des transformations en cours.

#### VICTIMES DIRECTES D'INFRACTIONS PÉNALES

**7,7/10** PRISE EN COMPTE DE  
VOTRE INTÉRÊT PAR LE  
FGTI

**7,3/10** SERVICE APPORTÉ

**7,7/10** MANIFESTATION DU  
RESPECT ATTENDU

**7,2/10** LE MONTANT TOTALE  
DE L'INDEMNISATION

#### S'AGISSANT DE LA QUALITÉ DES CONTACTS :

**8,1/10** AMABILITÉ DES  
INTERLOCUTEURS

**7,9/10** CAPACITÉ À  
COMPRENDRE  
LA DEMANDE  
FORMULÉE

**8/10** CLARTÉ DES  
INFORMATIONS  
DONNÉES

**7,4/10** FACILITÉ À  
JOINDRE LE  
GESTIONNAIRE  
DÉDIÉ DU  
DOSSIER

355 RÉPONDANTS AYANT EU DES CONTACTS DIRECTS AVEC LE FGTI SUR 3.296 VICTIMES INTERROGÉES  
(QUESTIONNAIRE 2020)

## VICTIMES DU TERRORISME

**7,8/10** SERVICE APPORTÉ

**7,6/10** DIFFÉRENTES POSSIBILITÉS DE CONTACT

**7,8/10** MANIFESTATION DU RESPECT ATTENDU

**7,4/10** EFFICACITÉ DE TRAITEMENT DU DOSSIER

**7,4/10** QUALITÉ DES ÉCHANGES AVEC L'EXPERT MÉDICAL

**7,1/10** LE MONTANT DE L'INDEMNISATION TOTALE

119 RÉPONDANTS SUR 641 VICTIMES INTERROGÉES (QUESTIONNAIRE 2020)

## VICTIMES D'INFRACTIONS DE DROIT COMMUN

**78%** TAUX DE DÉCROCHÉ

———— VICTIMES HORS MANDAT ————

**7,7/10** PERCEPTION DU SERVICE

**8,2/10** SENTIMENT D'EFFORTS DÉPLOYÉS DANS L'INTÉRÊTS DES VICTIMES

**7/10** COMPRÉHENSION DES COURRIERS OU COURRIELS REÇUS

———— VICTIMES AVEC MANDAT ET /OU SUBROGATION ————

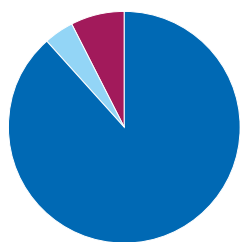
**8/10** PERCEPTION DE L'AVANCE RÉGLÉE

**8/10** FACILITÉ ET MODALITÉ DE DÉPÔT EN LIGNE

**7,7/10** QUALITÉ DE L'ASSISTANCE DÉLIVRÉE DANS LA CONSTITUTION DU DOSSIER

407 RÉPONDANTS PRIS EN CHARGE PAR LE SARVI SUR 2 411 VICTIMES INTERROGÉES (QUESTIONNAIRE 2020)

# ● L'ACTIVITÉ DU FGAO



## 27 239

VICTIMES PRISES EN CHARGE

### ● 24 066 Circulation automobile

- Véhicules à moteur : 20 100
- Sinistres internationaux : 3 966

### ● 1 160 Hors automobile

- Usagers de la route (piétons, cyclistes,...) : 448
- Collisions avec des animaux : 701
- Accidents de chasse + mines : 11

### ● 2 013 Victimes de sociétés d'assurance en liquidation

- Automobile : 1 985
- Construction : 28

## 9 630

victimes de dommages corporels

▲ +5,8%  
par rapport à 2020

## 17 609

victimes de dommages matériels

▼ -20,7%  
par rapport à 2020

## 141,8 M€\*

indemnités versées aux victimes de dommages corporels

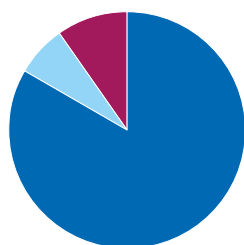
▲ +13%  
par rapport à 2020

## 10,2 M€\*

indemnités versées aux victimes de dommages matériels

▼ -19,9%  
par rapport à 2020

\* Hors victimes de sociétés d'assurance en liquidation



## 168,8 M€

INDEMNITÉS VERSÉES

### ● 142,4 M€ Circulation automobile

- Victimes de dommages corporels : 133,3 M€
- Victimes de dommages matériels : 9,1 M€

### ● 9,6 M€ Hors automobile

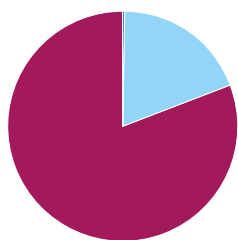
- Victimes de dommages corporels : 8,5 M€
- Victimes de dommages matériels : 1,1 M€

### ● 16,8 M€ Sociétés d'assurance en liquidation

- Victimes en RC automobile ou assurées en dommages ouvrage.



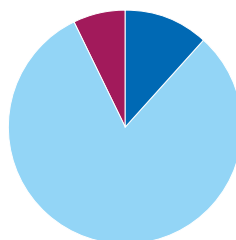
# L'ACTIVITÉ DU FGTI (1/3)



## 83 016

VICTIMES PRISES EN CHARGE

- 245 Victimes du terrorisme
- 17 072 Victimes d'autres infractions
- 65 699 Victimes bénéficiant du SARVI\*



## 474,9 M€

INDEMNITÉS VERSÉES

- 40,3 M€ Victimes du terrorisme
- 397,8 M€ Victimes d'autres infractions
- 36,8 M€ Victimes bénéficiant du SARVI\*

\*Service d'Aide au Recouvrement des Victimes d'Infractions

## VICTIMES D'ATTENTATS DEPUIS 2015

chiffres au 01/09/22



**608** FRANÇAIS VICTIMES D'UN ATTENTAT PERPÉTRÉ À L'ÉTRANGER

VICTIMES ÉTRANGÈRES D'UN ATTENTAT COMMIS EN FRANCE

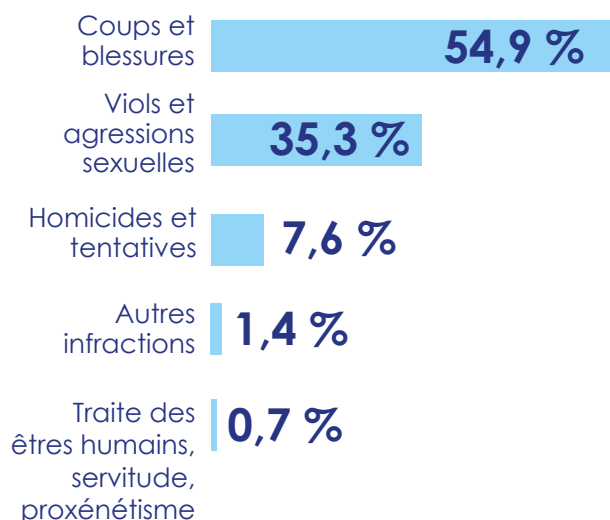
**924**



## L'ACTIVITÉ DU FGTI (2/3)

### VICTIMES D'INFRACTIONS DE DROIT COMMUN

#### 12 672 VICTIMES DE DOMMAGES CORPORELS GRAVES (1)



**12 672**

Victimes de dommages corporels graves (1)

▲ **+17,1%** par rapport à 2020

**393,8 M€**

Indemnités versées

(1) Décès de la victime, viol, proxénétisme, traite des êtres humains ou incapacité temporaire de travail >1mois.

#### 1 662 VICTIMES DE DOMMAGES CORPORELS LÉGERS (2)

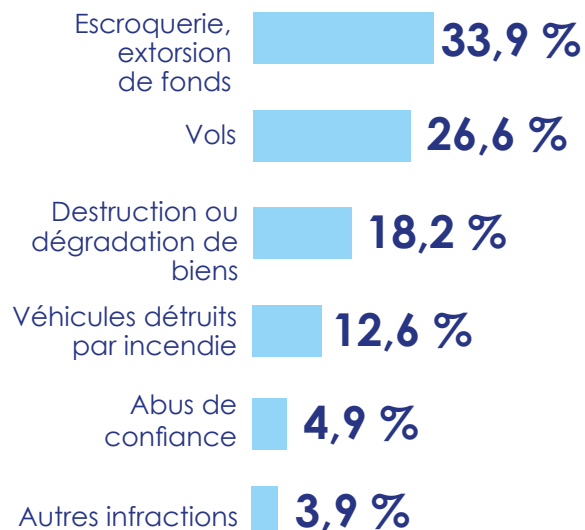
**1 662** Victimes de dommages corporels légers(2)

▼ **- 7,1%**  
par rapport à 2020

**2,1 M€**  
Indemnités versées

(2) Incapacité temporaire de travail <1mois.

#### 2 738 VICTIMES DE DOMMAGES MATÉRIELS



**2 738** Victimes de dommages matériels

▲ **+14,2%** par rapport à 2020

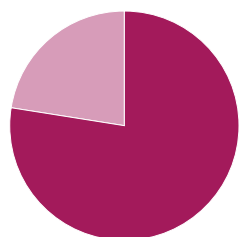
**1,9 M€**

Indemnités versées



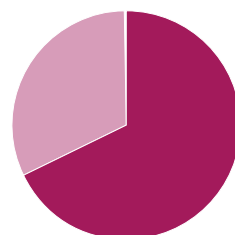
## L'ACTIVITÉ DU FGTI/SARVI\* (3/3)

\* Service d'Aide au Recouvrement des Victimes d'Infractions



**65 699**

VICTIMES PRISES  
EN CHARGE



**36,8 M€**

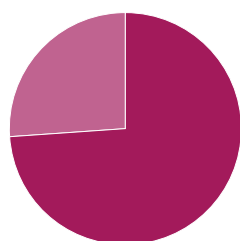
INDEMNITÉS VERSÉES

● 53 020 Victimes de préjudices corporels

● 12 679 Victimes de préjudices matériels

● 26,2 M€ Victimes de préjudices corporels

● 10,6 M€ Victimes de préjudices matériels



● 74% Créances inférieures ou égales à 1000 € (intégralement prises en charge par le SARVI)

● 26% Créances supérieures à 1000 € (avance prise en charge par le SARVI et, pour le solde, donnant lieu à un mandat de recouvrement)



**26 275**

DÉPÔTS EN LIGNE  
DE DOSSIERS

## L'ACTIVITÉ DE L'EXPERTISE MÉDICALE DU FGAO ET DU FGTI

Infractions

4 226

Circulation

3 182

Terrorisme

482

Accidents de chasse

2

Total

**7 892**

VICTIMES  
EXPERTISÉES



env.

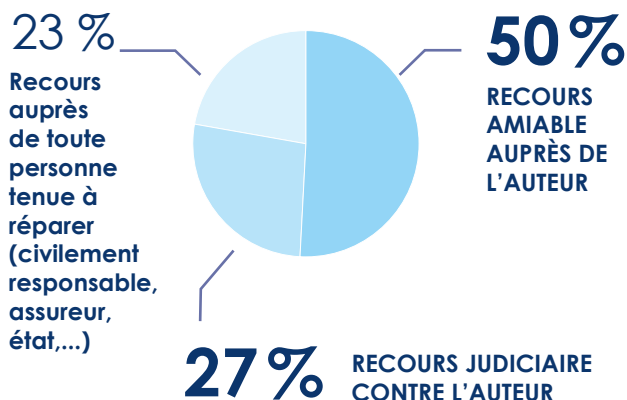
**300**

MÉDECINS-EXPERTS  
INDÉPENDANTS AU  
SEIN DU RÉSEAU  
NATIONAL

# ● L'ACTIVITÉ DU RECOURS CONTRE LES AUTEURS

## INFRACTIONS (CIVI)

Montant recouvré en 2021 : 75,3 M€



# 112 M€

MONTANT TOTAL RECOUVRÉ AUPRÈS DES AUTEURS (comprenant 6 M€ recouverts pour le compte des victimes sollicitant le SARVI)

## 147 000

AUTEURS DÉBITEURS DONT

## 32 000

DÉTENUS

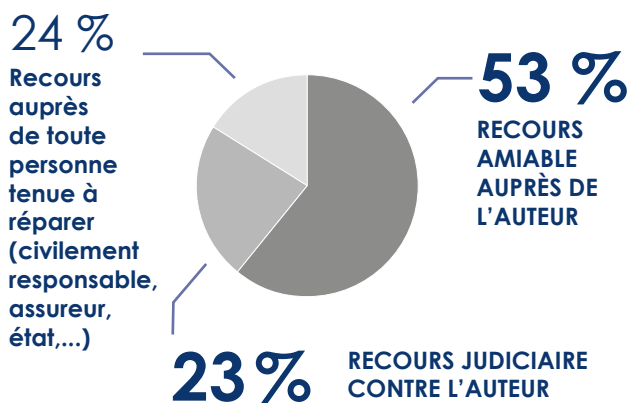
## 36 000

ÉCHÉANCIERS GÉRÉS



## CIRCULATION

Montant recouvré en 2021 : 14,3 M€



## ZOOM SUR LE RECOURS JUDICIAIRE



## 13 546

AUTEURS DONT LE RECOUVREMENT EST EN COURS



## 549

PRISES DE TITRE EXÉCUTOIRE PAR UNE ÉTUDE D'HUISSIERS



## 9 287

SAISIES SUR SALAIRE



## 941

HYPOTHÈQUES



## 1 225

AUTRES SAISIES (LOYERS...)



## 1 404

ÉCHÉANCIERS PRIS AVEC L'HUISSIER

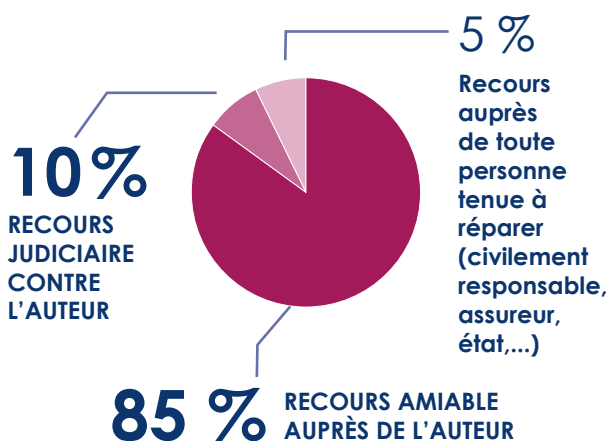


## 136

INVESTIGATIONS EN COURS

## SARVI

Montant recouvré en 2021 : 22,4 M€



# RESSOURCES HUMAINES

## 347

COLLABORATEURS

répartis entre le siège de Vincennes et de la délégation de Marseille



## 300

NOMBRE DE TÉLÉTRAVAILLEURS

multiplié par 6 depuis 2020



248  
femmes



99  
hommes

- 54 % Spécialistes de la réparation du dommage corporel chargés de l'indemnisation des victimes



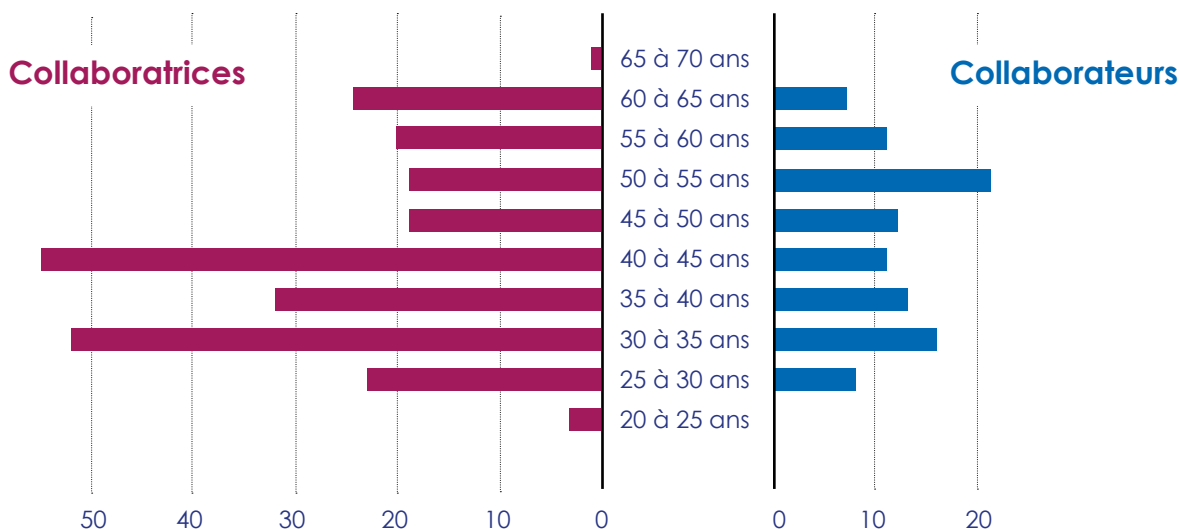
- 29 % Collaborateurs dans les services supports et la gestion d'actifs

moyenne de l'ancienneté au sein du Fonds

**13**  
ANS

- 17 % Collaborateurs chargés du recours contre les auteurs

## PYRAMIDE DES ÂGES



# LES CHIFFRES FINANCIERS DU FGAO

## COMPTE DE RÉSULTAT



- 160,9 M€ Contributions
- 68,2 M€ Produits des placements financiers
- 31,3 M€ Autres ressources et produits des liquidations automobiles
- 14,3 M€ Recours contre les auteurs



- 168,8 M€ Indemnités versées aux victimes
- 262,6 M€ Dotations nettes aux provisions techniques
- 12,8 M€ Frais de fonctionnement
- 0,3 M€ Autres

RÉSULTAT NET : -169,8 M€ | TRÉSORIE NETTE : 87,6 M€

## MAJORATIONS LÉGALES DE RENTES

Le FGAO rembourse aux assureurs la revalorisation légale de rentes allouées aux victimes pour les accidents survenus avant le 1<sup>er</sup> janvier 2013.

RECETTES	
64,9 M€	Contributions
29,1 M€	Produits des placements financiers

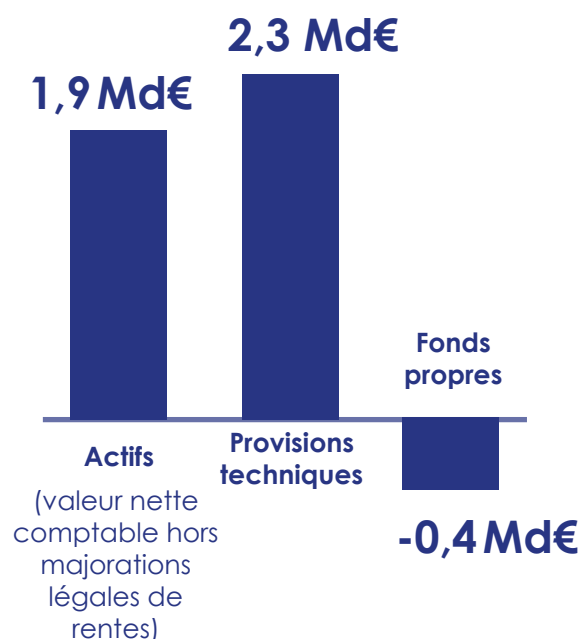
CHARGES	
40,4 M€	Remboursements

## PLACEMENTS FINANCIERS



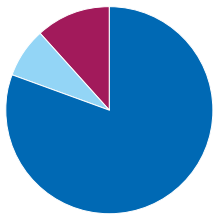
- 43,8 % Obligations et dettes
- 22,3 % Immobilier
- 19,2 % Actions cotées
- 11,8 % Monétaire
- 2,8 % Capital-investissement et infrastructures

## SITUATION PATRIMONIALE



# LES CHIFFRES FINANCIERS DU FGTI

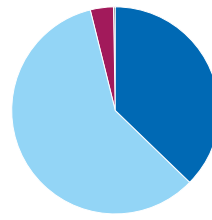
## COMPTE DE RÉSULTAT



**794,9 M€**

RECETTES

- 575,2 M€ Contribution de 5,90 € sur les contrats d'assurance de biens
- 128 M€ Produits des placements financiers
- 91,7 M€ Recours contre les auteurs



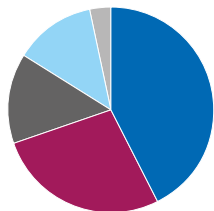
**1048,6 M€**

CHARGES

- 474,9 M€ Indemnités versées aux victimes
- 534,9 M€ Dotations nettes aux provisions techniques
- 36,6 M€ Frais de fonctionnement
- 2,2 M€ Autres

RÉSULTAT NET : - 253,6 M€ | TRÉSORIE NETTE : 281,3 M€

## PLACEMENTS FINANCIERS

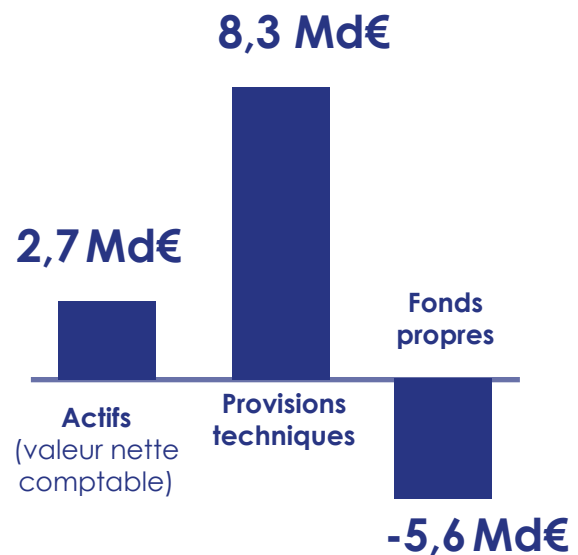


**3,1 Md€**

(valeur de marché)

- 42,6 % Obligations et dettes
- 27,2 % Actions cotées
- 14,1 % Monétaire
- 12,9 % Immobilier
- 3,2 % Capital-investissement et infrastructures

## SITUATION PATRIMONIALE



RETROUVEZ  
les rapports financiers  
du FGAO et du FGTI  
sur notre site internet  
(rubrique documents  
financiers)

lien : <https://www.fondsdegarantie.fr/livrets-et-publications/>

# DES COLLABORATEURS ENGAGÉS

*Donnez du sens  
à votre carrière !*



FONDS DE  
GARANTIE  
DES VICTIMES

## SIÈGE SOCIAL

64 bis avenue Aubert  
94 682 Vincennes cedex  
Tél. 01 43 98 77 00

## DÉLÉGATION

39 boulevard Vincent Delpuech  
13 281 Marseille cedex  
Tél. 04 91 83 27 27

SUIVEZ NOUS



DÉCOUVREZ NOTRE SITE INTERNET  
<https://www.fondsdegarantie.fr>

