

CHARTRE DU MEDIATEUR

FONDS DE GARANTIE DES ASSURANCES OBLIGATOIRES DE DOMMAGES



PREAMBULE

Créé par la loi du 31 décembre 1951, le Fonds de Garantie des assurances obligatoires de dommages (FGAO) 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.

Il indemnise, au nom de la solidarité nationale, les victimes d'accidents de la circulation dans le cadre de missions définies par la loi.

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

Dans une démarche d'amélioration constante de la qualité du service rendu, le FGAO met en place un Médiateur, à la disposition des victimes atteintes d'un préjudice corporel qui souhaitent 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. Il prend en compte le contexte propre à chaque cas.

Il veille au respect des droits des victimes et est tenu à la confidentialité. Il joue un rôle de facilitation du dialogue et 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, après avis favorable du conseil d'administration du FGAO.

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

Impartialité et indépendance :

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

Le FGAO 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.

Domaines d'intervention :

- Accident de la circulation en France ayant provoqué des dommages à la personne, causé par un véhicule terrestre à moteur non assuré ou inconnu, dans les conditions d'intervention prévues par l'article L. 421-1 du code des assurances.
- Accident de la circulation en France ayant provoqué des dommages à la personne, survenu dans un lieu ouvert à la circulation publique et causé par une personne circulant sur le sol ou par un animal dans les conditions prévues par l'article précité.

Champ de compétences :

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

- à l'absence de réponse du FGAO dans un délai de 2 mois à toute demande dans le cadre d'une procédure d'indemnisation formulée par écrit ;
- au refus de prise en charge, notifié par le FGAO ;
- au non-respect des règles et engagements du FGAO, notamment ceux mentionnés dans la charte de la victime ;
- aux questions de recevabilité des saisines du FGAO.

Le Médiateur n'est pas compétent pour connaître :

- des contestations relatives au montant d'une offre d'indemnisation ;
- de l'analyse du droit à réparation d'une victime dès lors que la position ou la réponse du FGAO a été motivée ;

- des demandes pour lesquelles une action judiciaire est engagée.
- d'une demande pour laquelle un assureur a engagé une procédure d'escalade auprès des responsables du FGAO pour demander une révision de sa position, et qui est toujours en cours.

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

Chaque année un rapport d'activité du médiateur est fait au Directeur général du FGAO.

Modalités de saisine :

Le site internet du FGAO (www.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 dématérialisé.

La victime, ou son représentant dûment mandaté à cet effet, saisit le Médiateur par lettre recommandée avec accusé de réception (Médiateur du FGAO, TSA 40499, 94689 Vincennes cedex) ou par mail à l'adresse de messagerie : lemediateurfgao@fgvictimesfr.

Le courrier ou mail doit mentionner les motifs de la saisine et être accompagné d'éléments étayant la demande.

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

Déroulement du processus de médiation :

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

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

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

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

Si la saisine est recevable, le Médiateur en informe le demandeur ainsi que les services concernés du FGAO. Dès qu'il en est informé, le FGAO suspend tout acte de gestion dans le dossier de la victime à l'origine de la saisine du Médiateur tant que l'avis ne lui a pas été notifié.

Il peut demander les éléments complémentaires qu'il estime nécessaires pour instruire le litige. Les services du FGAO ont un mois pour les fournir 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 FGAO. Dans ce cas, le Médiateur en fait état dans son rapport final.

Avis du médiateur :

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

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

Un exemplaire de l'avis est transmis par le Médiateur au demandeur ainsi qu'aux services du FGAO concernés. Lorsque le Médiateur préconise dans son avis au Fonds de Garantie de revoir sa position, il appartient au FGAO de l'informer dans les meilleurs délais et par écrit de la suite qui a été donnée.

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 FGAO.

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

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

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