

CHARTRE DE DÉONTOLOGIE

MAI 2018



CHARTE DE DÉONTOLOGIE

Cette charte vise à offrir aux collaborateurs du Fonds un guide pour les aider à bien mettre en pratique les valeurs de l'entreprise dans l'exercice de leurs missions.

Cette charte générale est la pièce maîtresse des engagements du Fonds de Garantie des Victimes en matière déontologique. Les règles et engagements énoncés sont déclinés plus précisément dans les documents suivants :

- *Charte de la victime*
- *Charte des avocats du Fonds de Garantie des Victimes*
- *Charte des médecins conseils du Fonds de Garantie des Victimes*
- *Doctrine de recouvrement du Fonds de Garantie des Victimes*
- *Charte d'investissement*
- *Charte informatique*

LES VALEURS ET L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS DU FONDS DE GARANTIE DES VICTIMES

Les valeurs du Fonds de Garantie des Victimes – **la solidarité, le respect, le professionnalisme et l'innovation** – l'engagent dans ses relations avec les victimes et les autres parties prenantes. Elles guident le comportement de chacun de ses collaborateurs. Tout salarié de l'entreprise s'engage à les respecter.

À LA SOLIDARITÉ



- à **accompagner les victimes avec humanité** pendant toute la procédure d'indemnisation dans les limites d'intervention du Fonds de Garantie des Victimes.



- à assurer **l'égalité de traitement** des victimes - notamment entre les dossiers des victimes seules et ceux des victimes représentées par un mandataire.

C'est la **raison d'être** du Fonds de Garantie des Victimes, puisqu'il assure la réparation intégrale des préjudices des victimes au nom de la collectivité nationale, et grâce aux contributions prévues par la loi. La solidarité est au cœur de la motivation et de l'engagement quotidien de ses collaborateurs, pour l'ensemble des victimes.

La solidarité s'exprime également par une bonne coopération du Fonds de Garantie des Victimes avec l'ensemble des partenaires de la politique publique d'aide aux victimes. C'est aussi au sein des équipes du Fonds de Garantie des Victimes, l'esprit de coopération et d'entre-aide qui contribue à rendre le meilleur service aux victimes tout en favorisant le bien-être au travail des collaborateurs.

AU RESPECT ET À LA BIENVEILLANCE



- À veiller à toujours traiter les victimes et l'ensemble des interlocuteurs extérieurs avec **respect et dignité**.



- à s'interdire tout comportement **d'intolérance, de discriminations ou de violences y compris morales**.



- à privilégier, dans leurs relations professionnelles, **l'écoute, le dialogue, la confiance et l'esprit d'équipe**.

C'est d'abord le **respect de la dignité et des droits des victimes**, qui est au cœur de la mission d'indemnisation et d'accompagnement du Fonds de Garantie des Victimes. Le respect s'accompagne d'une attitude bienveillante.

Respect et bienveillance doivent également **guider les relations de travail** entre collaborateurs, notamment dans le cadre de la relation hiérarchique. Ils sont les garants de l'épanouissement professionnel de chacun et l'efficacité du travail collectif.

Le Fonds de Garantie des Victimes doit assurer à toutes les parties prenantes, y compris aux auteurs d'infractions dans le cadre de sa mission de recouvrement, le strict respect des règles légales mais aussi des règles éthiques définies par l'entreprise.

AU PROFESSIONNALISME



- à respecter le **secret professionnel** et à ce titre :

- à assurer la confidentialité des informations personnelles contenues dans les dossiers qu'ils sont amenés à traiter dans le cadre de leurs fonctions, et tout particulièrement les données médicales des victimes.

Cette confidentialité s'impose également en interne. Cela ne fait cependant pas obstacle pour un salarié, qui a accès à des données personnelles dans le cadre de ses fonctions, d'évoquer certains de ces éléments auprès d'un collègue dès lors que cela répond à un impératif professionnel.

- à déterminer, après consultation si nécessaire, de leur hiérarchie, les informations qu'il est possible de donner par téléphone et par courrier.

- à ne pas divulguer à l'extérieur du Fonds de Garantie des Victimes les informations relatives à son activité et à son fonctionnement à l'exception de celles qui font l'objet d'une communication à destination du public (rapport d'activité par exemple).

Les relations avec les journalistes sont de la seule compétence de la Direction Générale et du service communication.

Cette discrétion professionnelle ne fait cependant pas obstacle à la communication d'informations ciblées par des salariés du Fonds qui participent à des activités extérieures dans le cadre des actions de rayonnement de l'Entreprise, sous réserve d'une information préalable de la hiérarchie concernée.



- à assurer la **protection et la conservation des données** à caractère personnel traitées par le Fonds de Garantie des Victimes dans le cadre de ses missions selon les règles en vigueur.



- à veiller, dans l'exercice de leur droit d'expression, à **ne pas porter atteinte à la réputation et à la crédibilité** du Fonds de Garantie des Victimes.



- à veiller à **éviter tout conflit d'intérêts** en signalant immédiatement à leur responsable hiérarchique les facteurs, et notamment, les liens personnels qu'ils peuvent avoir avec une personne, victime ou auteur, qui sont susceptibles d'affecter leur appréciation d'un dossier qui leur a été confié et dans lequel elle est partie prenante. Le supérieur hiérarchique prend les mesures qu'il juge appropriées pour remédier à cette situation.

Si le dossier est géré par un collègue, le collaborateur s'interdit toute interférence dans sa gestion.

Les mêmes règles s'appliquent en cas de participation à la sélection d'un prestataire chez lequel un membre de leur famille ou de leur entourage proche occupe une fonction d'autorité.

Par principe, **les collaborateurs refusent tout cadeau**, autres avantages ou marque d'hospitalité (tels que des billets pour des événements sportifs ou culturels, repas dans des restaurants, voyages...) quelle que soit la partie prenante à l'origine de cette libéralité (victime, prestataire, avocat...). Cela peut en effet donner l'impression de compromettre son intégrité ou son objectivité dans le cadre de ses fonctions, et de se sentir redevable envers le donateur. Un cadeau ou une marque d'hospitalité d'une valeur modique, n'excédant pas **50 euros**, peut être toléré s'il s'agit d'une pratique usuelle de courtoisie (à titre d'exemple : invitation à déjeuner), si cela reste exceptionnel, et en dehors de toute procédure d'appel d'offres ou de phase de négociation avec le Fonds.

Tout cadeau dont la valeur apparaît supérieure à 50 euros doit systématiquement être retourné à l'expéditeur en lui expliquant les règles déontologiques de l'entreprise.

En cas de doute, le collaborateur concerné saisit son responsable hiérarchique pour savoir s'il doit refuser le cadeau ou l'accepter pour un usage personnel ou collectif, ou en dernier ressort saisit le Déontologue de l'entreprise.

*Le professionnalisme des collaborateurs du Fonds de Garantie des Victimes est un **gage de la confiance** que les victimes, et l'ensemble des interlocuteurs du Fonds, lui accordent. Il est la condition d'une action efficace et réactive.*

Il est fondé sur un haut niveau d'éthique et de compétences professionnelles, maintenu par une formation continue exigeante, de l'ensemble des collaborateurs.

À L'INNOVATION



- à adopter **un comportement éco responsable** : recyclage, utilisation parcimonieuse du papier et de l'énergie.



- à participer à **l'identification des meilleurs pratiques** et à leur développement, dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité de service aux victimes.

L'esprit d'innovation enfin, inspire l'action du Fonds de Garantie des Victimes et de ses collaborateurs, afin d'**optimiser en permanence l'accompagnement des victimes**, en fonction de leurs attentes, de l'émergence de nouveaux besoins et de nouvelles solutions, notamment technologiques.

L'esprit d'initiative des collaborateurs est encouragé, dans l'ensemble des métiers du Fonds.

Le Fonds de Garantie des Victimes participe à la réflexion collective sur l'amélioration de la prise en charge des victimes. Il encourage les porteurs d'innovation et soutient la recherche.

Cette charte générale de déontologie doit être respectée par l'ensemble des collaborateurs.

LE FONDS DE GARANTIE DES VICTIMES S'ENGAGE



VIS-À-VIS DES VICTIMES INDEMNISÉES ET DES AUTRES INTERLOCUTEURS

Le **respect des victimes** est au cœur de l'action du Fonds de Garantie des Victimes. Il améliore continuellement ses pratiques afin de mieux prendre en compte leurs attentes et leurs besoins, et de tirer le meilleur profit des nouvelles technologies pour améliorer le service rendu.

Le Fonds respecte rigoureusement le **droit applicable**.

Le Fonds de Garantie des Victimes s'assure que ses **procédures sont transparentes, et reposent sur des échanges – écrits et oraux – de qualité**, permettant aux victimes d'obtenir des explications claires,

motivées et dénuées de tout jugement de valeur.

À cette fin, le Fonds de Garantie des Victimes s'appuie sur des collaborateurs **compétents et motivés**, et leur assure une formation continue afin de maintenir un haut niveau d'exigence dans l'exercice des missions qui leur sont confiées.

Le Fonds de Garantie des Victimes recourt en outre à un **réseau de mandataires**, médecins experts et avocats spécialisés, appliquant les mêmes valeurs.

VIS-À-VIS DE SES COLLABORATEURS

Le Fonds de Garantie des Victimes veille au **bien-être des salariés**. Il assure de bonnes conditions de travail, de santé et de sécurité, en s'engageant dans la prévention des risques psycho-sociaux.

Il réaffirme le droit à la déconnexion et veille à une bonne articulation entre la vie professionnelle et l'exercice de la responsabilité familiale en mettant en place des dispositifs spécifiques prévus notamment dans l'accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et dans l'accord sur le télétravail.

Le Fonds contribue au **développement du potentiel professionnel** de ses collaborateurs et assure une gestion responsable des carrières en anticipant l'évolution des emplois. Il veille, au moyen d'une formation continue adaptée du personnel, à conforter et à renforcer l'employabilité des salariés et la promotion sociale au sein de l'entreprise.

Le Fonds de Garantie des Victimes

s'engage à favoriser **la diversité dans l'entreprise et l'insertion des personnes en situation de handicap**.

Le Fonds de Garantie des Victimes préserve et encourage la qualité du **dialogue social** avec les partenaires sociaux par des échanges réguliers et constructifs.

Le Fonds de Garantie des Victimes fournit un appui aux collaborateurs qui s'estimeraient confrontés à une question éthique ou déontologique, en particulier pour la mise en œuvre de la présente charte. Ces derniers peuvent se tourner vers leur responsable hiérarchique ou, s'ils l'estiment nécessaire, vers le **Déontologue du Fonds de Garantie des Victimes**, qui assure notamment une approche cohérente entre services. Ce dernier est directement rattaché au Directeur général et tenu à un impératif de confidentialité.

Les missions et les modalités de saisine du déontologue sont portées à la connaissance des salariés.

VIS-À-VIS DE SES INTERLOCUTEURS EXTÉRIEURS, EU ÉGARD, NOTAMMENT, À SA RESPONSABILITÉ

Le Fonds de Garantie des Victimes assume ses responsabilités sociales et environnementales. Celles-ci concernent notamment les victimes, les partenaires de l'aide aux victimes, les salariés, ainsi que l'ensemble des parties prenantes du Fonds de Garantie des Victimes. Investisseur d'intérêt général et de long terme, le Fonds de garantie des Victimes met également en œuvre une **politique d'investissement responsable**.

Au titre de sa responsabilité sociétale, le Fonds contribue aux **actions de recherche et de prévention des risques sociaux** (lutte contre la non-assurance, etc.).

À cette fin, le Fonds peut fournir aux acteurs publics et aux chercheurs concernés certaines données statistiques dûment anonymisées.

Le Fonds de Garantie des Victimes veille à la **mise en concurrence systématique des prestataires** pour les commandes d'un montant significatif. Il les sélectionne selon des critères objectifs de compétitivité, après comparaison des prix, de la qualité des performances et des matériels et de l'adéquation des produits ou services proposés à ses besoins définis au préalable.

**Fonds de Garantie des Victimes
- Siège social -**

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

**Fonds de Garantie des Victimes
- Délégation -**

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

