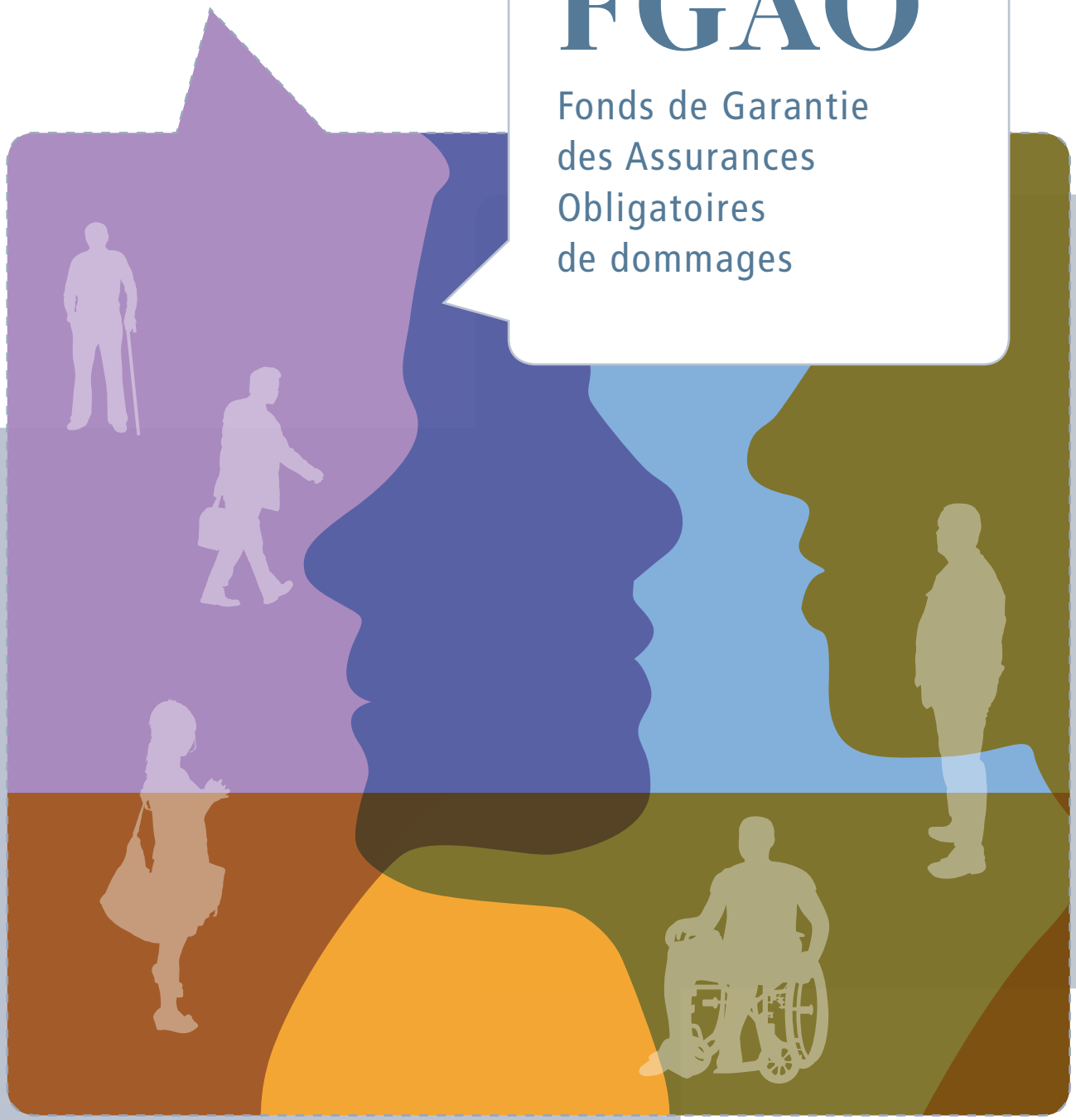
Fonds de Garantie

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2016

FGAO

Fonds de Garantie
des Assurances
Obligatoires
de dommages



2016

FG
FONDS DE GARANTIE

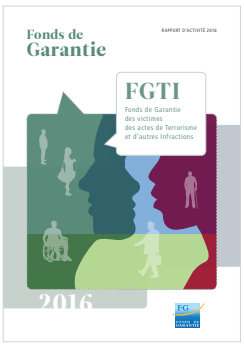
FONDS DE GARANTIE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2016

FGAO

Fonds de Garantie
des Assurances
Obligatoires
de dommages

Retrouvez sur le site du Fonds de Garantie
toutes les informations nécessaires et les rapports
annuels des deux Fonds : FGTI et FGAO.
www.fondsdegarantie.fr



Conception et réalisation :
Fred Chapat / Carré Communication
Rédaction et rewriting : Fonds de Garantie /
Jean-Pierre Pustienne / Carré Communication
Crédit photos : Franck Beloncle / Jean-Jacques Bernard
Philippe Castano / Christo / Fonds de Garantie /
Fotolia® / DR®
Imprimé par Desbouis Grésil sur Olin Smooth

FGAO

FONDS DE GARANTIE DES ASSURANCES OBLIGATOIRES DE DOMMAGES

2016

1_ **Qui sommes-nous ?** p.4
> Histoire, missions et valeurs du FGAO

2_ **Éditorial du Président** p.6

3_ **Éditorial du Directeur général** p.8

4_ **La gouvernance** p.12

5_ **L'organigramme du Fonds de Garantie** p.14

6_ **L'activité du FGAO** p.16

7_ **L'indemnisation des victimes** p.17
> Prise en charge d'une victime d'un conducteur non assuré
> Prise en charge d'une victime d'un conducteur qui a pris la fuite
> Prise en charge d'une victime d'un accident à l'international
> Prise en charge des victimes gravement blessées
> Défaillances d'entreprises d'assurances
> Focus sur l'indemnisation des dommages immobiliers

8_ **La prévention de la non-assurance** p.26

9_ **Le recours contre les auteurs d'accidents** p.30

10_ **Les investissements socialement responsables du FGAO** p.32

11_ **Les ressources humaines** p.34
> Chiffres clefs
> Gestion des carrières : le Fonds de Garantie conseille et accompagne ses collaborateurs
> Recrutement et formation : le Fonds de Garantie s'adapte
> L'écoute et l'accompagnement des victimes : des compétences stratégiques pour l'entreprise

12_ **Les chiffres financiers du Fonds de Garantie** p.38

13_ **Le projet d'entreprise CAP 2020** p.42
> « L'excellence au service des victimes »
> Les quatre axes du projet

FGAO

Fonds de Garantie
des Assurances
Obligatoires
de dommages

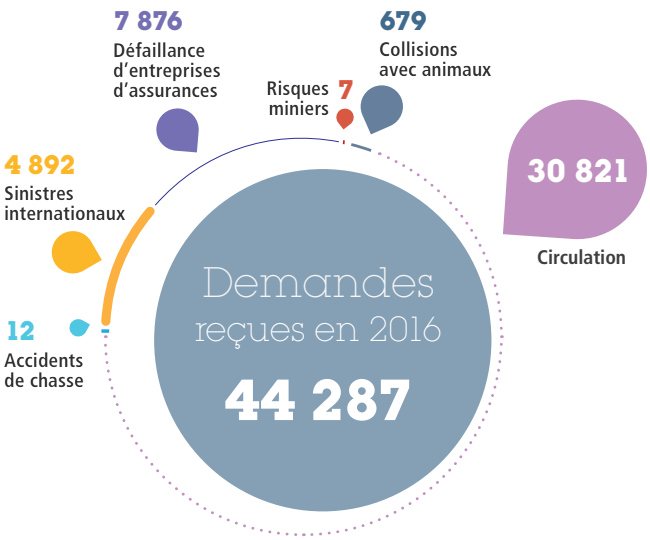
Depuis 1951
au service
des victimes
d'accident
de la circulation

Le Fonds de Garantie, ce sont près de 320 collaborateurs qui œuvrent au quotidien au service des victimes.

Organisme d'indemnisation, le Fonds de Garantie exerce des missions d'intérêt général au titre de la solidarité nationale. Il place l'humain au centre de toutes ses préoccupations et, parce qu'aucune victime ne ressemble à une autre, il apporte une réponse adaptée et personnalisée à chaque demande.

Chaque année, plus de 100 000 personnes font appel à lui à travers deux Fonds distincts : le Fonds de Garantie des Assurances Obligatoires de dommages (FGAO) et le Fonds de Garantie des victimes d'actes de Terrorisme et d'autres Infractions (FGTI), chargé de l'indemnisation des victimes de terrorisme et des infractions de droit commun, et aussi de l'aide au recouvrement des dommages et intérêts.

CHIFFRES D'ACTIVITÉ DU FGAO EN 2016



La circulation, domaine central d'intervention

La mission historique et principale du FGAO est l'indemnisation des dommages corporels ou matériels subis par les victimes d'accidents de la circulation causés par les conducteurs d'un véhicule non assurés ou inconnus (conducteurs ayant pris la fuite).

- Le FGAO intervient également pour indemniser les dommages corporels ou matériels résultant d'accidents non causés par un véhicule terrestre à moteur, mais par des personnes circulant sur le sol (piétons, cyclistes, skieurs, rollers, etc.), non assurées ou inconnues.
- Il intervient dans la prise en charge d'accidents corporels ou matériels causés par des animaux domestiques dont le propriétaire est non assuré, ainsi que dans la prise en charge d'accidents corporels causés par des animaux domestiques dont le propriétaire est inconnu, ou par des animaux sauvages.

- Il est un acteur de l'indemnisation des victimes sur un plan international en prenant en charge, notamment, l'indemnisation des dommages corporels ou matériels résultant d'accidents causés sur le territoire d'États membres de l'Union européenne, ainsi que sur le territoire des États ressortissants du système de la carte verte, par des véhicules immatriculés en France et non assurés.

Les autres domaines d'intervention

Le FGAO est chargé de financer, en lieu et place de l'entreprise d'assurance mise en liquidation judiciaire, l'indemnisation des victimes dans le cadre des assurances obligatoires.

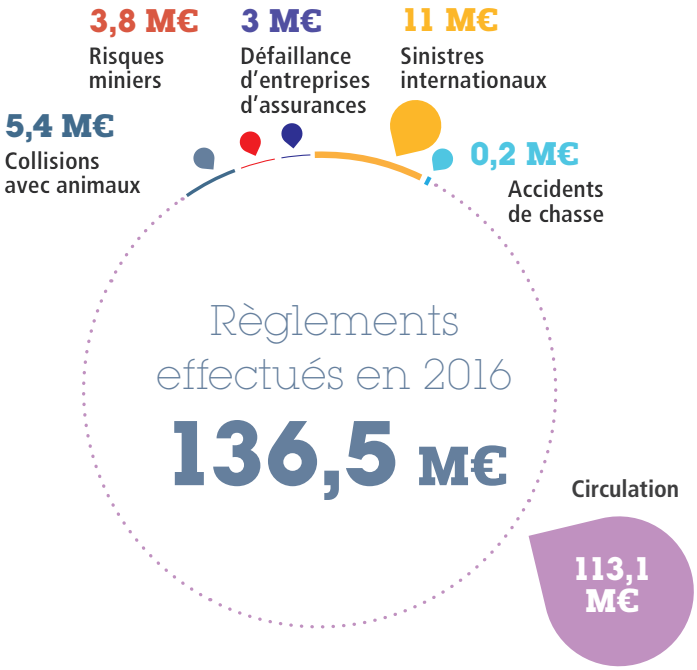
- Il intervient aussi dans l'indemnisation des dommages immobiliers subis par les propriétaires d'habitations endommagées ou détruites du fait d'une activité minière, ainsi que dans l'indemnisation des dommages immobiliers résultant d'une catastrophe technologique non garantis par un contrat d'assurance.
- Il est chargé de rembourser aux assureurs les majorations légales des rentes servies aux victimes d'accidents de la circulation avant le 1er janvier 2013.
- Enfin, le FGAO finance chaque année plusieurs actions de prévention dans le domaine de la sécurité routière pour lutter contre les accidents de la circulation et prévenir la non-assurance.

Les recours contre les auteurs

En parallèle de ses missions d'indemnisation des victimes, le FGAO exerce des recours à l'encontre des responsables d'accidents non assurés.

Entreprise socialement responsable, le Fonds de Garantie s'est engagé dans une politique des ressources humaines volontariste dans les domaines du bien-être au travail, de l'insertion et de la formation.
Investisseur responsable, le Fonds de Garantie procède à une gestion de ses actifs fondée sur la maîtrise des risques tout en tenant compte de critères environnementaux et sociétaux.

Cet engagement responsable et la qualité du service rendu aux victimes sont au cœur du projet d'entreprise CAP 2020, en cours de mise en œuvre au sein du Fonds de Garantie.



Dates principales 1951/2016

1951
Le 31 décembre, le législateur instaure le Fonds de Garantie Automobile (FGA), futur FGAO, alors que l'assurance automobile ne devient obligatoire qu'en 1958.

1966
La compétence du FGA est étendue aux dommages corporels provoqués par les accidents de chasse.

1977
La loi ajoute aux missions du FGA les préjudices résultant des accidents causés par des personnes ou animaux domestiques sur voie ouverte à la circulation publique.

1982
Le FGA, basé à Vincennes (Val-de-Marne), crée une délégation régionale à Marseille, pour une plus grande proximité avec les victimes.

1986
Le FGA gère « pour compte » le Fonds de Garantie des Victimes d'Attentats terroristes, qui deviendra le FGTI en 1990.

2003
Le Fonds de Garantie Automobile (FGA) devient le Fonds de Garantie de l'Assurance Obligatoire de dommages (FGAO).
En matière de défaillances de compagnie d'assurances, sa mission est élargie, au-delà de la responsabilité civile automobile, à une intervention pour les garanties obligatoires (responsabilité civile construction, caution, responsabilités civiles professionnelles, etc.).
Par ailleurs, ses missions comprennent certains accidents de la circulation internationaux, les dommages résultants d'activités minières, les catastrophes technologiques d'ampleur, le règlement de la majoration légale des rentes, et enfin la prévention de la non-assurance automobile – qui fut sa raison d'être initiale.

2016
Loi de modernisation de la justice portant création du fichier des véhicules assurés (voir p.33).

Michel GOUGNARD, Président du conseil d'administration du FGAO

Depuis 65 ans, le FGAO poursuit sa mission d'intérêt général au service des victimes d'accidents de la circulation causés par des personnes non assurées ou ayant pris la fuite et qui, sans son intervention, se retrouveraient sans indemnisation. L'intervention subsidiaire au titre de la solidarité nationale lorsque le système assurantiel fait défaut, c'est l'essence même de la mission du FGAO.

Cette mission d'intérêt général au service des victimes nous oblige à l'écoute, au sens de l'humain, à l'éthique, à la responsabilité, et à l'exemplarité de la gouvernance.

Cet exercice d'équilibre est d'autant plus délicat entre ces diverses exigences que le FGAO traverse une conjoncture difficile.

En effet, cette année encore, notre activité a crû sensiblement. Le FGAO enregistre une hausse de plus de 36 % d'ouvertures de dossiers et une hausse encore plus importante du nombre de dossiers en cours de gestion (+ 66 %).

Cette situation s'explique en partie par la survenance, en cours d'exercice, de la défaillance de deux compagnies d'assurances, mais aussi par la hausse du nombre d'accidents causés par des personnes ayant pris la fuite.

« Cette mission d'intérêt général au service des victimes nous oblige à l'écoute, au sens humain, à l'éthique, à la responsabilité, et à l'exemplarité de la gouvernance. »

Compte tenu par ailleurs de l'augmentation très importante de l'activité du FGTI, gérée pour compte par le FGAO et en raison des attentats de masse survenus ces dernières années, il a fallu procéder à des recrutements supplémentaires.

En dépit de cette adaptation nécessaire de son organisation, le FGAO a su stabiliser ses coûts de fonctionnement en tenant compte d'un report de charges sur le FGTI et grâce à la rationalisation de son système informatique de gestion autour d'un schéma directeur de progrès.

Cette année encore, nous assistons à une hausse des indemnités versées aux victimes de préjudice corporel (un phénomène observé aussi par le secteur assurantiel) et une baisse du résultat des recours contre les responsables non assurés d'accidents, pour la plupart dans une situation de solvabilité compromise et accentuée par la crise économique.

Enfin, le FGAO a su maintenir, grâce à un positionnement diversifié et à une politique d'investissement responsable, une performance financière de ses placements au-dessus des valeurs du marché. Malgré tout, la persistance de taux d'intérêts à long terme à un niveau très bas, pèse sur ses actifs financiers.

L'effet conjugué de ces facteurs a entraîné une détérioration du résultat comptable rendant nécessaire une réflexion concertée entre les pouvoirs publics, les assureurs et le FGAO pour assainir sa situation financière et lui permettre de poursuivre sereinement sa mission au profit des victimes.

Il doit aussi continuer ses actions de lutte contre la non-assurance, comme la loi le prévoit. Ce phénomène, en augmentation constante, génère des conséquences souvent dramatiques sur le plan humain et pèse en outre sur la communauté des assurés qui participe au financement du FGAO.

D'abord, en continuant de déployer des actions de terrain pour sensibiliser, en priorité, le jeune public qui représente près de 60 % de la population non assurée parmi les dossiers du FGAO.

Ensuite, en poursuivant ses campagnes de prévention sur les plans médiatique et surtout digital.

Enfin, en accompagnant la mise en œuvre de la loi de modernisation de la justice du XXIe siècle. Cette loi, qui tient compte du message martelé par le FGAO depuis quelques années, consacre la création d'un fichier des véhicules assurés qui, croisé avec le fichier des immatriculations, permettra de détecter les véhicules non assurés, à l'instar des pratiques existant dans les autres pays européens. Ce dispositif, prévu pour être effectif à la fin de l'année 2018, doit permettre, à terme, d'éviter des drames humains, et au FGAO de préserver ses ressources au bénéfice de la communauté des assureurs et des assurés.

Au-delà, la gouvernance du FGAO a fixé de nouvelles orientations à sa direction, qui se résument en quatre priorités essentielles : renforcer la qualité du service, restaurer la performance opérationnelle, adapter l'organisation à cet effet, sécuriser la gestion financière et développer l'image du Fonds au moyen de ses innovations. Ces priorités sont mises en œuvre dans le projet d'entreprise « CAP 2020 l'excellence au service des victimes » initié par son Directeur général Julien Rencki.

Une démarche globale et innovante qui mobilise l'ensemble des équipes du Fonds avec pour ambition de permettre à celui-ci de demeurer, demain, un acteur incontournable de la vie sociale et du progrès du droit des victimes.

Michel GOUGNARD
Président du conseil d'administration du FGAO

JULIEN RENCKI, Directeur général du Fonds de Garantie

« Mobilisées sur les enjeux opérationnels, les équipes le sont également pour construire le projet d'entreprise "Cap 2020, l'excellence au service des victimes", autour des quatre priorités que m'a fixées le conseil d'administration. »

Julien RENCKI
Directeur général du Fonds de Garantie

L'année 2016 et le premier semestre de 2017 auront constitué une période particulièrement active pour le Fonds de Garantie et ses salariés – au quotidien, pour répondre présent aux côtés des victimes, comme en matière de projets, pour préparer l'avenir du Fonds.

L'activité du FGAO a été marquée par une forte progression en 2016, avec plus de 44 000 nouvelles demandes de victimes, soit une hausse de 36 % par rapport à 2015.

Ce chiffre traduit à la fois l'augmentation, constante, de la sinistralité liée à la non-assurance automobile, mais et surtout l'impact de la prise en charge de deux liquidations d'entreprises d'assurances, dont en particulier une compagnie établie à Gibraltar et qui opérait en France en libre prestation de service. Les équipes ont su faire face à ce choc opérationnel important, dans un contexte international particulièrement complexe, et avec des difficultés de recouvrement en perspective.

À cela s'est bien sûr ajoutée l'activité gérée par le FGAO pour le compte du FGTI, dans le contexte dramatique de la vague d'attentats que connaissent la France et l'Europe, en particulier l'attentat de Nice du 14 juillet 2016, qui a fait 86 morts, et pour lequel le FGTI a d'ores et déjà pris en charge près de 1 800 victimes. La mobilisation au service des victimes d'attentats s'est bien sûr s'accompagnée d'une égale attention à l'égard des victimes d'infractions de droit commun, avec plus de 16 000 nouvelles demandes d'indemnisation en 2016.

Enfin, le Service d'aide au recouvrement des victimes d'infractions (SARVI) a continué d'être fortement sollicité par nos concitoyens, avec près de 49 000 saisines en 2016.

J'ai pu mesurer concrètement, depuis ma prise de fonction en juillet 2016, la réactivité et l'implication des collaborateurs du Fonds de Garantie, à Vincennes comme à la délégation de Marseille, au service des victimes. Une mobilisation d'autant plus remarquable que les équipes ont dû faire face, dans le même temps, aux conséquences de la mise en place délicate d'un nouveau logiciel de gestion.

Le maintien d'une activité élevée, avec une progression constante des charges d'indemnisation année après année, a également accentué les tensions structurelles sur le modèle financier du FGAO. Celui-ci est déséquilibré dans un contexte de taux d'intérêt bas pesant sur le rendement des placements, et de faible dynamisme des contributions qui financent le Fonds. Les comptes 2016 se traduisent de ce fait par une perte comptable importante, et une situation de capitaux propres négatifs.

Si elle n'obère pas la capacité du FGAO à honorer, à court et à moyen terme, les engagements envers les victimes, cette situation appelle des actions correctrices. En cours de discussion avec les pouvoirs publics et les assureurs, celles-ci impliquent la mobilisation de l'ensemble des leviers susceptibles de contribuer à la restauration de la solvabilité à long terme du Fonds de Garantie.

En parallèle, le FGAO est mobilisé pour optimiser le recours à l'encontre des auteurs d'accidents, et poursuivre la maîtrise de ses frais de gestion. Il prend aussi toute sa part à la lutte contre la non-assurance, fléau aux conséquences sociales dramatiques, au moyen d'actions de prévention mais aussi grâce à la mise en œuvre du futur fichier des véhicules non-assurés. La création de ce fichier, que le FGAO a depuis longtemps appelé de ses vœux pour pouvoir plus efficacement prévenir la non-assurance, a été prévue par la loi « Justice XXIe siècle » du 18 novembre 2016.

Le Fonds de Garantie est présent, aux côtés des pouvoirs publics et des assureurs, pour contribuer à assurer le succès de sa mise en œuvre, prévue le 1er janvier 2019.

Mobilisées sur les enjeux opérationnels, les équipes le sont également pour construire le projet d'entreprise, « Cap 2020, l'excellence au service des victimes », autour des quatre priorités que m'a fixées le conseil d'administration, sur la proposition de Michel Gougnard, son président.

Première priorité : renforcer encore la qualité de l'accompagnement des victimes, pour mieux répondre à leurs attentes. Le Fonds de Garantie incarne la solidarité de la Nation envers les victimes. Ceci nous impose de questionner en permanence nos pratiques pour nous assurer qu'elles répondent bien au meilleur niveau de qualité que les victimes attendent légitimement.

Il s'agit d'offrir un accompagnement personnalisé aux victimes, et de faciliter au maximum leurs démarches. Le Fonds doit continuer à évoluer, pour être plus à l'écoute des victimes, mieux les connaître, se montrer plus humain dans les procédures, plus accessible, y compris en saisissant les opportunités qu'offre le numérique.

L'accompagnement personnalisé signifie aussi qu'il nous faut aller davantage à la rencontre des victimes, comme le fait déjà l'équipe des inspecteurs, en charge des victimes les plus gravement blessées. Ces victimes, au nombre de 1 500 et représentant un engagement financier global de 3,5 Md€, font du FGAO/FGTI un acteur majeur de l'indemnisation des victimes gravement blessées.

Nous devons aussi assurer une plus grande transparence sur les règles applicables – la rénovation récente du site internet y contribue d'ores et déjà – et garantir le respect des droits des victimes. Un médiateur a ainsi été nommé en mars dernier pour le FGTI.

Enfin, l'innovation doit être mobilisée au service des victimes. Dans ce cadre, le Fonds de Garantie doit s'interroger, en lien avec les représentants des victimes, sur la façon de mieux répondre à leurs besoins concrets, au-delà de la seule indemnisation financière. De même, une réflexion sera conduite sur une mise à jour de la politique du Fonds de Garantie en matière de rentes viagères, afin de s'assurer qu'elle répond aux attentes nouvelles des victimes.

Seconde priorité : nous devons **conforter la performance opérationnelle et économique du Fonds de Garantie.** Plusieurs chantiers ont été ou seront prochainement ouverts, par exemple la mise en place d'une procédure de gestion de crise, pour renforcer encore notre réactivité en particulier face au risque d'attentat, la revue des processus clefs de l'indemnisation afin d'en conforter l'efficience, la numérisation de la gestion, ou encore la rénovation de l'animation du réseau des médecins et de celui des avocats du Fonds de Garantie…

La rénovation de la gestion financière figure parmi les chantiers d'ores et déjà engagés. Son portefeuille de placements – plus de 4 Md€ pour le FGAO et le FGTI – permet au Fonds de Garantie de prendre en charge l'indemnisation des victimes dans la durée. La charte d'investissement, approuvée par le conseil d'administration en juin dernier, définit les principes de la gestion financière, en cohérence avec l'allocation d'actifs validée par la gouvernance. Elle définit également le cadre de la politique d'investissement responsable que le Fonds de Garantie, instrument de solidarité vis-à-vis des victimes, financé par des contributions obligatoires, entend mettre en œuvre.

Le bien-être des salariés et la qualité de la culture managériale constituent le troisième axe du projet d'entreprise. Ils sont bien sûr des conditions de réussite durable des objectifs précédents.

Plusieurs actions ont été réalisées, d'autres sont à venir, en particulier pour enrichir les compétences des

« Être présent aux côtés des victimes, tout en menant à bien les transformations engagées, c'est l'objectif que se fixe le Fonds de Garantie. »

collaborateurs – à la fois pour renforcer le potentiel professionnel de chacun, et préparer l'entreprise à relever les défis futurs –, mieux accompagner les collaborateurs et développer la culture managériale.

J'ai souhaité associer largement les collaborateurs à la construction de notre projet d'entreprise. Plus d'une soixantaine de salariés ont ainsi apporté leur contribution dans le cadre des groupes de travail mis en place sur des thèmes aussi variés que la stratégie d'indemnisation et d'accompagnement des victimes, la transformation numérique, ou encore la gestion des ressources humaines.

La qualité du dialogue social au sein du Fonds de Garantie est un atout particulièrement précieux pour la réussite des transformations engagées. Il nous appartient de le préserver et même de le conforter, dans l'intérêt partagé de l'entreprise et de ses salariés. L'accord d'entreprise du 25 janvier 2017, regroupant le comité d'entreprise et les délégués du personnel en une seule instance représentative, permet à ce dialogue de se poursuivre dans un cadre plus lisible et plus efficace.

Enfin, et c'est **le quatrième axe du projet « Cap 2020 », le Fonds de Garantie doit continuer à s'ouvrir sur l'extérieur et communiquer davantage.** C'est pour améliorer constamment le service rendu aux victimes qu'il doit s'enrichir des expériences, des innovations, des bonnes pratiques des autres. Nous devons renforcer encore les relations établies avec nos partenaires : les pouvoirs publics, les associations de victimes et d'aide aux victimes, les acteurs de la prévention routière, les assureurs, mais aussi le monde académique et la recherche, les acteurs de l'innovation, et nos partenaires étrangers – du côté du FGAO comme du FGTI.

Être présent aux côtés des victimes tout en menant à bien les transformations engagées : c'est l'objectif que se fixe le Fonds de Garantie. Pour y parvenir, je sais pouvoir compter sur une équipe de direction renouvelée et soudée ainsi que sur l'ensemble des collaborateurs, portés par le sens de la mission, et par les valeurs partagées de solidarité, de respect, de professionnalisme et d'innovation.

Julien RENCKI
Directeur général du Fonds de Garantie

Le conseil d'administration du FGAO

Membres au 1er septembre 2017

REPRÉSENTANTS DES SOCIÉTÉS D'ASSURANCE PRATIQUANT L'ASSURANCE OBLIGATOIRE DE DOMMAGES ET COUVRANT LES RISQUES FAISANT L'OBJET D'UNE OBLIGATION D'ASSURANCE

PRÉSIDENT

Michel Gougnard

Directeur général des ressources humaines
et de la communication interne
COVEA

Vice-président

François Nédey

Directeur technique assurances de biens
et responsabilités
ALLIANZ FRANCE

Thierry Biardeau

Directeur technique assurance
Direction Services et Solutions Assurance
MAIF

Jean-Louis Charluteau

Directeur réassurance et modélisation catastrophes
Pilotage projets techniques
GENERALI FRANCE

Patrick Degiovanni

Directeur général adjoint
PACIFICA

Philippe Maraval

Directeur adjoint indemnisation et services
Groupe MATMUT

Frédéric Serres

Directeur services clients corporels auto
AXA France

FGAO

Fonds de Garantie
des Assurances
Obligatoires
de dommages

MEMBRES DÉSIGNÉS PAR ARRÊTÉ DU MINISTRE CHARGÉ DE L'ÉCONOMIE

Didier Bollecker

Président de l'Automobile Club Association

Blaise Durand

Ancien Président
EB TRANS France, secteur transport

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

Marcel Panchout

UNAF (Union Nationale des Associations Familiales)

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

Antoine Mantel

Contrôleur général
CGEFI

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

Anne Lavaud

Déléguée générale
Association Prévention Routière

COMMISSAIRE DU GOUVERNEMENT

Laurent Guérin

Chef du Bureau Assur1
Marchés et Produits d'assurance
Sous-Direction des Assurances
Service du Financement de l'Economie
Direction Générale du Trésor
Ministère de l'Économie et des Finances

5_L'ORGANIGRAMME DU FONDS DE GARANTIE

Julien RENCKI

Directeur général

Référent victimes
Responsable RSE

Philippe DUPUY

Chargée
de mission

Mathilde DELPY

Préjudices
corporels lourds

Aleksandra FIDELE

Contrôle interne -
Opérations

Christine HANESSE

Secrétaire général
des SCI

Philippe ERRAGNE

Communication

Guillaume CLERC

Études et
documentation
juridique

COMITÉ DE DIRECTION

Diane
DURAND

Directrice
des ressources
humaines

Mamadou
GUEYE

Directeur
de la
transformation
du numérique
et des systèmes
d'information

Nathalie
FAUSSAT

Directeur
du FGTI

Francine
HAMARD

Directrice
des opérations

Philippe
ROUX

Directeur du
FGAO chargé
de l'innovation
de l'accompa-
gnement des
victimes et de
la politique de
provisionnement

Christian
SCHOR

Directeur
financier

Administration
et paie

Recrutement,
Gestion des carrières
et Formation

Projets RH

Relations
sociales

Infrastructure

Exploitation

Études
informatiques

Architecture
d'entreprise

Maîtrise
d'ouvrage

Transformation

Services généraux
et Logistique

Règlement

Région Nord-
Atlantique

Région Paris-Est

Région Sud

Indemnisation
des victimes
du terrorisme

SARVI - Relations
aux victimes

Sinistres
internationaux

Matériel

Cellule
d'identification
et d'orientation

Recours

Amiable

Judiciaire

Mines et
liquidations
d'entreprises
d'assurances

Financier

Comptabilité

Contributions

Immobilier

SICAV dédiée

INTERVIEW

Philippe Roux

Directeur du FGAO

Lors de votre prise de fonctions au FGAO en avril 2017, quelle a été votre première impression ?

En arrivant au Fonds de Garantie, je savais que j'allais rencontrer de bons professionnels de l'indemnisation des victimes. Mais, en plus de cette technicité, j'ai rejoint des collaborateurs motivés à trouver des solutions concrètes et ouverts aux approches personnalisées d'accompagnement. Cet engagement, c'est celui de toutes les équipes pour : écouter les victimes, accélérer les recours, fiabiliser les solutions informatiques…

La première force du Fonds, ce sont ses collaborateurs et leur capacité à se mobiliser en face de situations difficiles ou imprévues. L'enjeu de l'année 2016 pour le FGAO, ce ne fut pas seulement de rester performant face à une charge d'activité croissante en matière de non-assurance mais, surtout, de s'adapter à la prise en charge de la défaillance de deux entreprises d'assurances, la Mutuelle des Transports Assurances (MTA) et Enterprise Insurance Company (EIC), avec la même qualité de service vis-à-vis des victimes.

C'est un challenge quotidien dans lequel chacun s'investit autour des missions du Fonds de Garantie. La prise en charge des défaillances d'entreprises d'assurances illustre parfaitement le rôle protecteur des assurés et des victimes du FGAO, qui est au cœur des valeurs de l'entreprise.

Le cas d'EIC donne la mesure d'un nouveau défi. Implantée à Gibraltar, cette compagnie opérait en libre prestation de service dans plusieurs pays de l'Union européenne dont la France. Sa faillite interpelle sur la capacité collective à anticiper ces risques et la nécessité d'encadrer pour l'avenir la prise en charge finale des conséquences financières des faillites en matière de libre prestation de service.

Quelle est votre ambition pour le futur ?

Le projet d'entreprise du Fonds de Garantie met en avant notre attitude et nos engagements vis-à-vis des victimes. La victime doit être en permanence au cœur de nos préoccupations. Être attentif aux victimes, c'est savoir les écouter et répondre à leurs besoins par tous les moyens qui s'offrent à nous. D'abord en ayant une réponse digitale adaptée par la montée en puissance de nos moyens technologiques, ensuite en ayant l'ambition d'apporter à la victime des services ou des solutions innovantes dans le cadre de son indemnisation. Il faut changer d'état d'esprit pour être plus attentif encore à la situation douloureuse de chaque victime. L'indemnisation doit être personnalisée et plus proche du vécu de la victime en donnant à cette dernière le conseil adapté à sa situation, en sachant écouter sa détresse et en proposant, par exemple, une prestation de services qui convienne à son besoin.

« Le projet d'entreprise du Fonds de Garantie met en avant notre attitude et nos engagements vis-à-vis des victimes. La victime doit être en permanence au cœur de nos préoccupations. »

Enfin, mon ambition à plus long terme, c'est de voir enfin la conduite sans assurance, sinon disparaître, en tout cas baisser très fortement. Aujourd'hui elle reste en constante augmentation depuis plusieurs années, tout comme les délits de fuite (souvent révélateurs d'une non-assurance). La création du fichier des véhicules assurés (et non assurés), actée par la loi pour la modernisation de la justice du XXIe siècle doit nous donner un atout majeur dans cette lutte afin d'y parvenir. Pour cela, il est nécessaire que les pouvoirs publics donnent au FGAO les moyens d'exploiter efficacement ce fichier pour mener les actions de préventions adéquates.

6_

L'activité du FGAO

44 287 demandes d'indemnisations reçues en 2016 par le FGAO.

136,5 millions d'euros versés par le FGAO aux victimes en 2016.

10,7 millions d'euros récupérés auprès des responsables d'accidents non-assurés.

Typologie des demandes reçues en 2016

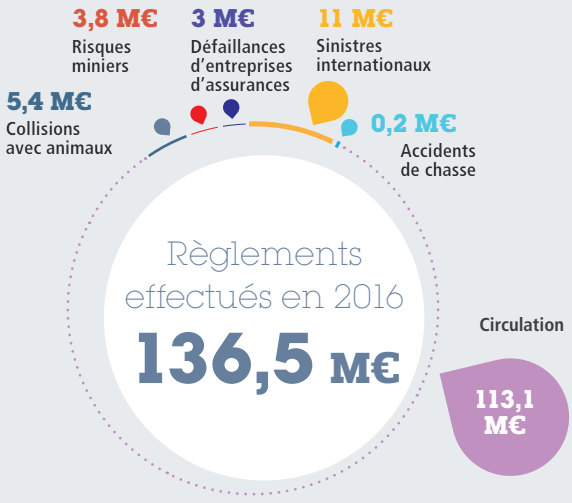
Règlements selon la typologie

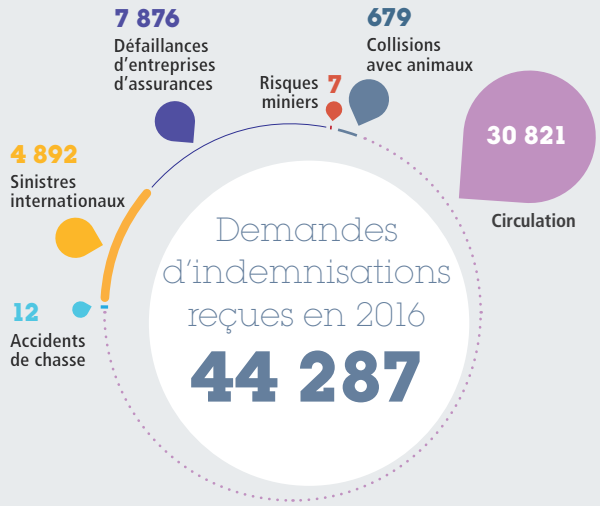
En 2016, le FGAO a reçu 44 287 demandes d'indemnisation, soit une hausse de 36 % par rapport à l'année 2015. Cette hausse provient principalement de la prise en charge de deux liquidations de compagnies d'assurances (7 876 demandes en 2016 contre 3 en 2015). Alors que l'accidentalité automobile a baissé ces dernières années, et même si le nombre de victimes blessées ou décédées sur les routes s'est stabilisé récemment, le nombre de demandes d'indemnisation à conséquences corporelles ouvertes au FGAO n'a quant à lui cessé d'augmenter.

Sur les 12 347 demandes d'indemnisations corporelles ouvertes cette année, près de 23 % (2 786) concernent des accidents dans lesquels l'auteur a pris la fuite. Parmi ces délits de fuite, un grand nombre a probablement pour cause l'absence d'assurance. Ce chiffre est à corréler avec ceux de l'ONIRS (Observatoire national interministériel de la sécurité routière) qui montrent que sur 2 ans, les délits de fuite ont augmenté de 37,5%.

En termes financiers, le montant des indemnités réglées par le FGAO augmente aussi sensiblement : 136,5 millions en 2016 d'euros, contre 124,3 millions en 2015. Cette hausse, en particulier dans les dossiers à conséquences corporelles, est constatée depuis plusieurs années. Elle résulte essentiellement d'une inflation des indemnisations accordées par les tribunaux. En 2016, 10,8 millions d'euros ont pu être recouvrés auprès des auteurs d'accidents non assurés par les équipes du FGAO – et ce malgré un contexte économique difficile qui fragilise la situation financière des débiteurs du FGAO déjà peu solvables.

DEMANDES REÇUES ET RÉGLEMENTS EFFECTUÉS EN 2016 (hors majorations légales de rentes)





7_

L'indemnisation des victimes

Nombre de demandes de victimes d'un accident causé par un conducteur non assuré en 2016

28 299

NOS MISSIONS AU QUOTIDIEN

Prise en charge d'une victime d'un conducteur non assuré

Illustration : le cas de Sébastien*

Sébastien doublait une file de véhicules à l'arrêt sur une grande avenue lorsque l'un d'entre eux a déboîté brutalement sans le voir et l'a percuté.

Bilan : une blessure au bras droit pour Sébastien et son scooter hors d'usage.

Un constat est établi avec le conducteur du véhicule responsable de l'accident. Ce conducteur indique, dans la rubrique « assurance » du constat, le nom d'un assureur et un numéro de contrat mais, lorsque le propre assureur de Sébastien prend contact avec l'assureur mentionné sur le constat, la réponse tombe : ce conducteur n'est plus assuré, son contrat a été résilié pour défaut de paiement de la prime.

L'assureur de Sébastien adresse alors un dossier au FGAO avec le constat relatant les circonstances de l'accident, les éléments établissant le défaut d'assurance du véhicule responsable, des pièces médicales, et le rapport d'expertise mécanique du scooter endommagé. Très rapidement, le FGAO va verser une avance à la victime à valoir sur la réparation de son préjudice corporel et rembourser le montant des réparations du scooter. Viendra ensuite, lorsque les blessures seront stabilisées, le temps d'une expertise médicale pour évaluer précisément tous les préjudices subis par la victime, ce qui permet au FGAO de lui présenter une offre d'indemnisation détaillée.

Au total, ce sont un peu plus de 40 000 € qui seront versés à Sébastien en réparation de son préjudice. Une somme que le conducteur du véhicule non assuré devra rembourser au FGAO, un conducteur lourdement endetté à l'égard du FGAO qui découvrira alors le vrai coût de la conduite sans assurance.

* Le prénom a été modifié.

NOS MISSIONS AU QUOTIDIEN

Prise en charge d'une victime d'un conducteur qui a pris la fuite

Illustration : le cas d'Antoine*

Antoine, 10 ans, traverse la chaussée sans regarder. Un scooter arrive à toute vitesse et le percute.

Le conducteur du scooter voit l'enfant à terre mais ne prend même pas la peine de s'arrêter. Il prend la fuite vraisemblablement parce qu'il conduisait sans permis, sans assurance voire sous l'emprise de l'alcool ou de stupéfiants.

Ces comportements sont en effet l'apanage de délinquants routiers qui cumulent souvent les infractions, et les délits de fuite sont malheureusement en hausse année après année.

Les pompiers prennent en charge le jeune Antoine et la gendarmerie établit un procès-verbal. Une enquête est menée mais elle ne permettra pas d'identifier l'auteur de cet accident.

À réception du procès-verbal de gendarmerie, le FGAO prend contact avec les parents du jeune garçon pour recueillir le maximum d'éléments sur les blessures dont il est atteint. C'est assez grave : une fracture à la jambe. Le FGAO va effectuer un premier versement pour permettre à la victime (et à ses parents) de faire face aux premiers frais. Ensuite, il missionnera un médecin expert pour évaluer les préjudices et les séquelles de la jeune victime. Antoine a beaucoup souffert, il conserve des cicatrices inesthétiques, il a perdu presque une année scolaire mais, heureusement, les séquelles sont limitées. À son âge, la consolidation osseuse a été bonne, il a presque retrouvé la fonctionnalité de sa jambe.

Même si Antoine a presque retrouvé la fonctionnalité de sa jambe, il a beaucoup souffert. L'indemnité versée par le FGAO lui permettra aussi de faire face à de futurs soins.

Cependant, au vu de la gravité de ses blessures et des préjudices subis, c'est une somme légèrement supérieure à 97 000 € que le FGAO va verser au jeune Antoine. Cette somme sera probablement placée sur un compte bloqué jusqu'à sa majorité. Elle restera à la charge de la collectivité des assurés qui financent le FGAO puisque, s'il échoue à retrouver l'auteur de l'accident, le FGAO n'aura aucun recours pour récupérer ce montant versé.

* Le prénom a été modifié.

L'action à l'international

Le service international du FGAO intervient pour indemniser les victimes d'accidents transfrontaliers dans le cadre de deux dispositifs : le système institué par la 4e directive européenne sur l'assurance automobile ; et le système dit « carte verte ». En tant qu'organisme d'indemnisation dans le cadre de la 4e directive, le FGAO intervient pour indemniser les ressortissants de pays membres de l'Espace économique européen (EEE) victimes d'accidents survenus en France ou de Français victimes d'accidents survenus dans un pays de l'EEE. Dans le cadre du système « carte verte », le FGAO rembourse au Bureau Central Français (BCF) les indemnités payées aux bureaux étrangers à la suite d'accidents causés dans les pays adhérents par des véhicules français non assurés, non garantis, ou ayant pris la fuite. Le service international poursuit aussi des actions de recours amiables et judiciaires à l'étranger en s'appuyant sur un réseau de correspondants étrangers. Enfin, il participe activement, au niveau européen, aux réflexions du comité de coordination des organismes d'indemnisation.

NOS MISSIONS AU QUOTIDIEN

Prise en charge d'une victime d'un accident à l'international

Illustration : le cas de Mélina et Arthur*

Sur une route de Toscane, à la sortie d'un virage, Mélina et Arthur percutent un véhicule arrivant en sens inverse qui avait empiété sur leur voie de circulation. Si Mélina ne souffre que de contusions, Arthur est victime d'une entorse cervicale grave. Ils sont tous les deux transportés à l'hôpital de Florence et doivent écourter leurs vacances pour rentrer en France. Ils sont bien en possession d'un relevé d'accident établi par la police italienne où figure un nom d'assureur mais ils se trouvent un peu démunis pour faire les démarches nécessaires en Italie, surtout dans une langue qu'ils ne maîtrisent pas. Leur propre assureur, qui intervient au titre de leur garantie « protection juridique », leur indique alors les possibilités offertes par la procédure issue de la 4e directive européenne qui permet à toute victime d'un pays membre de l'Union européenne d'être plus facilement indemnisée dans son pays d'origine.

Dans tous les États membres de l'Union européenne, les entreprises d'assurances désignent des représentants auxquels les victimes étrangères peuvent s'adresser une fois rentrées dans leur pays. De même, ont été instaurés d'une part un organisme ayant pour mission d'identifier l'assureur du véhicule étranger à partir d'une plaque d'immatriculation (en France, c'est l'AGIRA) ; et d'autre part un organisme d'indemnisation intervenant en cas de défaillance du représentant de l'assureur étranger (en France, c'est le FGAO). N'ayant reçu aucune réponse après 3 mois du représentant de l'assureur italien du responsable de l'accident, Mélina et Arthur saisissent le FGAO en tant qu'organisme d'indemnisation. Le FGAO va alors mettre en œuvre la procédure d'indemnisation à leur égard sans qu'ils aient besoin de remplir les formalités en Italie. Cette indemnisation se fait selon le droit en vigueur dans le pays où l'accident a eu lieu, en l'occurrence, le droit italien. Ils bénéficieront donc de l'indemnisation prévue en pareil cas en Italie mais qui leur sera versée par le FGAO, à charge pour ce dernier d'exercer ensuite son recours contre l'assureur italien pour obtenir le remboursement des sommes versées.

N'ayant aucune réponse de l'assureur italien, le FGAO est saisi. La procédure d'indemnisation est alors mise en œuvre.

* Les prénoms ont été modifiés.

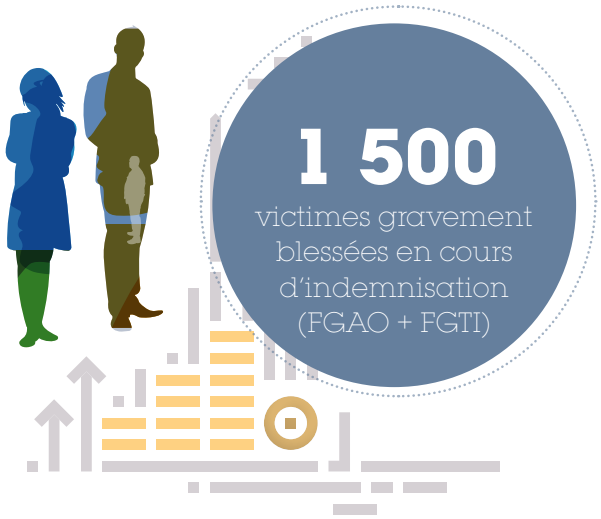
NOS MISSIONS AU QUOTIDIEN
Prise en charge des victimes gravement blessées

Au sein du Fonds de Garantie, l'entité dédiée à l'accompagnement et à l'indemnisation des victimes gravement blessées intervient lorsque les victimes demeurent atteintes de séquelles très importantes (déficit fonctionnel permanent au moins égal à 50 %), qui nécessitent une aide humaine viagère ou un aménagement du domicile. Ce sont principalement des victimes de traumatismes crâniens graves ou atteintes de blessures médullaires (paraplégie, tétraplégie). L'évaluation et l'accompagnement de ces victimes en situation de handicap exigent la mise en place d'une relation personnalisée.

Cette entité est composée de 13 collaborateurs expérimentés, spécialement formés à la prise en charge de ces victimes très lourdement atteintes.
Ils prennent en charge l'intégralité du processus d'indemnisation, ce qui comprend la nécessité d'évaluer précisément l'indemnisation et de trouver un accord sur les modalités de cette indemnisation en prenant en compte les préoccupations des victimes.

Cependant, le sens de la mission de ces collaborateurs dépasse le seul cadre de l'indemnisation financière.
Il s'agit de contribuer à redonner à la victime gravement handicapée un maximum d'autonomie.

110 victimes gravement blessées indemnisées en 2016.



Plus de 95 % des indemnisations résultent de règlements amiables.

C'est pourquoi les collaborateurs de ce service vont à la rencontre des victimes.

Dans un premier temps, ils vont prendre contact avec elles pour recueillir des informations sur leur situation, et concrètement envisager des solutions : versement d'une première provision adaptée, identification des besoins immédiats, programmation ou non d'un retour au domicile…

Vient ensuite le moment d'organiser une expertise médicale avec un médecin expert indépendant. Le collaborateur en charge du suivi de la victime se rendra à l'expertise pour rencontrer la victime et le médecin (mais il n'assistera pas à l'examen médical proprement dit).

Le but : procéder à une première évaluation du préjudice de la victime, prendre connaissance in situ (en milieu hospitalier ou à domicile) de ses conditions de vie afin d'apporter des réponses adaptées et de proposer les conseils de spécialistes du grand handicap de type architecte, prothésiste ou ergothérapeute pour l'élaboration du projet de vie de la victime. Des contacts sont pris pour permettre des retours au domicile, des avances sont versées pour acheter un véhicule adapté, des devis sont demandés aux prestataires les plus sérieux pour fournir à la victime les aides techniques nécessaires.

Le contact est maintenu avec la victime et/ou son entourage, ainsi qu'avec son avocat. Le collaborateur du Fonds est présent à toutes les étapes importantes du processus de réparation et de nouvelles rencontres avec la victime sont organisées. Il faut en effet étudier les possibilités d'aménagement du logement, trouver les aides de vie pour seconder la victime… Il faut aider la victime à construire, si elle le souhaite, un projet professionnel, toujours aléatoire dans les situations les plus graves. En outre, il convient de l'orienter vers des organismes de formation spécialisés, d'envisager une réinsertion dans une activité économique et sociale adaptée au handicap et conforme aux attentes de la victime.

Lorsque les séquelles sont stabilisées, une expertise médicale complète, détaillée et un bilan situationnel exhaustif sont réalisés pour permettre au collaborateur du Fonds de Garantie de faire une proposition globale d'indemnisation, et envisager une réparation financière à hauteur de l'entier préjudice.

Cette indemnisation ne compensera jamais les souffrances endurées et les séquelles subies. Aucune réparation financière ne permettra à la victime de retrouver sa vie d'avant. Mais la solidarité nationale qui s'exprime au travers du Fonds de Garantie aura contribué à rendre la vie de la victime moins difficile.

276 déplacements auprès des victimes en 2016.

Le rôle du FGAO en matière de défaillance de compagnies d'assurances

En cas de retrait d'agrément d'un assureur défaillant, le FGAO prend en charge, pour le compte de l'entreprise en liquidation, le règlement des dommages mentionnés à l'article L.211-1 du Code des Assurances. Il s'agit des dommages engageant la responsabilité civile « automobile » des assurés de l'entreprise d'assurance en liquidation. Les contrats souscrits cessent leurs effets le quarantième jour à midi à compter de la publication au *Journal Officiel* du retrait d'agrément de la société d'assurance, les sinistres postérieurs à cette date ne sont pas pris en charge par le FGAO au titre de la liquidation.

7 876
dossiers d'indemnisation ouverts
au titre des liquidations de compagnies d'assurances

Le FGAO prend en charge l'indemnisation dans les conditions et les limites prévues par les contrats d'assurances souscrits. Il se substitue complètement à l'assureur pour l'indemnisation des conséquences de la responsabilité civile des véhicules terrestres à moteur. Les sinistres faisant jouer les garanties facultatives – par exemple les garanties vol, dommages, incendie, bris de glace – ne sont pas concernés par son intervention.
Le Fonds de Garantie peut aussi prendre en charge le règlement des sinistres de responsabilité civile de véhicules terrestres à moteur causés par des assurés d'une entreprise dont le siège est situé dans un autre État de l'Union européenne, si cette entreprise fait l'objet d'un retrait d'agrément par les autorités de cet État. Dans ce cas, le retrait d'agrément de l'État concerné entraîne le retrait d'agrément en France.

En outre, depuis la loi de Sécurité financière n° 2003-706 du 1er août 2003, le FGAO intervient aussi dans le cas de liquidations de sociétés d'assurances françaises pour les garanties dont la souscription est rendue obligatoire par une disposition législative ou réglementaire.

Défaillance d'entreprises d'assurances : focus sur les liquidations MTA et EIC

Le FGAO a eu à gérer ces dernières années, au titre de l'assurance de responsabilité automobile, des dossiers d'accidents relevant des liquidations de plusieurs compagnies. En 2000, le Groupe d'Assurances Européennes (GAE), en 2001 Independant Insurance, en 2003 la Caisse générale d'assurances mutuelles (CGAM), en 2007, la Mutuelle de l'Allier et des régions françaises, et, plus récemment, en 2010, la compagnie de droit néerlandais International Insurance Corporation (IIC) qui opérait en France sous le nom commercial d'INEAS. **L'année 2016 a été, quant à elle, marquée par l'ouverture de 7 872 dossiers d'indemnisation au titre des liquidations des compagnies Mutuelle des Transports Assurances (MTA) et EIC.** Un accroissement soudain qui s'est répercuté sur l'activité opérationnelle et les provisions techniques. La MTA s'est vu retirer ses agréments en août 2016 par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR).

À fin 2016, le FGAO a ouvert 5 244 dossiers au titre de cette liquidation. La société Entreprise Insurance Company PCL (EIC) est une société d'assurances établie à Gibraltar qui opérait en Grande-Bretagne, en Norvège ainsi qu'en libre prestation de services en France, en Grèce, en Irlande et en Italie. Ses agréments lui ont été retirés en juillet 2016 par la commission des services financiers de Gibraltar. À fin 2016, le FGAO a ouvert 2 628 dossiers au titre de cette liquidation.

Il existe de nombreuses garanties obligatoires au titre desquelles le FGAO est susceptible d'intervenir, notamment des garanties de dommages aux biens (responsabilité civile incendie, assurance construction « dommages » et responsabilité civile, etc.), des garanties de responsabilité civile générale (en particulier professionnelles), des garanties pertes pécuniaires diverses et caution, etc.

La réforme prévue de l'intervention du FGAO en matière de défaillance d'assurances. La loi « Sapin 2 » du 9 décembre 2016 a habilité le gouvernement à limiter le champ d'intervention du FGAO en cas de défaillance d'un assureur. Les ordonnances modifiant les dispositions relatives à la mission défaillance du FGAO devraient être publiées avant la fin de l'année 2017 et prévoir de limiter sa mission à la protection des personnes assurées souscriptrices de contrats d'assurance automobile ou dommage-ouvrage et de préciser son intervention en cas de défaillance d'une entreprise d'assurance fournissant ces deux garanties et exerçant en libre prestation de service.

TÉMOIGNAGE

Claire KESTEMONT

FGAO, chargée d'indemnisation

" Le chargé d'indemnisation est un acteur essentiel de l'accompagnement de la victime tout au long du processus indemnitaire. "

Comment percevez-vous votre mission au sein du Fonds ?

En faisant ce métier, j'ai, chaque jour, le sentiment d'être utile à des victimes dont la vie a subitement été bouleversée et dont la situation nécessite une attention particulière.

Quelle est la mission d'un chargé d'indemnisation ?

C'est un acteur essentiel de l'accompagnement des victimes d'accidents de la circulation tout au long du processus indemnitaire.

La première tâche qui lui incombe lorsqu'une affaire lui est confiée, c'est de vérifier que les conditions d'intervention du FGAO sont remplies. Mais au-delà, il s'agit surtout de s'assurer de la juste réparation de l'entier préjudice corporel de la victime.

Prenez-vous en compte la situation particulière de chaque victime ?

Tout à fait. Lorsque la procédure d'offre d'indemnisation est engagée, un premier contact est pris avec la victime afin qu'elle nous renseigne sur sa situation personnelle et professionnelle et, de façon plus générale, sur les difficultés qu'elle rencontre. Cela permettra une prise en charge adaptée de son dommage. Une première provision peut être réglée, afin de permettre à la victime de faire face aux conséquences immédiates de l'accident.

L'offre d'indemnisation peut-elle être discutée ?

C'est le principe du contradictoire. Cette offre d'indemnisation se fonde sur l'évaluation des préjudices par un médecin expert. Ensuite, une discussion s'instaure entre la victime ou son mandataire et le Fonds de Garantie. Dans la majorité des cas elle aboutit à un accord amiable.

Focus sur l'indemnisation des dommages immobiliers causés par le risque minier

Le FGAO est chargé depuis 2003 de la prise en charge des dommages d'origine minière atteignant des biens immobiliers à usage d'habitation principale.

Avec la disparition des exploitants de mines, et, le plus souvent en l'absence d'assureur, le législateur a souhaité permettre l'indemnisation des propriétaires d'habitations endommagées ou détruites à cause d'une activité minière. Cette indemnisation a été confiée au FGAO.

Le cas le plus fréquent est l'effondrement d'une ancienne galerie de mine entraînant des désordres immobiliers en surface. L'indemnisation doit permettre au propriétaire d'effectuer les travaux nécessaires à la remise en état de son bien ou, s'il est détruit, d'acheter un bien de consistance et de confort équivalent.

Pour l'essentiel, le FGAO est intervenu pour des dommages immobiliers subis par des propriétaires de la région Lorraine (bassin houiller et ferrifère).

Plus de 200 propriétaires ont été indemnisés depuis 2003 sur le bassin houiller pour près de 4 millions d'euros. Le FGAO a ensuite exercé un recours en tant que subrogé auprès de la liquidation de l'entreprise Charbonnages de France pour obtenir le remboursement des sommes versées. Pour les propriétaires de biens endommagés dans le bassin ferrifère de Lorraine ce sont près de 6 millions d'euros qui ont été versés depuis 2003.

Plus récemment, le FGAO a été appelé à intervenir en Alsace pour des dommages survenus sur la commune de Lochwiller, consécutifs à un forage géothermique ayant entraîné un « gonflement » des sols et de gros dégâts immobiliers. Si l'origine et la cause des désordres ne sont pas identiques à celles habituellement rencontrées dans les bassins miniers, leur impact sur les constructions reste comparable au niveau des habitations.

3,8 M€

En 2016, 3,8 millions d'euros ont été versés par le FGAO aux propriétaires d'habitations endommagées par l'activité minière.

L'indemnisation des victimes de catastrophes technologiques

Depuis 2003, le FGAO est également chargé d'indemniser les dommages causés par une catastrophe technologique à des biens immobiliers non couverts par un contrat d'assurance.

Cette mission a été confiée au FGAO car, après la terrible catastrophe d'AZF à Toulouse, des propriétaires s'étaient retrouvés démunis.

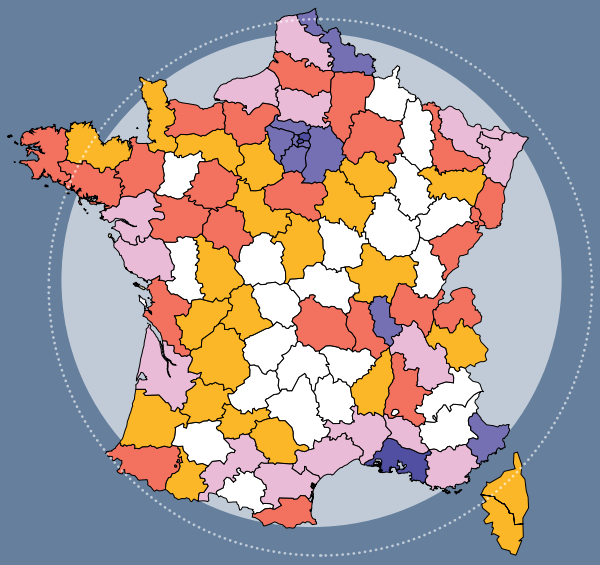
Le FGAO est susceptible d'intervenir lorsque l'état de catastrophe technologique est reconnu par les pouvoirs publics (il faut que l'accident soit survenu dans une installation classée et que plus de 500 logements aient été rendus inhabitables). Le FGAO peut intervenir dans la limite d'un plafond de 100 000 euros.

Fort heureusement, il n'y a pas eu de catastrophe technologique relevant de ces dispositions à ce jour.

8_

La prévention de la non-assurance

RÉPARTITION DES DOSSIERS DE LA NON-ASSURANCE PAR DÉPARTEMENT EN 2015



Non-assurance, mobilisation contre un fléau social

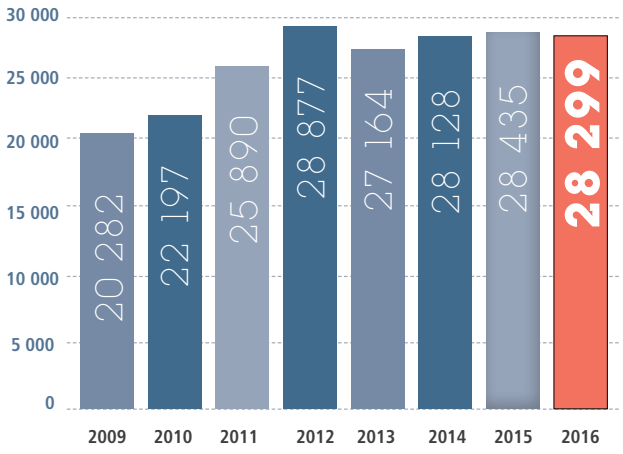
La non-assurance routière, ce sont, lorsque survient un accident de la circulation, des vies humaines à jamais bouleversées, que l'on soit victime, mais, également l'auteur d'un accident sans être assuré. Or, sur plusieurs années, le nombre d'accidents causés par des personnes non assurées est en augmentation.

Ils représentaient près de 6 % de la mortalité routière totale (194 décès). Sur une période de 7 ans, de 2009 à 2016, le nombre de ces dossiers a enregistré une hausse de 40,2 %. Tandis que les accidents corporels connaissaient globalement une baisse significative (- 24 %), ceux traités par le FGAO progressaient de plus de 15 %.

Les données 2016, avec 28 299 nouveaux dossiers confirment, même si elles l'infléchissent, cette tendance. La non-assurance constitue un enjeu majeur de sécurité routière. Elle est corrélée à des comportements à risques qui sont le fait, pour une fraction minoritaire mais surreprésentée, de délinquants routiers commettant la plupart des délits de fuite (2 786 en 2016, soit 200 de plus par rapport à 2015).

QUELLE AMPLEUR ET QUELLE ÉVOLUTION ?

En 2016, le FGAO a traité 28 299 dossiers d'indemnisation de victimes de non-assurance, contre 20 282 en 2009 :



Globalement, deux conducteurs non assurés sur trois ont moins de 35 ans et près d'un sur trois a moins de 25 ans. Cette tranche d'âge des 18-24 ans est soumise à une surprime dont le coût n'est pas sans incidence, même si le tarif de l'assurance automobile obligatoire en France est l'un des moins élevés d'Europe. Cependant, un tel surcoût est négligeable comparé aux risques encourus en termes de conséquences pénales et financières, souvent méconnues.

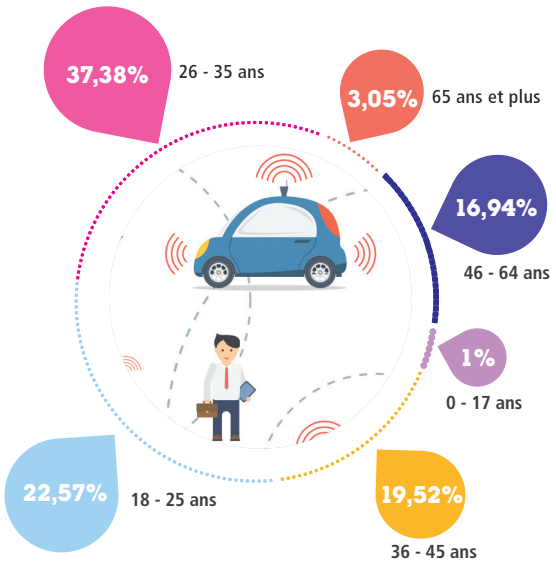
Lorsqu'il a indemnisé les victimes, le FGAO se retourne contre les auteurs. Ceux-ci se retrouvent alors face à des dettes considérables, parfois transmissibles à leurs héritiers. En 2016, ces recouvrements ont atteint 10,7 millions d'euros. D'autre part, les assurés et les assureurs supportent dans leur ensemble le poids relatif de la non-assurance puisqu'ils participent au financement du FGAO à raison d'une contribution de 1,2 % des primes d'assurance de responsabilité civile automobile.

En charge de la prévention de la non-assurance, le FGAO a déployé en 2016 une campagne de communication avec pour message : « Sans assurance, découvrez le vrai coût de la vie ». Jouant avec les codes de la publicité utilisée par les constructeurs automobiles, la campagne digitale a touché à plus de 60 % des personnes âgées de 18 à 34 ans (source : Google Analytics). Le FGAO a poursuivi et même amplifié ses actions de communication envers les jeunes et futurs conducteurs au côté de partenaires tels Wimoov ou Campus. 100 000 « sacs du Bac » ont ainsi été distribués à la sortie des épreuves, contenant des outils de prévention.

La création d'un fichier des non-assurés, appelée de ses vœux par le FGAO, était au centre du colloque réuni à l'initiative du Fonds en présence de 200 représentants de l'assurance, de la Sécurité routière et des pouvoirs publics, fin septembre.

Avancée significative : la loi de modernisation de la justice du XXIe siècle adoptée en octobre 2016, prévoit la création d'un fichier des assurés, permettant de générer par extension celui des non-assurés, qui doit être opérationnel début 2019. Il permettra des contrôles automatisés par les forces de l'ordre, et des actions ciblées pour le FGAO.

RÉPARTITION DES DOSSIERS DE LA NON-ASSURANCE EN FONCTION DE L'ÂGE DE L'AUTEUR DE L'ACCIDENT (en 2016)



Impact de la campagne numérique 2016

540 000 vidéos vues sur la chaîne YouTube « Roulez assurés ».

1 220 000 vues sur la page Facebook « Roulez assurés ».

1 810 000 vues sur Twitter.

3 260 000 auditeurs pour 15 spots diffusés sur 132 radios et webradios.

Médias, réseaux sociaux, sponsoring : une campagne de prévention tout terrain, à 360 degrés, auprès des jeunes

Depuis avril 2016, le FGAO a intensifié ses actions de prévention pour lutter contre la non-assurance, notamment auprès des moins de 35 ans, à travers une communication à 360 degrés. En effet, 66 % des auteurs de préjudices corporels lourds (PCL) ont moins de 35 ans, tout comme ces jeunes auteurs non-assurés sont à l'origine de 60 % des décès. **La campagne 2016 a généré 170 retombées de presse, sous forme principalement d'articles de fond.** Elle a cumulé 1h14 de temps d'antenne radio et TV, soit plus de 25 millions de téléspectateurs et auditeurs, sans compter les spots radio diffusés en partenariat avec l'Institut National de la Consommation. Sur YouTube, Facebook et Twitter, les vidéos de la campagne digitale « Sans assurance, découvrez le vrai coût de la vie » ont été vues par 540 000 internautes, 1,2 million de personnes ont été touchées sur la page Facebook et 1,8 million via Twitter, déclenchant des dizaines de milliers de réactions, commentaires ou « like».

Le fichier des non-assurés au centre du colloque du FGAO du 30 septembre 2016

Prévention et répression du fléau de la non-assurance constituaient le fil conducteur du colloque organisé par le FGAO le 30 septembre 2016 à la Mutualité à Paris, en présence de 200 représentants de l'assurance, de la prévention routière, de la mobilité et des pouvoirs publics.

Un fichier des véhicules non assurés doit entrer en vigueur en France à dater du 31 décembre 2018. Cet outil a fait régresser la non-assurance en Espagne, Grande-Bretagne ou Belgique, pays voisins de la France, qui en sont déjà dotés. Déployé à partir de 1998, le modèle belge a été présenté par un représentant du Fonds de Garantie d'outre-Quiévrain. Dans sa mission de détection de la non-assurance, le Fonds belge invite les propriétaires à apporter une preuve d'assurance sous un délai de 30 jours. Sans réponse après 60 jours, les cas sont signalés aux forces de l'ordre. L'expérience belge inspire en France le développement d'un volet incitatif de la lutte contre la non-assurance.

À noter enfin : à compter du 1er décembre 2016 et la publication du Décret du 30 septembre 2016, tout automobiliste doit présenter, outre son permis de conduire, une attestation d'assurance en cours de validité pour obtenir la mainlevée de son véhicule placé en fourrière.

Plus récemment, le décret du 9 août 2017 fixe l'obligation pour le propriétaire d'un véhicule de produire, en vue de l'obtention du certificat d'immatriculation, une attestation d'assurance de responsabilité civile pour le véhicule considéré et un permis de conduire correspondant à la catégorie dudit véhicule.

Sur le terrain, en partenariat avec l'association Campus, lors de l'opération « sacs du Bac » dans tous les centres d'examens de France métropolitaine, des actions de sensibilisation ont été menées auprès de 100 000 jeunes.

Par ailleurs, plus de 3 000 jeunes de 11 à 16 ans ont été sensibilisés au collège ou au lycée, grâce au partenariat avec l'association Wimoov dédiée à la mobilité des publics en situation de fragilité.

En matière de retombées image, le sponsoring d'une des équipes participant au Rallye des gazelles 2017, dans l'Atlas marocain, a permis au site « roulez-assure.fr » de bénéficier de l'exposition médiatique de l'épreuve, cumulant des audiences de 122 millions de téléspectateurs et 228 millions d'internautes.

64 %
des dossiers reçus par le FGAO en 2016 relèvent de la non-assurance.

23 000
débiteurs(trices) non assuré(e)s du Fonds de Garantie sur des dizaines d'années, voire à vie.

2 786
délits de fuite après accident en 2016.

400 €
le montant de l'amende forfaitaire pour défaut d'assurance sera porté à 1 000 euros en cas de non-paiement dans les 45 jours.

108 597
délits de non-assurance constatés en 2015.

Non-assurance, focus sur la loi créant un fichier des non-assurés

La loi de modernisation de la justice, publiée le 19 novembre 2016 au *Journal Officiel*, prévoit la création d'un fichier des véhicules assurés dont la tenue et la gestion sont confiées à un organisme d'information au sein de l'Association pour la Gestion des Informations sur le Risque en Assurance (AGIRA). Un croisement des données contenues dans le Système d'Immatriculations des Véhicules (SIV) aboutira à un fichier de véhicules susceptibles de ne pas satisfaire à l'obligation d'assurance.

Les données de ces fichiers (assurés et non assurés) permettront d'élargir le contrôle automatisé de la non-assurance par le dispositif de « Lecture Automatisée des Plaques d'Immatriculation » (LAPI) et la vidéoprojection d'images prises sur la voie publique.

La non-assurance, passible d'une amende et de peines complémentaires devant le tribunal correctionnel, demeure un délit à l'instar de la conduite sans permis. Cependant elle fera, comme cette dernière, l'objet d'une amende forfaitaire « délictuelle » d'un montant de 400 euros pouvant être majorée à 1 000 euros après un délai de 45 jours.

Le but est ici de pallier la lenteur de la réponse pénale – actuellement 8 mois et 308 euros d'amende en moyenne –, et aussi d'uniformiser une réponse variable selon les juridictions.

Les éléments des fichiers des assurés/non-assurés pourront être exploités par le FGAO qui aura, par ailleurs, accès aux informations du SIV de façon à conduire des campagnes de prévention de la non-assurance incitant les propriétaires à souscrire à l'obligation d'assurance. La majoration de 50 % des amendes, en cas de défaut d'assurance, destinée à financer le FGAO (L.211-27 du Code des assurances) sera étendue aux amendes forfaitaires «délictuelles » et aux amendes de composition pénale.

Enfin, la loi instaure un nouveau délit de conduite avec un permis falsifié : 5 ans de prison et 75 000 euros d'amende, confiscation et immobilisation du véhicule… Les mesures concernant la non-assurance entreront en vigueur au plus tard le 31 décembre 2018.

9_

Le recours contre les auteurs d'accidents

Le recours contribue à la responsabilisation de l'auteur de l'accident. Il représente une source de financement importante pour le FGAO.

SOMMES RECOUVRÉES

Sommes récupérées contre les auteurs d'accidents en 2016

10,7 M€

Le recours constitue une mission essentielle du FGAO, qui contribue à mettre l'auteur d'accident face à ses responsabilités.

BILAN & ENJEUX

Le recours contribue à la prévention de la récidive. Il représente également une source de financement importante pour le FGAO.

Si la mission première du FGAO est l'indemnisation des victimes, il doit par ailleurs veiller à ce que les sommes versées aux victimes puissent être remboursées par les auteurs.

L'exercice du recours est complexe, compte tenu de la faible solvabilité des débiteurs et d'un montant d'indemnités versées aux victimes souvent sans rapport avec leur capacité de remboursement. Il nécessite donc une organisation performante et des outils spécifiques : pour obtenir des informations sur la situation patrimoniale des débiteurs, engager une négociation au cours de laquelle vont être mis en place des plans de remboursement.

Dans le but d'obtenir du responsable, dans la mesure de ses moyens, le remboursement des sommes versées aux victimes, la procédure amiable est systématiquement privilégiée.

Mais, si le débiteur ne respecte pas ses engagements, le recours est confié au service « recours judiciaire », qui peut prendre les mesures d'exécution appropriées.

TÉMOIGNAGE

Odète FURTADO-GONCALVES

Gestionnaire recours amiable

« C'est à mes yeux un métier très valorisant – puisqu'il s'agit de l'autre rôle essentiel du Fonds de Garantie en parallèle de l'indemnisation des victimes – un rôle financier qui relève de la morale publique. »

Vous avez intégré l'équipe du recours amiable depuis plus de deux ans maintenant : comment définissez-vous votre mission ?
C'est à mes yeux un métier très valorisant – puisqu'il s'agit de l'autre rôle essentiel du Fonds de Garantie en parallèle de l'indemnisation des victimes – un rôle financier qui relève de la morale publique.

Le recours défend l'intérêt général en responsabilisant les auteurs, qui doivent assumer les conséquences financières de leurs actes, il contribue ainsi à lutter contre la récidive. En matière d'accidents de la circulation, il participe à la prévention de la non-assurance et donc plus largement à la prévention routière.

Le but est d'obtenir des règlements de la part des auteurs au profit de l'indemnisation des victimes : comment cela se traduit-il chaque jour ?
Au quotidien, il s'agit d'un travail de négociations et d'investigations auprès d'interlocuteurs variés : les auteurs eux-mêmes, les avocats, conseillers pénitentiaires d'insertion et de probation (CPIP), mandataires judiciaires et différents organismes, notamment par le biais d'échanges téléphoniques et/ou de courriers.

Votre métier connaît-il des évolutions ?
À cet égard, l'année 2016 s'est révélée particulièrement marquée par les évolutions du recours : changement de logiciel informatique, réorganisation des équipes… On peut parler d'un nouveau départ dans lequel chaque collaborateur contribue quotidiennement, à son échelle, à l'évolution positive des changements en question.

10_

Les investissements socialement responsables du FGAO

L'investissement à impact social au service des victimes

La charte d'investissement, approuvée par le conseil d'administration le 1er juin 2017, définit les principes de la politique d'investissement responsable que le Fonds de garantie, instrument de solidarité vis-à-vis des victimes, a décidé de mettre en œuvre.

Parmi les premières actions prévues figurent notamment l'adhésion aux principes de l'investissement responsable des Nations Unies, la mise en place d'une empreinte carbone du portefeuille d'investissement du Fonds de Garantie, le renforcement des exclusions normatives et sectorielles, ainsi que la mise en œuvre d'« investissements à impact ».

Cette politique d'investissement à impact, en lien avec la politique d'innovation en matière d'accompagnement des victimes, sera déclinée de façon opérationnelle dans les prochains mois. Elle s'inscrit dans la continuité de l'engagement de longue date du Fonds de Garantie en matière d'investissement immobilier à impact.

Un engagement de longue date…

C'est en effet dès l'année 2003 que le FGAO se positionne dans le cadre d'une action citoyenne auprès des victimes cérébro-lésées en faisant l'acquisition d'une maison à Bordeaux en partenariat avec l'ADAPT et l'AFTC (Association des Familles de Traumatisés Crâniens) pour l'hébergement de quatre personnes. Cet hébergement, réalisé sur le modèle de la « maison des quatre » devait permettre une forme de retour à l'autonomie des personnes concernées en les réunissant dans un environnement à taille humaine.

Renforçant ensuite son action dans ce domaine, le FGAO finance, en 2007, en lien avec l'AFTC, l'acquisition et les aménagements d'une maison à Latresne à destination des patients en état pauci-relationnel et devient pionnier en créant le seul en-

Philippe
ERRAGNE
Responsable
des investissements
immobiliers
du FGAO

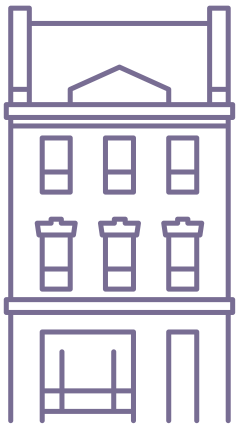
vironnement facilitateur en France pour ce type de pathologie, offrant notamment un environnement familial adapté et sécurisé, permettant le développement de liens affectifs et la réalisation d'activités.

En 2009, le FGAO affirmait plus avant son souhait de soutenir des actions déterminantes au bénéfice des victimes, en soutenant un projet de lieux de vie partagée conceptualisé par l'association Simon de Cyrène. Cette association, en émergence à cette époque, mais qui réunit aujourd'hui plus de mille personnes au sein d'une fédération, avait besoin d'un soutien logistique important pour asseoir son projet dans la continuité et pérenniser son concept de maison partagée.

C'est ce soutien que le FGAO lui a apporté en prenant en charge l'acquisition et la transformation d'appartements à Vanves qui sont devenus des lieux de vie partagée entre personnes valides et personnes affectées par des traumatismes crâniens graves. Cette acquisition a permis une modélisation pertinente de ces lieux de solidarité.

En 2013, sur un tout autre schéma, le FGAO a loué un appartement de quatre pièces à Nogent-sur-Marne à l'APAJH 94 (Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés) pour un logement communautaire de trois personnes qui bénéficient d'un projet d'accompagnement très structuré ; en fait, l'APAJH ne trouvait pas de bailleurs privés et c'est très naturellement que l'association s'était tournée vers le Fonds de Garantie.

Pour le présent et l'avenir, le FGAO reste très attentif à toute action pertinente qui serait en mesure d'assurer la continuité de ces réalisations précédentes en affirmant sa volonté de participer à l'amélioration des conditions de vie des personnes cérébro-lésées, s'inscrivant ainsi pleinement et de façon pérenne dans les engagements déclinés dans la Charte.



11_

Les ressources humaines

LES EFFECTIFS DU FONDS DE GARANTIE

NOMBRE D'HEURES DE FORMATIONS DISPENSÉES

Accompagner les équipes au quotidien

En 2016, suite aux attentats survenus en France, la Direction des Ressources humaines s'est mobilisée afin d'accompagner au mieux les équipes du Fonds de Garantie dans leurs missions. Pour répondre à ce contexte, l'équipe a piloté un plan de recrutement d'une ampleur sans précédent afin d'apporter du renfort aux services d'indemnisation des victimes d'actes de terrorisme.

De plus, un dispositif d'accompagnement psychologique complet a très rapidement été proposé : formations à l'identification et à l'accompagnement des collaborateurs en difficulté, formations à la prise en charge des victimes et approche du traumatisme psychique, mise en place d'une permanence psychologique sur site et par téléphone, ou encore organisation de groupes de partage d'expérience…

Enfin, l'enquête interne réalisée en décembre 2016 ayant permis aux collaborateurs d'exprimer leurs attentes en matière de RH et de management, le Fonds de Garantie a mis en place, depuis 2017, deux groupes de travail ad hoc. Ces groupes de travail, constitués de collaborateurs et de managers issus de tous les services de l'entreprise, nous ont permis de recueillir leurs propositions et de cerner leurs attentes. Leur contribution active a ainsi servi à enrichir le volet RH et managérial du projet d'entreprise.

D'autre part, l'année 2017 aura été marquée par un dialogue social renforcé, se concrétisant notamment par la mise en place d'une instance regroupant les délégués du personnel et les membres du comité d'entreprise, la signature d'un accord triennal sur l'intéressement ou encore la mise en place du télé-travail dans le cadre d'un pilote.

La Direction des Ressources humaines s'inscrit ainsi dans une logique de modernisation et d'accompagnement du changement en mettant au cœur de son approche le dialogue, la qualité de vie au travail et l'accompagnement des collaborateurs.

Gestion de carrière : le Fonds de Garantie conseille et accompagne ses collaborateurs

TÉMOIGNAGE

Marie-Claude GUISLIN

Inspecteur chargé d'indemnisation des victimes gravement blessées

Vous cumulez près de 35 années d'expérience au sein du Fonds de Garantie. Racontez-nous votre parcours et vos évolutions de carrière.

À mon arrivée en décembre 1982, j'ai apprécié que le Fonds de Garantie recrute des jeunes diplômés sans expérience préalable : c'était mon cas. J'ai tout de suite eu à connaître des dossiers circulation puis, avec la loi du 31/12/1991, ceux de victimes du sang contaminé (le Fonds de Garantie a géré pour compte le Fonds d'Indemnisation des transfusés et hémophiles, jusqu'en 2006). À dater de 1996, j'ai eu la charge des dossiers infractions. Puis au fil de l'expérience, je suis devenue juriste confirmée, en charge d'un portefeuille de dossiers qualifiés de complexes. En parallèle, ma hiérarchie m'a confié le soin de former de jeunes collaborateurs et de les accompagner dans leur apprentissage. Et c'est en 2016 que j'ai ressenti le besoin de faire un bilan à la fois professionnel et personnel.

Quelle est votre motivation à ce moment crucial ?

Clairement : le désir d'abattre la barrière du « dossier papier » pour rencontrer les victimes que j'étais chargée d'indemniser et non plus seulement leurs avocats, dans un cadre transactionnel ou judiciaire. Le Fonds de Garantie incarne à mes yeux les valeurs auxquelles je suis le plus attachée : aider les personnes en difficulté, victimes innocentes d'accidents ou d'infractions, d'actes de terrorisme et d'autres risques auxquels elles se trouvent brutalement confrontées, directement ou par ricochet lorsqu'un de leurs proches est atteint. Cette idée de solidarité, visant à aider les personnes qui en ont le plus besoin, sous-tend toute la structure du Fonds de Garantie. C'est ainsi que pour donner un nouvel essor à mon parcours professionnel et mettre mon expérience et mon empathie au service des victimes les plus lourdement handicapées, j'ai postulé pour devenir Inspecteur Régleur Corporel au sein du service des Préjudices Corporels Lourds (PCL).

Comment s'est concrétisée votre démarche ?

Par de nombreux entretiens, avec Aleksandra Fidele et Jean-Louis Nollet (managers de l'équipe PCL), et aussi avec la Direction des ressources humaines. Avec Diane Durand, alors gestionnaire de carrières, nous avons évoqué tous les aspects du métier d'inspecteur régleur car il s'agissait réellement de changer de métier au sein de la même entreprise. Elle souhaitait s'assurer que j'étais prête, en particulier sur les plans humain et émotionnel, à faire face aux difficultés

« Le Fonds de Garantie incarne à mes yeux les valeurs auxquelles je suis le plus attachée : aider les personnes en difficulté, victimes innocentes d'accidents, d'infractions ou d'actes de terrorisme. »

que j'allais forcément rencontrer en quittant ce que je surnommerais, ma « zone de confort ». À l'issue de ces entretiens, j'ai intégré le service des PCL, le 17 octobre 2016.

Votre nouveau poste correspond-il à ce que vous attendiez ?

Chaque jour, les inspecteurs régleurs des PCL se déplacent à la rencontre des victimes et de leurs familles. Cela demande une grande implication personnelle, parfois lourde à porter seul. Les collègues répondent alors présent pour partager les expériences, pour échanger et rassurer. Nous formons ainsi un groupe très soudé. Le sentiment qui prédomine, c'est la satisfaction de créer un lien particulier avec une victime et de l'aider, dans le cadre de notre mission, à surmonter l'épreuve qu'elle traverse et à redéfinir un projet de vie. C'est une mission riche de sens.

Votre parcours professionnel se veut-il exemplaire pour vos collègues ?

Plus modestement, mon message serait plutôt que le Fonds de Garantie est riche de ressources, de métiers différents, parfois méconnus et qu'il suffit de prendre le temps de cerner ses propres désirs et de ne pas hésiter à les exprimer.

Recrutement et formation : le Fonds de Garantie s'adapte

Face à un double défi : à la fois l'augmentation très importante de l'activité du FGTI en raison des attentats de masse survenus depuis janvier 2015, et de la hausse sensible du nombre de dossiers en cours auprès du FGAO, la Direction des Ressources humaines du Fonds de Garantie s'engage en matière de recrutement et de formation.

3 500 heures

de formation ont été organisées en 2016.

L'année 2016 a ainsi vu 34 embauches en CDI au sein du Fonds de Garantie, soit trois fois plus que pendant l'exercice 2014 précédant la vague d'attentats qui a frappé la France. Pour mieux répondre à l'objectif d'une qualité toujours accrue du service rendu aux victimes, 3 500 heures de formation ont été organisées en 2016.

Le Fonds de Garantie tient ses engagements en matière de lutte contre les discriminations et de garantie de l'égalité entre les hommes et les femmes dans son approche du recrutement.

Une attention toute particulière est également apportée à la mobilité interne, afin de permettre aux forces vives déjà en place de se développer (voir témoignage page 35).

Enquête interne : les collaborateurs du Fonds de Garantie s'expriment et s'engagent

Le Directeur général du Fonds de Garantie a souhaité inscrire dès le départ le projet d'entreprise dans une démarche collaborative.

À ce titre, les collaborateurs de l'entreprise ont été consultés fin 2016 dans le cadre d'une enquête interne. Ils ont pu ainsi exprimer leurs attentes, notamment en matière de gestion des ressources humaines et de culture managériale.

Cette enquête a rencontré un franc succès puisque 84 % d'entre eux y ont répondu, démontrant à cette occasion leur envie de s'impliquer dans la construction du projet d'entreprise. Les résultats, qui ont été partagés en interne, sont venus enrichir les axes du projet d'entreprise et ont permis d'identifier le thème des premiers groupes de travail mis en place dans le cadre de CAP 2020.

L'écoute et l'accompagnement des victimes : des compétences stratégiques pour l'entreprise

Mieux comprendre la psychologie des victimes dans un état d'intense détresse émotionnelle, offrir une écoute qualitative et un accompagnement dans le processus d'indemnisation : tel est l'enjeu de la formation proposée depuis 2016 aux collaborateurs du Fonds de Garantie sous l'intitulé « Approche du traumatisme psychique des victimes ».

Son objectif consiste à acquérir les bases d'une meilleure compréhension des réactions de la victime ainsi qu'une capacité de synthèse des situations difficiles. Elles impliquent d'adapter son attitude et son discours – en proscrivant les formules inappropriées – sans se départir de son rôle de juriste en charge d'indemniser, à ne pas confondre avec celui d'un(e) thérapeute ou d'un(e) assistant(e) social(e).

Marie-Yvonne Harry, la psychologue clinicienne dispensant cette formation, exerce depuis plus de 20 ans auprès de FranceVictimes (ex INAVEM) fédérant 150 associations de soutien aux victimes. Elle pratique des formes de thérapies actives, en relation avec les neurosciences, que sont les thérapies comportementales cognitives (TCC) et l'EMDR (ou Intégration neuro-émotionnelle par les mouvements oculaires), utilisée dans le traitement du syndrome de stress post-traumatique (SSPT).

Marie-Yvonne Harry, psychologue clinicienne

« Le regard d'un psychologue apporte une réelle plus-value. »

Kristel Lati, chargée d'indemnisation au sein du service Indemnisation des victimes d'actes de terrorisme

« Augmenter la confiance en soi pour aborder les différents types de situations. »

Pierre-Yves Fraysse, inspecteur chargé d'indemnisation des victimes gravement blessées

« Une formation à l'image de sa formatrice : d'une grande qualité ! »

Clotilde Saint Raymond, inspecteur chargé d'indemnisation des victimes gravement blessées

Les sessions s'adressent à un nombre restreint de participants, pour favoriser des interactions plus riches et une transmission optimale des notions théoriques. On retiendra qu'au plan neuronal le « trauma » vient perturber les circuits usuels du traitement de l'information qui, en l'occurrence, n'aboutissent pas aussitôt à son intégration. Le processus de deuil passe ainsi par des phases : déni, colère, effondrement, et enfin acceptation. On ne tiendra donc pas le même type de propos à la victime ou à ses proches selon l'épisode traversé. À titre d'exercice pratique, un « jeu de rôle » place le (la) chargé(e) d'indemnisation dans la situation de recevoir un appel téléphonique d'une victime en pleurs, agressive ou menaçant de mettre fin à ses jours. L'expérience est utile pour identifier la frontière entre empathie (reconnaître et comprendre la souffrance) et compassion (souffrir avec).

Écoute, clarification de l'émotion, reformulation, synthèse en cas de dérive, figurent parmi les clefs à assimiler pour une conduite maîtrisée de l'entretien. Ces règles contribuent également, à leur manière, à protéger le chargé d'indemnisation confronté en retour à ses propres émotions.

Les collaborateurs ayant bénéficié de cette formation s'estiment mieux préparés à l'accompagnement des victimes et capables d'accomplir leur mission de manière plus sereine.

12_

Les chiffres financiers

Fonds de Garantie (FGAO/FGTI)

DÉPENSES - RESSOURCES

L'activité du Fonds de Garantie (FGAO – FGTI) a été soutenue en 2016 avec des dépenses d'indemnisation qui s'établissent à 600,5 M d'euros, en hausse de 12,5 %.

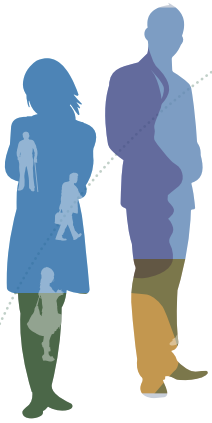
Ces dépenses se répartissent à hauteur de 190 M€ pour les missions du FGAO d'une part ; et de 410,5 M€ pour celles du FGTI d'autre part, dont 56,5 M€ au titre de l'indemnisation des victimes du terrorisme.

La charge globale d'indemnisation liée à la prise en charge de l'ensemble des engagements vis-à-vis des victimes en 2016 atteint 1 892,5 M€, montant comptabilisant un complément de provisions techniques de 1 292 M€ réparti entre le FGAO et le FGTI pour des montants respectifs de 332,9 M€ et 959,1 M€. Ce dernier montant prend en compte les indemnisations à venir au titre des dossiers de victimes de l'attentat de Nice notamment. Globalement, les ressources couvrent les dépenses d'indemnisation de chacun des deux Fonds de Garantie, matérialisant une liquidité suffisante permettant de faire face aux indemnisations à venir.

Toutefois, après intégration du complément de provisions techniques comptabilisé en 2016, les ressources ne couvrent pas les engagements globaux, faisant peser un risque de solvabilité du Fonds de Garantie à plus long terme.

Les ressources du Fonds de Garantie se sont élevées à 861,4 M€ en 2016 avec un volume de contributions de 554,7 M€ soit 64,4 % du total. Ce volume de contributions est réparti entre le FGAO et le FGTI pour des montants respectifs de 159,8 M€ et de 394,9 M€.

Christian SCHOR
Directeur financier



Ressources
861,4 M€

70,3 M€ — Recours contre les auteurs

107,3 M€ — Produit des liquidations

554,7 M€ — Contributions des assurés et des assureurs

129,1 M€ — Produit des placements financiers

Dépenses
600,5 M€

40,2 M€ — Frais de fonctionnement

41,5 M€ — Majorations légales de rentes

518,8 M€ — Indemnités versées aux victimes

RESSOURCES PROPRES — 23 %

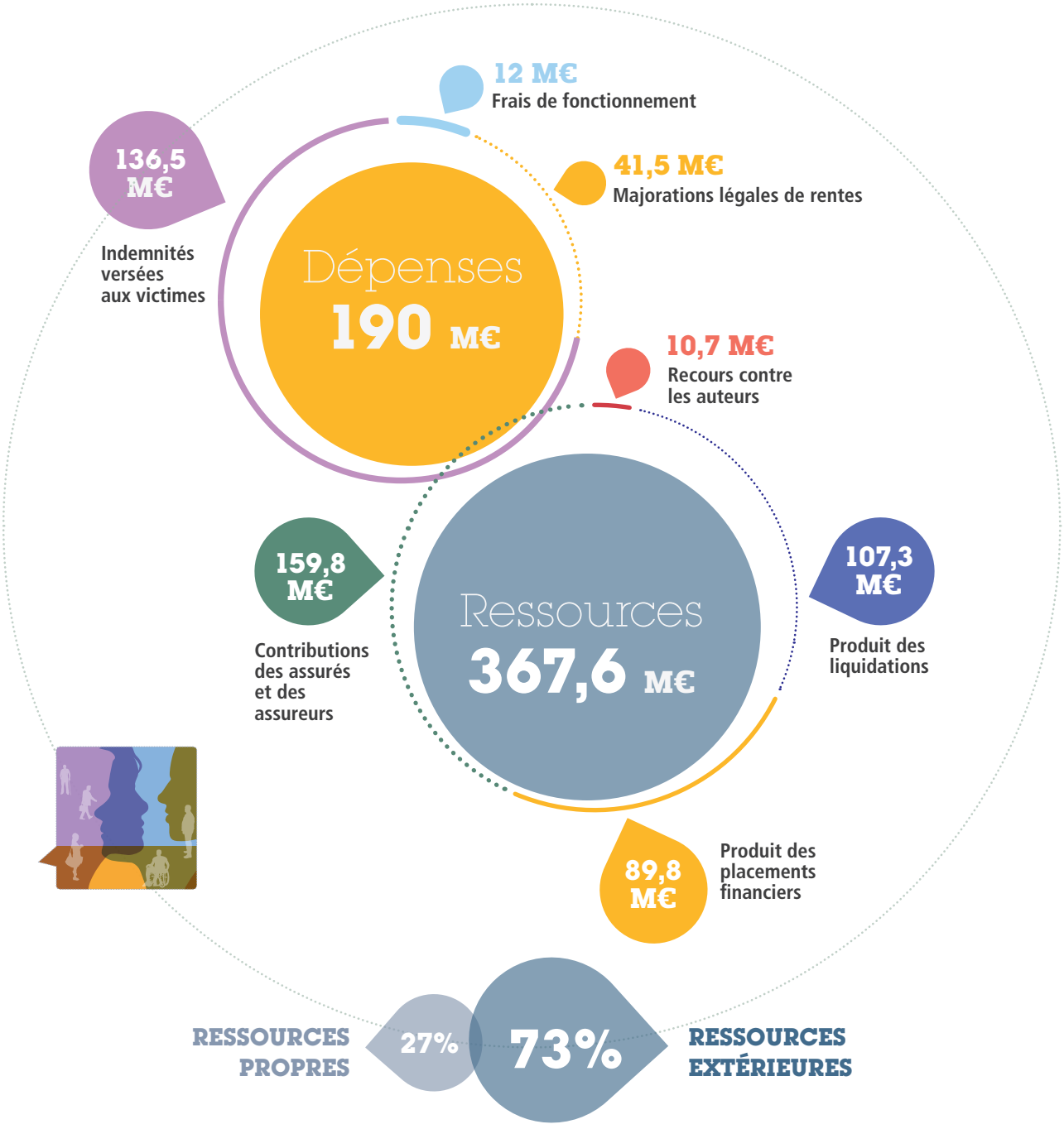
77 % — RESSOURCES EXTÉRIEURES

FGAO
Fonds de Garantie des Assurances Obligatoires de dommages

FGAO

DÉPENSES - RESSOURCES

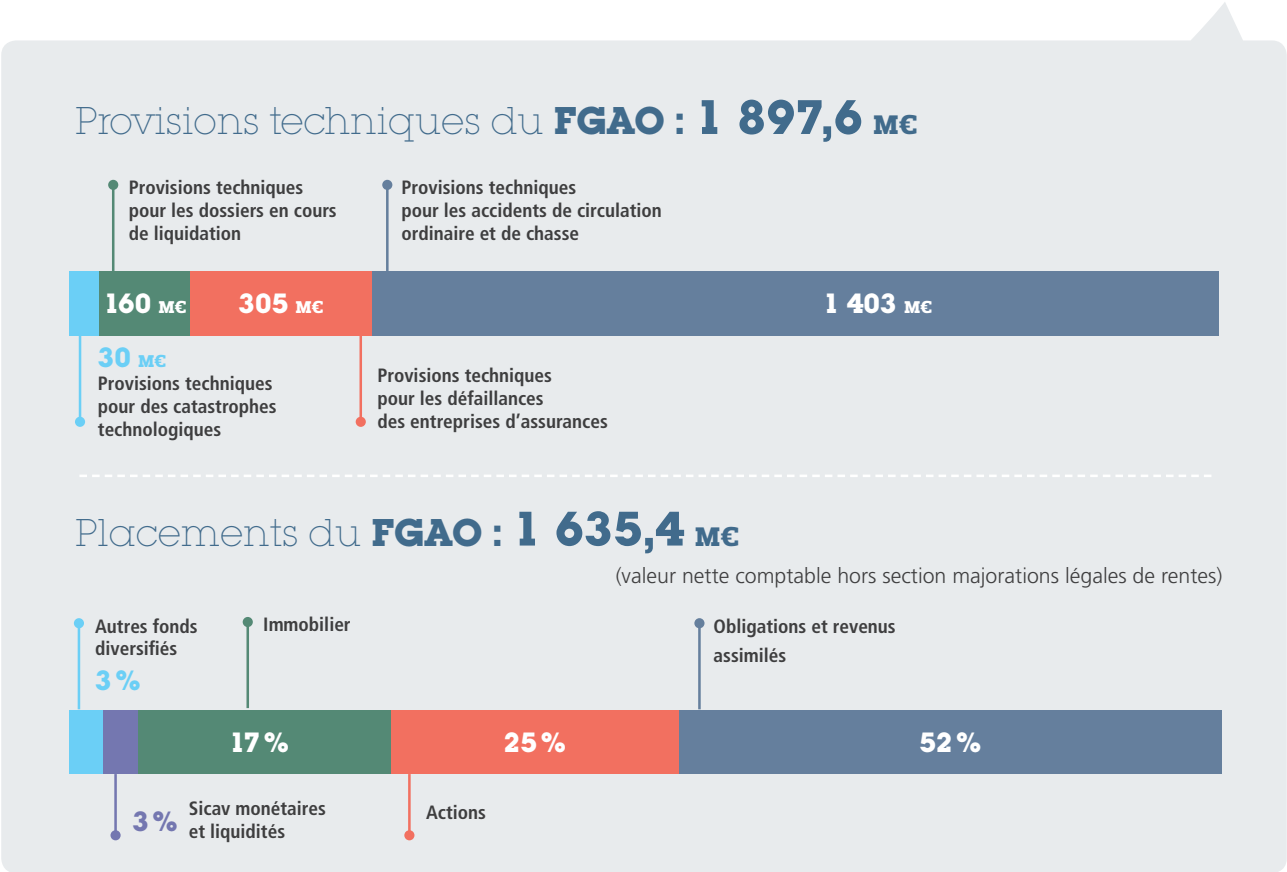
Les dépenses du FGAO ont progressé en 2016 pour atteindre 190 M€, à comparer aux 181,6 M€ de 2015, dont 41,5 M€ de remboursement de majorations légale de rentes. Après intégration de l'ensemble des engagements alloués aux victimes en 2016, accroissant les provisions techniques de 332,9 M€ et permettant de renforcer la marge de prudence nécessaire au bon déroulement des indemnisations, la charge totale d'indemnisation de l'exercice atteint 552,9 M€, à comparer au montant de 286,4 M€ enregistré en 2015.



PROVISIONS - PLACEMENTS

Les engagements auprès des victimes ont fortement progressé en 2016 pour s'établir à 1 897,6 M€ (1 564,7 M€ à fin 2015), le coût de l'indemnisation des dommages corporels poursuivant sa hausse, très supérieure à l'indice des prix depuis plusieurs années.
Ainsi, la valeur au bilan des placements (1 635,4 M€) ne couvre-t-elle plus intégralement les provisions techniques constituées et ce pour la première fois depuis 2012. Même si elle n'obère pas l'intervention du FGAO auprès des victimes, cette situation appelle des mesures de redressement, en cours de discussion avec les pouvoirs publics.

Plus globalement, la valeur de marché des placements du FGAO atteint 2 173,6 M€ à la fin 2016 (y compris la section majoration légale des rentes).



Les comptes de l'exercice font ressortir une perte nette comptable de 175 M€, matérialisée par plusieurs événements conjoncturels et une dégradation plus structurelle affectant à long terme la solvabilité du FGAO :

- une trésorerie d'exploitation déficitaire à hauteur de 30 M€, tendance confirmée depuis plusieurs exercices et renforcée par la progression inéluctable du coût du dommage corporel ;
- une situation de taux d'intérêt très bas, obligeant le FGAO à accroître le montant de ses provisions de près de 60 M€ en 2016 ;
- la prise en compte progressive de l'évolution des barèmes d'indemnisation et du poids des nouvelles rentes à indexer avec un impact de près de 135 M€, tendance lourde accentuée par le nombre croissant des dossiers corporels graves gérés par le FGAO ;
- enfin la prise en charge de deux liquidations d'entreprises d'assurances en défaillance.

En conclusion, le FGAO enregistre des capitaux propres négatifs à hauteur de - 110 M€ à fin 2016, matérialisant une trésorerie d'exploitation négative et un impact des provisions techniques représentatives d'engagements de plus en plus importants.

13_

Le projet d'entreprise

2E SEMESTRE 2016

PHASE DE DIAGNOSTIC

1ER SEMESTRE 2017

PHASE DE CONSTRUCTION DU PROJET

SEPTEMBRE 2017

PHASE DE MISE EN ŒUVRE DU PROJET

2020

Séminaire des cadres

À l'issue du séminaire des cadres les 15 et 16 septembre 2016, le Directeur général a décidé de lancer l'élaboration du projet d'entreprise.

CAP 2020

« L'excellence au service des victimes »

Faire du Fonds de Garantie la référence incontestable pour l'indemnisation des victimes au nom de la solidarité nationale. C'est l'ambition du projet d'entreprise CAP 2020 qui est en ligne, en matière d'accompagnement et de transparence, avec les engagements du Fonds tels que formalisés dans la convention-cadre conclue avec l'État en mars 2017.

La qualité de l'accompagnement des victimes, la performance opérationnelle et économique, le bon fonctionnement interne de l'entreprise, et enfin son rayonnement : voilà les quatre axes de déploiement du projet.

L'enjeu de CAP 2020 consiste à conforter le Fonds de Garantie tout à la fois dans ses missions et son modèle économique en visant l'exemplarité, tant en termes de qualité de service que de performance économique, d'agilité et d'innovation ou de bien-être des collaborateurs.

L'engagement de ses salariés, un sentiment justifié d'utilité collective, voire une légitime fierté d'opérer au sein du Fonds de Garantie ainsi qu'une sensibilité particulière à son image se sont exprimés dans l'enquête interne, réalisée lors de la phase de diagnostic conclue fin 2016. En soi, le taux de participation – exceptionnel (84 %) – est un indicateur appréciable du degré d'implication et de mobilisation des personnels du Fonds. Ils sont le gage d'une capacité collective à répondre aux challenges actuels et à construire, avec les administrateurs et les différentes tutelles, le Fonds de Garantie de demain.

Les quatre axes du projet

COPIL

Le comité est présidé par Julien Rencki et coordonné par Diane Durand, Mamadou Gueye et Virginie Lambre.

Il est constitué de 14 membres : Didier Austruy, Agnès Barbeyron, Claire Bartoli, Anne-Typhaine Blanchard, Patrizia Caltagirone, Patrice Crédot, Aleksandra Fidèle, Vincent Garofalo, Isabelle Goin, Vincent Jouffroy, Sylvie Lacroix, Agnès Laudrin, Gaël Lejeune et Anne Piontek.

Les grands chantiers de CAP 2020 :

1/ QUALITÉ DE SERVICE

Il s'agit de développer une culture du service propre au Fonds de Garantie ajustant ses réponses face aux attentes légitimes des victimes en matière d'écoute et de personnalisation de l'accompagnement.

2/ PERFORMANCE

Afin d'assurer une meilleure répartition des moyens et de conforter le modèle économique du Fonds de Garantie, celui-ci doit renforcer son pilotage opérationnel et mener sa transformation numérique.

3/ FONCTIONNEMENT INTERNE

Une démarche engagée de rénovation de la culture managériale pour renforcer le développement professionnel de chaque collaborateur du Fonds de Garantie et accentuer l'animation des équipes et la transversalité au sein de l'entreprise pour davantage d'efficacité dans les modes de fonctionnement. Il s'agit ainsi d'aller vers plus d'autonomie et de responsabilisation, de développer et valoriser les compétences, de faire progresser les équipes collectivement et individuellement, notamment via la construction de parcours métiers et de formations adaptés aux enjeux de demain pour le Fonds de Garantie.

4/ RAYONNEMENT

Mieux répondre à la demande de transparence et d'accessibilité des règles qu'expriment les victimes, mieux communiquer avec l'ensemble de nos partenaires (associations de victimes, CIVI, administrations, etc.) et contribuer davantage au débat public et à la recherche pour faire avancer l'intérêt général, tels sont les objectifs du Fonds de Garantie en matière de rayonnement et de communication.

FG FONDS DE GARANTIE | Agir pour les victimes au nom de la solidarité nationale

SITE INTERNET

Depuis le mois de juillet 2017, le site internet a été entièrement revu et repensé afin de faciliter la navigation et l'accès à l'information aux victimes.

INTRANET

Le 20 janvier 2017, le Fonds de Garantie a inauguré son site intranet. Le nouveau portail permet de développer le partage et la circulation de l'information, et il favorise aussi le travail collaboratif.

INTRANET FG
L'intranet du Fonds de Garantie

Fonds de
Garantie

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2016

Fonds de Garantie des Assurances
Obligatoires de dommages

FONDS DE GARANTIE / SIÈGE
64, rue Defrance
94682 Vincennes Cedex
Tél. : 01 43 98 77 00

FONDS DE GARANTIE / DÉLÉGATION DE MARSEILLE
39, boulevard Vincent-Delpuech
13281 Marseille Cedex 06
Tél. : 04 91 83 27 27

www.fondsdegarantie.fr
@FONDSDEGARANTIE