

Fonds de Garantie

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2016

FGTI

Fonds de Garantie
des victimes
des actes de Terrorisme
et d'autres Infractions



2016



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2016

FGTI

Fonds de Garantie
des victimes des
actes de Terrorisme
et d'autres Infractions

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® / JF Ottonello - Nice Matin / DR®
Imprimé par Desbouis Grésil sur Olin Smooth

FGTI

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

- 1_ **Qui sommes-nous ?** p.4
 - > Histoire, missions et valeurs du FGTI
- 2_ **Éditorial du Président** p.8
- 3_ **Éditorial du Directeur général** p.10
- 4_ **La gouvernance** p.14
- 5_ **L'organigramme du Fonds de Garantie** p.16
- 6_ **L'indemnisation des victimes du terrorisme** p.18
 - > Une mobilisation exceptionnelle
 - > La prise en charge des victimes des attentats de Nice et Paris
 - > Témoignage d'une collaboratrice du service dédié aux victimes du terrorisme
- 7_ **Le FGTI s'engage** p.22
 - > Convention État / FGTI
 - > Guide pour l'indemnisation des victimes du terrorisme
 - > Charte de l'expertise médicale
 - > Nomination du médiateur du FGTI
- 8_ **L'indemnisation des victimes d'infractions de droit commun** p.26
 - > Chiffres clefs
 - > Procédure d'indemnisation
 - > Le rôle des CIVI
 - > La prise en charge des victimes gravement blessées
- 9_ **Le Service d'Aide au Recouvrement des Victimes d'Infractions** p.32
- 10_ **Le recours contre les auteurs d'infractions** p.34
- 11_ **Les ressources humaines** p.36
 - > 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 FGTI** p.40
- 13_ **Le projet d'entreprise CAP 2020** p.42
 - > L'excellence au service des victimes
 - > Les quatre axes du projet

FGTI

Fonds de Garantie
des victimes
des actes de Terrorisme
et d'autres Infractions

**Depuis 1986 au service
des victimes
du terrorisme et 1990
au service des victimes
d'autres infractions**

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, ainsi que de l'aide au recouvrement des dommages et intérêts.

Indemniser les victimes de terrorisme

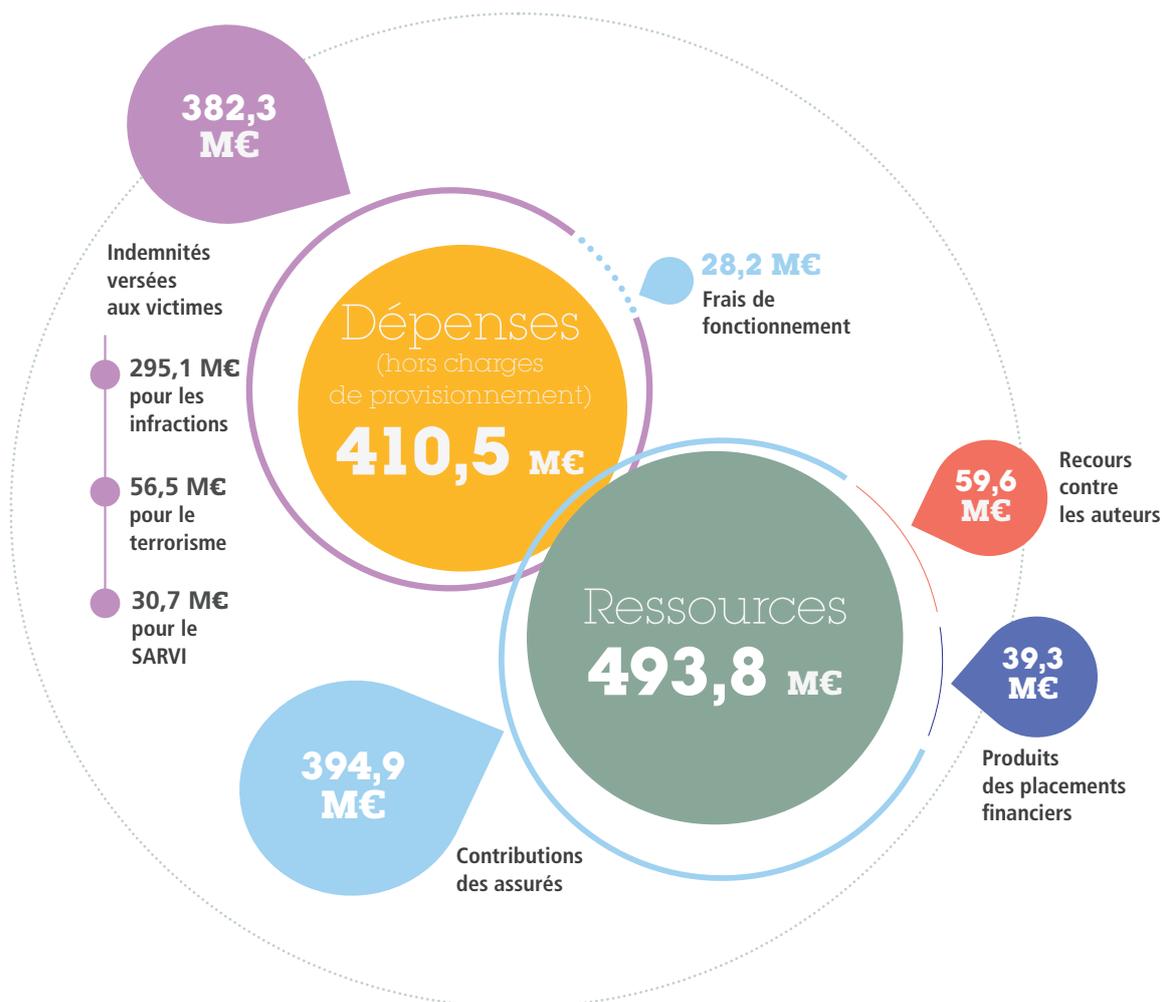
La vague d'attentats qui a frappé la France dans les années 1980 a conduit le législateur à mettre en place un dispositif spécifique pour réparer les préjudices subis par les victimes des actes de terrorisme : c'est la création du Fonds Terrorisme en 1986, devenu le Fonds de Garantie des victimes d'actes de Terrorisme et d'autres Infractions (FGTI) en 1990. Depuis, les victimes, françaises ou étrangères, d'actes de terrorisme survenus en France à compter du 1^{er} janvier 1985, et les victimes françaises d'actes de terrorisme survenus à l'étranger,



peuvent demander au FGTI de les indemniser selon une procédure particulière. Dès que les autorités ont transmis au FGTI les informations relatives aux circonstances de l'acte terroriste et à l'identité des victimes, l'équipe du FGTI dédiée à l'indemnisation des victimes du terrorisme prend directement contact avec elles. Elle les assiste pour constituer leur dossier et s'efforce de verser rapidement une provision permettant de couvrir les premiers frais. Elle leur présente une offre d'indemnisation dans les trois mois, dès lors que le préjudice est en état d'être définitivement apprécié.

Indemniser les victimes d'infractions

En 1990, le FGTI s'est vu confier par le législateur la mission complémentaire de réparer financièrement les préjudices subis par les victimes d'infractions de droit commun. La procédure mise en place pour cette mission diffère de celle suivie en matière de terrorisme. Les victimes saisissent en effet d'abord la Commission d'Indemnisation des Victimes d'Infractions (CIVI), qui transmet ensuite leur demande au FGTI, qui est chargé d'en étudier la recevabilité et de leur proposer un



montant d'indemnités. La CIVI est la juridiction qui décide ensuite soit d'homologuer la transaction (si la victime accepte l'offre du FGTI), soit de fixer un montant d'indemnités (si la victime rejette l'offre). Dès que la victime est indemnisée, le FGTI se retourne contre l'auteur condamné pour l'infraction et lui réclame le remboursement des indemnités versées. Ce recours participe à la prise de conscience des auteurs de la gravité des faits qui leur sont reprochés, ce qui contribue à lutter contre la récidive.

Aider au recouvrement des dommages et intérêts alloués aux victimes

Après avoir obtenu des dommages et intérêts – souvent des petits montants – lors d'un procès pénal, les victimes d'infractions qui ne peuvent bénéficier d'une indemnisation devant la CIVI éprouvent souvent les plus grandes difficultés à en obtenir le paiement auprès des auteurs. Mauvaise volonté de leur part, ou réelle insolvabilité des auteurs, les victimes doivent assumer seules le recouvrement de ces

sommes. C'est pour remédier à cette situation que le législateur a décidé, en 2008, de créer un dispositif permettant à ces victimes de bénéficier de l'intervention du FGTI pour recouvrer, soit en totalité, soit sous forme d'avance puis dans le cadre d'un mandat, les sommes qui leur sont dues : c'est le dispositif SARVI.

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 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.

Principaux attentats survenus en 2015-2016-2017

(à la date du 1^{er} septembre 2017)

Attentats pour lesquels au moins une victime est décédée sur le sol français ou au moins une victime française est décédée à l'étranger

2015

- > **7, 8 et 9 janvier**
Charlie Hebdo, Montrouge
et Hyper Casher
- > **27 janvier**
Tripoli (Libye)
- > **7 mars**
Bamako (Mali)
- > **18 mars**
Musée du Bardo (Tunisie)
- > **19 mars**
Villejuif
- > **26 juin**
Saint-Quentin-Falavier
- > **13 novembre**
Stade de France,
Rues de Paris et Bataclan

2016

- > **15 janvier**
Ougadougou
(Burkina Faso)
- > **13 mars**
Grand-Bassam
(Côte d'Ivoire)
- > **22 mars**
Bruxelles (Belgique)
- > **31 mai**
Gao (Mali)
- > **13 juin**
Magnanville
- > **14 juillet**
Nice
- > **26 juillet**
Saint-Étienne-du-Rouvray

2017

- > **1^{er} janvier**
Istanbul (Turquie)
- > **20 avril**
Champs Élysées
- > **3 juin**
London Bridge (Angleterre)
- > **17 juin**
Bogota (Colombie)
- > **18 juin**
Kangaba (Mali)
- > **13 août**
Ouagadougou
(Burkina Faso)

FGTI

Fonds de Garantie
des victimes
des actes de Terrorisme
et d'autres Infractions



Dates principales

1986/2017

1986

Création du Fonds de Garantie des Victimes d'Actes de Terrorisme (FGVAT) par la loi du 9 septembre 1986.

Sa gestion comptable, technique et financière est confiée au FGA (devenu FGAO en 2003).

1990

Intervention élargie du FGTI à l'indemnisation des victimes d'infractions de droit commun devant la Commission d'Indemnisation (CIVI).

2008

Mission d'aide au recouvrement des victimes d'infractions (SARVI).

2017

16 mars : convention-cadre avec l'État, qui conforte le FGTI dans son statut, ses missions et son financement. Elle contient des engagements concrets sur la qualité de service aux victimes et la mise en place d'un médiateur.

27 avril : décret reconnaissant officiellement la mission d'accompagnement par les collaborateurs du FGTI auprès des victimes.

3 191

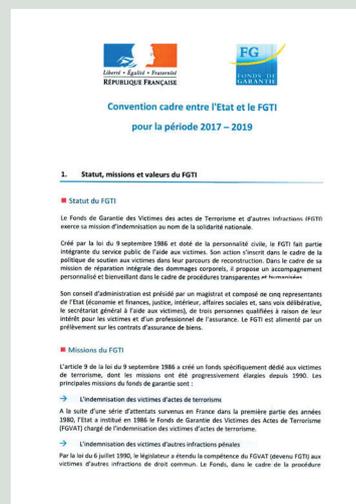
Nombre de demandes d'indemnisations de victimes du terrorisme reçues en 2016

16 071

Nombre de demandes reçues de victimes d'infractions de droit commun en 2016

48 593

Nombre de demandes de victimes reçues aux SARVI



Pierre DELMAS-GOYON, Président du conseil d'administration du FGTI



« Poursuivre inlassablement l'effort pour répondre au mieux au défi que pose l'ambition d'une juste indemnisation des victimes. »

En 2016, plusieurs événements dramatiques nous ont rappelé le défi du terrorisme. L'attentat particulièrement meurtrier de Nice, survenu après ceux de novembre 2015 à Paris, nous a confrontés à nouveau aux redoutables problèmes que posent ces actes odieux : soudaineté, diversification des modes d'action (chacun d'eux étant cause de difficultés spécifiques), complexité de la coordination entre les intervenants et nombre très élevé de victimes, pour certaines malaisément identifiables, notamment lorsqu'elles résident à l'étranger. Ces situations nouvelles et complexes nous ont imposé de définir une méthodologie adaptée. Le temps nécessaire pour clarifier notre démarche a suscité quelque incompréhension, en dépit de l'envoi d'une délégation à Nice dès le lundi qui a suivi l'attentat, du maintien de notre très grande réactivité pour les premières prises en charge, et du versement rapide de provisions destinées à faire face à l'urgence.

Le FGTI a fait d'importants efforts pour tirer les leçons de ces expériences. Ils ont abouti, au cours du premier semestre 2017, à la désignation d'un médiateur dont une charte garantit l'indépendance, à la rédaction d'un guide méthodologique destiné aux victimes, et à une charte de l'expertise médicale. Par ailleurs, la contribution sur les contrats d'assurances de biens, qui fournit l'essentiel de nos ressources, a été substantiellement augmentée et une convention a été passée avec l'État pour mieux garantir nos capacités de financement.

Nous continuons à travailler pour concilier autant que possible humanité, rigueur gestionnaire et efficacité avec l'accompagnement de l'indemnisation des victimes. Tout doit être mis en œuvre pour répondre au mieux à leurs besoins. Groupes de travail internes, audits confiés à des structures extérieures chargées de nous apporter un autre regard : le FGTI a multiplié les initiatives destinées à confirmer que son personnel est en permanence mobilisé par la noble tâche qui lui est confiée : mettre en œuvre le principe de solidarité nationale dont doivent bénéficier ceux confrontés à des événements tragiques qui bouleversent leur vie. Ces événements sont bien sûr au premier chef les actes terroristes, mais les infractions de droit commun peuvent aussi causer, à celles et ceux qui les subissent ainsi qu'à leurs proches, des dommages physiques et psychiques majeurs ne pouvant être réparés qu'au terme d'un travail patient et minutieux de reconstruction.

Plus que jamais, le FGTI est déterminé à poursuivre inlassablement son effort pour répondre au mieux au défi que pose l'ambition d'une juste indemnisation des victimes.

Julien RENCKI, Directeur général du Fonds de Garantie



« Le FGFI, instrument du service public de l'aide aux victimes, renforce sa mobilisation pour accompagner les victimes et leurs proches. »

Julien RENCKI
Directeur général du Fonds de Garantie

Après 2015, année déjà particulièrement meurtrière, l'année 2016 a été endeuillée par de nouveaux attentats – dont celui survenu le 14 juillet à Nice, le plus grave, avec 86 personnes décédées, et plus de 1 800 victimes et proches de victimes indemnisées à ce jour.

Face à cette situation dramatique, le FGTI, instrument du service public de l'aide aux victimes, a encore renforcé sa mobilisation pour accompagner les victimes et leurs proches.

Nous le savons : la souffrance n'a pas de prix, la perte d'un être cher ne pourra jamais être « réparée » par l'indemnisation. Mais l'indemnisation constitue un droit fondamental des victimes, qu'il nous appartient de mettre en œuvre dans les meilleures conditions avec trois engagements forts :

Offrir aux victimes un accompagnement personnalisé, et faciliter au maximum leurs démarches d'indemnisation. Pour que chaque victime dispose d'un interlocuteur dédié, une dizaine de collaborateurs supplémentaires, spécialement formés aux enjeux de la prise en charge des victimes, ont été recrutés au sein de l'équipe chargée de l'indemnisation des victimes de terrorisme.

Parallèlement, nous avons continué à améliorer nos pratiques pour être plus à l'écoute des victimes, plus humains dans les procédures, plus accessibles. Le FGTI va désormais à la rencontre des victimes les plus gravement blessées ou de leurs proches qui le souhaitent. Par ailleurs, le site internet a été refondu en s'appuyant sur le retour d'expérience de représentants de victimes, afin d'offrir un accès plus fluide à l'information.

Prendre en charge les victimes le plus rapidement possible. La procédure d'indemnisation se déroule – dans l'intérêt des victimes – dans le temps long, qui est celui des soins et de la « consolidation » de l'état de santé. Mais les premières provisions, qui permettent aux victimes ou à leurs proches de faire face aux premiers frais liés à l'attentat, doivent être versées rapidement

C'est pourquoi les équipes du FGTI se sont mobilisées, aux côtés des pouvoirs publics et en lien étroit avec les associations, au sein de la Cellule interministérielle d'aide aux victimes, sur le terrain, notamment à Nice puis à Barcelone, comme bien sûr dans la cellule d'accueil téléphonique d'urgence mise en place au siège du Fonds de Garantie.

Au-delà, le FGTI a pris des engagements précis en matière de réactivité et de rapidité dans la mise en œuvre de l'indemnisation, dans le cadre de la convention que j'ai signée avec l'État le 16 mars dernier.

Assurer la transparence sur les droits des victimes et les règles applicables. Le *Guide pour l'indemnisation des victimes d'actes de terrorisme*, publié par le FGTI en mai dernier, est une étape importante pour une plus grande transparence de son action. Pour la première fois, les éléments chiffrés du référentiel d'indemnisation ont ainsi été rendus publics.

L'expertise médicale des victimes est une étape clef du processus d'indemnisation. C'est aussi, pour les victimes, un moment particulièrement sensible. C'est pourquoi le FGTI a souhaité faire le point sur ses pratiques et sur les attentes des victimes, dans le cadre d'un groupe de travail associant médecins spécialisés, représentants des victimes et avocats.

Fruit de ce travail participatif, la *Charte de l'expertise médicale*, rendue publique en juillet 2017, consacre plusieurs principes fondamentaux, comme le respect du contradictoire et l'indépendance des médecins formés à l'évaluation des préjudices.

Enfin, toutes les victimes souhaitant formuler une réclamation concernant la procédure d'indemnisation ou les modalités d'accompagnement peuvent désormais saisir le Médiateur du FGTI, mis en place en avril 2017. Le conseil d'administration a validé la nomination de M. Philippe Dupuy, « référent victimes », comme premier médiateur. Il veillera au respect des droits des victimes et jouera un rôle de facilitation dans le dialogue avec le FGTI.

La mobilisation au service des victimes d'attentats doit bien sûr s'accompagner d'une égale attention à l'égard des victimes d'infractions de droit commun. Celles-ci – plus de 16 000 personnes indemnisées en 2016 – représentent la part la plus importante des indemnités réglées par le FGTI, et mobilisent le plus grand nombre de collaborateurs au sein du Fonds de Garantie.

Ces victimes, qui saisissent le FGTI via les Commissions d'indemnisation des victimes d'infractions, présentent souvent des situations de grande détresse et souffrent d'importants préjudices. Les victimes de viols et d'agressions sexuelles représentent toujours une part très importante des victimes d'infractions – 4 000, soit près de 40 % en 2016. Au cours de cette année, le FGTI a également été saisi de demandes d'indemnisation des proches de plus de 670 victimes d'homicides volontaires.

Enfin, le Service d'aide au recouvrement des victimes d'infractions (SARVI) continue d'être fortement sollicité par nos concitoyens, avec près de 48 600 saisines en 2016. La priorité a été

l'amélioration de la qualité du service rendu, avec en particulier la réduction des délais de traitement et la mise en place d'un « numéro vert » au printemps 2017.

Parallèlement à l'indemnisation des victimes, le FGTI exerce un recours contre les auteurs d'infractions. Il doit veiller à ce que les sommes versées aux victimes puissent être remboursées par l'auteur de l'infraction afin que l'auteur du dommage soit responsabilisé et assume les conséquences financières des actes qu'il a commis, d'autant que les montants recouverts constituent une source de financement importante pour le FGTI. En 2016, le FGTI a ainsi recouvré 59,6 M€.

Dans un contexte d'activité très soutenue, les moyens financiers du FGTI, indispensables pour lui permettre d'honorer les engagements pris envers les victimes, ont été confortés. La contribution sur les contrats d'assurances de biens a été portée à 5,90 euros au 1^{er} janvier 2017, et l'État s'est engagé, dans le cadre de la convention du 16 mars dernier, à assurer la pérennité financière du FGTI. L'État apportera son concours financier au FGTI si les dépenses annuelles au titre de l'indemnisation des victimes des actes de terrorisme pouvant survenir à compter du 1^{er} janvier 2017 excèdent 160 M€.

De son côté, le FGTI poursuit la rénovation de sa gestion financière, avec pour objectif de la mettre au niveau des meilleures pratiques. Une charte d'investissement, adoptée en juin 2017, précise à cet effet les objectifs, le cadre ainsi que la gouvernance de la gestion des actifs du FGTI. Le Fonds de Garantie a parallèlement décidé de se doter d'une politique d'investissement socialement responsable, qui prévoit notamment des exclusions géographiques et sectorielles, l'établissement d'une empreinte carbone du portefeuille et une politique d'investissement à impact.



« 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. »

L'année 2016 et les premiers mois de 2017 auront été marqués par une intense mobilisation aux côtés des victimes, et par la mise en œuvre de plusieurs mesures permettant de renforcer la qualité du service rendu. Mais il ne s'agit que de premières évolutions : le FGTI doit poursuivre sa rénovation, avec humilité mais détermination, pour offrir, aux victimes de terrorisme comme à celles d'infractions de droit commun, un accompagnement adapté à leurs attentes.

Nous devons innover pour mieux répondre aux besoins, en particulier pour les victimes les plus gravement blessées, qui représentent une part très importante des personnes indemnisées par le FGTI. Être toujours plus à l'écoute, simplifier et personnaliser nos procédures, envisager de nouveaux services pour répondre aux besoins concrets... Ces évolutions, je souhaite que nous les dessinions en étroite collaboration avec nos partenaires associatifs, avec lesquels le FGTI entretient un dialogue constant et fructueux.

Le FGTI doit également renforcer ses liens avec l'ensemble des acteurs de la politique d'aide aux victimes qu'Élisabeth Pelsez, déléguée interministérielle à l'aide aux victimes, nommée en juillet dernier, est chargée d'animer.

Nous devons également progresser pour mieux prendre en compte les enjeux internationaux du terrorisme. À Nice, 45 % des personnes décédées le 14 juillet 2016 étaient de nationalité étrangère, et on compte 53 nationalités différentes parmi l'ensemble des victimes. Le FGTI, qui indemnise toutes les victimes en France, quelle que soit leur nationalité, ainsi que les victimes françaises à l'étranger, est directement concerné par les enjeux d'harmonisation des pratiques en matière d'indemnisation des victimes au plan international. Il entend contribuer à cette démarche en renforçant concrètement les relations d'échange et de travail avec les acteurs étrangers – et d'abord européens – de l'indemnisation.

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 FGTI

PRÉSIDENT

Pierre Delmas-Goyon

Conseiller honoraire à la Cour de cassation

SUPPLÉANTE

Béatrice de Beauvais

Avocat général à la Cour de cassation

REPRÉSENTANTS DU MINISTRE CHARGÉ DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES

Laurent Guérin

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

SUPPLÉANT Frédéric Brotons

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

REPRÉSENTANTS DU MINISTRE DE L'INTÉRIEUR

Pascale Léglise

Sous-directrice du Conseil juridique et du contentieux
Direction des libertés publiques et des affaires
juridiques
Ministère de l'Intérieur

SUPPLÉANT Laurent Hanoteaux

Adjoint au chef du service du Conseil juridique
et du Contentieux
Sous-direction du Conseil juridique et du contentieux
Direction des libertés publiques et des affaires
juridiques
Ministère de l'Intérieur

REPRÉSENTANTS DU MINISTRE DE LA JUSTICE

Élisabeth Pelsez

Déléguée interministérielle à l'Aide aux Victimes
Cheffe du service de l'accès au droit et à la justice
et de l'aide aux victimes
Ministère de la Justice

SUPPLÉANT Yves Badorc

Adjoint à la déléguée interministérielle
Ministère de la Justice

REPRÉSENTANTS DU MINISTRE CHARGÉ DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

Clotilde Ory-Durand

Chef du bureau des accidents du travail
et des maladies professionnelles
Direction de la Sécurité sociale
Ministère des Affaires sociales et de la Santé

SUPPLÉANT François-Charles Meyrueix

Adjoint au chef du bureau des accidents du travail et
des maladies professionnelles
Direction de la Sécurité sociale
Ministère des Affaires sociales et de la Santé

FGTI

Fonds de Garantie
des victimes des actes
de terrorisme et autres
infractions

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

M^e Marc-André Ceccaldi

Avocat au barreau de Marseille

SUPPLÉANTE M^e Nathalie Roret

Avocate au barreau de Paris

Françoise Rudetzki

Fondatrice de SOS Attentats-SOS Terrorisme

SUPPLÉANT Stéphane Gicquel

Secrétaire général de la FENVAC

Liliane Daligand

Médecin-expert près la cour d'appel de Lyon
Membre du conseil scientifique de FranceVictimes

SUPPLÉANTE Isabelle Sadowski

FranceVictimes

REPRÉSENTANTS DES PROFESSIONNELS DU SECTEUR DE L'ASSURANCE

Catherine Traca

Directeur des Assurances de dommages
et de responsabilité
FFA

SUPPLÉANTE Élisabeth Le Cheualier

Responsable chargée d'études automobile
et affaires juridiques
FFA

COMMISSAIRE DU GOUVERNEMENT AUPRÈS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU FGTI

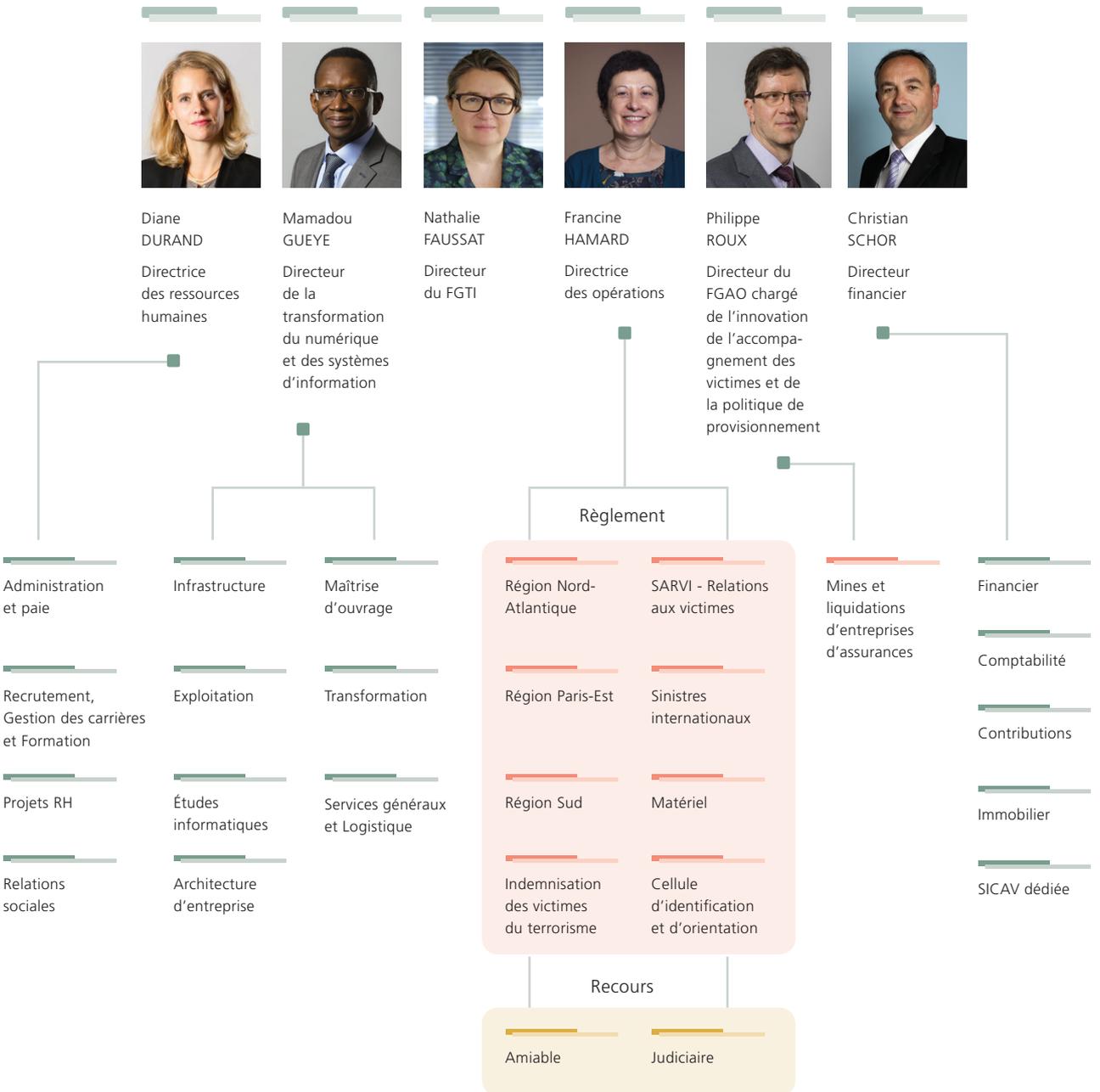
Didier Pouilloux

Ingénieur général des Mines
Chef de brigade « Assurances »
Autorité de contrôle prudentiel et de résolution

5__L'ORGANIGRAMME DU FGTI



COMITÉ DE DIRECTION



LES ÉVOLUTIONS JURIDIQUES

Nathalie FAUSSAT

Directeur du FGTI

Les missions du FGTI le placent entre les victimes, qu'il protège, et les coupables, dont il est le créancier.

Les règles juridiques qui cadrent son intervention évoluent en permanence, que le législateur les réforme ou que le juge les précise.

Victimes de terrorisme : précision sur la notion d'acte de terrorisme commis sur le territoire national.

En 2016, donc 30 ans après l'entrée en vigueur de la loi du 9 septembre 1986, la Cour de cassation a dû préciser les modalités d'intervention du FGTI pour les victimes d'actes de terrorisme commis sur le territoire national : le lieu de commission de l'acte de terrorisme est le lieu où la personne est blessée. Les victimes non françaises de l'attentat meurtrier commis en 2002 contre la synagogue de Djerba ne peuvent pas – comme elles l'auraient souhaité – bénéficier du dispositif français, quand bien même des actes préparatoires à l'attentat ont été commis sur le territoire français.

Victimes d'infractions : élargissement des victimes éligibles de droit à une réparation intégrale.

Le dispositif des victimes d'infractions devant la CIVI a été élargi. La loi du 13 avril 2016 a ajouté à la liste des victimes pouvant être indemnisées intégralement et sans avoir à démontrer la gravité de leur préjudice les victimes de proxénétisme, ajustant ainsi leur statut sur celui des victimes de la traite des êtres humains.

Recours subrogatoire : exclusion du FGTI des plans de surendettement.

L'activité du recours, qui se heurte souvent aux faibles capacités contributives des auteurs d'infractions, rencontre depuis plusieurs années l'obstacle juridique des dispositions relatives au surendettement. Des auteurs d'infractions, par le biais d'un plan de surendettement prévu par le droit



« Le FGTI est investi par le législateur d'une mission d'intérêt général de protection des victimes. »

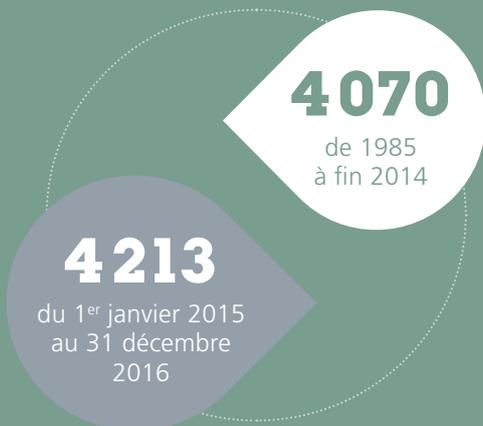
de la consommation, obtenaient l'effacement de leur dette vis-à-vis du FGTI. Par une décision rendue en 2016, la Cour de cassation a rappelé que le FGTI était investi « d'une mission d'intérêt général de protection des victimes » et que la dette de l'auteur de l'infraction vis-à-vis du FGTI était une dette pénale et ne pouvant être effacée.

Au-delà de ces aspects juridiques, les missions du FGTI le placent au cœur de la société.

Il interagit avec tous les acteurs de la prise en charge des victimes. Il a ainsi pris sa place au sein des comités locaux de suivi des victimes d'actes de terrorisme installés dans les préfectures en 2016, dont la compétence vient d'être élargie, par leur transformation en comités locaux d'aide aux victimes, à toutes les victimes et notamment celles d'infractions de droit commun.

L'indemnisation des victimes du terrorisme

NOMBRE DE VICTIMES INDEMNISÉES



Une mobilisation exceptionnelle depuis plus de 2 ans

Au lendemain des attentats du 13 novembre 2015 et du 14 juillet 2016, le FGTI a mis en place un service dédié à la prise en charge des victimes et familles de victimes au-delà des effectifs habituellement dévolus à cette activité.

L'activité de ce service, immédiatement opérationnel, joignable par téléphone ou courriel dédiés, a permis d'accélérer les procédures d'information et d'indemnisation. Il a été renforcé à la suite de l'attentat de Nice en juillet 2016 avec le recrutement de 10 collaborateurs supplémentaires.

Les premières provisions ont été versées aux victimes ou familles de victimes dès les premiers jours après les attentats. Des collaborateurs du Fonds étaient également présents à la cellule interministérielle d'aide aux victimes (CIAV) à Paris, et sur le terrain dans les centres d'accueil des familles aux côtés des associations de victimes et d'aide aux victimes, particulièrement à Nice dans les tout premiers jours après l'attentat.

CHIFFRES CLEFS DE L'INDEMNISATION DES VICTIMES DU TERRORISME

au 31/12/2016

En 2016 : 3 191

Nombre de demandes d'indemnisation reçues

56,5 M€

Montant des indemnisations versées

En 2015 : 1 022

Nombre de demandes d'indemnisation reçues

23,4 M€

Montant des indemnisations versées

État de la prise en charge des victimes de l'attentat de Nice du 14 juillet 2016 (situation au 1^{er} septembre 2017)

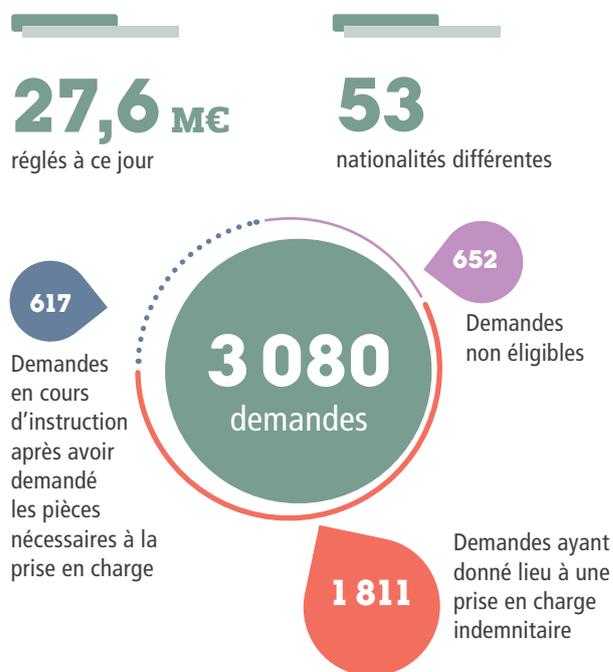
Au 1^{er} septembre 2017, 3 080 demandes ont été adressées au FGTI. La liste des victimes établie par le Parquet comporte, à ce stade, 364 noms. 1 811 demandes ont d'ores et déjà donné lieu à une prise en charge indemnitaire. Le FGTI a réglé, au 1^{er} septembre, près de 28 millions d'euros aux victimes. L'essentiel des indemnisations seront versées au moment de la « consolidation » de l'état de santé des victimes. La consolidation, constatée par un médecin expert, intervient généralement dans les 18 à 24 ou parfois 36 mois suivant l'attentat.

La procédure d'indemnisation a ainsi été mise en œuvre pour 99 % des proches de victimes décédées, soit 443 personnes, et 99 % des blessés, soit 200 personnes. S'agissant des demandes présentées par les personnes « impliquées » (c'est-à-dire sans blessures physiques), 1 035 ont fait l'objet d'un règlement, soit 94 % des victimes dont la recevabilité a d'ores et déjà été établie. 652 demandes émanant de personnes n'étant pas présentes dans le périmètre d'exposition à la zone de danger définie par le conseil d'administration ne sont pas éligibles à une prise en charge.

617 demandes sont en cours d'examen après avoir demandé les pièces nécessaires à la prise en charge. Elles concernent des demandes parvenues récemment au FGTI, puisqu'une centaine de nouvelles demandes arrivent en moyenne par mois. Le FGTI effectue toutes les démarches utiles pour réunir les pièces justificatives.

La présence de 53 nationalités différentes parmi les victimes rend cette tâche plus complexe. Les équipes du FGTI restent mobilisées, depuis l'attentat, pour accompagner les victimes dans la constitution de leur dossier, leur verser les premières provisions, et approfondir la prise en charge de leurs préjudices.

Le FGTI, qui a renforcé ses moyens humains, coopère étroitement avec les associations et assure des permanences au sein de l'espace d'information et d'accompagnement des victimes à Nice.



Cérémonie d'hommage aux victimes de l'attentat de Nice, un an après.



Le FGTI aux côtés des victimes à Nice lors de l'hommage national des victimes de l'attentat du 14 juillet 2016

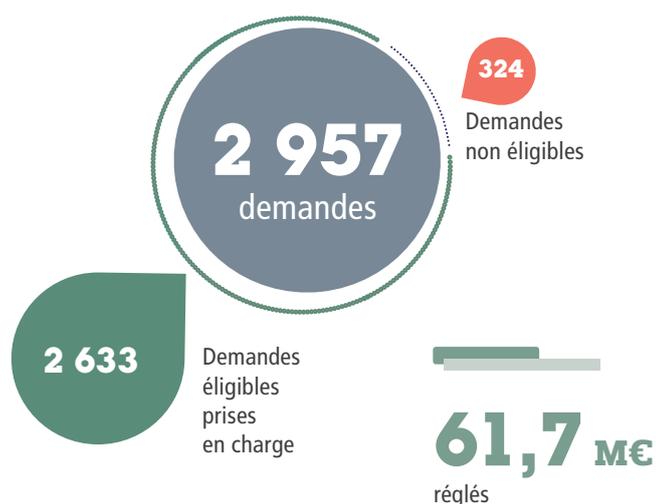
Julien Rencki, directeur général, et Philippe Dupuy, médiateur, ont représenté le FGTI à Nice le 14 juillet dernier lors des cérémonies d'hommage en présence d'Emmanuel Macron, Président de la République, de Nicole Belloubet, ministre de la Justice, et des principaux ministres du gouvernement, du maire de Nice et des

deux anciens chefs de l'État. Après le défilé militaire, des moments forts en émotion ont émaillé la cérémonie, notamment lors de la réalisation d'une fresque en forme de cœur mentionnant les noms des personnes décédées et lors de la lecture de chaque nom de victime. Une longue ovation s'est également éle-

vée lorsque, parmi les récipiendaires de la Légion d'honneur, a été décoré Franck Terrier, le héros qui avait tenté d'arrêter le camion avec son scooter. À l'issue des cérémonies, une rencontre privée entre le Président de la République et 120 victimes a été organisée, à laquelle le directeur général du FGTI a été associé.

État de la prise en charge des victimes des attentats de Paris du 13 novembre 2015

Au 1^{er} septembre 2017, 2 957 demandes ont été adressées au FGTI. 2 633 victimes ont bénéficié d'une prise en charge indemnitaire. 61,7 millions d'euros ont été réglés. Près de 1000 victimes ont reçu une offre d'indemnisation définitive et 552 un règlement définitif. Près de deux ans après les attentats, de nouvelles victimes se déclarent auprès du FGTI (plus d'une centaine depuis le début de l'année 2017). Elles sont accompagnées par le service dédié à l'indemnisation des victimes du terrorisme, qui les aide à constituer leur dossier.



TÉMOIGNAGE

Clémence KUEHN

Chargée d'indemnisation des victimes du terrorisme

« Le service dédié aux victimes du terrorisme, composé de juristes spécialisés, a pour mission d'instruire les demandes d'indemnisation et d'accompagner les victimes tout au long de leur parcours d'indemnisation. »

Vous avez rejoint le FGTI en septembre 2015. Quelle a été votre motivation pour intégrer le service d'indemnisation des victimes du terrorisme ?

Le FGTI étant investi d'une mission de service public, je suis fière d'agir au nom de la solidarité nationale et de soutenir les victimes dans leur processus de résilience. Les valeurs de solidarité et le haut degré d'engagement du service terrorisme sont une source de motivation au quotidien.

Quelle est votre implication particulière dans le suivi personnalisé et l'écoute des victimes ?

Ce service, composé de juristes spécialisés, a pour mission de les accompagner en effet tout au long de leur parcours d'indemnisation, par-delà la phase d'instruction de la demande d'indemnisation.

Celle-ci commence par la saisine du FGTI par la victime et l'enregistrement de la demande. Le chargé d'indemnisation chargé du dossier établit alors – aussitôt – un premier contact téléphonique avec la victime, suivi d'un courriel de confirmation. Cette gestion directe, totalement individualisée, permet de très vite nouer une relation de proximité et de confiance avec la victime, qui dispose de notre ligne téléphonique directe et donc de notre écoute attentive à tout instant.

L'urgence des situations humaines après un attentat exige-t-elle une réactivité ?

À compter du jour même où le dossier est complet et recevable, je verse une première provision qui est effectuée par virement sur le compte bancaire de la victime. Je l'invite à cette occasion à me tenir régulièrement informée de l'évolution de son état de santé par la transmission



de pièces médicales complémentaires. Ce suivi, régulier, permet aux chargés d'indemnisation d'ajuster au mieux le déroulé de la procédure d'indemnisation. Je reviens vers la victime par téléphone pour faire un point sur l'évolution de son état de santé. Cet échange permet non seulement de répondre à ses interrogations mais également d'identifier et d'anticiper ses besoins actuels et futurs.

Quand intervient l'indemnisation définitive ?

Lorsque, dans l'intérêt même de la victime, son état de santé est jugé stabilisé, c'est-à-dire qu'il n'est plus susceptible d'évoluer dans un sens ou dans l'autre, de façon à permettre une juste évaluation du préjudice. À cet égard, la date de ce que l'on appelle la « consolidation médico-légale » est variable. Le chargé d'indemnisation met alors en place une expertise médicale contradictoire, à laquelle il assiste avec l'accord préalable de la victime.

Le médecin expert du Fonds de Garantie, dont l'indépendance est absolue, évalue les séquelles de la victime et rend des conclusions médico-légales. Sur la base de celles-ci, je propose, dans les trois mois au maximum, une offre d'indemnisation définitive à la victime. À l'acceptation de cette offre, le FGTI procède au règlement final, déduction faite des avances déjà réglées.

7_

LE FGTI s'engage



Réactivité, rapidité et personnalisation du suivi des victimes

Réactivité, rapidité et personnalisation du suivi des victimes constituent les trois grands axes des engagements du FGTI en matière d'assistance aux victimes.

La réactivité se traduit dans le déploiement des équipes du Fonds sur le terrain, au contact des victimes, comme elles l'ont fait à Nice au

lendemain du 14 juillet. La rapidité concerne la mise en œuvre de l'indemnisation et des premières provisions sous un délai d'un mois maximum et si possible dans les 10 jours suivant la communication de la liste des victimes par le Parquet. Le suivi personnalisé passe par une meilleure prise en compte des attentes des victimes, notamment lors de

l'expertise médicale. Les victimes elles-mêmes sont consultées, selon des modalités appropriées, sur leur perception de la qualité du service rendu.

Le rôle d'accompagnement du FGTI auprès des victimes a été réaffirmé dans le décret du 27 avril 2017.

Pour la première fois, l'État et le FGTI ont conclu une convention cadre avec des engagements précis de réactivité, de rapidité et de personnalisation du suivi des victimes.

Une convention-cadre a été signée avec l'État le 16 mars 2017, confortant le FGTI dans son statut, ses missions et son financement, au-delà du relèvement de la contribution sur les contrats d'assurance finançant le FGTI, portée à 5,90 euros au 1^{er} janvier 2017.

La convention met en place une garantie de l'État : en cas d'attentat d'une gravité extrême, entraînant des coûts d'indemnisation dépassant un seuil fixé à 160 millions d'euros par an, il interviendra pour soutenir le FGTI et lui permettre de faire face aux dépenses d'indemnisation.

Elle contient des engagements précis et concrets de la part du FGTI en termes de service et d'accompagnement des victimes ainsi que de transparence et d'accessibilité des règles d'indemnisation.

Le premier guide pédagogique de l'indemnisation

Le principe de toute indemnisation est celui de la réparation intégrale. Il s'agit de replacer autant que possible la victime dans la situation antérieure à l'événement qui lui a porté préjudice. Bien évidemment, une compensation financière ne remplacera jamais la perte d'un être cher ni ne réparera des atteintes physiques ou psychologiques définitives. Cependant, elle contribuera au processus de reconstruction des victimes et les aidera à faire face à la gravité de la situation. Elle est aussi un moyen d'éviter d'ajouter des difficultés financières à la douleur morale et/ou physique.

Début 2017, le Fonds de Garantie a publié le premier Guide pour l'indemnisation des victimes d'actes de terrorisme. Il s'agit d'un pas important dans le sens d'une plus grande transparence de l'action du Fonds au service des victimes.

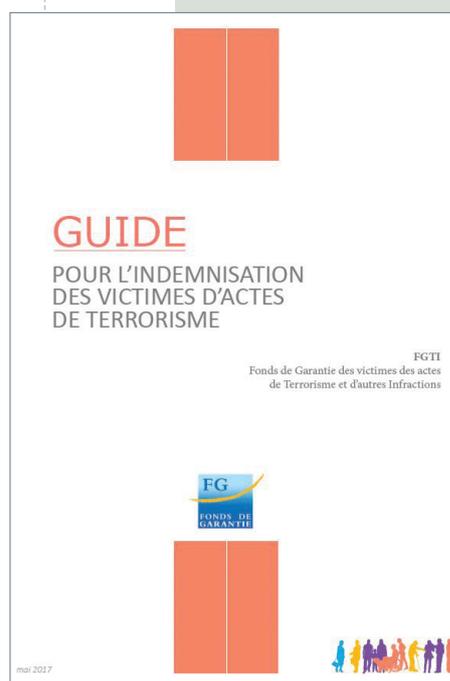
Ce guide élaboré avec le concours des représentants des victimes siégeant au conseil d'administration du FGTI présente le déroulement de la procédure, les délais impartis, les préjudices indemnifiables ainsi que, pour la première fois, des éléments chiffrés du référentiel de l'indemnisation. Chapitre par chapitre sont détaillés : la saisine du FGTI, le versement des provisions, l'expertise médicale, l'offre d'indemnisation et les différents postes de préjudices, patrimoniaux (frais, pertes de revenus) ou extrapatrimoniaux temporaires et permanents, s'agissant de victimes directes et indirectes.

À titre d'exemple, la réparation de la souffrance endurée ou celle du préjudice esthétique sont évaluées selon une échelle exprimée en degrés de 1 à 7. Les référentiels présentés se réfèrent à la nomenclature « Dintilhac », une classification des préjudices normalisée, servant à l'évaluation et donc à l'indemnisation des préjudices corporels.

Le guide rappelle que les indemnisations versées par le Fonds de Garantie ne sont pas soumises à l'impôt sur le revenu ni aux droits sur les successions des personnes décédées des conséquences directes d'un acte



Le « Guide pour l'indemnisation des victimes d'actes de terrorisme » permet aux victimes de s'informer en toute transparence sur les conditions, les procédures et les délais de l'indemnisation. À retrouver sur : www.fondsdegarantie.fr



terroriste. Ces victimes sont exonérées de droits successoraux, lorsque le décès intervient dans les trois ans à compter de l'attentat. La loi reconnaît aux victimes d'actes de terrorisme commis depuis le 1^{er} janvier 1982 le statut de victimes civiles de guerre avec un certain nombre de droits (www.onac-vg.fr).

Le Guide de l'indemnisation se conclut par un glossaire utile pour la compréhension des notions liées aux procédures d'indemnisation. Des livrets d'information, en français et anglais notamment, et des formulaires d'indemnisation en français et anglais sont également disponibles sur le site internet du Fonds de Garantie.



Une « Charte de l'expertise médicale » pour éclairer les droits des victimes

L'expertise médicale est une étape clef du processus d'indemnisation. C'est surtout un moment sensible, parfois difficile pour la victime. C'est pourquoi le FGTI a souhaité rendre publique une *Charte de l'expertise médicale*. La charte a été élaborée par un groupe de travail présidé par le docteur Christophe Delval, médecin conseil du FGTI et associant des médecins experts, des associations d'aide aux victimes, des avocats experts et des représentants des administrations concernées.

La nouvelle charte précise les règles et bonnes pratiques de l'expertise. Elle grave dans le marbre les grands principes tels que le respect du caractère contradictoire des expertises, l'indépendance des médecins formés à l'évaluation des préjudices, sans oublier l'importance de l'accueil et de l'écoute des victimes.

Les recommandations du groupe de travail ont également conduit à revoir les courriers du Fonds, avec pour objectif, pour les victimes, une meilleure information sur leurs droits en amont de cette étape importante qu'est l'expertise.

Le médecin examine la victime et consulte les documents médicaux pour déterminer si elle est « consolidée » – c'est-à-dire si son état de santé est stabilisé et n'est normalement plus susceptible d'évoluer.

La date de la constatation de la consolidation varie fortement en fonction des victimes et de leurs préjudices. Selon les cas, il faut plusieurs semaines, plusieurs mois, voire plusieurs années dans les cas les plus complexes. Pour éviter aux victimes plusieurs réunions d'expertise, le Fonds leur recommande d'interroger au préalable le médecin généraliste traitant ou le spécialiste médical qui les suit, de façon à savoir si elles sont consolidées et si l'expertise définitive peut avoir lieu.

La Charte engage le FGTI et l'ensemble des médecins missionnés par le Fonds. Toute victime pourra, si elle estime que ses droits n'ont pas été respectés, saisir le Médiateur du FGTI.

La lutte contre la fraude

Une dizaine de dossiers pour fraude au FGTI pour les attentats du 13 novembre et de Nice sont en cours et 8 condamnations pénales ont déjà été prononcées. Ce délit doit être sanctionné. Sa détection justifie le travail d'analyse et d'instruction des dossiers effectué par les services du Fonds. Il s'agit, heureusement, de comportements extrêmement minoritaires, et d'une manière générale le Fonds présume la bonne foi des victimes. En cas de fraude avérée, le FGTI alerte le Parquet.

Un médiateur du FGTI pour veiller au respect des droits des victimes et faciliter le dialogue

Dans le cadre de sa politique d'amélioration constante de la transparence et de ses pratiques, un médiateur du FGTI a été mis en place le 14 avril 2017, après validation de sa nomination par le conseil d'administration.

Son champ d'intervention et les modalités de sa saisine sont précisés dans une charte mise en ligne sur le site internet (www.fondsdegarantie.fr). Les victimes peuvent désormais formuler une demande de médiation lorsqu'elles ont un litige avec le Fonds.

Indépendant, ne recevant aucune instruction du FGTI, le médiateur veille au respect des droits des victimes et joue un rôle de facilitation du dialogue.

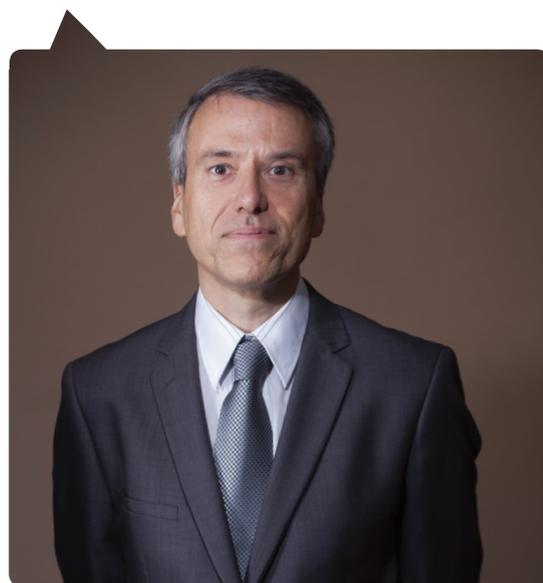
Il peut être saisi par toute personne physique pour tout différend relatif : à l'absence de réponse du FGTI dans le délai légal à une demande d'indemnisation ; au refus de prise en charge notifié par le FGTI ; au non-respect des règles et engagements du FGTI mentionnés notamment dans la *Charte de la Victime* et dans la *Charte de l'Expertise médicale*.

En revanche, le médiateur n'est pas compétent pour connaître des contestations relatives au montant d'une offre d'indemnisation ni des demandes pour lesquelles une action judiciaire est engagée.



Engagement

M. Philippe Dupuy, médiateur du FGTI, peut désormais être saisi par les victimes.



Reconnaissance des préjudices d'angoisse, d'attente et d'inquiétude

Outre la réparation des préjudices de tous types, qu'ils soient corporels, économiques ou moraux, le FGTI répare l'atteinte résultant de l'acte de terrorisme lui-même via le Préjudice Exceptionnel Spécifique des Victimes du Terrorisme (PESVT).

Le 27 mars dernier, le conseil d'administration du FGTI s'est prononcé en faveur du principe de reconnaissance du préjudice d'angoisse des victimes directes et du préjudice d'attente et d'inquiétude des victimes indirectes d'attentats terroristes.

Le conseil d'administration a mis en place un groupe de travail chargé de lui soumettre des propositions sur les modalités de mise en œuvre de cette décision. Une réflexion qui va dans le sens d'une prise en charge plus approfondie des souffrances subies.

L'indemnisation des victimes d'infractions de droit commun

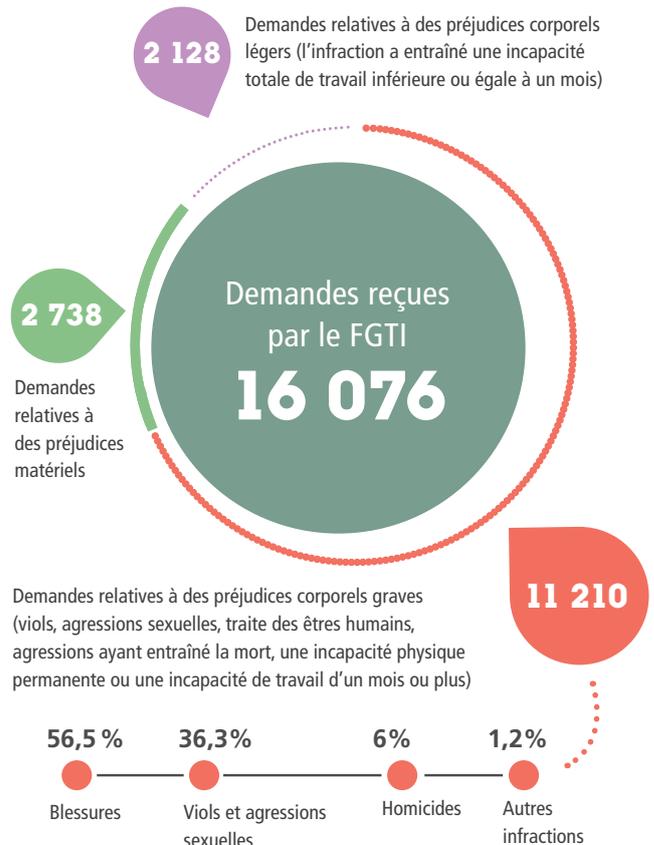
On observe une hausse des demandes reçues des Commissions d'indemnisation des victimes d'infractions (CIVI) :

+ 695 demandes reçues en 2016 par rapport à 2015, ce qui confirme que l'activité d'indemnisation des victimes d'infractions se consolide année après année.

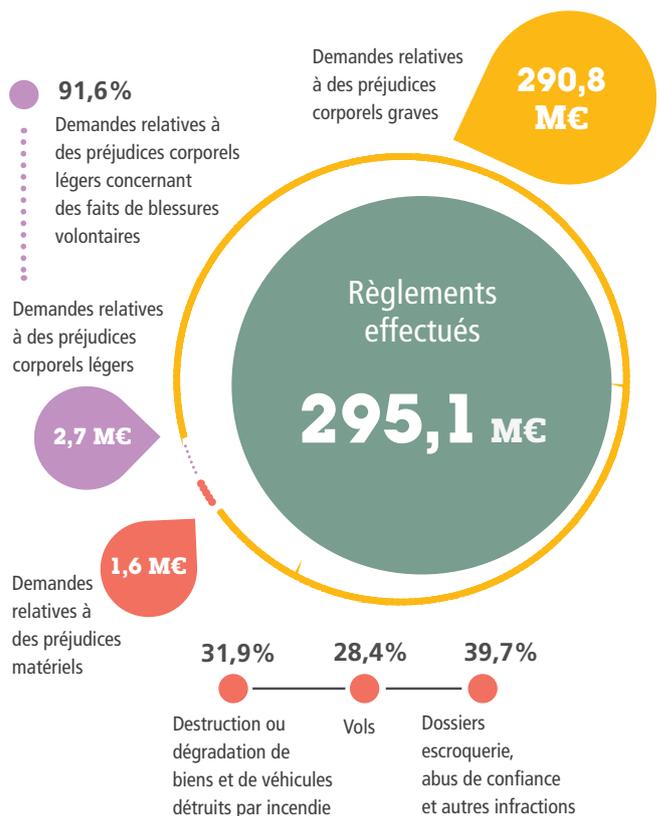
Le montant total des règlements s'élève à 295,1 millions d'euros, dont 290,8 millions d'euros au titre des préjudices corporels graves. Ces demandes représentent près de 70 % des demandes reçues et plus de 98 % des montants réglés. Cette prévalence s'explique par les conditions d'indemnisation devant les CIVI fixées par la loi. Les demandes relatives à des préjudices « corporels graves » relèvent de l'article 706-3 du Code de procédure pénale. À ce titre, peuvent obtenir réparation intégrale les victimes qui démontrent un certain niveau de gravité de leur préjudice ou celles qui sont victimes de certaines infractions (viol, agression sexuelle, traite des êtres humains, etc.).

Les demandes relatives à des préjudices « corporels légers » et « matériels » relèvent de l'article 706-14 du même code qui pose trois conditions cumulatives d'indemnisation (ressources inférieures au plafond d'obtention de l'aide juridictionnelle partielle, situation matérielle ou psychologique grave, absence d'indemnisation à un autre titre). L'indemnisation sur ce fondement est plafonnée.

Demandes reçues par le FGTI en 2016



Règlements effectués en 2016





TÉMOIGNAGE

Delphine GIMENEZ

Chargée d'indemnisation

Votre mission concerne l'autre grand domaine d'intervention du Fonds de Garantie, à savoir l'indemnisation des victimes de crimes ou délits de droit commun : que comprend-il ?

Il s'agit d'indemniser les victimes d'infractions de droit commun ayant subi un préjudice grave : celles dont les blessures ont entraîné des séquelles ou une incapacité de plus de 30 jours, mais également les victimes d'agressions sexuelles, de proxénétisme, de traite des êtres humains ou encore les ayants-droit de victimes décédées.

La procédure simplifiée et accélérée permet à la victime d'obtenir la réparation intégrale de son préjudice en s'adressant à une commission présente dans chaque TGI (tribunal de grande instance), sans être confrontée une nouvelle fois à son agresseur et sans avoir à démontrer son insolvabilité. Si des poursuites pénales sont engagées, la commission peut statuer avant même que l'affaire ait été jugée.

Comment recevez-vous les demandes des victimes ?

La victime saisit la CIVI soit du ressort de son domicile, soit de celui de l'infraction. La commission transmet ensuite la

« L'objectif est d'offrir à la victime la plus juste indemnisation, en coordonnant l'action de l'ensemble des parties prenantes. »

demande au FGTI en vue d'un règlement amiable. Le FGTI présente une offre d'indemnité à la victime, et 74 % des indemnisations des préjudices corporels graves interviennent sur la base d'un constat d'accord.

Comment se déroule l'indemnisation ?

La victime sollicite une indemnisation définitive si son état de santé est consolidé. À défaut, elle peut demander une provision et la mise en place d'une expertise. Ce type de demande s'accroît, ce qui suppose d'être toujours plus réactif dans la mesure où il doit être statué sur ces demandes de provision dans le délai d'un mois. L'objectif est d'offrir à la victime la plus juste indemnisation, avec l'ensemble des parties prenantes : avocats, médecins, associations...

TÉMOIGNAGE

Vanessa CASTANHEIRA

Chargée d'indemnisation

« L'indemnisation offerte aux victimes d'atteintes légères à la personne, même si elle ne couvre pas toujours l'intégralité du dommage subi, constitue un secours apporté par la collectivité nationale. »

Pouvez-vous nous faire part de votre expérience ? Quel profil de victimes êtes-vous amenée à indemniser ?

Je suis chargée d'indemniser des victimes d'atteintes légères à la personne (les blessures ayant entraîné une incapacité inférieure à un mois ou n'ayant pas laissé de séquelles) ou encore des victimes d'atteintes aux biens résultant d'un vol, d'une escroquerie, d'un abus de confiance, d'une extorsion de fonds, d'une destruction, détérioration ou dégradation de biens. Ces victimes peuvent obtenir une réparation totale ou partielle de leur préjudice, étant précisé que l'indemnité susceptible de leur être versée par le FGTI est plafonnée conformément à la loi (4 530 euros).

Le processus diffère-t-il de l'indemnisation des victimes d'autres infractions criminelles ou délictuelles ?

En partie. Tout d'abord, nous sommes ici dans le cadre d'une réparation partielle et non pas intégrale du préjudice lorsque celui-ci est supérieur au plafond prévu par la loi. De plus, la recevabilité des demandes de ces victimes doit être appréciée au regard des textes légaux qui sont appliqués strictement par les magistrats et qui posent des conditions cumulatives.

Quelles sont ces conditions ?

Il s'agit notamment de conditions de revenus. Les ressources doivent être inférieures à un plafond fixé chaque année par l'État. Les demandes qui me sont soumises concernent principalement des personnes disposant de revenus modestes qui

16 076

dossiers d'infractions reçus par le FGTI



n'ont aucune autre possibilité d'indemnisation et se trouvant, du fait de l'infraction, dans une situation matérielle ou psychologique grave. En d'autres termes, la victime a des difficultés à la suite de l'infraction pour subvenir à ses besoins essentiels. L'indemnisation ainsi offerte à ces victimes, même si elle ne couvre pas toujours l'intégralité du dommage subi, constitue un secours apporté par la collectivité nationale. C'est dans ce cadre juridique que j'ai été amenée à indemniser une personne victime de violences conjugales, un enfant victime de violences quotidiennes, une personne blessée alors qu'elle portait secours à un tiers agressé en pleine nuit, ou encore un couple victime du vol de la voiture familiale qui se trouvait dépourvu de moyen de transport pour se rendre tant au travail qu'à l'école.

Que se passe-t-il lorsque les conditions exigées sont remplies ?

J'adresse alors une offre d'indemnisation à la victime (ou à son conseil le cas échéant). En cas d'acceptation, nous régularisons un constat d'accord. Une fois la transaction homologuée par le Président de la Civi, je procède au règlement de l'indemnité en faveur de la victime. Il s'agit donc d'une procédure simple et rapide.

Le rôle des CIVI

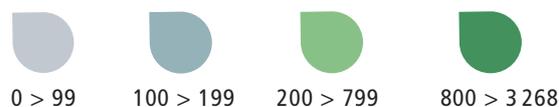
Les Commissions d'Indemnisation des Victimes d'Infractions (CIVI) siègent dans tous les tribunaux de grande instance. Juridictions civiles indépendantes, elles ne sont pas liées par les décisions antérieures rendues par le juge pénal sur les dommages et intérêts. Elles ont pour mission d'examiner et de statuer sur les demandes d'indemnisation présentées par les victimes d'infractions.

Elles sont compétentes pour indemniser les conséquences des faits subis par une victime dès lors qu'ils revêtent le caractère matériel d'une infraction.

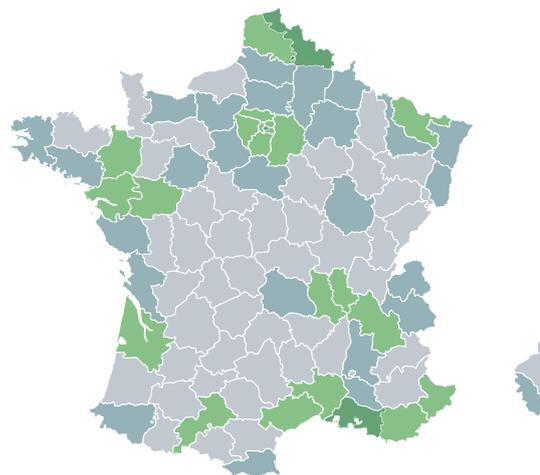
La procédure comporte une phase transactionnelle : la CIVI transmet la demande au FGTI qui, après avoir vérifié la recevabilité, évalue les préjudices de la victime et lui présente une offre d'indemnisation dans un délai de deux mois. En cas d'acceptation par la victime, le président homologue l'offre du FGTI, qui procède alors immédiatement au règlement. La procédure devient judiciaire en cas de refus d'offre du FGTI par la victime, ou d'absence de réponse dans un délai de deux mois, ou encore, de refus motivé du Fonds.

DÉCISIONS RENDUES EN 2016 PAR LES CIVI

(Commissions d'Indemnisation des Victimes d'Infractions)



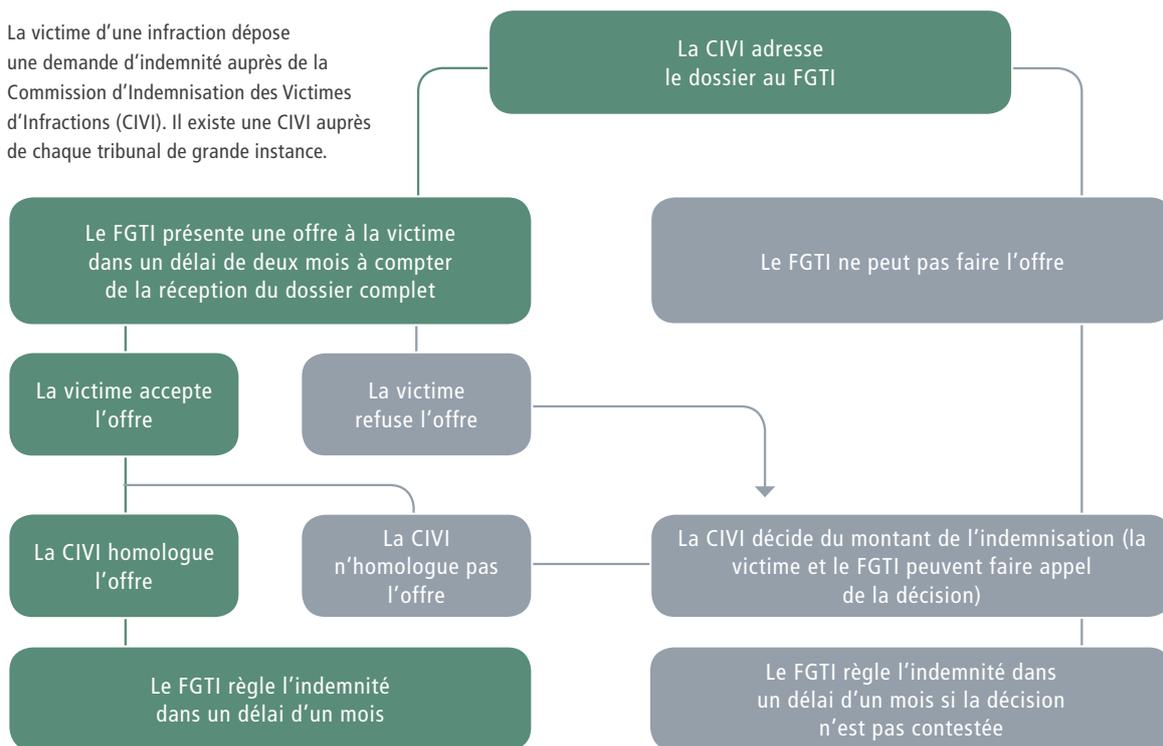
Les décisions rendues par les CIVI siégeant dans le même département ont été additionnées.



- | | | |
|----------------------------|-----------------------|------------------------------|
| 0 > 99 | 100 > 199 | 200 > 799 |
| > Saint-Pierre-et-Miquelon | > Polynésie française | > Guadeloupe et Saint-Martin |
| > Wallis-et-Futuna | > Nouvelle-Calédonie | > Réunion |
| > Mayotte | > Martinique | |
| | > Guyane | |

LA PROCÉDURE D'INDEMNISATION

La victime d'une infraction dépose une demande d'indemnité auprès de la Commission d'Indemnisation des Victimes d'Infractions (CIVI). Il existe une CIVI auprès de chaque tribunal de grande instance.



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.

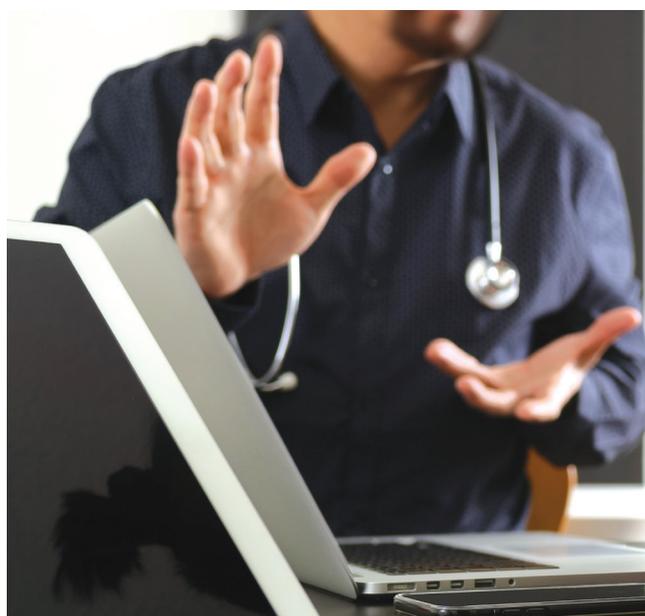
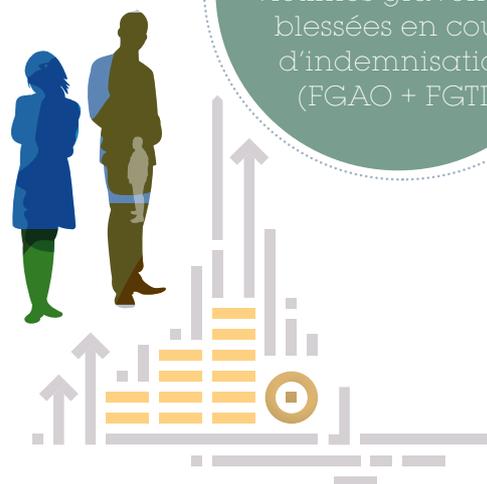
Cette entité est composée de 13 collaborateurs expérimentés, spécialement formés à la prise en charge de ces victimes très lourdement atteintes. Ils prennent en charge l'intégralité du processus d'indemnisation, ce qui comprend la nécessité d'évaluer précisément l'indemnisation et de trouver un accord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

1 500

victimes gravement blessées en cours d'indemnisation (FGAO + FGTI)



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.

Plus de 95 %
des indemnisations résultent
de règlements amiables.

276 déplacements
auprès des victimes en 2016.



Le SARVI



TÉMOIGNAGE

Chloé CHEVALLIER, Gestionnaire SARVI

Quand et comment fait-on appel à vous, c'est-à-dire au Service d'Aide au Recouvrement des Victimes d'Infractions (SARVI) ?

Lorsque l'auteur d'une infraction est condamné à payer à la victime des dommages-intérêts ainsi que les frais engagés par celle-ci au cours de la procédure, et que cette personne ne paie pas ou est insolvable.

Il doit s'agir dans tous les cas d'une décision rendue par une juridiction pénale, devenue définitive, et la victime ne doit pas être en mesure de bénéficier d'un autre système d'indemnisation, par exemple si elle est victime d'un accident de la circulation.

Par ailleurs et si après l'étude de sa demande il s'avère que la victime peut bénéficier d'une réparation intégrale de son préjudice, nous l'invitons à saisir la commission d'indemnisation des victimes d'infractions compétente.

Le Service d'Aide au Recouvrement des Victimes d'Infractions

Afin d'améliorer la situation des victimes, la loi du 1^{er} juillet 2008 a créé un dispositif leur permettant d'être mieux et plus rapidement indemnisées: le Service d'Aide au Recouvrement des Victimes d'Infractions (SARVI). Cette mission confiée au FGTI se distingue de l'activité d'indemnisation des victimes d'infractions devant les CIVI. Le SARVI règle, soit sous forme d'avance, soit en totalité, les dommages et intérêts dont le montant a été déterminé par le juge pénal. Le SARVI est une aide à l'exécution de la décision de justice. Il n'évalue pas le préjudice de la victime mais règle les sommes allouées au pénal selon les modalités prévues par la loi.

48 593

demandes éligibles de victimes ont saisi le SARVI en 2016

En quelque sorte, nous sommes là quand la victime se trouve totalement démunie pour lui venir en aide et obtenir les indemnités reconnues par le juge.

Quelle est votre mission ?

Accompagner la victime pour formaliser sa demande. La victime peut d'ailleurs nous joindre à un numéro vert gratuit afin d'avoir des explications quant aux pièces demandées et sur les démarches à entreprendre.

Nous essayons de leur donner les meilleurs conseils pour obtenir ces documents plus facilement. L'évolution de notre site avec la mise en place de visuels, contribue grandement à cette démarche.

Nous tenons la victime informée du suivi de sa demande par des courriers aussi fréquents que nécessaire et restons à sa disposition pour tout renseignement, notamment en ce qui concerne le reversement des sommes récupérées auprès des débiteurs au-delà de l'avance versée.

L'approche psychologique et sociale est également très importante dans notre mission, beaucoup de victimes sont en situation de détresse lorsqu'elles nous saisissent. Grâce à l'aide apportée par le FGTI, elles peuvent reprendre une vie plus apaisée,

UN OUTIL PRÉCIEUX POUR LES VICTIMES

Tout particulier victime d'une infraction, ayant subi de légers préjudices corporels ou certains dommages aux biens qui ne peuvent être indemnisés par les CIVI et ayant obtenu du juge pénal une décision définitive de condamnation de l'auteur des faits à des dommages et intérêts, peut saisir le SARVI.

- > Si le juge a accordé à la victime des dommages et intérêts d'un montant inférieur ou égal à 1 000 €, le SARVI lui règlera intégralement la somme.
- > Si le juge octroie à la victime une somme supérieure à 1 000 €, le SARVI lui verse une avance de 30 % ; il se charge ensuite d'obtenir du condamné le remboursement de cette avance puis, dans le cadre d'un mandat, du reliquat des sommes dues augmentées d'une pénalité, afin de pouvoir les reverser au fur et à mesure à la victime. Ce reversement d'indemnités au titre du mandat, au-delà de l'avance versée, s'effectue en fonction des capacités contributives du responsable condamné. Le reversement peut prendre du temps et, en cas d'insolvabilité du responsable, ne jamais intervenir pour la totalité de l'indemnité allouée.

elles ne se trouvent pas en contact avec le ou les personnes condamnées, cela leur évite d'avoir recours à un huissier, qui peut s'avérer très coûteux, avec un résultat très aléatoire.

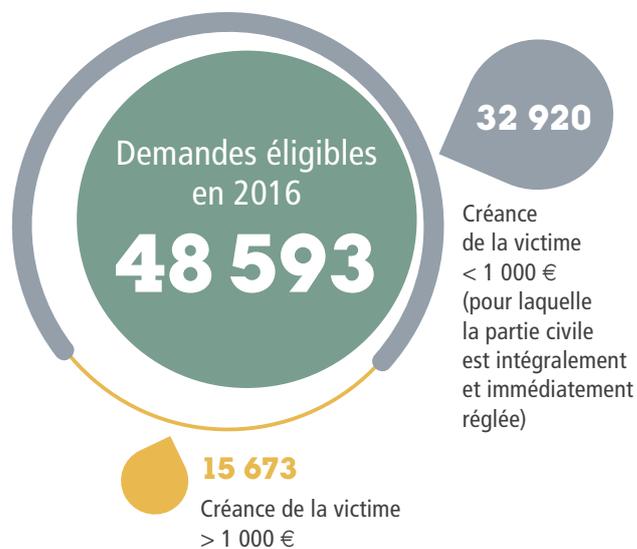
Quand des éléments essentiels à la constitution de sa demande manquent ou si les pièces adressées ne correspondent pas aux éléments sollicités, il nous arrive fréquemment d'appeler personnellement la victime.

Quand le règlement intervient-il ?

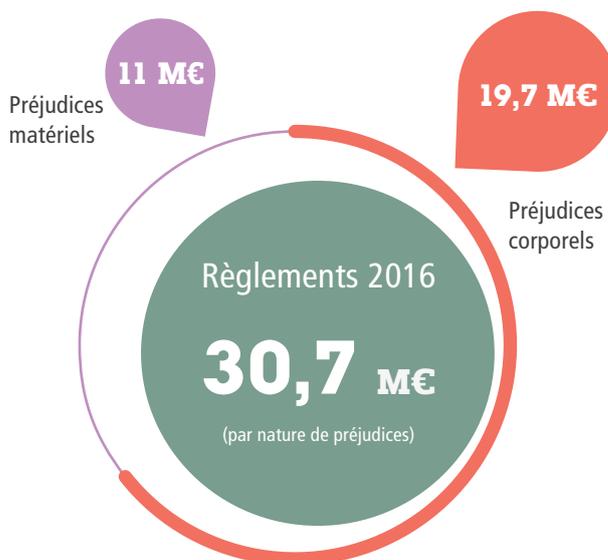
Le règlement intervient au maximum dans les deux mois qui suivent la réception de la demande justifiée. Nous procédons au versement d'une avance ou au règlement intégral des sommes suivant les cas (voir ci-dessus).

Par la suite, nous tenons la victime informée du suivi de son dossier par des courriers aussi fréquents que nécessaires et restons à sa disposition par mail ou par téléphone pour tout renseignement, notamment en ce qui concerne le reversement des sommes récupérées au-delà de l'avance versée. Nous pouvons aussi être amenés à résoudre des difficultés survenues après le règlement, par exemple en cas de réclamation émanant de la victime.

Dossiers éligibles



Règlements SARVI



Recours SARVI

12,3

millions recouverts au titre de l'aide au recouvrement



Le recours contre les auteurs d'infractions



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

SOMMES RECOUVRÉES

Sommes
récupérées contre
les auteurs d'infractions
en 2016

59,6 M€

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

BILAN & ENJEUX

Le recours constitue une mission essentielle du FGTI : il contribue à responsabiliser les auteurs d'infractions afin qu'ils assument les conséquences financières des actes commis. Il participe à la prévention de la récidive. Le recours représente également une source de financement importante pour le FGTI.

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

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.

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

L'activité « recours » du FGTI ne s'exerce pas seulement à l'encontre des auteurs d'infractions, il est aussi parfois exercé contre des compagnies d'assurances. Par exemple, lorsque les faits commis, même volontairement, par des mineurs sont couverts par l'assurance « responsabilité civile » de leurs parents.



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. Lorsque nous intervenons pour le Service d'Aide au Recouvrement des Victimes d'Infractions (SARVI) au titre du mandat pour récupérer les sommes allouées au-delà des avances versées par le Fonds, nous agissons cette fois directement pour le compte de la victime à la suite d'une décision pénale lui accordant des réparations.

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 ?

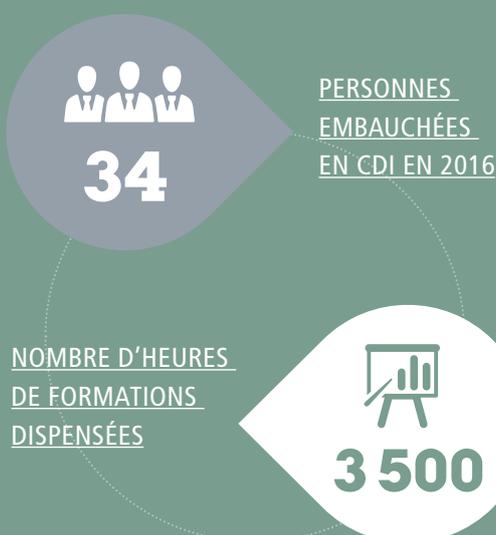
Au quotidien, il s'agit d'un travail de négociations et d'investigations auprès d'interlocuteurs variés : les auteurs eux-mêmes, les avocats, conseillers pénitentiaires d'insertion et de probation (CPIP), mandataires judiciaires et différents organismes, notamment par le biais d'échanges téléphoniques 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.

Les ressources humaines

LES EFFECTIFS DU FONDS DE GARANTIE



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, ouverture de cours de sophrologie à l'ensemble des collaborateurs 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 également mis en place 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 télétravail 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.

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.



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 37).

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.

Les chiffres financiers

FGTI

FGTI

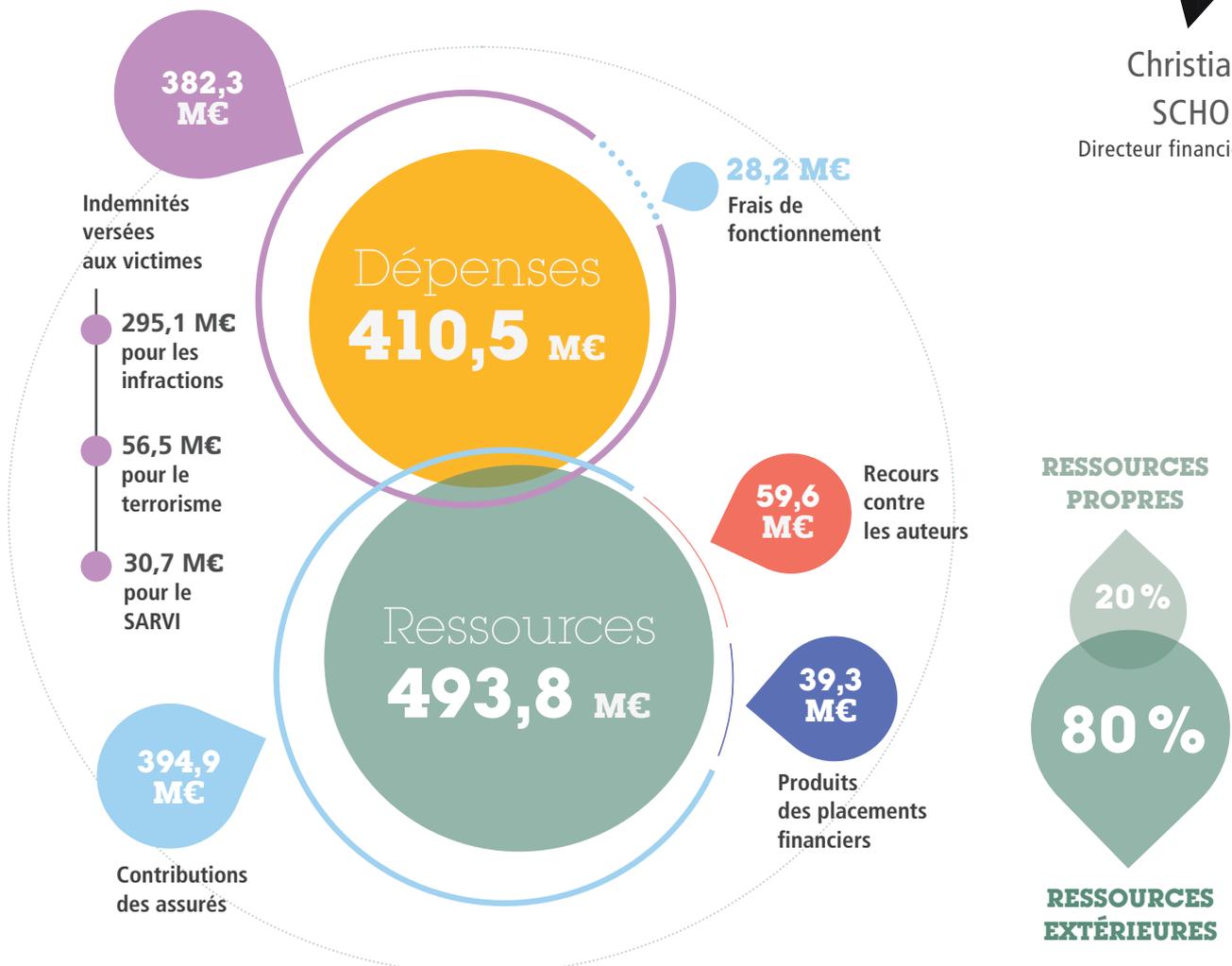
Fonds de Garantie
des victimes des actes
de terrorisme et autres
infractions

DÉPENSES - RESSOURCES

L'activité d'indemnisation du FGTI a progressé significativement en 2016 pour atteindre 410,5 M€ (frais de fonctionnement compris), à comparer aux 352 M€ de 2015, dont 56,5 M€ versés aux victimes du terrorisme (23,4 M€ en 2015). Les ressources s'élèvent à 493,8 M€ en 2016 dont 20 % proviennent des ressources propres, soit 98,9 M€ de produits financiers et de recours auprès des auteurs d'infractions. Cet accroissement significatif des ressources est dû à la hausse de la contribution, relevée à 4,3 € par contrat au 1^{er} janvier 2016.



Christian
SCHOR
Directeur financier



PROVISIONS - PLACEMENTS

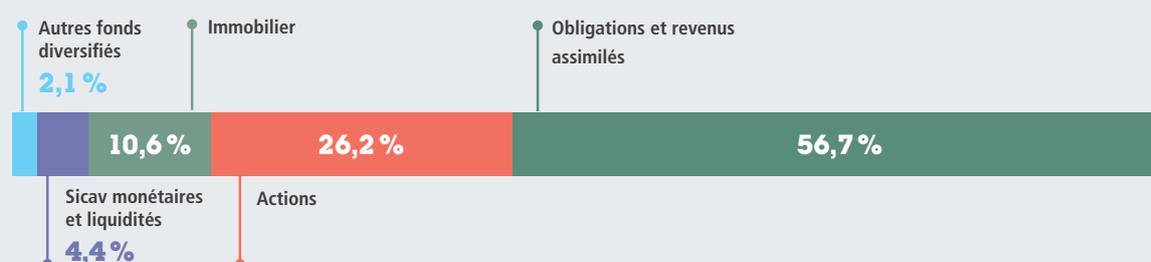
Les engagements auprès des victimes ont fortement progressé en 2016, pour s'établir à 4 982,2 M€ (4 023,1 M€ à fin 2015). Ce montant intègre, dans les comptes de l'exercice, une estimation du coût de l'attentat de Nice de 300 M€, et de 350 M€ pour ceux du 13 novembre 2015.

En outre, la progression des ressources permet d'enregistrer une augmentation significative de la valeur comptable des placements qui s'établit à 1 550,4 M€ à fin 2016. Leur valeur de réalisation en cas de cessions, soit à fin 2016 un montant de 1 738 M€, a progressé de plus de 7 % sur l'exercice, renforçant la solvabilité du FGTI et lui permettant de faire face à des sinistres importants.

Provisions techniques **FGTI : 4 982 M€**



Répartition des placements **FGTI : 1 738 M€** (valeur estimée)



Le montant des placements est très inférieur aux engagements pris mais le rythme de décaissements est progressif puisque le FGTI gère une majorité de dossiers corporels lourds qui se matérialisent, notamment, par des arrrages de rentes versés aux victimes sur le long terme. Toutefois, les ressources de l'exercice génèrent une trésorerie nette de l'ordre de 80 M€, grâce à la hausse de la contribution intervenue le 1^{er} janvier 2016.

Concernant les engagements du FGTI, il convient de distinguer ceux constitués par l'indemnisation au titre du terrorisme, pour lesquels il dispose d'une garantie de financement explicite de l'État au-delà de 160 M€ de dépenses d'indemnisation par exercice social, de ceux engagés par le FGTI au titre des victimes d'infractions et dont la majeure partie reflète l'accompagnement de ces victimes par le versement de rentes au cours des années à venir.

Le projet d'entreprise

2^E SEMESTRE 2016

PHASE
DE DIAGNOSTIC

1^{ER} 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 »

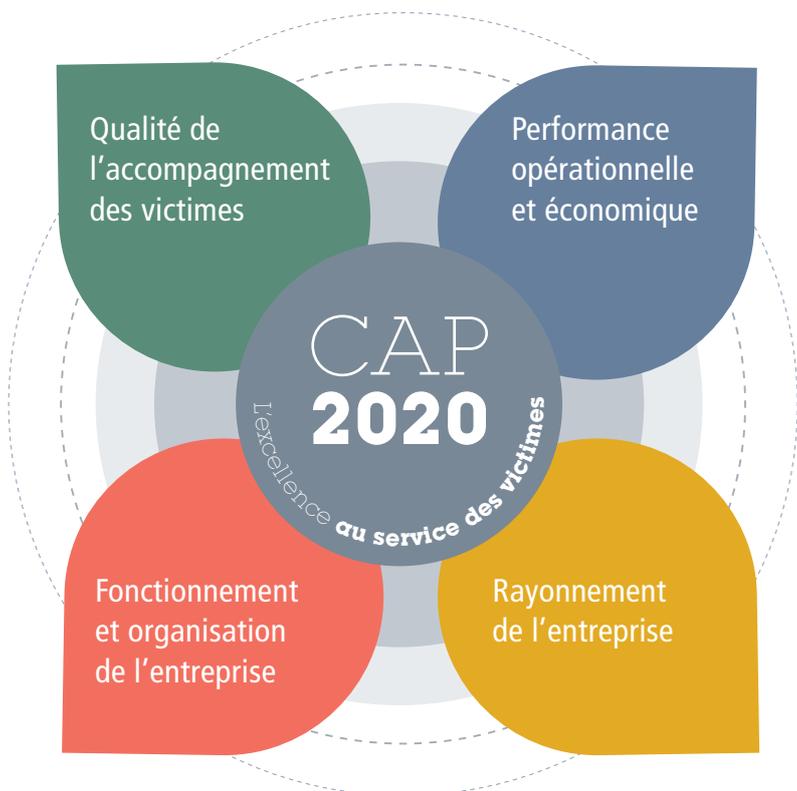
Faire du Fonds de Garantie la référence incontestable pour l'indemnisation des victimes au nom de la solidarité nationale. C'est l'ambition du projet d'entreprise CAP 2020 qui est en ligne, en matière d'accompagnement et de transparence, avec les engagements du Fonds tels que formalisés dans la convention-cadre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



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.





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

