GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

Délégation interministérielle
à l'aide aux victimes

GUIDE MÉTHODOLOGIQUE 2026

LA PRISE EN CHARGE DES VICTIMES D'ACCIDENTS COLLECTIFS



Edito



Alexandra LOUIS,
déléguée interministérielle à l'aide aux victimes

C'est un immeuble qui s'effondre. Un incendie qui emporte tout. Un car percuté. Un avion qui s'écrase.

C'est un accident collectif.

Un basculement brutal, où des communautés de destin se forment dans la douleur, auxquelles nous devons apporter des réponses coordonnées, à la hauteur de l'évènement. Car ces drames engagent l'ensemble de nos forces.

Pompiers, policiers, gendarmes, soignants, associations, élus… **Tous ces acteurs de terrain sont appelés à intervenir, souvent dans l'urgence, chacun avec son rôle.**

Face à l'ampleur de ces évènements, la qualité de notre réponse repose dès lors sur notre capacité à agir ensemble. **C'est tout l'enjeu de ce guide : se préparer, collectivement, à l'impensable.**

Nous ne pourrons jamais supprimer le pire, ni prévoir l'incertitude. Mais nous pouvons toujours mieux nous y préparer. C'est pourquoi la prise en charge des victimes d'accidents collectifs constitue une priorité de longue date, consacrée le 10 novembre 2017 par le **Comité interministériel de l'aide aux victimes**,

Un premier guide méthodologique pour la prise en charge de ces victimes avait également été créé.

Cette nouvelle édition 2026, fruit d'un travail collectif conduit par ma délégation, poursuit un objectif simple : mieux préparer pour mieux agir.

Elle contribue à renforcer la lisibilité et la cohérence des dispositifs, à faciliter leur appropriation par les professionnels et à garantir une articulation aussi fluide que possible entre les différents acteurs.

Son contenu a été largement enrichi grâce aux contributions de spécialistes et de professionnels engagés au quotidien dans l'accompagnement des victimes.

Ce guide est donc un outil pour l'action.

Un cadre commun pour ne rien laisser au hasard lorsque survient le pire. Pour que, face à l'urgence, chaque acteur sache quoi faire, avec qui et comment.

Pour que les victimes et leurs proches puissent, dans ces moments où tout vacille, trouver autour d'eux une réponse à la hauteur de ce qu'ils traversent.

Alexandra Louis

SOMMAIRE

Édito de la déléguée interministérielle à l'aide aux victimes 3

PARTIE 1 : PHASE DE CRISE 6

Introduction

Fiche 1 - La coordination dans la phase d'urgence

Fiche 2 - Le rôle du procureur de la République

Fiche 3 - Le rôle du préfet

Fiche 4 - Le rôle du maire

Fiche 5 - Le rôle du Centre de Crise et de Soutien (CDCS) du Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères

Fiche 6 - La prise en charge sanitaire des victimes

Fiche 7 - La mobilisation des associations d'aide aux victimes agréées par le ministère de la Justice

Fiche 8 - Le rôle des associations de victimes

Fiche 9 - Les numéros d'information de crise

Fiche 10 - Le Centre d'Accueil des familles

Fiche 11 - Les réunions d'information des victimes et des familles

Fiche 12 - Les relations avec les médias

PARTIE 2 : PHASE POST CRISE 58

Fiche 13 - La coordination dans la phase de suivi

Fiche 14 - L'intervention des assureurs

Fiche 15 - L'intervention des avocats

PARTIE 3 : PHASE JUDICIAIRE 74

Fiche 16 - L'organisation du procès pénal

Fiche 17 - L'intervention du Fonds de Garanties des victimes d'actes de Terrorisme et d'autres infractions

PHASE 4 : SPECIFITES DES ACCIDENTS COLLECTIFS 89

Fiche 18 - Les bureaux d'enquête technique des accidents collectifs

Fiche 19 - Les accidents aériens

Fiche 20 - La prise en charge et l'accompagnement des victimes par AIR FRANCE

Fiche 21 - Les accidents maritimes

Fiche 22 - Les accidents routiers

Fiche 23 - Les accidents ferroviaires

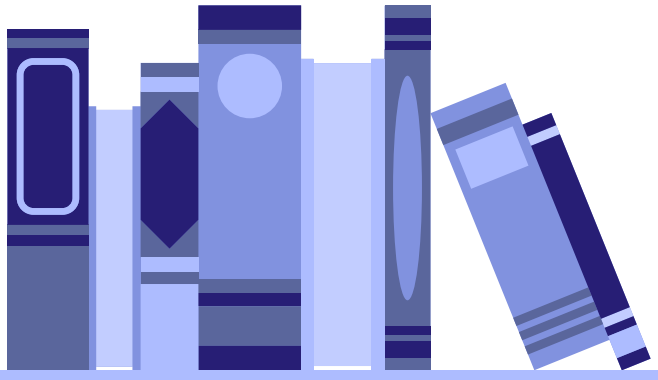
Fiche 24 - La prise en charge et l'accompagnement des victimes par la SNCF

Fiche 25 - La prise en charge et l'accompagnement des victimes par la RATP

PHASE 5 : QU'EST-CE QUE LES PSYCHOTRAUMATISMES ? 135

Fiche 26 - Qu'est-ce que les psychotraumatismes ?

ANNEXES 141



PHASE DE CRISE

01



SOMMAIRE 01

INTRODUCTION

FICHE N°1 : La coordination dans la phase d'urgence

FICHE N°2 : Le rôle du procureur de la République

FICHE N°3 : Le rôle du préfet

FICHE N°4 : Le rôle du maire

FICHE N°5 : Le rôle du Centre de Crise et de Soutien (CDCS) du Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères

FICHE N°6 : La prise en charge sanitaire des victimes

FICHE N°7 : La mobilisation des associations d'aide aux victimes agréées par le ministère de la Justice

FICHE N°8 : Le rôle des associations de victimes

FICHE N°9 : Les numéros d'information de crise

FICHE N°10 : Le Centre d'Accueil des familles

FICHE N°11 : Les réunions d'information des victimes et des familles

FICHE N°12 : Les relations avec les médias

INTRODUCTION

Qu'est-ce qu'un accident collectif ?

Il s'agit d'un **évènement soudain provoquant directement ou indirectement des dommages humains ou matériels à l'égard de nombreuses victimes** et pouvant avoir pour origine ou pour facteur contributif une intervention ou une abstention humaine susceptible de recevoir une qualification pénale.

Cet évènement nécessite, par son ampleur ou son impact, la mise en œuvre de moyens importants et de mesures spécifiques pour la prise en charge des victimes, ainsi qu'une coordination des interventions et des accompagnements déployés.

Ce guide ne concerne ni les catastrophes naturelles ni les attentats.

Qui intervient ?

Plusieurs acteurs sont amenés à intervenir en cas d'accident collectif.

Leur intervention dépend principalement de la **localisation de l'accident**, en France ou à l'étranger, mais aussi des circonstances et du **type d'accident** concerné.

Le niveau de mobilisation des acteurs et la coordination à adopter dépendent d'une grille d'analyse qui fait l'objet d'une concertation stratégique entre les acteurs.
(cf. fiche n° 1 « La coordination dans la phase d'urgence » et Annexe 1 « Grille d'analyse »).

En cas d'accident à l'étranger, le Centre de Crise et de Soutien (CDCS)

Le Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE) s'est doté depuis 2008 d'un centre de crise et de soutien (CDCS), qui a pour vocation de mobiliser et de coordonner l'ensemble des moyens du MEAE et des autres administrations, voire de partenaires privés, en réponse aux crises à l'étranger impliquant des ressortissants français ou appelant une réponse humanitaire (cf. fiche n° 5 « Le Centre de crise et de soutien »).

https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/le-ministere/administration/centre-de-crise-et-de-soutien-cdcs

Le procureur de la République

Magistrat de l'ordre judiciaire et chef du Parquet auprès d'un tribunal judiciaire, le procureur de la République **exerce l'action publique**. Il reçoit les plaintes, dirige les enquêtes, décide des éventuelles poursuites à engager contre tout auteur d'infraction et, au cours du procès, demande l'application de la loi.

Le Parquet dispose d'une organisation hiérarchisée avec à sa tête le procureur, mais chacun de ses membres peut se substituer à un autre à n'importe quel stade de la procédure, suivant le principe d'indivisibilité du Parquet.

Le procureur de la République est placé sous l'autorité du Procureur général (auprès de la Cour d'appel) et du garde des sceaux, ministre de la Justice auquel il rend compte de son action.

En matière **d'accident collectif de grande ampleur**, **le procureur de la République de Paris et celui de Marseille ont une compétence territoriale étendue** aux ressorts de plusieurs cours d'appel dans le cadre des Pôles accidents collectifs (cf. fiche n° 2 « Le rôle du procureur de la République »).

Le préfet

Le préfet de département est le **seul représentant de l'État dans le département**, les sous-préfets étant chargés de l'assister. Il a la charge des intérêts nationaux, et assure la direction des services de l'État dans le département. (cf. fiche n° 3 « Le rôle du préfet »).

Le préfet n'est doté d'aucune attribution judiciaire, en vertu du principe de séparation des pouvoirs, ni militaire, bien qu'il dispose d'un pouvoir de réquisition à des fins civiles.

Le préfet de département, ou à Paris, le préfet de police, **anime et coordonne l'ensemble du dispositif de sécurité intérieure**. **Lors de crises, en tant que directeur des opérations, il s'assure de la cohérence de l'action publique par la coordination de l'ensemble des acteurs publics, privés, associatifs et des collectivités territoriales**.

Pour ce faire, **il a autorité sur l'ensemble des moyens publics et privés nécessaires à la protection des populations**, lorsque les capacités locales d'intervention du maire sont dépassées, au besoin en disposant de ces moyens par la voie de la réquisition. Le préfet de département veille également à l'élaboration d'une stratégie cohérente en matière de communication et d'information des populations en lien avec le procureur de la République lorsqu'une enquête judiciaire est ouverte.

L'action des préfets de département est coordonnée par le préfet de région (qui est préfet du département chef-lieu de la région) dans les domaines qui relèvent d'une compétence régionale.

Le préfet de zone de défense et de sécurité détient des pouvoirs exceptionnels en cas de crise grave, il contrôle l'exercice du pouvoir des préfets de région et de département en matière de défense civile.

Le maire

Aux côtés du préfet, garant de la direction des opérations de secours lorsque l'évènement dépasse le cadre communal, et de l'autorité judiciaire, compétente pour la conduite des enquêtes et la protection des droits des victimes, **le maire occupe une place essentielle, en tant que représentant de l'échelon de proximité**.

Autorité de police administrative générale sur le territoire de sa commune (**articles L. 2212-1 et suivants du code général des collectivités territoriales**), **le maire est le premier responsable de la sécurité de ses administrés dans la limite de ses compétences**. Il intervient en particulier lors des premières phases de l'évènement lorsque celui-ci demeure circonscrit au territoire communal et mobilise les moyens locaux.

Il joue également un rôle déterminant dans l'information de la population, l'organisation du soutien de proximité et la mobilisation des services municipaux, notamment dans le cadre de l'activation du plan communal de sauvegarde (PCS).

Le maire agit en appui du préfet, lorsque l'ampleur de l'évènement nécessite l'intervention et la coordination des services de l'État, en assurant le relais local des dispositifs mis en place et en contribuant à la continuité de l'accompagnement des victimes et de leurs familles à l'échelle communale.

La délégation interministérielle à l'aide aux victimes (DIAV)

Crée par décret en 2017, placée sous l'autorité du garde des Sceaux, ministre de la Justice, **la délégation interministérielle à l'aide aux victimes (DIAV) porte la voix et les droits des victimes**.

Elle a pour vocation d'agir dans le **suivi, l'accompagnement et l'indemnisation des victimes** d'actes de terrorisme, d'accidents collectifs, de catastrophes naturelles et d'infractions pénales. Elle accompagne également les victimes dans leurs relations avec les associations de victimes et d'aide aux victimes.

Sa mission principale consiste à **coordonner l'action de tous les ministères concernés par l'aide aux victimes**, aussi bien la Justice, l'Intérieur, la Santé ou les Affaires étrangères.

Elle coordonne également l'aide aux victimes sur l'ensemble de nos territoires, en France, et pour les victimes françaises à l'étranger. Enfin, la DIAV participe à **l'amélioration des dispositifs**, en travaillant constamment aux côtés des acteurs de l'aide aux victimes, professionnels et associatifs

Toutes les missions de la DIAV **dépassent largement le périmètre de la Justice**. Aussi, à l'image de **toutes les facettes de l'aide aux victimes, psychologiques, sociales et administratives**, l'action de la délégation est interministérielle. Cette dimension se reflète dans la composition de l'équipe, qui réunit des personnes engagées issues de tous les horizons : magistrats, officiers, fonctionnaires de l'économie et de la santé

La Direction des Victimes et des Usagers (DVU)

La direction des victimes et des usagers définit et met en œuvre les politiques publiques du ministère de la justice relatives à l'accès au droit et à la justice, à l'aide aux victimes et à l'amélioration de la qualité du service public de la justice à destination des usagers. Elle anime et coordonne les actions menées dans ces domaines en lien avec les directions concernées. Elle représente le garde des sceaux, ministre de la justice, dans les instances ministérielles compétentes.

La DVU **représente le Ministère de la justice** dans les instances interministérielles de coordination de la politique d'aide aux victimes. Elle conçoit et anime la politique ministérielle d'aide en faveur des victimes mise en œuvre par les associations d'aide aux victimes en participant à leur financement grâce à son programme budgétaire.

A ce titre, elle est l'interlocutrice des associations d'aide aux victimes et de leurs instances représentatives (Fiche 7 - "La mobilisation des associations d'aide aux victimes agréées par le ministère de la Justice"), mais également des associations de victimes. Elle instruit d'ailleurs les demandes d'agrément des associations de victimes de catastrophes ou d'accidents collectifs, et d'actes de terrorisme (cf. fiche n° 8 « Le rôle des associations de victimes»).

FICHE N°1 : La coordination dans la phase d'urgence

L'expérience de la gestion d'accidents collectifs a démontré que les problématiques d'accompagnement des victimes et le nombre d'intervenants concernés par la prise en charge, au niveau local comme au niveau national, justifient de prévoir une coordination spécifique dédiée dès la phase d'urgence.



Une **communication fluide et continue** se mettra en place entre le **procureur de la République et le préfet**.

Il serait pertinent que des **exercices de simulation** d'une situation de crise se pratiquent **une fois par an** afin que chaque acteur puisse bien définir et appréhender son rôle lors de la survenance de la crise.

Il convient de distinguer si l'accident a eu lieu en France ou à l'étranger.

Accident en France

La réunion d'un **comité stratégique** dans les 48 à 72 heures après l'accident doit permettre de calibrer le dispositif pour garantir aux victimes et à leurs familles le meilleur niveau de prise en charge, au regard des circonstances de l'accident.

Objectifs du comité stratégique

- **Analyser** l'évènement à partir des informations recueillies par les acteurs gérant la crise ;
- **Identifier** rapidement les problématiques et les acteurs concernés (transporteurs, assureurs…) ;
- **Définir** le ou les dispositifs les plus pertinents de prise en charge au regard du type d'accident et des problématiques identifiées, et notamment proposer la désignation d'un coordonnateur national,
- **Veiller à leur bonne articulation**, notamment avec l'ensemble des acteurs locaux (autres préfectures, associations d'aide aux victimes, services de santé…).

Le comité stratégique au niveau local

Le comité stratégique se réunit **en premier lieu au niveau local**.

Il comprend :

- Le préfet de département, voire de la zone concernée ;
- Le procureur de la République local ;
- Le procureur de la République du Pôle accidents collectifs s'il a été saisi..

De plus, le comité pourra décider de **s'adjoindre toute personnalité** qui lui paraîtra utile pour répondre à sa mission de coordination (élu local, représentant d'un service de secours ou d'un service enquêteur, autorité d'enquête technique/de sécurité, représentant des centres d'urgence médico-psychologique (CUMP), associations, représentant du transporteur…).

La **délégation interministérielle à l'aide aux victimes** (DIAV) et la Direction des Victimes et des Usagers (DVU), entrée en vigueur par décret du 09 novembre 2026, sont placées à la disposition des membres de ce comité et assurent un soutien méthodologique.

Le comité stratégique au niveau national

En complément et en soutien du niveau local, un **comité stratégique peut se réunir au niveau national à l'appréciation de la DIAV en fonction**, notamment, **de l'ampleur de l'évènement, du lieu de résidence des victimes et de l'éventuelle saisine d'un pôle accidents collectifs**. Il réunit alors les représentants de la DIAV, de la DVU du ministère de la Justice, de l'Intérieur, de la Santé et de tous les autres ministères concernés par l'évènement.

Le comité pourra décider de s'adjoindre toute personnalité qui lui paraîtra utile pour assurer au mieux sa mission (coordonnateur national, représentant du transporteur impliqué, d'une compagnie d'assurance, de France Victimes).

Le degré d'implication du comité stratégique national dans la coordination, en soutien et complément du comité local, dépendra de l'ampleur de l'évènement et des capacités locales pour y faire face. Lorsqu'elle apparaîtra nécessaire, cette implication devra intervenir le plus en amont possible dans le processus.

Accident à l'étranger

Lorsque des victimes françaises sont identifiées, les autorités du lieu de l'évènement en avisent les représentations diplomatiques et/ou consulaires qui assurent la prise en charge des ressortissants et de leur famille, en lien avec le centre de crise et de soutien du MEAE (CDCS).

Le **CDCS** coordonne l'action des différents départements ministériels afin de mettre en œuvre les dispositifs nécessaires pour assurer la sécurité de ces victimes, leur information et celle de leurs proches et assurer un éventuel rapatriement sur le territoire national (cf. fiche n° 5 « Le rôle du Centre de Crise et de Soutien (CDCS) du Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères »).

Ce dispositif n'est pas exclusif de la désignation, le cas échéant, d'un coordonnateur national.

Le CDCS transmet aux structures assurant le suivi toutes les informations disponibles pour assurer le relai en phase post-crise immédiate.

Il peut, sur proposition de la DIAV, réunir les acteurs chargés du suivi des victimes pour faciliter ce relai : représentants de la DIAV, de la DVU, du ministère de la Justice, de l'Intérieur, de la Santé, d'autres ministères, et de toute autre personne utile, notamment le procureur de la République saisi lorsqu'une enquête a été ouverte en France.

Chaque ministère veille ensuite au sein de son administration à la bonne mise en œuvre des dispositifs et à la mobilisation des moyens dont la mise en place est apparue pertinente à l'issue de cette réunion.

Le dispositif en matière de suivi d'accident collectif intervenu en France trouve à s'appliquer au retour des victimes sur le territoire français.

Les parquets de Paris et de Marseille sont compétents pour traiter les accidents collectifs commis à l'étranger sur des victimes françaises.
Une enquête dite « miroir » peut être ouverte en France par le pôle des accidents collectif de Paris ou de Marseille si la situation le justifie (nature des faits et/ou pays où l'accident a eu lieu). Cette enquête a pour but de « **faciliter la coopération avec les autorités étrangères** si des investigations sont à réaliser en France et permettre aux victimes françaises (directes et indirectes) **de bénéficier d'un interlocuteur judiciaire commun en France.**

FICHE N°2 : Le rôle du procureur de la République

Le procureur de la République est en charge de **l'exercice de l'action publique**.
À ce titre :

- Il met en œuvre **les moyens d'investigation** destinés à établir si une infraction pénale a été commise et, dans l'affirmative, il développe toute action nécessaire pour **rechercher la vérité, identifier les auteurs des infractions, faire procéder à leur interpellation, puis leur audition** ;
- Pour ce faire, il **dirige la police judiciaire** ;
- Il poursuit **les personnes mises en cause** devant les juridictions de jugement ;
- Enfin, il fait **exécuter contre elles les peines** prononcées par les juridictions pénales.

S'agissant de la conduite à tenir en matière d'action publique par les magistrats du parquet, il conviendra de **se reporter au guide méthodologique** :

- Mémento de la permanence des Parquets (fiche "Accidents collectifs » en particulier) ;
- Focus « Les accidents collectifs et les accidents ou incidents graves » .

Le dit-guide est disponible en lien **ici.**

Le procureur de la République dispose de prérogatives relatives à la mise en œuvre des droits des victimes d'infractions pénales :

- **Article préliminaire du code de procédure pénale :** « II. - L'autorité judiciaire veille à l'information et à la garantie des droits des victimes au cours de toute procédure pénale. »

- **Article 41 dernier alinéa du code de procédure pénale :** « Le procureur de la République peut également recourir à une association d'aide aux victimes agréée par le ministre de la justice dans des conditions définies par décret afin qu'il soit apporté aide à la victime de l'infraction ».

Il ne faut pas confondre les associations d'aide aux victimes et les associations de victimes :

Les associations d'aide aux victimes (AAV) sont des organisations qui assurent une écoute, une information et une orientation de toutes les personnes victimes ou de leurs proches. Les professionnels (juristes, psychologues ou assistants sociaux) qui y travaillent, proposent une écoute privilégiée, gratuite, neutre et confidentielle pour identifier les difficultés des victimes et les aider dans leurs démarches, telles que l'information sur leurs droits, l'accompagnement dans leurs démarches psychosociales et administratives, l'orientation vers les services spécialisés. Les associations d'aide aux victimes sont agréées et subventionnées par l'Etat.

Les associations de victimes (ADV) sont des entités créées par des personnes victimes ou leurs proches. Elles ont un rôle d'écoute et de soutien auprès des victimes, portent leur parole auprès des pouvoirs publics et peuvent se constituer partie civile.

Par ailleurs, les barreaux et les avocats ont un rôle central en matière d'accès au droit.

De manière générale, **chaque barreau local organise des actions d'accès au droit**, en lien avec le Conseil départemental de l'accès au droit de son ressort.

En cas d'accident collectif, **le bâtonnier est en contact avec les chefs de juridiction** (président du tribunal judiciaire, procureur de la république) **et le préfet**, afin de mettre en place en urgence la participation d'avocats aux dispositifs d'informations des victimes.

Les avocats ont aussi un rôle à jouer dans les jours qui suivent la crise. **Les barreaux locaux peuvent organiser des permanences d'avocats**, afin de délivrer les premières informations juridiques utiles aux victimes et de pouvoir les **orienter**.

Le barreau local mobilise alors en urgence des **avocats compétents pour orienter et conseiller les victimes**.

Les recommandations ci-après visent à préciser les actions qui doivent être mises en oeuvre par le parquet en faveur des victimes de la catastrophe.

Le procureur de la République concerné sera celui territorialement compétent en fonction du lieu de l'accident, ou celui du pôle accidents collectifs saisi en application des articles **706-178 à 706-180 du code de procédure pénale** (cf. infra : Qu'est-ce qu'un pôle accidents collectifs ?)



Le jour de l'accident

Il est nécessaire que **le procureur de la République se transporte** rapidement sur les lieux pour prendre connaissance sur le terrain de l'ampleur de l'accident et des problématiques posées. Il **saisit le service d'enquête** approprié et lui donne toutes instructions utiles.

Le procureur de la République avise sans délai le procureur général de la survenance de la catastrophe, qui transmettra aux services du ministère de la Justice (DACG et DVU) les éléments utiles à leurs missions respectives, notamment : nombre et identité des victimes, ampleur des dommages, mesures mises en place en urgence pour assurer la prise en charge des victimes et de leurs familles, réquisition faite à une association d'aide aux victimes locale, mesures mises en place avec le barreau local.

Le procureur de la République prendra toute mesure nécessaire pour :

- **Requérir l'association locale d'aide aux victimes** en lui précisant le cadre de son intervention (intégration au dispositif ORSEC NOVI ou intervention ultérieure, positionnement sur les lieux de l'accident : à l'hôpital, au sein du Centre d'accueil des familles, etc. cf. fiche n° 7 « La mobilisation des associations d'aide aux victimes »),

- **S'assurer qu'un soutien psychologique est proposé aux familles des victimes** : en lien avec l'autorité préfectorale, il veille à l'articulation entre la CUMP et les associations d'aide aux victimes (cf. fiche n° 6 « La prise en charge sanitaire des victimes »),

- **Il préside la commission d'identification des victimes de catastrophe**, laquelle se compose d'experts ayant œuvré à l'établissement d'identifications formelles. Selon la nature de la catastrophe, cette instance peut siéger lors d'une séance unique ou se réunir à plusieurs reprises, au fil de l'eau.

- **Faire aviser les familles résidant sur son ressort du décès de leur parent ou de son état de blessé grave par un officier ou agent de police judiciaire**, soit au sein de la cellule d'accueil et d'information des familles, soit à leur domicile, après identification. Il est assisté le cas échéant d'un membre de l'Unité d'Identification des Victimes de Catastrophes, de personnels des Cellules d'Urgence Médico-Psychologique, ou d'un professionnel d'une association d'aide aux victimes locale (profil de psychologue si l'association en dispose). Il met aussi en place un circuit spécifique pour la délivrance des permis d'inhumer et des jugements déclaratifs de décès, et veille aux conditions de restitution des corps aux familles. Il se rapproche des services compétents de l'état civil pour l'émission des certificats de décès.

- **Veiller, le cas échéant, à la présence d'interprètes** pour les victimes étrangères, et les personnes en situation de handicap (langage des signes);

- **Le cas échéant, faire dresser un inventaire et mettre sous scellés** les valeurs et objets personnels des victimes;

- **Gérer les relations avec les médias** (cf. fiche n° 12 « Les relations avec les médias »).

Par la suite, à bref délai



Le procureur de la République prendra toute mesure nécessaire pour :

- **Veiller,** en lien avec le préfet, à la coordination entre les CUMP, l'association d'aide aux victimes requise et tout acteur du dispositif de prise en charge des victimes (transporteur, etc.) ;

- **Prendre contact** avec la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) du lieu de l'accident et les entreprises d'assurance susceptibles d'être impliquées;

- **Prendre contact** avec le bâtonnier de l'ordre des avocats ;

- **Organiser des réunions** d'informations des victimes ou de leurs familles (cf. fiche n° 11 « Les réunions d'information ») ;

Dans le cadre du **Comité local d'aide aux victimes** (CLAV) dont il est le vice-président, il s'assure de la prise en compte de l'accident par le comité dans l'exercice de ses missions (cf. fiche n° 13 « La coordination dans la phase de suivi »).

La DVU est destinataire de la liste des victimes et de ses actualisations pour être en mesure de s'assurer de **la prise en charge effective** et rapide des victimes en permettant, grâce à une diffusion aux différents acteurs concernés au niveau national, **de mettre en œuvre les dispositifs** prévus pour ces victimes ou d'envisager au plus tôt les mesures nécessaires (compagnies d'assurance, CPAM, régimes spéciaux d'assurance maladie, agent judiciaire du Trésor pour les fonctionnaires victimes).

Qu'est-ce qu'un Pôle accidents collectifs (PAC) ?

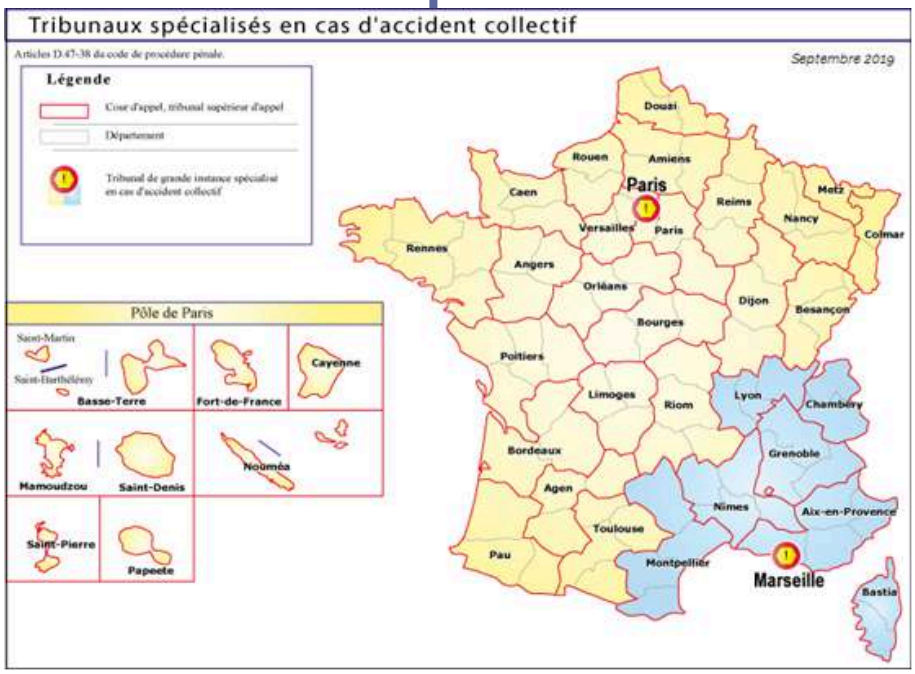
Le décret n° 2014-1634 du 26 décembre 2014, pris en application de la loi n° 2011-1862 du 13 décembre 2011, a désigné **les tribunaux judiciaires de Paris et Marseille comme pôles spécialisés** en matière d'accidents collectifs.

En application de l'**article 706-16,** ces juridictions disposent d'une **compétence territoriale** étendue aux ressorts de plusieurs cours d'appel pour l'enquête, la poursuite, l'instruction et le jugement des délits d'homicides ou de blessures involontaires dans les affaires qui comportent une pluralité de victimes et sont, ou apparaîtraient, d'une grande complexité. La création de ces pôles tient compte de la technicité des investigations à diligenter mais également des difficultés matérielles engendrées par le traitement de telles procédures au regard du nombre important de victimes.
La procédure de dessaisissement au profit d'une juridiction pôle est prévue par les **articles 706-176 à 706-180 du code de procédure pénale**.
La décision de dessaisissement fait l'objet d'une concertation entre parquets et tient compte des circonstances de chaque cas d'espèce.

Pour toute précision, il convient de consulter la **circulaire du ministère de la Justice du 30 décembre 2014** (n°CRIM-2014-30/E1-30.12.2014) présentant les dispositions du décret.

Pôle accidents collectifs de Paris :
s3.parquet.tj-paris@justice.fr
Permanence : 06 72 92 43 53

Pôle accidents collectifs de Marseille :
pr.tj-marseille@justice.fr,
parquet.pspe.tj-marseille@justice.fr
Permanence 06 15 74 72 28



FICHE N°3 : Le rôle du préfet

Sous l'autorité du préfet du département, le **Service Interministériel de Défense et de Protection Civile** (**SIDPC**) de la préfecture, en liaison avec l'ensemble des acteurs, **décline au niveau local le dispositif ORSEC** dans ses dispositions générales et spécifiques.

Le dispositif **ORSEC** (Organisation de la Réponse de Sécurité Civile) est une organisation **permanente**, **progressive** et **adaptable** aux différentes situations rencontrées, basée sur une analyse des risques et s'appuyant sur des procédures de vigilance.

Dans le cas d'un évènement d'**ampleur limitée** (nombre de victimes restreint, localisation communale et/ou conséquences limitées), le **maire** dirige les opérations de secours en vertu de ses pouvoirs de police, **en liaison avec le préfet**. **Le plan communal de sauvegarde (PCS)** est l'organisation de gestion de tous les évènements pouvant frapper une commune.



*L'élaboration du PCS est **obligatoire** pour toutes les communes soumises à un **risque majeur identifié** et il est fortement recommandé pour toutes les autres. Le PCS complète les plans ORSEC de protection générale des populations.*



Dès que l'importance de l'évènement dépasse les capacités locales d'intervention, le préfet prend la direction des opérations (art L742-2 à L742-7 du code de sécurité intérieure) et, au regard des moyens à mobiliser et de la durée prévisible des opérations, **met en œuvre les dispositifs opérationnels ORSEC adaptées à la situation**, telles que l'ORSEC secours à de Nombreuses Victimes (NOVI). Le maire reste alors chargé des mesures de soutien à sa population.

https://www.interieur.gouv.fr/Le-ministere/Securite-civile/Documentation-technique/Planification-et-exercices-de-Securite-civile

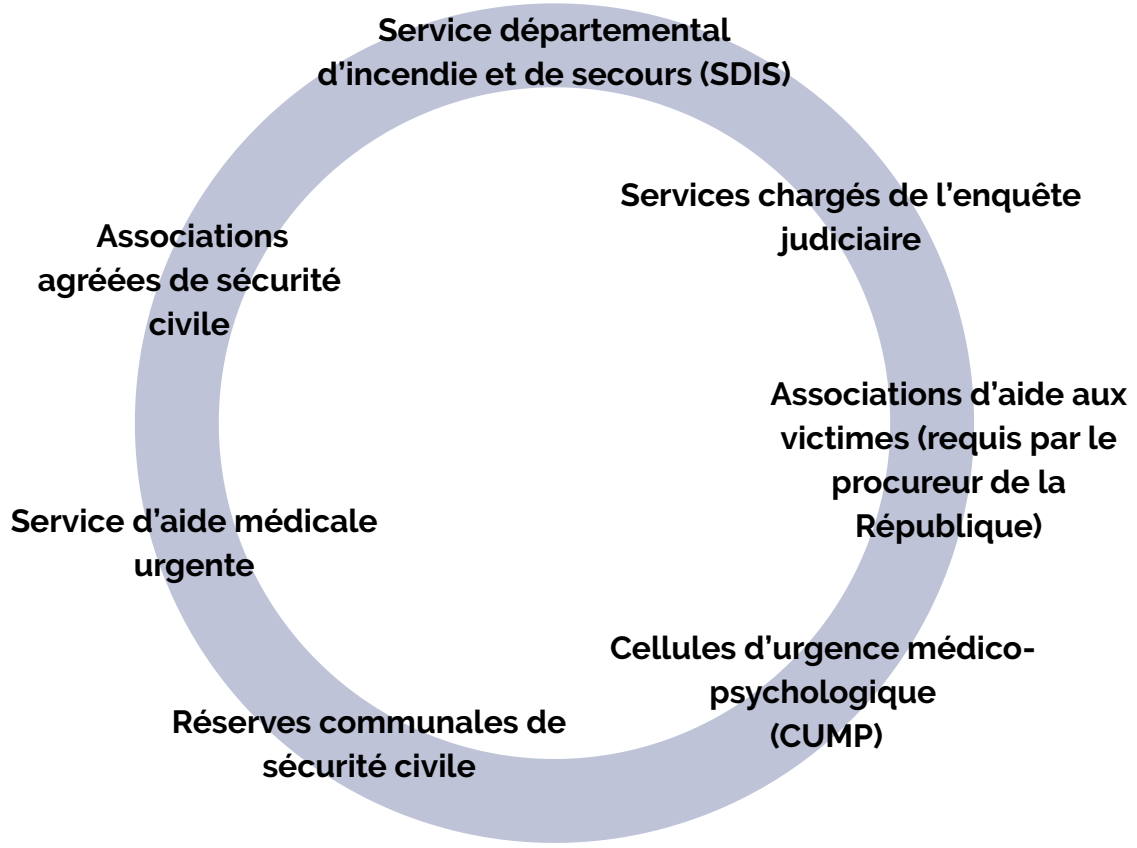
La chaîne de commandement comporte une **structure opérationnelle fixe** en préfecture, le **centre opérationnel départemental** (**COD**) et, le cas échéant, un ou des **postes de commandement opérationnel** (**PCO**) au plus près de l'évènement.

Le préfet de département décide de la mise en œuvre de ces structures, de leur niveau d'activation et de leurs missions respectives, en liaison avec le procureur de la République.

Il convoque les représentants habilités des personnes publiques et privées nécessaires à leur fonctionnement.

Dans le cadre de ses missions, le préfet est appuyé par le **directeur du service d'incendie et de secours** et le **commandant de groupement** pour la gendarmerie ou le **directeur départemental de la sécurité publique** en zone police, qui exercent respectivement les fonctions de **Commandant des opérations de secours** (**COS**) et de **Commandant des opérations de police ou de gendarmerie** (**COPG**).

Le préfet mobilise et coordonne les différents services amenés à intervenir sur les lieux de l'accident :



Le préfet veille à **la remontée de l'information vers le centre opérationnel zonal** (**COZ**), chargé de transmettre l'information au niveau national, et le cas échéant, d'organiser la mobilisation des moyens extérieurs au département concerné.

Le préfet peut faire remonter les informations cruciales vers la **cellule interministérielle de crise** (**CIC**), si celle-ci est activée. L'état-major de zone informe en temps réel la direction de la défense et de la sécurité civile et son **Centre Opérationnel de Gestion Interministériel des Crises** (**COGIC**).

Le préfet informe en tant que de besoin le cabinet du ministre de l'intérieur et les cabinets des ministres compétents. **Le préfet tient le procureur de la République régulièrement informé des opérations en cours**.

La prise en charge des victimes dans le cadre des opérations de secours, au-delà de l'urgence sanitaire, appelle des mesures particulières en fonction de la situation.

<u>Les dispositions suivantes peuvent ainsi être mises en œuvre</u> :

- Le **recensement des données relatives à l'état et à l'identité des victimes**, en liaison avec l'autorité judiciaire, le service d'incendie et de secours, l'ARS, la police et la gendarmerie nationales et les opérateurs éventuellement concernés (compagnies ferroviaires, aériennes, maritimes, gestionnaires d'autoroute, etc.).

  Le préfet fait en sorte que les lieux d'hospitalisation ou de transfert des victimes soient clairement identifiés.

  À cet égard, **les outils numériques de dénombrement et d'aide à l'identification des victimes** (SINUS, SI-VIC,…) pourront permettre un recensement quasi-systématique des personnes prises en charge lors des opérations de secours, ce qui facilitera le travail d'identification en cas de nombreuses victimes.

- Le recours à **la Cellule d'Urgence Médico-Psychologique (CUMP) pour assurer dans les premiers instants la prise en charge médico-psychologique des blessés physiques et psychologiques**, sur les lieux de l'accident et éventuellement de l'hospitalisation, et des familles dans le cadre du Centre d'accueil des familles.

L'information des familles, puis des médias, en liaison avec l'autorité judiciaire, en veillant à la validation des informations susceptibles de faire l'objet d'une communication.

La mise en place de la **Cellule d'Information du Public** (**CIP**) et l'ouverture de la réponse au **Numéro national d'information du public** (**NNIP**) (cf. fiche n°9 « Les numéros d'information de crise »).

L'ouverture d'un **Centre d'accueil des familles** (cf. fiche n°10 « le centre d'accueil des familles »).

Dans l'hypothèse où il convient d'**informer les familles du décès d'un de leurs proches**, le préfet veille à ce que cette information ne soit pas donnée téléphoniquement, mais soit annoncée aux familles par une autorité qualifiée. Il peut s'agir du maire de la commune ou son représentant, dans le cadre du Centre d'accueil des familles, de son responsable ou son représentant.

En cas d'ouverture d'une enquête judiciaire, l'annonce du décès est réalisée par un officier ou un agent de police judiciaire. Ils pourront se faire assister, le cas échéant, par un personnel des CUMP ou d'une association d'aide aux victimes agréée par le ministère de la Justice.

Pour consulter le Guide de l'annonce des décès

Lorsque les opérations de secours s'achèvent, le préfet veille, en lien avec le procureur de la République et l'Agence Régionale de Santé, à ce que les CUMP assurent un **passage de relais avec les dispositifs de soins locaux et les personnels des associations d'aide aux victimes agréées**, de façon à assurer la continuité du soutien psychologique des victimes ainsi que de leurs proches (cf. fiche n° 6 « La prise en charge sanitaire des victimes »)

Il prend en liaison avec le procureur de la République toutes mesures nécessaires à la **sauvegarde des biens des victimes et à leur restitution** dans de bonnes conditions aux familles lorsque ceux-ci n'ont pas été placés sous scellés.

À bref délai, dans le cadre du **Comité local d'aide aux victimes (CLAV)** qu'il co-préside conformément au décret n°2018-329 du 03 mai 2018, le préfet s'assure de la prise en compte de l'accident par le comité dans l'exercice de ses missions (cf. fiche n° 13 « *La coordination dans la phase de suivi* »).

FICHE N°4 : Le rôle du maire

Le maire, autorité exécutive de la commune et titulaire des pouvoirs de police administrative générale, constitue un acteur de premier niveau dans la gestion d'un accident collectif.

À ce titre, il intervient tant dans la **phase immédiate de réponse à l'évènement**, lorsque celui-ci relève des capacités communales, que dans le **soutien de proximité aux victimes et à leurs familles**. Son action s'inscrit dans le respect des compétences de l'État, notamment lorsque l'évènement nécessite une coordination départementale ou nationale.

Le rôle du maire en cas d'évènement relevant des capacités communales

Lorsque l'accident collectif est d'ampleur limitée et peut être traité à l'échelle communale, **le maire met en œuvre ses pouvoirs de police afin d'assurer la sécurité, la salubrité et la tranquillité publiques**.

Il active, le cas échéant, **son plan communal de sauvegarde** (**PCS**) et mobilise les services municipaux. Dans ce cadre, il veille notamment à :

1. Informer la population, dans le respect des consignes opérationnelles et des informations validées par les autorités compétentes
2. Organiser les premiers dispositifs d'accueil et de mise à l'abri des victimes et des impliqués
3. Prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des personnes et des biens
4. Coordonner l'action des services municipaux (services techniques, police municipale, centres communaux d'action sociale – CCAS, etc.)
5. Faciliter l'intervention des services de secours et des partenaires institutionnels

L'articulation avec le préfet en cas d'évènement dépassant les capacités communales

Lorsque **l'évènement excède les capacités de la commune ou présente une ampleur particulière**, le **préfet** assure la direction des opérations de secours. Dans ce cadre, le maire se place sous l'autorité du préfet pour la mise en œuvre des mesures relevant de la gestion de crise.

Le maire conserve un rôle essentiel de relais territorial.



<u>À ce titre, il</u> :

- **Met à disposition les moyens communaux** au profit du dispositif piloté par le préfet ;
- Assure la **diffusion des informations** officielles auprès de la population locale ;
- Contribue à **l'identification et à l'accompagnement des victimes** domiciliées sur la commune ;
- Participe, le cas échéant, aux **cellules de coordination mises** en place par les services de l'État.

Coordination avec les autres acteurs

L'action du maire s'inscrit dans un cadre partenarial étroit avec les services de l'État, les services de secours, les forces de l'ordre, les établissements de santé, les associations d'aide aux victimes et les autres collectivités territoriales concernées.
Il veille à la bonne articulation de l'action communale avec les dispositifs mis en œuvre par le préfet et les autorités compétentes, afin de garantir la cohérence de la prise en charge des victimes.

Points de vigilance – limites de compétence du maire

Le **maire n'intervient pas** dans les domaines relevant de la **compétence exclusive d'autres autorités**. Ainsi :

- **Il ne se substitue pas au préfet** dans la direction des opérations de secours lorsque celle-ci est exercée par l'État ;
- **Il ne communique pas d'informations nominatives** sur les victimes sans validation des autorités compétentes ;
- **Il n'intervient pas dans les procédures judiciaires**, conduites sous l'autorité du procureur de la République ;
- **Il ne se substitue pas aux dispositifs spécialisés** d'accompagnement psychologique ou médico-social, mais en facilite l'accès ;

Actions concrètes pouvant être mises en œuvre par le maire ou la commune

Selon la nature et l'ampleur de l'évènement, le maire peut notamment:

ACTIVER	le plan communal de sauvegarde et ouvrir un poste de commandement communal ;
ORGANISER	des lieux d'accueil pour les victimes, les impliqués et leurs proches (salles municipales, équipements publics) ;
MOBILISER	le CCAS pour l'accompagnement social et matériel des personnes concernées ;
METTRE EN PLACE	un dispositif d'information de la population (site internet, réseaux sociaux, affichage, permanence téléphonique) ;
ORGANISER	un accueil physique en mairie ou dans un lieu dédié pour orienter les administrés ;
FACILITER	l'hébergement d'urgence ou temporaire en lien avec les services compétents ;
APPUYER	les démarches logistiques (transport, restauration, soutien matériel de première nécessité) ;
ASSURER	le cas échéant, une présence institutionnelle auprès des victimes et de leurs familles.

FICHE N°5 : Le rôle du Centre de Crise et de Soutien (CDCS) du Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères

Le Ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères (MEAE) s'est doté depuis 2008 d'un **Centre de crise et de soutien** (CDCS) compétent pour les crises qui mettent en danger la **sécurité des Français à l'étranger**, comme pour les **crises à caractère humanitaire**.

En cas d'accident collectif survenu à l'étranger et impliquant de nombreuses victimes françaises, celui-ci est immédiatement mobilisé et peut ouvrir une cellule de crise.

Les autorités du lieu de l'évènement avisent les **représentations diplomatiques et (ou) consulaires** qui assurent la prise en charge non financière de ces ressortissants et de leur famille en lien avec le **Centre de Crise et de Soutien du MEAE** (**CDCS**).

Le CDCS **coordonne l'action des différents départements ministériels**, afin de mettre en œuvre les dispositifs nécessaires pour informer et accompagner les victimes et leurs proches notamment lors d'un éventuel rapatriement.

Ni l'ambassade, ni le consulat ne prennent en charge les frais de rapatriements, qui sont assurés par les familles et leurs assurances.

Le CDCS transmet dès lors aux structures assurant le suivi, notamment la DVU, toutes les informations disponibles pour assurer le **relais en post-crise immédiatement.**



Ce dispositif n'est pas exclusif de la désignation, le cas échéant, d'un coordinateur national (cf. Fiche 13 : La coordination dans la phase de suivi).

Rôle du centre de crise et de soutien

Ouverture d'une cellule de crise

- L'objectif principal est le **recueil d'informations sur les personnes susceptibles d'être impactées** par l'évènement ;
- La cellule de crise contribue ainsi à **contacter les familles et à les informer**, dès lors que la personne recherchée a été localisée ;
- Elle **assure le suivi des blessés français à l'étranger et coordonne leur éventuel rapatriement sanitaire**, en lien avec leur assurance rapatriement ;
- Cette cellule peut s'accompagner de l'**ouverture d'une réponse téléphonique**.

Un numéro d'appel sera alors diffusé par les médias à destination du public. Il permet aux appelants de signaler la recherche d'un proche et d'obtenir des informations.

Outre le vivier de volontaires du MEAE, la cellule de crise peut s'adjoindre **d'autres acteurs de la prise en charge des victimes** pour participer à la réponse téléphonique et permettre d'**assurer une continuité dans l'accompagnement, avec le secteur associatif** (DVU, Fédération nationale d'associations d'aide aux victimes...).

Coordination avec les autres acteurs, même en l'absence d'ouverture d'une cellule de crise

1. Le CDCS **met en relation les victimes et/ou leurs proches avec les associations françaises d'aide aux victimes** agréées par le ministère de la Justice et, dans la mesure du possible, avec les structures similaires dans le pays concerné. Ces structures de suivi ont vocation à accompagner les victimes ou leurs familles sur le long terme

2. Il **assure la coordination médicale** avec les sociétés d'assistance, pour la prise en charge des blessés et leur retour en France, en lien avec les postes diplomatiques ou consulaires.

3. Une **aide et un soutien, notamment sur le plan psychologique**, peuvent être mis en place au profit des proches résidant en France, en les orientant vers des structures de soins médico-psychologiques adaptées, ou vers les associations d'aide aux victimes agréées.

4. Le CDCS s'assure, en lien avec les postes diplomatiques ou consulaires, du **retour des corps des victimes** décédées vers la France.

Rôle des ambassades et consulats français à l'étranger, en lien avec les autorités locales

La catastrophe ou l'accident collectif intervenant à l'étranger est en premier lieu une crise dont la gestion ressort de la compétence des autorités locales :

- Un **numéro local d'appel** peut être mis à disposition du public par l'ambassade ou le consulat de France.

- Une cellule de **crise locale** est susceptible d'être activée, destinée à **recueillir les signalements des personnes recherchées**, et demeure en lien permanent avec le CDCS.

- Le consulat établit un **contact avec les autorités et les structures de soin locales**.

Assistance et suivi des victimes françaises résidentes à l'étranger ou de passage

- Les ambassades et consulats à l'étranger assurent un lien de proximité avec les victimes françaises (et/ou leurs proches) résidentes ou de passage, afin de **faciliter leur accès aux droits dont ils pourraient bénéficier au titre de l'évènement et leur prise en charge locale**, en leur assurant, dans la mesure des moyens dont ils disposent, une **assistance dans leurs démarches** (listes de notoriété : avocats, interprètes…).

- Afin de faire face aux dépenses de santé et aux frais d'hospitalisation parfois très élevés à l'étranger, il est **impératif pour les victimes de disposer d'un contrat d'assistance ou d'une assurance** permettant de couvrir tous les frais médicaux (chirurgie, hospitalisation….) et de rapatriement sanitaire, au risque de ne pas avoir accès aux soins, y compris en cas d'urgence vitale.

FICHE N°6 : La prise en charge sanitaire des victimes

La prise en charge des victimes en cas d'accident collectif mobilise l'ensemble des acteurs du secours (Service d'incendie et de secours, SAMU, associations agréées de sécurité civile, etc.) lors de la phase préhospitalière, et lors de l'accueil des blessés dans les établissements de santé.

En particulier, **l'hospitalisation d'un nombre important de victimes nécessite une montée en puissance du système de santé** pour répondre dans l'urgence tout en continuant à assurer ses missions habituelles.

Le **dispositif ORSAN** sous l'égide de l'ARS peut être activé et son plan opérationnel (plan ORSAN AMAVI) également, pour assurer la prise en charge dans le système de santé d'un grand nombre de blessés suite à un accident collectif. Le corpus de planification ORSAN sera décliné par les établissements de santé et médico-sociaux.

La prise en charge des victimes dans l'urgence

La prise en charge préhospitalière

1 La réponse médicale urgente

La gestion d'un accident collectif est basée sur **la mise en œuvre du plan NOVI** (Nombreuses Victimes) **du dispositif ORSEC** (Organisation de la Réponse de la Sécurité civile) qui a pour objectif de définir l'organisation permettant de faire face à un évènement (quelle qu'en soit l'origine) engendrant de nombreuses victimes, dès lors que le fonctionnement dans le cadre ordinaire des missions des acteurs de terrain n'est plus adapté.

Il permet d'assurer les secours et les soins des blessés physiques et psychiques en préhospitalier et leur orientation régulée par le SAMU dans le système de santé dans le cadre de parcours de soins appropriés à la nature de leurs blessures.

L'articulation opérationnelle entre le dispositif ORSEC et le dispositif ORSAN (Organisation de la réponse du système de santé en situations sanitaires exceptionnelles) **est assurée par le SAMU**, avec pour objectif de répartir les victimes vers les établissements de santé en tenant compte de leur nombre, de la nature et de la gravité des blessures et des capacités des établissements de santé.

2 Les conditions de mobilisation du système de santé

Le dispositif ORSAN est **l'outil central de la préparation du système de santé aux situations sanitaires exceptionnelles**, élaboré dans chaque région par l'agence régionale de santé (ARS).

Il a pour objet de **planifier la montée en puissance progressive et coordonnée du système de santé lors d'accidents collectifs**. Dans cette optique, il intègre les scenarii de situations susceptibles d'impacter le système de santé, notamment la prise en charge de nombreux blessés physiques et psychiques.

3 La prise en charge des blessés psychiques dans l'urgence : les cellules d'urgence médico-psychologiques (CUMP)

L'urgence médico-psychologique fait partie intégrante du dispositif de l'aide médicale urgente. A ce titre, **la CUMP intervient dans le champ de compétence territoriale du SAMU** auquel elle est rattachée et participe au réseau des urgences.

Cette intervention en urgence permet la **prise en charge médico-psychologique immédiate et post-immédiate** adaptée des victimes et la préparation des relais thérapeutiques ultérieurs.

Les modalités d'intervention des CUMP sont définies dans un **schéma type** d'intervention établi par le responsable médical du SAMU en liaison avec le référent de la CUMP et les établissements de santé concernés.

Les CUMP constituent des équipes pluridisciplinaires associant des **personnels et des professionnels spécialistes ou compétents en santé mentale** (psychiatres, psychologues, infirmiers), volontaires et formés sur la base d'un référentiel national.

L'intervention de la CUMP est déclenchée par le SAMU après évaluation de la situation et indication d'intervention posée par le référent de la CUMP.

Le cas échéant, cette intervention est mise en œuvre à la demande du préfet auprès du SAMU, notamment dans le cadre des plans relevant de sa responsabilité (dispositif ORSEC).

Le nombre et la qualité des personnels et des professionnels à mobiliser dans la CUMP sont adaptés à chaque intervention en lien avec le SAMU, dont elle bénéficie des moyens logistiques.

La CUMP a notamment pour mission :

- De mettre en place un ou plusieurs **postes d'urgence médico-psychologique** (PUMP) installés dans la mesure du possible à proximité du **poste médical avancé** (PMA) ou en tout lieu approprié, notamment au sein du **centre d'accueil des impliqués** (CAI) et dans les établissements de santé ;

- D'assurer la **traçabilité des victimes** prises en charge dans le ou les PUMP ;

- **De prodiguer des soins médico-psychologiques immédiats aux victimes et à toutes personnes impliquées dans l'évènement**, y compris les professionnels de santé et secouristes et de faire évacuer, après régulation par le SAMU, les victimes nécessitant une hospitalisation vers les établissements de santé ;

- **D'organiser** en tant que de besoin et en lien avec le SAMU, une **réponse médico-psychologique téléphonique** (PUMP téléphonique) afin d'apporter une réponse adaptée aux victimes;

- **De dispenser des soins post-immédiats aux patients** le nécessitant et de les **orienter** le cas échéant, vers un **dispositif de suivi adapté**.

Si dans la majorité des situations, le déclenchement de la CUMP départementale concernée va permettre la prise en charge des victimes, **certains évènements par leur ampleur, leur durée et leur impact vont nécessiter un renfort du dispositif** par l'activation, dans le cadre du dispositif ORSAN, de moyens au niveau de la zone de défense et de sécurité, ou au niveau national.

L'ARS assure la coordination sur le site de l'évènement et l'interface avec les autres intervenants.

Pour toute précision relative aux CUMP, il convient de consulter **l'instruction du ministère de la Santé du 6 janvier 2017 relative à l'organisation de la prise en charge de l'urgence médico-psychologique**.

La mobilisation des établissements de santé

Un volet du dispositif ORSAN, **AMAVI** (accueil massif de victimes) planifie les mesures à mettre en œuvre afin **d'assurer la prise en charge des victimes et d'organiser les soins médico-chirurgicaux** dans les établissements de santé. Dans le cadre du dispositif ORSAN, le SAMU initie le parcours de soins des blessés dans les établissements de santé mobilisés par la mise en œuvre de leur plan blanc.

Chaque établissement de santé est en effet doté d'un dispositif de crise dénommé «***plan blanc***», qui lui permet de **mobiliser immédiatement les moyens de toute nature dont il dispose en cas d'afflux de victimes ou pour faire face à une situation sanitaire exceptionnelle**.

Chaque établissement de santé doit se doter d'une cellule de crise opérationnelle, pilotée par le chef d'établissement ou son représentant et chargée de gérer l'alerte comme la crise.

Le plan blanc comprend notamment :

- Une **adaptation et une graduation des capacités et de la mobilisation des moyens humains et matériels** de l'établissement ;
- Les **modalités d'accueil et d'orientation des patients** : organisation du tri, de l'accueil des victimes, de leur répartition selon la nature et la gravité de leur pathologie dans des unités spécialisées ou à défaut, les plus adaptées à leur prise en charge ;
- Un **plan de sécurisation et de confinement de l'établissement** ;
- Des **mesures spécifiques pour la gestion des situations sanitaires exceptionnelles**, notamment les accidents nucléaires, radiologiques, biologiques et chimiques.

L'organisation de la poursuite de soin des victimes

La prise en charge médico-psychologique

L'ARS organise dans le cadre du **projet territorial de santé mentale**, le parcours de soins des patients pris en charge par les CUMP et le suivi, à l'issue de la phase d'urgence, vers les établissements de santé autorisés en psychiatrie (centres médico-psychologiques...) et vers les praticiens libéraux. La montée en puissance de ce parcours de soins est définie dans le dispositif ORSAN.

L'objectif poursuivi consiste à articuler les interventions respectives afin d'assurer une continuité dans la prise en charge des victimes d'accidents ou de catastrophes collectives :

Cette coordination nécessite l'intégration systématique des **associations d'aide aux victimes** dans les plans de secours, comme dans les schémas locaux d'aide aux victimes, afin que soit défini leur rôle et pour rappeler leurs conditions de saisine et leur articulation avec la CUMP.

Association d'aide aux victimes agréées par le ministère de la Justice : Accompagnement et soutien, notamment psychologique, des victimes et de leur famille, organisés dans le post-immédiat, avec possibilité d'un suivi à moyen ou long terme, aussi longtemps que nécessaire (cf. fiche n° 7 « La mobilisation des associations d'aide aux victimes agréées par le ministère de la Justice »).

- Une **prise de contact au plus tôt avec l'association** permet d'assurer dans de bonnes conditions l'articulation avec la CUMP. L'actualisation régulière des coordonnées des intervenants et référents facilitera le travail de coordination.

- **Un représentant de l'association pourra, le cas échéant, être présent** dès le premier jour de la catastrophe, afin de prendre contact avec les différents partenaires et préparer l'intervention en post-immédiat.
  En situation sanitaire exceptionnelle, le référent de la CUMP mobilisée est chargé d'assurer l'interface avec les associations d'aide aux victimes agréées.



Les conventions ou protocoles établis par les CUMP et les AAV peuvent prévoir, a minima :

- L'articulation de l'intervention de chacune des structures ;
- La fréquence des réunions de coordination, les modalités d'échange d'informations entre les structures et de réorientations respectives des victimes ;
- Les modalités de transmission de l'information aux victimes sur les dispositifs dont elles peuvent bénéficier ;
- L'échange d'informations.

La préparation à la sortie d'hospitalisation

Les établissements de santé organisent la liaison avec les médecins traitants des patients hospitalisés, les autres praticiens libéraux spécialistes en santé mentale et avec les structures de soins spécialisées. Comme pour les CUMP, des partenariats pourront être formalisés, définissant notamment le moment le plus pertinent pour l'intervention de l'association d'aide aux victimes agréées.

L'association d'aide aux victimes intervient en relais après hospitalisation et propose un suivi global : juridique, social, psychologique.

Il est indispensable que **l'association d'aide aux victimes dispose d'interlocuteurs permanents au sein de l'établissement hospitalier**, capables de relayer l'information et de permettre, si cela est possible et dans les meilleures conditions, son intervention dans les locaux de l'hôpital. À ce titre, **les établissements de santé organisent la liaison et le relais social entre leur service social et l'association d'aide aux victimes**.

Enfin, les associations d'aides aux victimes recommanderont aux victimes de prendre contact avec un avocat afin d'obtenir des conseils juridiques.

FICHE N°7 : La mobilisation des associations d'aide aux victimes agréées par le ministère de la Justice

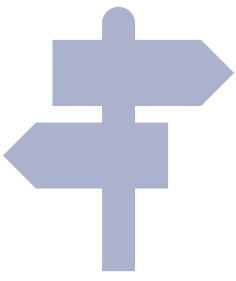
Dans le cadre de la coordination entre la préfecture et le parquet, il appartient au procureur de la République de **mobiliser les associations d'aide aux victimes** dans les meilleurs délais.

Article 41 dernier alinéa du code de procédure pénale : « Le procureur de la République peut [...] recourir à une association d'aide aux victimes agréée par le ministre de la justice dans des conditions définies par décret ».

Les associations d'aide aux victimes (AAV) sont des organisations qui assurent **une écoute, une information et une orientation** de toutes les personnes victimes ou de leurs proches. Les **professionnels** (juristes, psychologues ou assistants sociaux) qui y travaillent, **proposent une écoute privilégiée, gratuite, neutre et confidentielle** pour identifier les difficultés des victimes et les **aider dans leurs démarches**, telles que l'information sur leurs droits, l'accompagnement dans leurs démarches psychosociales et administratives, l'orientation vers les services spécialisés. Remplissant une **mission de service public** par délégation, sur l'ensemble du territoire, les **associations d'aide aux victimes sont agréées et subventionnées par l'Etat**.

Les associations de victimes (ADV) sont des **entités créées par des personnes victimes ou leurs proches**. Elles ont un rôle d'écoute et de soutien auprès des victimes, portent leur parole auprès des pouvoirs publics. Elles **peuvent se constituer partie civile** si leur objet social le permet et si elles disposent d'un agrément spécifique.

La distinction est importante :
Les associations d'aide aux victimes ne peuvent pas interférer dans le déroulement de la procédure judiciaire. Contrairement aux associations de victimes, elles **ne peuvent pas se constituer partie civile** (ni en leurs noms, ni au nom des victimes) et n'ont pas pour mission de représenter les intérêts des victimes.



La mobilisation

Les associations d'aide aux victimes du réseau France Victimes (voir infra sur l'action de France Victimes) ont vocation à intervenir **immédiatement après les services de secours**, c'est-à-dire dans la phase post-immédiate.

L'efficacité de leur intervention auprès des victimes dépend particulièrement du point de départ du suivi : une saisine au plus près des faits permet une meilleure prise en charge ultérieure des besoins des victimes.

Il est donc essentiel que le procureur de la République mandate, dès le premier jour de l'accident, une association locale d'aide aux victimes agréée, sur la base de l'article 41 dernier alinéa du code de procédure pénale.

La saisine prend alors la forme d'une **réquisition du procureur de la République**, permettant de légitimer l'intervention des associations d'aide aux victimes auprès des autres acteurs et de **faciliter leur accès aux les lieux de l'accident, les aéroports, les hôpitaux, etc...**

Cette réquisition doit mentionner :

- **Le nom de l'association** et, au besoin, la mention du fait que **toute autre association agréée par le ministère de la Justice** pourra prêter son concours, notamment dans le cas où l'association locale ne dispose pas d'effectifs suffisants ou lorsque les victimes ou leurs familles sont dispersées sur l'ensemble du territoire ;
- **La date et la nature** de l'évènement ;
- **Le contenu de la mission** (aide psychologique, sociale, informations sur les droits etc.).

L'action de la Fédération France-Victimes

La plupart des associations d'aide aux victimes agréées par le ministère de la Justice et pouvant être requises par le Procureur de la République sont **aussi membres de la fédération nationale France Victimes qui regroupe 128 associations**.

L'objet de cette fédération créée en juin **1986** est de **promouvoir et développer l'aide et l'assistance aux victimes**, les pratiques de médiation et toute autre mesure contribuant à améliorer la reconnaissance des victimes. France-Victimes **représente ses associations ou intervient à leurs côtés dans les différentes instances, et leur apporte son expertise et son soutien** en vue d'une prise en charge de qualité et égalitaire sur l'ensemble du territoire.

Les missions

Durant la phase de crise :

L'association est principalement mobilisée par le parquet pour intégrer le **Centre d'accueil des familles** (cf. fiche n° 10 « le centre d'accueil des familles »), où elle apporte, en relais des cellules d'urgence médico-psychologiques (CUMP), un **accompagnement pluridisciplinaire**, notamment psychologique, aux victimes et à leurs familles (cf. fiche n° 6 sur le relais avec la CUMP).

En cas d'accident causant de nombreuses victimes, un renfort peut être apporté par les associations des départements limitrophes, requises par le procureur de la République, et/ou mobilisées par la fédération France Victimes. **France Victimes peut aussi apporter un soutien méthodologique et coordonner l'action des différentes associations le cas échéant**.

Durant la phase de suivi :

L'association d'aide aux victimes assure un **soutien personnalisé aussi longtemps que nécessaire**, à moyen ou long terme.

Afin d'assurer un véritable suivi, l'association peut adopter une **attitude proactive** en recontactant les victimes et leurs proches à échéances régulières. Lorsque les victimes ne sont pas originaires du lieu de l'accident, **l'association du lieu de résidence doit prendre le relais de l'association initialement saisie**, afin d'assurer la continuité de la prise en charge. Dans cette situation, le rôle de la fédération France Victimes a toute son importance (relais, coordination, relance...)

La **plateforme nationale d'écoute et d'information des victimes** « **116 006** » du ministère de la Justice (ou +33 1 80 52 33 76 hors Hexagone) peut faciliter ce relais, en avisant les associations concernées ou en recontactant les victimes lorsque cela apparaît nécessaire (cf. fiche n° 9 « les numéros d'information de crise »).

FICHE N°8 : Le rôle des associations de victimes

La création de l'association de victimes

Cette association permet aux victimes et aux proches de victimes de **s'entraider et d'organiser la défense de leurs droits** avec notamment les buts suivants :

- la recherche de la vérité, le suivi des enquêtes pénale et administrative ;
- une juste indemnisation ;
- des actions de prévention et de mémoire.



Très fréquemment après un accident collectif, les victimes et les proches de victimes se regroupent au sein d'une **association spécifique à l'évènement** :

L'association porte la voix des victimes auprès des pouvoirs publics et des médias. Elle œuvre également pour l'amélioration de leur prise en charge et peut assurer le suivi des victimes.

Dans cette démarche de regroupement, les victimes et proches de victimes peuvent s'appuyer sur des associations déjà constituées qui peuvent les aider à se structurer en association, à organiser une action collective, puis dans l'accomplissement des formalités liées à l'activité associative.

Depuis la loi n°95-125 du 8 février 1995, les associations de victimes peuvent **se constituer partie civile en leur nom propre dans le cadre de la procédure pénale consécutive** à un accident collectif en vertu de l'article 2-15 du code de procédure pénale.

La procédure d'agrément de l'association de victimes

Pour pouvoir agir en justice, l'association de victimes créée à la suite de l'accident (survenu dans les transports collectifs, dans un lieu ou local ouvert au public, dans une propriété privée à usage d'habitation ou à usage professionnel et regroupant plusieurs victimes), peut se voir attribuer un **agrément par le ministère de la Justice** lui permettant de se constituer partie civile sur la base de l'article 2-15 du code de procédure pénale.

L'agrément est accordé sous conditions cumulatives :

- Un **nombre représentatif** de membres adhérents qui ont été victimes de l'infraction ;
- Des **garanties suffisantes** d'une activité effective en vue de la défense des victimes de l'infraction (par exemple l'intervention d'un avocat ou l'adhésion de l'association au sein d'une fédération elle-même agréée par arrêté du ministère de la Justice telle que la FENVAC) ;
- Le caractère **désintéressé** des activités.

La demande d'agrément doit être adressée à la **Direction des Victimes et des Usagers** (DVU) du ministère de la Justice. L'article 2-15 du code de procédure pénale prévoit l'avis du procureur de la République de la juridiction saisie ou de la juridiction dans le ressort duquel l'association a son siège. L'agrément de l'association est accordé par arrêté du ministère de la Justice.

Le président de l'association doit faire connaitre à la juridiction saisie la **liste des personnes victimes de l'infraction qui ont adhéré à l'association**. Il doit lui communiquer en cours de procédure l'identité des victimes dont l'adhésion est intervenue postérieurement à cette constitution de partie civile.



Le rôle de la FENVAC

La **Fédération nationale des victimes d'attentats et d'accidents collectifs** (FENVAC), créée en 1994, **regroupe des associations de victimes et de familles de victimes d'accidents collectifs et d'actes de terrorisme**. Riche de cette expérience de plus de 30 ans, elle défend leurs droits et offre aux victimes d'accidents collectifs et à leurs associations un accueil, un accompagnement et un cadre de réflexion, de propositions et d'actions collectives. **Tous ses membres ont été eux-mêmes victimes**.

La FENVAC a pour mission de défendre les droits des victimes d'accidents collectifs et de leur **apporter un soutien moral fondé sur une écoute attentive** et une approche personnalisée, de les accompagner dans la durée et dans l'ensemble de leurs démarches et de se constituer en association. Depuis sa création, la fédération a ainsi accompagné plus de 90 associations de victimes et s'appuie sur un réseau de délégués territoriaux présents sur l'ensemble du territoire.

La Fédération est **habilitée à se constituer partie civile dans toute procédure relative à un accident collectif en application** de l'article 2-15 du code de procédure pénale.

FICHE N°9 : Les numéros d'information de crise

La réponse téléphonique apportée au public et aux proches des victimes dans le cadre des numéros d'information mis en place en cas de crise, doit faire l'objet d'une grande attention des services concernés.

L'information et la communication sont primordiales dans la phase d'urgence, notamment au regard du rôle joué par les médias et les réseaux sociaux. Si les informations attendues ne peuvent pas toujours être diffusées, **un travail de pédagogie et d'explication sur les procédures et les différentes étapes du processus** que vont rencontrer les victimes et leurs proches paraît indispensable.

La Cellule d'Information du Public (CIP)

Lorsque survient un évènement majeur tel qu'un accident collectif, le préfet peut décider d'activer la CIP, prévue dans le dispositif ORSEC, afin d'informer la population.

La CIP est composée de **personnels volontaires et formés** pour apporter une réponse aux appels téléphoniques de particuliers impactés par l'évènement. La cellule a pour mission d'**assurer une réponse fiable et personnalisée aux appelants, de diffuser des consignes de comportements, de recueillir des informations, et de réorienter les appels** le cas échéant.

La CIP est structurée pour répondre aux appels téléphoniques du public lors de situations d'urgence par l'intermédiaire d'un numéro dédié à la crise, le **numéro national d'information du public** (NNIP) : **09 70 80 90 40**.

FR-Alert

FR-Alert est le **nouveau dispositif d'alerte et d'information des populations**. Déployé sur le territoire national depuis juin 2022, FR-Alert permet de prévenir en temps réel toute personne détentrice d'un téléphone portable de sa présence dans une zone de danger afin de l'informer des comportements à adopter pour se protéger.



La cellule de crise du MEAE

En cas d'**accident collectif survenu à l'étranger**, le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE) est susceptible d'activer une réponse téléphonique d'urgence au sein du **centre de crise et de soutien**, qui dispose de l'infrastructure nécessaire et d'une astreinte mobilisable rapidement. Les répondants sont des personnels qualifiés, incluant des **personnels médicaux et de soutien psychologique**.

La cellule interministérielle d'information du public et d'aide aux victimes (Infopublic)

La cellule Infopublic est activée et désactivée par le Premier ministre en cas de **crise majeure**, ou par le ministre de l'Intérieur en cas de **crise sectorielle**. Elle est joignable grâce à un numéro unique (NNIP), le **09 70 80 90 40**, communiqué par tout moyen dans les médias,

Elle a pour mission de **délivrer une information d'ordre général au public, de fournir une réponse spécialisée à destination des victimes et de leurs proches et d'établir et consolider le bilan victimaire** de la crise.

Une fois la cellule Infopublic désactivée, les appels sont alors transférés au numéro unique européen d'aide aux victimes le « **116 006** » qui fonctionne 7 jours sur 7, de 9h à 20h et accessible aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles, aphasiques.

Il est également possible d'envoyer un mail à l'adresse **victimes@116006.fr** pour être recontacté.

Le 116006 VICTIMES



Un numéro européen unique d'aide aux victimes « **116006 VICTIMES** », a été mis en place par le ministère de la Justice. Il fonctionne **7 jours sur 7, de 9h à 20h,** et vient en soutien et en relais des numéros d'urgence mis en place par la cellule de crise de la préfecture ou du MEAE. Ce numéro n'est pas accessible depuis l'étranger.

Les écoutants sont en mesure d'assurer un premier accueil téléphonique adapté, et d'**orienter au besoin les victimes ou leurs familles vers les associations locales d'aide aux victimes** ou tout autre organisme spécialisé pouvant leur apporter une aide spécifique. Les écoutants peuvent également relayer les informations utiles auprès des victimes et de leurs familles.

Cette information pourra être complétée au fur et à mesure de l'évolution de la situation.

FICHE N°10 : Le Centre d'Accueil des familles

Les familles concernées par un accident collectif tendent à se rassembler à proximité du lieu de l'évènement pour tenter d'obtenir des informations et de retrouver leur proche. **L'ouverture d'un lieu d'accueil par le préfet en lien avec les collectivités territoriales est fortement recommandée dans les heures qui suivent l'accident**.

Le **Centre d'accueil des familles** (CAF) propose un **accueil personnalisé**, une prise en charge adaptée et une information sur l'identité et l'état des personnes susceptibles d'être victimes dans l'accident. Le CAF est activé par l'autorité préfectorale qui désigne un membre du corps préfectoral pour en assurer la direction.

Choix des locaux

L'autorité préfectorale détermine, **dès l'annonce de la catastrophe**, le lieu où ces personnes doivent être accueillies, et donne instruction à tous les services de les orienter vers ce centre.

En fonction de l'importance de l'évènement et des moyens d'accueil disponibles, ce local peut être un **établissement public** (école, salles de mairie, de préfecture ou de sous-préfecture, commissariat), mais également un **établissement privé réquisitionné**.

Il ne doit pas être trop éloigné du lieu de l'accident pour rester accessible aux familles, mais en être clairement distinct. **Il doit permettre la délimitation de différents espaces** : accueil des familles, identification, soutien médico-psychologique, aide aux démarches, etc.

Composition du centre d'accueil des familles

Il s'agit de **personnes formées à l'accueil et à la prise en charge des familles de victimes** : associations agréées de sécurité civile, médecins, infirmières, psychologues, assistantes sociales.

Les services et associations appelés à constituer la cellule sont placés sous l'autorité du représentant du préfet : cellule d'urgence médico-psychologique (CUMP), associations agréées de sécurité civile, association locale d'aide aux victimes (AAV) agréées par le ministère de la Justice, services sociaux, police, gendarmerie, mairie.

Les **associations agréées de sécurité civile** (**AASC** : Croix-Rouge Française, Fédération nationale de protection civile, etc.), qui peuvent participer aux opérations de secours et porter assistance aux populations, soutiennent l'action des CUMP et des AAV par un support logistique.

Elles ont, de part l'agrément de sécurité civile B « **soutien aux populations** » une compétence en matière « **d'accueil, écoute et réconfort** ».

Des contacts antérieurs entre le référent de la CUMP, les représentants de l'AAV locale et ceux des AASC au niveau local pourront permettre à chacun de présenter ses moyens et capacités, et de prévoir une **articulation efficace**.

La mise en place de protocoles ou conventions entre les CUMP et les AASC pourra utilement formaliser cette collaboration.

Rôle du centre d'accueil des familles CAF

1. **Identifier et recenser** les familles ;
2. **Apporter un soutien médico-psychologique** aux familles ;
3. Répondre aux besoins des familles, notamment, **leur trouver un moyen de transport ou un hébergement** sur place ;
4. **Informer les familles** sur l'évolution de la prise en charge des victimes, plus particulièrement celle de leurs proches, et éventuellement sur leurs droits et démarches ;
5. **Obtenir** auprès des familles, le cas échéant, **les éléments nécessaires à la cellule ante mortem** pour permettre l'identification de la victime par l'unité d'identification des victimes de catastrophe.

Mission d'information

Dès l'ouverture du centre d'accueil des familles, les services d'enquête de police ou de gendarmerie **recensent les familles présentes et recueillent l'identité des personnes susceptibles d'être victimes**, ainsi que des renseignements sur ces dernières : détails physiques, vêtements, etc. permettant de les identifier. Ces éléments d'identification ante mortem sont collectés afin d'alimenter le travail d'identification des victimes par les effectifs de l'UIVC (Unité d'identification des victimes de catastrophes).

Les procédures d'identification utilisées, conformes au protocole défini au niveau international par INTERPOL, s'appuient en effet sur deux structures distinctes et complémentaires :

- La **cellule ante mortem** recueille auprès des familles, médecins ou dentistes, les éléments d'identification connus d'une personne, et peut effectuer des prélèvements ADN sur des parents des victimes ou objets. La cellule ante mortem établit un formulaire unique par personne disparue répertoriant tous les éléments recueillis.

- La **cellule post mortem** recueille les caractéristiques physiques (ADN, données dentaires, empreintes digitales, etc.) sur les corps ou éléments de corps découverts, avec le concours des médecins légistes. La cellule post mortem établit un formulaire unique pour chaque corps répertoriant tous les éléments recueillis.

La corrélation entre les dossiers ante mortem et post mortem permet, lors d'une commission d'identification composée de spécialistes des différents domaines scientifiques, de déterminer les identifications formelles et de pouvoir, après autorisation du procureur de la République, restituer les corps des défunts à leurs familles.

Cette **procédure d'identification** nécessite donc un certain délai, qui peut paraître long aux familles, et **doit faire l'objet d'explications et de pédagogie** de la part des intervenants du centre d'accueil et d'information des familles.

Une antenne du CAF peut également être mise en place au niveau de l'IML afin d'assurer un soutien aux familles s'y rendant.

Toute information donnée aux familles sur les blessures ou le décès d'un proche doit être strictement vérifiée, ce qui nécessite une **liaison étroite du personnel du centre avec les secours** présents sur les lieux de l'accident et au PMA (Poste Médical Avancé).

L'annonce de la mort d'un proche doit être entourée de précautions et réalisée par un officier ou agent de police judiciaire préparé à cette situation. Cette annonce, peut être effectuée soit au centre d'accueil des familles, soit sur le lieu de résidence.

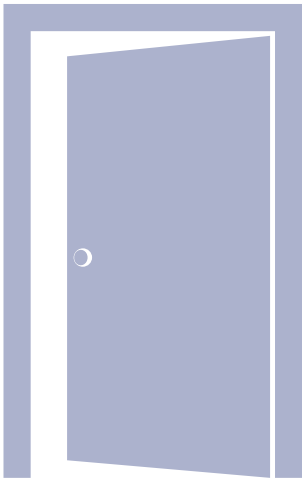
Au centre d'accueil, elle doit être faite dans une pièce séparée, et les familles averties ne doivent pas être mises en présence des familles en attente d'un entretien. Différents espaces et un parcours des familles doivent donc être mis en place.

À domicile, l'officier ou l'agent de police judiciaire et, le cas échéant, un membre de la cellule ante mortem, pourront être assistés de spécialistes des CUMP et d'un professionnel d'une association d'aide aux victimes,

Pour de plus amples détails, vous pouvez consulter le guide pratique à l'usage des professionnels sur l'annonce des décès et l'accompagnement des familles endeuillées.

Fermeture du centre

Son activité cessera lorsque toutes les personnes présentes auront été renseignées, qu'elles auront été raccompagnées et que le **relais aura été transmis à une structure qui assurera le suivi de leur situation, notamment à l'association d'aide aux victimes**.



FICHE N°11 : Les réunions d'information des victimes et des familles

Les réunions d'information, qui sont organisées par divers acteurs institutionnels, selon le stade de la procédure, visent à rassembler toutes les personnes susceptibles de se prévaloir de la **qualité de victime directe et leurs familles**, afin d'assurer au mieux leur information et de répondre à leurs questions. Ces réunions permettent aux victimes et à leurs familles de **comprendre le cadre des investigations sur les causes de l'accident, mais aussi de connaître les différents acteurs et les dispositifs de prise en charge** auxquels ils peuvent recourir.

Le moment de leur organisation comme leur composition doivent être adaptés aux circonstances de l'accident, aux informations disponibles et aux problématiques particulières envisagées.

Dans les **cas d'accidents ou de catastrophes** de très grande ampleur, **survenus à l'étranger ou encore impliquant un nombre important de victimes de plusieurs nationalités**, il peut être envisagé la présence de représentants ministériels (ministère de la Justice, des transports, du tourisme, de l'Europe et des affaires étrangères, etc.).

Des réunions distinctes peuvent, le cas échéant, opportunément être organisées pour les victimes blessées et pour les proches de victimes décédées



ZOOM SUR...

LES DIFFÉRENTES REUNIONS

Une première réunion d'information organisée rapidement après l'accident

Cette première réunion, organisée dans les premières 48 heures, a vocation à **informer les victimes et/ou leurs familles** sur les rôles du procureur de la République et du préfet compétent, sur les premières données disponibles concernant les circonstances de l'accident, sur le déroulement des opérations de secours, sur les services d'enquête judiciaires saisis par le parquet, et sur la distinction entre enquête technique/de sécurité et enquête judiciaire.



Pourront également être expliqués, le rôle de la police technique et scientifique, de l'Unité d'identification des victimes de catastrophes (UIVC), des médecins légistes, des éventuels personnes qualifiées ou experts saisis et la procédure d'identification.

Il est indispensable, sur ce dernier point, que les proches comprennent le délai nécessaire à l'identification de certaines des personnes disparues.



Cette réunion est **organisée conjointement par le préfet compétent et le procureur de la République** local et/ ou le procureur de la République du Pôle Accidents Collectifs (PAC) s'il est déjà saisi, chacun informant sur les éléments relevant de sa compétence », le procureur étant seul habilité à informer sur les éléments de l'enquête (article 11 du code de procédure pénale. cf. sur la répartition fiche n°12 « les relations avec les médias »).

Pourront y être associés des élus locaux, un médecin légiste, des représentants des services de police technique et scientifique ou de l'UIVC, de l'autorité d'enquête technique/de sécurité impliquée et des services enquêteurs, des personnels de la cellule d'urgence médico-psychologique, etc....

Cette première réunion peut se tenir en présence de représentants de France Victimes et éventuellement d'associations de victimes.

Une deuxième réunion d'information à bref délai

Les réunions d'informations sont organisées à différents moments de la procédure :

- durant la phase de crise, puis tout au long de la procédure judiciaire ;
- en présence d'intervenants différents suivant les objectifs auxquels elles répondent.

L'autorité judiciaire organise ces réunions d'information :

> **Article préliminaire du code de procédure pénale :** « II. - L'autorité judiciaire veille à l'information et à la garantie des droits des victimes au cours de toute procédure pénale. »

Cette seconde réunion a vocation à informer les victimes et/ou leurs familles :

- **Sur l'état d'avancement de l'identification des corps**, si elle est toujours en cours, les conditions dans lesquelles ceux-ci pourront être restitués ;
- **Sur le déroulement de l'enquête judiciaire et ses perspectives**, ainsi qu'à présenter **le soutien** pouvant être apporté par les structures médico-psychologique et l'association d'aide aux victimes agréées ;
- **Sur le rôle des associations de victimes et celui des avocats** ;
- Le **coordonnateur national** éventuellement nommé peut être utilement associé ;
- Il peut être également opportun de présenter le **dispositif mis en place par le transporteur impliqué**. Un représentant des assureurs concernés pourra aussi être associé à la réunion sur les questions relatives à l'indemnisation, en particulier le versement de provisions et le paiement des frais d'obsèques.

Organisée par le procureur de la République localement compétent ou par le procureur de la République du Pôle Accident Collectif (PAC) saisi, **elle peut associer un représentant du barreau, de l'association locale d'aide aux victimes et de France Victimes**, ainsi que de toute autre association nationale représentative des victimes de catastrophes dont l'expérience est reconnue par le ministère de la Justice.

Une réunion d'information à l'ouverture de l'information judiciaire

Cette réunion a vocation à informer sur les derniers éléments de l'enquête, sur l'ouverture de l'information judiciaire, ses objectifs, son déroulement, le rôle et les pouvoirs du juge d'instruction, le secret de l'instruction, la possibilité de se constituer partie civile, de créer une association de victimes... Plus généralement, elle renseigne sur les droits des victimes, des parties civiles, et sur les conditions d'octroi de l'aide juridictionnelle.

L'inscription à l'ordre du jour du **Comité local d'aide aux victimes** (CLAV) des problématiques liées à l'accident peut être le cas échéant annoncée. Le coordonnateur national pourra utilement participer à cette réunion.

Cette réunion peut être **organisée par le procureur de la République avec le juge d'instruction**, en présence d'un représentant du barreau notamment, de l'association locale d'aide aux victimes et de France Victimes ou de toute autre association nationale représentative des victimes de catastrophes dont l'expérience est reconnue par le ministère de la Justice.

Des réunions d'information du juge d'instruction

En raison du secret de l'instruction, ces réunions, dès lors qu'elles évoquent des éléments d'investigations, **ne pourront concerner que les victimes qui se sont constituées parties civiles**, et leurs avocats le cas échéant. Elles ont vocation à faire le point sur le déroulement de l'enquête, les expertises en cours, et leur durée prévisible ainsi que celle de l'instruction (cf. fiche n° 16 « L'organisation du procès pénal »).

- Le juge d'instruction adresse à chaque victime directe des faits, qu'il s'agisse d'un préjudice corporel ou matériel, ou aux ayants-droit des victimes décédées, un courrier les avisant de la date de la réunion d'information.

- La CUMP, comme l'association d'aide aux victimes agréée, peuvent être utilement mobilisées pour les réunions au soutien des victimes et de leurs familles. Suivant le degré de confidentialité (secret de l'instruction), elles pourront être invitées à ne pas assister à la réunion mais à voir les familles avant et après celle-ci.

- La DVU peut apporter un soutien méthodologique. L'expertise de France Victimes peut également être utile, tant pour l'organisation de la réunion d'information que pour une indication sur les attentes et les besoins des victimes.

Les réunions d'information dans le cadre de l'enquête technique / de sécurité

L'autorité en charge de l'enquête technique / de sécurité peut **organiser à l'intention des victimes et leurs proches**, ou leurs associations, des réunions de présentation :

- Des **informations à caractère technique** sur les constatations faites par les enquêteurs,

- Le **déroulement de l'enquête** technique/de sécurité, les moyens déployés et, éventuellement, ses conclusions provisoires avant de les rendre publiques.

- Dans le cas d'une enquête de sécurité, **ces réunions peuvent être organisées avec le coordonnateur national avec le soutien de la Délégation Interministérielle de l'Aide aux Victimes**, et, dans la mesure du possible, en coordination avec le calendrier des réunions d'information de l'enquête judiciaire.



FICHE N°12 : Les relations avec les médias

Les communications au public

Dès le premier jour de la catastrophe, il doit exister **une concertation entre le préfet et le procureur de la République pour coordonner leur communication** sur l'évènement afin que ne soient pas délivrées des informations erronées ou contradictoires.

La répartition entre les sujets peut s'organiser ainsi :



Le préfet

Informe sur les circonstances de l'évènement, communique sur les secours et l'intervention d'urgence, les moyens mis en œuvre pour un retour à une situation normale.

Le procureur de la République

Communique sur les modalités de l'enquête, l'avancée des investigations judiciaires ainsi que sur le nombre de victimes et la nature des dommages causés.

A cette occasion, il peut utilement mentionner les coordonnées de l'association locale d'aide aux victimes et des numéros de crise (cf. fiche 9 « Les numéros d'information de crise »).

- **Au terme de l'article 11 du code de procédure pénale**, la procédure au cours de l'enquête et de l'instruction est **secrète**, et les personnes qui y concourent sont tenues au **secret professionnel**.

- Toutefois, afin d'éviter la propagation d'informations parcellaires ou inexactes ou pour mettre fin au trouble à l'ordre public, le **procureur de la République peut**, d'office et à la demande de la juridiction d'instruction ou des parties, **rendre public des éléments objectifs de la procédure** ne comportant aucune appréciation sur le bien fondé des charges retenues contre les personnes mises en causes.

Les informations personnelles relatives aux victimes, en particulier leur identité, doivent rester confidentielles.

Dans le cas où l'un des **Pôles accidents collectifs** (**PAC**) serait saisi ou en voie de l'être, le procureur de la République localement compétent et le procureur de la République du PAC peuvent conjointement participer à cette conférence de presse.



À titre d'exemple, ce fut le cas à la suite de **l'accident collectif d'Eckwersheim**, le 14 novembre 2015, avec la participation du procureur de la République de Paris et celui de Strasbourg, pour expliquer notamment le mécanisme du dessaisissement au profit du PAC.

Dans le cas d'un accident de transport, le directeur de l'autorité en charge de l'enquête technique / de sécurité peut communiquer :

- sur les modalités de l'enquête ;
- les informations techniques éventuellement disponibles permettant de préciser les circonstances de l'accident ;
- les moyens déployés et l'avancée des investigations.

Dans la mesure du possible, **cette communication est coordonnée** avec le préfet et le procureur de la République.

La protection de l'image et de la dignité des victimes

Il convient de veiller à :

1. **Établir un périmètre de sécurité autour du lieu de l'accident**, sous l'autorité du préfet, pour limiter la prise d'images pouvant être contraires à la dignité des victimes ;

2. **Informer les victimes et leurs familles sur leurs droits vis-à-vis des médias, et sur la possibilité pour eux de conserver un temps de réflexion avant de se rapprocher de ceux-ci.** Les journalistes sont des professionnels de l'information. Ils sont libres de collecter les informations à apporter sur des évènements. Les journalistes restituent les éléments qu'ils ont recueillis avec professionnalisme. Toutefois, les journalistes sont tenus de respecter la dignité et le droit à la vie privée des victimes, ainsi que le secret des enquêtes

Rappel des textes :

- **Article 8 de la convention européenne des droits de l'Homme** :
« 1. Toute personne a **droit au respect de sa vie privée et familiale**, de son domicile et de sa correspondance.
2. Il ne peut y avoir ingérence d'une autorité publique dans l'exercice de ce droit que pour autant que cette ingérence est prévue par la loi et qu'elle constitue une mesure qui, dans une société démocratique, est nécessaire à la sécurité nationale, à la sûreté publique, au bien-être économique du pays, à la défense de l'ordre et à la prévention des infractions pénales, à la protection de la santé ou de la morale, ou à la protection des droits et libertés d'autrui ».

- **Article 9 du code civil** :
« Chacun a **droit au respect de sa vie privée** » ;

- **Article 16 du code civil** : « La loi assure la **primauté de la personne**, interdit toute atteinte à la dignité de celle-ci et garantit le respect de l'être humain dès le commencement de la vie. » ;

- **Loi n° 94-653 du 29 juillet 1994 sur le respect du corps humain** ;

- **Article 35 quater de la loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse modifiée par la loi n° 2000-516 du 15 juin 2000 renforçant la protection de la présomption d'innocence et les droits des victimes** : réprime « la **diffusion**, par quelque moyen que ce soit et quel qu'en soit le support, de la reproduction des circonstances d'un **crime ou d'un délit**, lorsque cette reproduction porte gravement atteinte à la dignité d'une victime et qu'elle est réalisée sans l'accord de cette dernière. » ;

- **Articles 24, 24 bis, 29, 32, 33 de la loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse** : répriment les **contenus** (messages, images, vidéos) **injurieux**, diffamatoires, menaçants, négationnistes ou d'incitation à la haine, à la discrimination, à la violence à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes du fait de leur caractéristiques communes ;

- **Article 222-33-2-2 du code pénal** : réprime les **contenus en ligne** envoyés par une ou plusieurs personnes, **destinés à intimider ou humilier** la victime (moqueries, injures, messages à caractère sexuel, etc.) ;

- **Article 223-1-1 du code pénal** : réprime la **divulgation en ligne de données personnelles**, (exemple : identité, adresse, numéro de téléphone...) dans l'intention de nuire à cette personne ;

- **Article 222-17 et s. du code pénal** : réprime **tout acte d'intimidation**, qu'il soit exprimé par écrit, par une image ou par tout autre moyen, visant à proférer des menaces ou à annoncer l'intention de commettre un crime ou un délit, comme une menace de mort ou un acte dont la tentative est légalement punissable ;

- **Article 226-2-1 du code pénal** : réprime la **diffusion de contenu à caractère sexuel sans le consentement** de la victime.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le dépliant sur la haine en ligne de l'Arcom.

PHASE POST CRISE 02



SOMMAIRE 02

FICHE N°13 : La coordination dans la phase de suivi

FICHE N°14 : L'intervention des assureurs

FICHE N°15 : L'intervention des avocats

FICHE N°13 : La coordination dans la phase de suivi

À la suite d'un accident collectif différents moyens peuvent permettre de **s'assurer de la coordination des dispositifs en faveur des victimes pendant la phase de suivi**.

Au niveau national et d'une manière générale, **la Délégation Interministérielle à l'Aide aux Victimes** (**DIAV**) **coordonne l'action des différents ministères en matière de suivi et d'accompagnement des victimes d'accident collectif**.

Elle pourra proposer des mesures spécifiques pour améliorer le dispositif et notamment la désignation par le Premier Ministre d'un **coordonnateur national** chargé d'assurer le lien entre les victimes et les différents intervenants, mais aussi de veiller au bon fonctionnement des dispositifs dont elles peuvent bénéficier.

La coordination des différents intervenants dans le suivi et l'accompagnement des victimes concernant un accident collectif particulier est assurée dans le cadre du **Comité local d'aide aux victimes** (**CLAV**) réuni dans une formation spécifique, en vue de veiller à une **prise en charge adaptée en termes d''information, de soutien juridique et psychologique des victimes, ainsi qu'à leur indemnisation**.

Au-delà de la phase d'urgence, le maire joue également un rôle de proximité dans l'accompagnement durable des victimes et de leurs familles.

Le coordonnateur national

Le Premier ministre peut nommer un ou deux coordonnateurs nationaux pour les accidents collectifs qui lui paraissent le justifier. Il est préconisé de nommer deux coordonnateurs afin d'être certain d'avoir une continuité dans la mission.

Cette nomination apparaît notamment opportune lorsque les victimes sont dispersées géographiquement, ou que les problématiques liées à l'accident et à la prise en charge des victimes nécessitent une coordination de plusieurs administrations.

La nomination de ces coordonnateurs dès la phase de crise est **indispensable pour qu'ils soient rapidement identifiés par les victimes et tous les intervenants et partenaires**, qu'ils puissent appréhender au mieux les circonstances de l'accident et repérer les problématiques susceptibles d'émerger par la suite.

Ses missions, adaptées aux cas d'espèce, sont détaillées dans une lettre de mission, et peuvent être, à titre indicatif :

COORDONNER

les dispositifs d'aide aux victimes et à leurs familles, veiller à leur bon fonctionnement, garantir dans la mesure du possible, une réponse aux questions des victimes et de leurs proches ;

ASSURER

le lien entre les victimes, leurs familles, l'administration, les sociétés privées d'assurance, et plus généralement l'ensemble des organismes concernés, pour faciliter la réalisation des démarches nécessaires au soutien, à la prise en charge et à l'indemnisation des victimes et de leurs familles, qui peuvent le saisir directement ;

VEILLER

à l'information régulière des victimes et de leurs familles sur l'avancement des enquêtes judiciaire et technique/de sécurité, en liaison avec le procureur de la République.

Le coordonnateur travaille en **lien étroit avec le procureur de la République et le préfet**, et **participe au CLAV du département concerné par l'accident**. Quand les victimes sont disséminées sur le territoire national, les coordonateurs nationaux président le **comité national de suivi** de ces dernières.

Ses démarches doivent **respecter les prérogatives dévolues à l'autorité judiciaire concernant la direction des investigations et les dispositifs de prise en charge des victimes** mis en place par le procureur de la République, en application de l'article 41 dernier alinéa du code de procédure pénale.

Le coordonnateur peut adresser un courrier aux victimes et familles de victimes pour indiquer sa nomination, ses missions, et ses coordonnées. Il peut ensuite diffuser des lettres d'informations sur les sujets relevant de ses prérogatives.

Le Comité local d'aide aux victimes (CLAV)

Quand intervient le CLAV ?

Le CLAV doit être réuni pour évoquer les problématiques liées à l'accident **dès que la phase de secours et d'urgence est terminée**, au plus tard dans les deux ou trois semaines suivant la catastrophe, en fonction de la spécificité des faits. Ce comité de suivi technique **rassemble les agents de chaque administration, collectivité, organisme ou association d'aide aux victimes** en capacité d'aborder la situation individuelle de chaque victime ou proche de victime qui le nécessite.

La composition :

La composition du CLAV est **définie par le procureur de la République et le préfet, co-présidents**. Outre les membres qui le composent dans sa formation générale listés par l'article 1er du Décret n°2016-1056 du 3 août 2016, ce comité de suivi technique **comprend tout établissement public concerné ou toute personnalité qualifiée dans le domaine de l'aide aux victimes**, et notamment lorsqu'il se réunit pour aborder l'aide aux victimes d'un accident collectif :

- le ou les **coordonnateurs nationaux** lorsqu'ils sont désignés ;
- des **représentants des entreprises d'assurance** concernées et le cas échéant de France Assureurs ;
- un ou plusieurs **correspondants territoriaux d'associations d'aide aux victimes** ;

Les missions :

Lorsqu'il se réunit pour évoquer l'aide aux victimes d'accidents collectifs, le CLAV :

VEILLE — **à l'articulation** du dispositif d'urgence avec les structures locales d'aide aux victimes et l'agence régionale de santé pour l'organisation des soins ;

S'ASSURE — de **l'évolution du bilan des victimes** au niveau local, de la **prise en charge** par les services de l'Etat et leur **accompagnement** par la ou les associations locales d'aide aux victimes ;

IDENTIFIE — les **locaux susceptibles d'accueillir les victimes** d'accidents collectifs et leurs proches (centre d'accueil des familles, espaces d'information et l'accompagnement des victimes) ;

ASSURE — la **transmission des données** relatives au suivi des victimes d'accidents collectifs à la DVU et à la délégation interministérielle à l'aide aux victimes (DIAV), à l'exception des données de santé ;

FACILITE — la **résolution des difficultés** portées à sa connaissance pour les situations individuelles de victimes ou de leurs proches bénéficiant d'une prise en charge dans le département ;

VEILLE — le cas échéant, à la **conclusion d'un accord-cadre d'indemnisation amiable** ; favoriser la signature d'une telle convention est en effet l'un des enjeux majeurs du comité en cas d'accident collectif (cf. « Les principes directeurs de l'accord-cadre » en Annexe 3).

L'annuaire des acteurs compétents pour la mise en œuvre des droits accordés aux victimes, qui doit être élaboré et actualisé par le CLAV, pourra être particulièrement utile en matière d'accidents collectifs.



L'accord-cadre

Certaines mesures peuvent, à titre indicatif, être intégrées dans un accord cadre d'indemnisation amiable :

1 Amélioration de la prise en charge des frais de santé :

- **CENTRALISER** au préalable l'ensemble des régimes sociaux concernés (général et spéciaux)

- **ENVISAGER** avec l'accord du ministère de la Solidarité et de la Santé, des mesures particulières de prise en charge des victimes (exonération du ticket modérateur et/ou une dispense d'avance des frais, par exemple).

2 Amélioration des conditions d'indemnisation des dommages corporels et matériels :

- **FAVORISER** la remise rapide aux assureurs concernés des listes de victimes et des certificats médicaux initiaux, afin de leur permettre d'établir une grille de versement provisionnel en fonction de la gravité des blessures,

- **PREVOIR** l'indemnisation par les compagnies et les mutuelles d'assurance de leurs assurés, pour le compte de qui il appartiendra,

- **ENVISAGER** une indemnisation sans expertise pour des préjudices matériels peu significatifs, avec expertise simplifiée pour les autres préjudices matériels, ou encore sans imputation des franchises et des coefficients de vétusté

- **PREVOIR** un système de coordination des expertises, notamment par la nomination d'un expert en tant que coordonnateur des experts désignés, par un comité médical d'experts ou encore par la définition d'un cadre d'expertise conventionnelle pour la fixation de règles et de grilles communes d'évaluation, la durée des procédures d'expertise, l'assistance des victimes par un médecin-conseil de leur choix, etc. (Cf. Les principes directeurs de l'accord-cadre en Annexe 3).

- **FACILITER,** le cas échéant, la procédure devant les Commissions d'Indemnisation des Victimes d'Infraction (CIVI) et les modalités de règlement par le FGTI.

Le maire

Le maire contribue, à l'échelle communale, à la continuité de l'information, du soutien et de l'orientation, en lien avec les services de l'État et les acteurs spécialisés.

À ce titre, il peut notamment :

- **Assurer un relais d'information** auprès des victimes domiciliées sur la commune concernant les dispositifs d'indemnisation, d'accompagnement et les interlocuteurs compétents ;
- **Mobiliser les services municipaux et le CCAS** pour un suivi social individualisé des situations les plus fragiles ;
- **Faciliter les démarches administratives locales** (état civil, logement, aides sociales) en lien avec les besoins des victimes ;
- **Orienter les victimes** vers les associations d'aide aux victimes et les structures spécialisées ;
- **Contribuer**, le cas échéant, **à l'organisation de temps de recueillement ou d'initiatives mémorielles** en lien avec les autorités compétentes et les familles ;
- **Participer à la coordination locale des acteurs** intervenant dans la durée, en lien avec les services de l'État.

En cas d'accident collectif, **le maire doit assurer une communication strictement encadrée** : informer sans spéculer, s'en tenir aux faits validés par le procureur, par le préfet et les services de secours. Il doit préserver le secret de l'enquête, ne divulguer ni causes présumées, ni identités des victimes avant information des familles. La coordination avec le préfet et l'autorité judiciaire est essentielle. La communication doit être factuelle, prudente et centrée sur la sécurité, l'assistance aux victimes et la continuité des services.

FICHE N°14 : L'intervention des assureurs

Suivant la nature de l'accident, les assureurs sont susceptibles d'intervenir à deux niveaux :

1 **En dommages, au titre d'un contrat d'assurance souscrit par le sinistré** :

- Garanties d'assistance pour les mesures d'urgence immédiatement après la survenance du sinistre (dont par exemple : rapatriement, relogement) ;
- Garanties individuelle accidents (réparation des dommages corporels) ;
- Contrats multi-risques habitation (dommages matériels et immatériels, dont les frais de relogement) ;
- Assurance de protection juridique (pour la prise en charge des frais de procédure).

2 **En responsabilité, en substitution d'un assuré dont une responsabilité civile a été établie :**

- Responsabilité civile pour un véhicule terrestre à moteur ;
- Responsabilité civile professionnelle ;
- Responsabilité civile de qualité de propriétaire ou de locataire ;
- Responsabilité civile vie privée.

Les **garanties dommages** permettent une mise en œuvre immédiate des contrats de l'assuré sinistré en faisant abstraction des questions de responsabilité, parfois délicates et longues à établir. L'indemnisation des sinistrés ou des victimes est possible même lorsque le responsable n'est pas assuré.

Chaque sinistré s'adresse à son propre assureur et lui déclare son sinistre. Cette démarche doit être effectuée **le plut tôt possible** pour ne pas retarder l'instruction du dossier et le versement des provisions et indemnisations. L'assureur informe son client de la démarche à suivre et l'oriente jusqu'au règlement du sinistre. **En cas de difficulté, l'assureur peut renseigner** sur la situation individuelle du client. Les indemnisations proposées peuvent être soit acceptées soit discutées en vue d'un éventuel ajustement si celles-ci n'étaient pas jugées conformes par le sinistré. Lorsque cela est possible, l'assureur dommage exerce un recours contre le ou les responsables ou leurs assureurs, si un contrat de responsabilité civile a été souscrit par le responsable.

La **Fédération française de l'assurance (France Assureurs)** peut faciliter la compréhension des différentes dispositions et modalités d'indemnisation et en assurant le lien entre l'administration et les assureurs**.**

L'intervention des assureurs est également possible en cas d'accident à l'étranger.

Spécificité pour les dommages matériels

En matière de dommages matériels, l'indemnisation contractuelle, au titre des garanties souscrites par le sinistré est souvent plus favorable au sinistré du fait qu'elle s'écarte du droit commun et peut prévoir l'indemnisation en « valeur à neuf ».

Spécificité pour les dommages corporels

Dans certaines situations exceptionnelles, les assureurs des potentiels responsables peuvent proposer une indemnisation amiable des dommages corporels sans que la responsabilité civile ne soit judiciairement et définitivement établie. Une telle décision relève de l'appréciation des assureurs des responsables potentiels, en concertation avec ces derniers.

Un **accord cadre d'indemnisation amiable** permet, dans certains cas, de rassurer les victimes en augmentant la transparence des indemnisations dans un esprit d'équité. Il convient toutefois d'en mesurer l'intérêt au vu de sa complexité, des délais de mise en place et des attentes qu'il suscite. Un tel accord ne modifie ni le droit applicable, ni le quantum de l'indemnisation. Les principes directeurs de l'accord cadre d'indemnisation sont présentés en annexe 2.

FICHE N°15 : L'intervention des avocats

L' assistance des victimes d'accidents collectifs par le barreau

Lors de la survenance d'un accident collectif, **le procureur de la République avise le bâtonnier de l'ordre des avocats** du tribunal judiciaire du ressort, qui lui-même informe le Conseil national des barreaux (CNB). Le bâtonnier définit l'ampleur de la mobilisation du barreau.

Pour les accidents collectifs survenant **à l'étranger**, les ambassades et consulats français sont susceptibles de fournir à titre d'information une liste d'avocats francophones ou d'avocats français exerçant dans le pays.

Conformément aux dispositions légales applicables, chaque victime d'accident collectif dispose du libre choix des moyens aboutissant à son indemnisation et, en particulier, **le libre choix de l'avocat.** Il est chargé de l'assister et de la représenter au cours du processus indemnitaire. L'avocat, en concertation avec son client, dispose également d'une liberté totale dans le choix des procédures et des moyens.

Des avocats titulaires de l'une des mentions de spécialisations concernées ou spécialement formés dans les matières concernées (droit pénal, dommages-corporels, accompagnement des victimes) peuvent prendre en charge le dossier de la personne victime, sous réserve du libre choix de l'avocat par celle-ci.

Le bâtonnier s'assure de l'assistance par un avocat disposant des compétences requises de l'ensemble des victimes qui le sollicitent dans le cadre de la procédure pénale, comme dans les négociations d'un accord-cadre d'indemnisation, en proposant une liste d'avocats formés en matière de réparation des dommages corporels, de responsabilité civile ou de droit pénal.

Si la victime ne connaît pas d'avocat, **le Bâtonnier peut lui en commettre un d'office**, à sa demande.

En cas de demande de désignation d'un avocat par les familles ou les victimes pouvant prétendre à **l'aide juridictionnelle**, le bâtonnier propose une liste d'avocats spécialisés en matière de responsabilité et de réparation des dommages corporels.

Le bâtonnier peut mettre en place une permanence de consultations gratuites par des avocats.



En fonction des indications fournies sur la situation des victimes par le procureur de la République, le bâtonnier dresse une **liste d'avocats susceptibles de parler la langue des éventuelles victimes non francophones**, afin de pouvoir les mettre en contact avec les familles en cas de demande de celles-ci.

Le bâtonnier se tient à la disposition du procureur de la République en cas de conférences de presse ou de réunions d'information des victimes et de leurs familles, pour venir expliciter les initiatives que prendra le barreau afin de faciliter leur prise en charge juridique.

Lors de **l'organisation du procès**, le bâtonnier se met en relation avec le procureur de la République et le président de la juridiction concernée pour l'organisation matérielle du procès et, le cas échéant, la préparation de l'audience.

Le bâtonnier peut, le cas échéant, prendre contact avec le représentant de **l'association d'aide aux victimes** requise par le procureur de la République, afin de coordonner l'intervention des avocats et celles des associations.

La prise en charge des frais d'assistance

La prise en charge des frais d'assistance varie selon trois hypothèses distinctes :

- en présence d'un **contrat d'assurance de protection juridique** ;
- en cas de bénéfice de **l'aide juridictionnelle** ;
- dans le cadre d'une **convention d'honoraires** conclue en l'absence de contrat de protection juridique ou d'aide juridictionnelle.

Au titre d'un contrat d'assurance protection d'assurance juridique

Lorsque la victime a souscrit un **contrat d'assurance prévoyant une protection juridique**, notamment une garantie recours, le coût de l'assistance de l'avocat est pris en charge, totalement ou partiellement, par l'assureur, dans les conditions et limites du contrat.

Une convention d'honoraires est conclue entre la victime et son avocat, déterminant l'ensemble des modalités relatives aux honoraires, en ce compris les modalités relatives à la quote-part prise en charge par l'assurance de protection juridique.

Au titre de l'aide juridictionnelle

L'aide juridictionnelle est un **dispositif subsidiaire** à la prise en charge par une assurance de protection juridique.

Elle permet **l'accès effectif à la justice pour les personnes dont les ressources sont insuffisantes** pour faire valoir leurs droits mais également dans certaines situations spécifiques.

Il s'agit d'un dispositif grâce auquel **l'État prend en charge** tout (aide juridictionnelle totale) ou partie (aide juridictionnelle partielle) des honoraires des avocats, des autres auxiliaires de justice et des frais afférents à la procédure.

L'aide juridictionnelle est **réservée aux personnes physiques**. Elle peut être exceptionnellement accordée aux personnes morales à but non lucratif ayant leur siège en France.

En principe, pour être éligible à l'aide juridictionnelle, il faut **être de nationalité française ou européenne ou avoir sa résidence habituelle en France**.

L'aide juridictionnelle est accordée **sans condition de résidence aux personnes étrangères lorsqu'elles sont parties civiles dans une procédure pénale**.

Des **conditions de ressources** sont également applicables (revenu fiscal de références, capital mobilier et immobilier). Les plafonds sont réévalués chaque année par une circulaire du ministère de la Justice.

Le bénéficiaire est libre de choisir son avocat à condition que ce dernier accepte de prendre en charge le dossier au titre de l'aide juridictionnelle. Cette acceptation est formalisée par une **attestation** signée par l'avocat et jointe à la demande.
Si aucun avocat n'a été choisi lors de la demande, le bâtonnier de l'ordre des avocats en désigne un.

Les **demandes** d'aide juridictionnelle peuvent être déposées de façon dématérialisée sur le site du SIAJ (système d'information relatif à l'aide juridictionnelle) :

https://www.aidejuridictionnelle.justice.fr/

Un simulateur d'éligibilité est à disposition :
https://www.aidejuridictionnelle.justice.fr/simulateur

L'aide juridictionnelle est allouée principalement en cas de saisine d'une juridiction et **ne pourra pas couvrir l'intervention de l'avocat dans le cadre de la négociation de l'accord-cadre d'indemnisation**.

Elle n'intervient pas en principe pour les procédures à l'étranger.

Dans le cadre des conventions d'honoraires

1 Le rôle des instances

Le **Conseil national des barreaux,** en lien avec le barreau local, proposera une assistance à l'établissement de conventions d'honoraires (des modèles sont à disposition).

Il pourra être recherché avec l'accord du bâtonnier et du Conseil de l'Ordre des avocats concernés, des dispositifs particuliers concernant les honoraires d'avocat,, comme par exemple une participation aux frais d'avocat selon un montant négocié entre acteurs et fixé par victime (directe/indirecte) versé à titre provisionnel sur présentation des mandats signés par les victimes.

La victime pourra cumuler cette participation, et la prise en charge versée au titre de son contrat protection juridique dans la limite du montant réellement facturé.

2 Les conventions d'honoraires avocat / client

Un avocat doit conclure avec son client, par écrit, **préalablement à sa mission**, une convention d'honoraires qui exposera le montant des honoraires ou leurs modes de calcul, les modalités de paiement, les divers frais et débours ainsi qu'un certain nombre de mentions obligatoires tendant à informer le client.

Il ne peut être dérogé à cette obligation qu'à titre exceptionnel : en cas d'urgence ou de force majeure, ou lorsque l'avocat intervient au titre de l'aide juridictionnelle totale ou au titre de l'aide à l'intervention de l'avocat dans les procédures non juridictionnelles.

L'honoraire de l'avocat est libre. Néanmoins, **la détermination des honoraires reste entourée par les principes exposés** à **l'article 10 de la loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971** portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques et à l'article 11.2 du RIN.

Il appartient à l'avocat, **en accord avec son client**, de fixer le montant des honoraires, en tenant compte :

- du **temps** consacré à l'affaire ;
- du **travail** de recherche à effectuer ;
- de **l'importance des intérêts** en cause ;
- de **l'incidence des frais et charges du cabinet** auquel il appartient ;
- de sa notoriété, de ses titres, de son ancienneté, **de son expérience et de la spécialisation dont il est titulaire** ;
- des **avantages et du résultat obtenus au profit du client** par son travail ;
- du **service rendu** à celui-ci ;
- de la **situation de la fortune du client.**

L'avocat ne peut fixer l'honoraire en fonction du seul résultat judiciaire.
Est cependant autorisée la convention qui, outre la rémunération des prestations effectuées, prévoit la fixation d'un honoraire complémentaire en fonction du résultat obtenu ou du service rendu.
Si un honoraire de résultat est possible, la fixation du pourcentage d'honoraires de résultat doit respecter les principes déontologiques.

Pour de plus amples informations, vous pouvez notamment consulter le **guide de l'aide juridique**, à destination des professionels :

https://cnb.avocat.fr/actualite/le-guide-de-l-aide-juridique-revient-avec-une-2e-edition

Il existe également un **guide à destination des victimes pour mieux les accompagner durant leur parcours d'indemnisation** :

https://cnb.avocat.fr/actualite/un-guide-a-destination-des-victimes-pour-mieux-les-accompagner-durant-leur-parcours-d-indemnisation

PHASE JUDICIAIRE 03

SOMMAIRE 03

FICHE N°16 : L'organisation du procès pénal

FICHE N°17 : L'indemnisation par le Fonds de Garantie des victimes d'actes de Terrorisme et d'autres Infractions

FICHE N°16 : L'organisation du procès pénal

La préparation du procès

Une **mobilisation de l'institution judiciaire** est nécessaire plusieurs mois avant la tenue du procès. A cette fin, un **comité de préparation** réunit les chefs des juridictions concernées (président du tribunal et procureur de la République) afin de déterminer les conditions matérielles d'organisation du procès, en liaison avec les services de la Chancellerie (Direction des Services Judiciaires, Direction des Affaires Criminelles et des Grâces, Direction des Victimes et des Usagers - DVU).

Les réunions préparatoires avec les avocats et les victimes

Lorsque la date d'audience est déterminée par la juridiction de jugement, une **première réunion** ou un **comité de pilotage a lieu avec les avocats et les victimes** afin d'identifier toutes les parties civiles constituées, et échanger sur l'organisation et le déroulement de l'audience. Cette réunion se réalise idéalement un an avant le procès.

Une **seconde réunion peut avoir lieu** afin de faire un nouvel état des lieux sur les mêmes sujets, notamment pour lister les nouvelles victimes constituées, et préciser de nouvelles modalités concernant l'organisation et le déroulement de l'audience.

Les **magistrats en charge des dossiers de jugement** des accidents collectifs pourront ensuite organiser **une ou plusieurs audiences préparatoires** dans les six mois précédents le procès, au cours desquelles les victimes, et les avocats des victimes sont convoqués afin que l'ensemble des questions d'organisation du procès soit évoquées. C'est l'occasion pour la juridiction de constater le nombre de victimes représentées par un avocat, et d'expliquer à celles qui ne sont pas représentées cette possibilité. La juridiction interroge aussi les victimes non représentées sur leur intention de se constituer partie civile, et le cas échéant, le droit de formuler des demandes indemnitaires. Elle prend également note de leurs demandes.

Le greffe de la juridiction de jugement enverra des citations mentionnant la date de convocation des audiences de mise en état, et de jugement à chacune des victimes en renseignant l'identité du **bureau d'aide aux victimes**, ainsi qu'une ligne téléphonique dédiée pour qu'elles puissent joindre ce service, et poser toutes leurs interrogations.

Il est fortement préconisé de constituer un **groupe de travail « Victimes »** au sein du comité de préparation, composé notamment de(s) l'association(s) de victimes, de(s) l'association(s) nationale(s) représentative(s) des victimes d'accidents collectifs, de(s) l'association(s) locale(s) d'aide aux victimes agréées par le ministère de la Justice, de France Victimes et de la cellule de coordination de la DVU.
Ce groupe de travail serait chargé de faire des propositions concrètes afin d'améliorer la prise en charge des victimes pendant le procès (mise en place d'un accueil et de salles d'attente et de repos réservés, soutien psychologique).

La prise en compte des aspects humains et techniques

La détermination du lieu du procès

Les difficultés

- Le **nombre important de participants au procès** (les victimes et leurs familles, les mis en cause, les avocats, le public, la presse, etc) peut être incompatible avec les capacités d'accueil des tribunaux (taille réduite des salles d'audience).

Les solutions possibles

- La **réalisation d'aménagements** au sein de la juridiction ;
- L'installation d'une **salle d'audience « éphémère »** dans la salle des Pas Perdus ;
- La mise en place d'un **système de vidéo-transmission** entre la salle d'audience et des salles annexes, accueillant une partie du public et la presse;

Il faudra, au besoin, veiller à permettre la **diffusion de films ou de tout autre document vidéo**, notamment ceux à l'appui des exposés des experts (prévoir la location des matériels et supports nécessaires).



- La mise en place d'une **boîte mail structurelle** destinée aux échanges entre les avocats et la juridiction sera également ouverte ;

- La **délocalisation du procès à l'extérieur de la juridiction** : cette solution, qui peut s'avérer nécessaire dans le cas de très grands procès, nécessite de retenir des locaux permettant de préserver la symbolique judiciaire et la solennité des débats. À cette fin, un cahier des charges précis doit être élaboré.

- Sous réserve du jugement de l'affaire par une juridiction spécialisée conformément à l'article 802-3 du code de procédure pénale, une **webradio ou webaudience** peut aussi être mise en place. Ce service qui repose sur un système de captation sonore des audiences et de retransmission des audiences par connexion Internet sécurisée permet aux parties civiles ne souhaitant ou ne pouvant pas se déplacer sur le lieu du procès, d'écouter les débats de l'audience à distance à partir d'un identifiant et d'un mot de passe individualisés.

Du **personnel de justice supplémentaire** est à prévoir pour garantir le bon déroulement du procès, (par exemple deux magistrats du parquet, un magistrat du siège, deux greffiers.

La prise en compte de la dimension internationale du procès

La présence de plusieurs victimes de nationalité étrangère nécessite de **prévoir une traduction simultanée des débats**. Chaque prévenu étranger doit bénéficier des services d'un **interprète** à ses côtés.

Il serait judicieux d'envisager un système dans lequel un interprète pourra traduire les débats à plusieurs victimes, qui seront équipées d'un casque pour entendre la traduction en instantané. Cela supposerait que les interprètes et les victimes soient munies du matériel nécessaire, et d'un espace adapté.

Si plusieurs interprètes sont présents pour une même langue, chacun d'eux pourra se relayer afin de faire des pauses, ce qui leur améliorera la qualité de leurs conditions de travail.

Des cabines d'interprétariat pourraient aussi être installés pour que les interprètes et les victimes ne soient pas dérangés par des bruits extérieurs. Il peut également être envisagé de **mettre en place une vidéo-transmission du procès dans le pays d'origine des victimes**, afin de leur éviter un long déplacement.

Le temps d'audience

Le calendrier d'audience

- Il est **adapté** à la durée prévisible du procès, qui peut s'étaler sur plusieurs semaines, voire quelques mois ;
- Afin de ne pas trop alourdir les débats, il peut être opportun de prévoir des **horaires d'audience limités à la demi-journée** ;
- Il est conseillé de **fixer des temps libres d'audience** qui offrent l'opportunité aux victimes n'ayant pas déjà manifesté le souhait de témoigner durant les débats, de pouvoir in fine le solliciter ;
- Un **calendrier prévisionnel d'audience peut être soumis aux avocats des parties** afin de recueillir leurs observations ;
- Les **auditions des parties civiles sont regroupées** sur quelques jours, en fonction de critères familiaux et géographiques, afin d'éviter des déplacements répétés des membres d'une même famille.

Il serait opportun de **fixer l'audience sur intérêts civils dans les jours qui suivent l'audience pénale**. La fixation de l'audience sur intérêts civils sera évoquée lors de la réunion préparatoire avec les avocats et le comité de pilotage afin que ces derniers puissent préparer leurs conclusions sur intérêts civils et que les organismes de sécurité sociale soient cités pour être dans la cause. **L'enchaînement** de l'audience pénale et de l'audience sur intérêts civils **permettra aux victimes de ne pas attendre longtemps pour obtenir l'indemnisation de leurs préjudices**. Cette audience a lieu devant une chambre spéciale des intérêts civils, notamment au stade de l'appel, ou devant la 31ème chambre des intérêts civils en ce qui concerne le Tribunal judiciaire de Paris.

Le déroulement de l'audience

- **L'oralité des débats** est le principe devant le tribunal correctionnel ;
- En application de l'article 706-71 alinéa 2 du code de procédure pénale, la partie civile peut être **entendue par visioconférence** ;
- La possibilité d'un **transport sur les lieux** peut être envisagée par la juridiction.

L'accompagnement des victimes et de leurs familles tout au long du procès

Le soutien avant le procès

1. **Le greffe répertoriera l'identité et l'adresse de toutes les victimes**.
Leur disponibilité sera sollicitée en vue de fixer leurs auditions à des jours qui les conviendront. Le greffe vérifiera aussi leurs besoins particuliers pour les temps d'audience (accompagnement par un psychologue, assistance par un interprète).

2. **Organisation d'une visite de la salle d'audience** en expliquant le rôle et la place de chacun des acteurs judiciaires : cette visite doit être réalisée en présence d'un juriste et d'un psychologue afin de mieux répondre aux questions et appréhensions des victimes. La présence d'un magistrat du parquet n'occupant pas le siège du ministère public à l'audience apparait opportune.

3. **Un livret** ayant pour objet de **décrire les différents interlocuteurs, leur rôle et les étapes du procès pourra être créé.**

Le soutien pendant le procès

1. Au regard du caractère hors norme des procès d'accidents collectifs et des conséquences matérielles et humains que cela requiert, l'audience est organisée en amont pour **éviter un renvoi**.

2. **La nécessité d'assurer une prise en charge particulière des familles des victimes** justifie la mise en place d'un bureau d'accueil spécifique, afin de leur assurer une orientation privilégiée dans l'enceinte judiciaire. Il est recommandé que les tribunaux s'organisent pour installer des marques de signalisation afin d'aider les victimes à se diriger.

3. **Un système d'émargement** peut être mise en place à l'entrée des salles d'audience afin de faciliter le greffe pour le recensement quotidien des victimes présentes.

Des zones distinctes d'attente ou de repos, pour les préserver de toute rencontre imposée avec la presse ou les personnes mises en cause seraient opportunes.

4

5

Un nombre de bancs important doit spécifiquement être réservé aux victimes dans la salle d'audience afin qu'elles puissent s'y asseoir. La question de la répartition du nombre de bancs disponibles pour les victimes et les journalistes peut se poser. Il est recommandé d'attribuer les places aux victimes et de mettre à disposition des journalistes une salle de retransmission du procès.

Sous réserve du jugement de l'affaire par une juridiction spécialisée conformément à l'article 802-3 du code de procédure pénale, **une webradio ou webaudience peut aussi être mise en place.** Ce service qui repose sur un système de captation sonore des audiences et de retransmission des audiences par connexion Internet sécurisée permet aux parties civiles ne souhaitant ou ne pouvant pas se déplacer sur le lieu du procès, d'**écouter les débats de l'audience à distance à partir d'un identifiant et d'un mot de passe individualisés.**

6

6

Il convient également de prévoir un **double accompagnement des victimes ou de leurs familles**, d'une part dans la salle d'audience, pour apporter soutien et explications éventuelles, et d'autre part, dans la salle de repos qui leur est réservée, afin de permettre un soutien psychologique adapté.

Cet accompagnement nécessite la **présence de psychologues** mobilisables pendant toute la durée du procès, et lors des étapes clés (ouverture des débats, réquisitions, plaidoiries, auditions des parties civiles, des experts, énoncé du jugement, etc.), ainsi que dans les salles de repos .

Les victimes peuvent être accompagnées d'un **chien d'assistance judiciaire**.

Pour éviter que des victimes ne subissent de multiples sollicitations des journalistes, il serait opportun de **confectionner des badges**, que celles-ci porteraient au cou, et permettraient ainsi de distinguer ceux qui souhaitent échanger avec la presse ou non.

7

8

Le Président de la juridiction peut opportunément **convoquer les directeurs des BEA** afin qu'ils puissent expliquer les circonstances techniques de l'accident. Compte tenu du rôle des BEA, leurs explications ne peuvent être utilisées pour déterminer une éventuelle responsabilité pénale ou civile ou des prévenus.

Lors du **prononcé du jugement** du tribunal correctionnel, il est préconisé de faire **remettre** par le greffe un **exemplaire de la décision à chaque partie civile** à raison d'au moins un exemplaire sur support papier par famille et d'un exemplaire dématérialisé sur support CD ROM, clé USB ou autre procédé électronique sécurisé. Le président peut, s'il l'estime adapté à la situation, expliquer oralement et de façon synthétique les motifs du jugement. **Le greffe remettra une copie de travail, ou la décision signé par le président de la juridiction, aux avocat.** Le cas échéant, un extrait pourra aussi envoyé aux médias. Le greffe signifiera en outre la décision aux victimes non représentées.

Les bonnes pratiques du président d'audience

- Il peut commencer l'audience avec un propos d'ouverture **expliquant le rôle de chaque intervenant** au procès, ainsi que l'organisation ;
- Il peut **citer le nom de toutes les victimes en début d'audience**, en signe de respect envers celles-ci, afin de correctement les accueillir ;
- La **relecture de la note d'audience** est une étape importante **afin d'éviter toute procédure en rectification d'erreur matérielle ou en omission de statuer**. En effet, cela impliquerait qu'une nouvelle audience soit organisée pour statuer sur les requêtes, ce qui représente un coût humain et matériel pour l'institution judiciaire qu'il convient d'éviter.
- Le président de la formation de jugement peut relire les **notes d'audience** quotidiennement, et ce afin que celles-ci soient **communiquées hebdomadairement aux avocats**. La relecture au quotidien des notes d'audience après la journée de procès peut paraître fastidieuse, mais cela évite une relecture de la totalité des notes à la fin du procès.

Le soutien après le procès

1

Des réunions d'information des victimes peuvent être organisées, à l'initiative de l'association d'aide aux victimes ou du parquet, afin d'apporter toute information utile sur le jugement, et notamment les moyens d'obtenir le paiement des dommages et intérêts. Aucune réunion en présence de la juridiction de jugement n'aura lieu compte tenu des principes déontologiques qui s'imposent à ceux-ci.

Par ailleurs, **un soutien psychologique** peut s'avérer nécessaire quelques jours après le procès.

2

La prise en charge financière de la participation des parties civiles au procès

Les indemnités accordées aux parties civiles constituent des frais de justice au sens de **l'article R.92 (4°) du Code de procédure pénale (CPP)**.

Elles sont régies par les articles **R.123 et suivants ainsi que R.138 du CPP**.
La partie civile est assimilée au témoin pour le calcul et le versement de ces indemnités, sauf décision contraire du tribunal (articles 91-1, 375-1, 422 et 536 du CPP).

Peuvent également prétendre à l'indemnité de comparution et aux frais de voyage et de séjour :

- La **personne accompagnant un mineur de moins de 16 ans** (sauf si elle est désignée en qualité d'administrateur ad hoc) ;

- La **personne accompagnant une partie civile infirme ou malade**.

Les victimes peuvent prétendre aux indemnités suivantes :

Indemnité	Prise en charge et conditions
Indemnité de comparution (article R.129 CPP, al. 1)	Une indemnité forfaitaire est due pour chaque journée de présence à l'audience ou à l'acte d'instruction. La durée réelle de comparution doit être précisée par le greffier d'audience ou d'instruction. Cette indemnité est calculée sur la base du SMIC horaire.
Indemnité pour perte de revenus (article R.129 CPP, al. 2)	Il s'agit d'une indemnité compensatrice de revenus dont l'attribution est soumise à la preuve de la perte de revenus. Le versement de cette indemnité ne présente donc pas un caractère systématique. Pièces justificatives exigées : • *Salariés et fonctionnaires* : attestation chiffrée de l'employeur ou du chef de service ; • *Travailleurs indépendants, commerçants, artisans, agriculteurs* : tout document probant (attestation de comptable, documents fiscaux, convention de remplacement, etc.).
Indemnité de frais de voyage (article R.133 du CPP)	Les frais de déplacement sont pris en charge sur justificatifs, selon les règles applicables aux personnels civils de l'État (décret n°2006-781 du 3 juillet 2006 et arrêtés modificatifs). Pour bénéficier des indemnités de transport et de séjour, la partie civile doit résider hors de la commune où elle est amenée à comparaître. L'article 2-8° du décret n°2006-781 du 3 juillet 2006 dispose que ne constitue qu'« une seule et même commune : toute commune et les communes limitrophes, desservies par des moyens de transports publics de voyageurs ».

Indemnité	Prise en charge et conditions
Indemnité journalière de séjour (articles R.111 et R.135 du CPP)	Composition : *Indemnité de repas* : forfait de 20 € (repas de midi et/ou soir) lorsque la personne est absente de son domicile pendant les plages horaires suivantes : - Midi : 11 h 00 - Soir : 18 h 00 – 21 h 00 *Indemnité de nuitée* : frais de location de chambre et de petit déjeuner, lorsque la partie civile est absente de son domicile pendant la totalité de la période comprise entre 0 h 00 et 5 h 00: • 90 euros ; • 120 euros dans les grandes villes (≥ 200 000 habitants) ; • 140 euros dans la Métropole du Grand Paris. Condition : La partie civile ne peut prétendre à l'indemnité de séjour que si elle se déplace hors de sa commune de résidence telle que définie par le décret n°2006-781 du 3 juillet 2006 modifié. Décompte du temps de déplacement : Un délai forfaitaire est ajouté dans la durée de la mission avant l'heure de départ et après l'heure d'arrivée (1 heure pour le train, 2 heures pour l'avion ou le bateau).

Cas particulier de la visioconférence

La partie civile peut prétendre :

- À l'indemnité de comparution ;
- À l'indemnité de repas (selon les règles applicables aux indemnités journalières de séjour) ;
- Au remboursement des frais de déplacement jusqu'au tribunal où se tient la visioconférence (selon les règles applicables aux indemnités de frais de voyage).

Avance des frais (article R.134 du CPP)

La partie civile doit en principe avancer les frais.
Toutefois, lorsqu'elle se trouve **hors d'état de subvenir aux frais** de son déplacement, la partie civile peut obtenir un **acompte sur l'indemnité** qui lui sera due.

Le régisseur compétent pour verser cet acompte est celui du tribunal judiciaire du lieu du domicile du requérant, au vu d'une ordonnance rendu par le président dudit tribunal.

Lorsque le voyage s'effectue par un service de transport délivrant des billets aller-retour payables intégralement au départ : l'acompte peut couvrir le prix du billet aller et retour. Dans les autres cas : l'acompte ne peut excéder la moitié du montant de l'indemnité due.

Pour les **victimes françaises à l'étranger**, **l'article 706-14-2 du CPP, le décret et l'arrêté du 8 septembre 2025** prévoient une aide financière au titre des frais de voyage, de l'indemnité de comparution et de l'indemnité journalière de séjour pour répondre à une convocation à l'audience de jugement d'un procès pénal tenu à l'étranger, selon des modalités et conditions prévues par voie réglementaire.

FICHE N°17 : L'intervention du Fonds de Garantie des victimes d'actes de Terrorisme et d'autres Infractions (FGTI)

La création du FGTI et son financement

Créé en 1986 pour indemniser les victimes de terrorisme, le Fonds de garantie des victimes des actes de terrorisme et d'autres infractions (FGTI) a vu ses missions étendues, en 1990, à l'indemnisation des victimes d'infractions de droit commun et, en 2008, à l'aide au recouvrement des dommages et intérêts obtenus par une décision de justice (SARVI).

Le FGTI est financé par une contribution prélevée sur les contrats d'assurance de biens, ce qui lui confère une autonomie budgétaire indépendante de l'État. Il est doté de la personnalité civile et géré par un conseil d'administration composé de représentants du secteur de l'assurance, de ministères, d'associations de victimes et d'un président issu du Conseil d'État ou de la Cour de cassation.

Les missions du FGTI

Le FGTI a pour mission d'indemniser les victimes d'infractions de droit commun, c'est-à-dire des crimes et délits définis par le code pénal Il indemnise intégralement les victimes de certaines infractions de leurs préjudices physiques, psychologiques et économiques.

Il prend également en charge les frais d'obsèques et les frais liés, aux choix des familles, soit directement auprès de la société de pompes funèbres, soit en remboursant aux familles les sommes versées (cercueils, crémations, cérémonies, transports, etc.).

Il exerce sa mission sous le contrôle d'une juridiction spécialisée : la Commission d'Indemnisation des Victimes d'Infractions (CIVI), qui siège dans chaque tribunal judiciaire. Selon la nature de l'infraction, la victime bénéficie d'une prise en charge intégrale ou d'une indemnisation plafonnée.

La procédure d'indemnisation par le FGTI

Larticle 706-3 du code de procédure pénale prévoit que le FGTI peut réparer intégralement les préjudices en cas d'homicide et de toute infraction ayant entraîné une incapacité temporaire de travail d'au moins un mois ou une incapacité permanente, sans conditions de ressources.

L'intervention du FGTI s'inscrit dans une procédure autonome, hors la présence de l'auteur des faits. Si les faits sont suffisamment établis par l'enquête pénale, le Fonds prend en charge l'indemnisation des victimes et ce, même en l'absence de condamnation de l'auteur – notamment s'il est inconnu ou décédé. Il s'agit, dans tous les cas, de reconnaître la victime et de l'indemniser sans attendre que l'auteur paye le montant des dommages et intérêts, spécialement s'il est insolvable.

La victime doit déposer sa demande auprès de la Commission d'Indemnisation des Victimes d'Infractions (CIVI), qui transmet ensuite le dossier au FGTI. Celui-ci propose un montant indemnitaire, après évaluation des préjudices - une expertise médicale peut être sollicitée si nécessaire.

Une fois la victime indemnisée, le FGTI se retourne contre l'auteur des faits pour récupérer les sommes versées. Ces fonds s'ajoutent aux contributions solidaires issues de la collectivité des assurés pour assurer la protection des victimes.

Pour plus d'information sur le FGTI et la CIVI, rendez-vous **ici** ou sur le site du **FGTI**.

FONDS DE GARANTIE DES VICTIMES

Depuis 2008, le **Service d'Aide au Recouvrement des Victimes d'Infractions (SARVI)** permet aux victimes de bénéficier de l'intervention du FGTI pour recouvrer les dommages et intérêts qui leur sont dues à l'issue d'un procès pénal, que ce soit en totalité ou sous forme d'avance dans le cadre d'un mandat de recouvrement en fonction du montant.

SPÉCIFICITÉS DES ACCIDENTS COLLECTIFS

04

Par typologie



SOMMAIRE 04

FICHE N°18 : Les bureaux d'enquête technique des accidents collectifs

FICHE N°19 : Les accidents aériens

FICHE N°20 : La prise en charge et l'accompagnement des victimes par AIR FRANCE

FICHE N°21 : Les accidents maritimes

FICHE N°22 : Les accidents routiers

FICHE N°23 : Les accidents ferroviaires

FICHE N°24 : La prise en charge et l'accompagnement des victimes par la SNCF

FICHE N°25 : La prise en charge et l'accompagnement des victimes par la RATP

FICHE N°18 : Les bureaux d'enquête technique des accidents collectifs

Les enquêtes techniques

Définition

Les accidents ou incidents graves ou complexes appellent, sous la forme d'une enquête dite « technique » ou « de sécurité », une **démarche visant à en déterminer les circonstances et les causes, afin d'en dégager des enseignements qui peuvent prendre la forme de recommandations préventives pour en éviter le renouvellement**.

Objectif

L'objectif d'une telle enquête est de **comprendre les circonstances d'un accident dans le seul but de faire progresser la sécurité** et non de déterminer ou d'attribuer une quelconque responsabilité administrative, civile ou pénale de sorte que si les résultats de cette enquête sont parfois versés au dossier pénal, elle ne relève pas de l'enquête judiciaire menée par le Procureur de la République.

Ceci relève de l'enquête judiciaire dont les contraintes et les délais diffèrent.

Les textes internationaux, communautaires et nationaux prévoient de telles enquêtes sur les accidents de transport, et créent des organismes dédiés : en France, il s'agit des **bureaux enquêtes accidents (BEA)**.

Textes applicables

Le Code des transports rassemble en ses **articles L 1621-n et R 1621-n**, l'essentiel des dispositions qui s'y rapportent. Il prévoit que :

- pour les organismes permanents spécialisés chargés de procéder aux enquêtes techniques sont des **services à compétence nationale** dénommés « **bureau d'enquêtes sur les évènements de mer** » (BEA mer) et « **bureau d'enquêtes sur les accidents de transport terrestre** » (BEA-TT) ;

- pour les **accidents et incidents d'aviation civile**, les enquêtes de sécurité sont réalisées par une autorité, le « **bureau d'enquêtes et d'analyses pour la sécurité de l'aviation civile** » (BEA de l'aviation civile) en application du droit international issu de l'OACI et du règlement européen 2010/996.

Le Code de l'environnement, en ses **articles L 501-1 et suivants**, établit un dispositif semblable pour les **accidents industriels**, pour lesquels les enquêtes sont menées par le «**bureau d'enquête sur les risques industriels** » (BEA-RI).

L'ouverture d'une enquête technique

Les décisions d'ouverture d'enquêtes sont prises par le **directeur du BEA**.

Toutefois, pour les évènements relevant du **BEA-TT ou du BEA Mer** uniquement, le **ministre chargé des Transports** peut demander une ouverture d'enquête.

Le BEA mobilise ses enquêteurs permanents, des enquêteurs temporaires commissionnés pour les besoins de l'enquête qui bénéficient du statut législatif d'enquêteur technique (notamment pour certains modes de transports), et des experts externes pour répondre à des questions précises.

Il **peut faire appel à l'ensemble des services de l'État compétents dans son domaine**. C'est notamment le cas pour la veille et les signalements d'accidents quand un système de notification obligatoire d'évènements n'est pas en place.

L'enquête technique et l'enquête de sécurité doivent examiner l'accident sous tous ses aspects : facteur humain, pertinence de la réglementation, caractéristiques de l'infrastructure, conditions d'exploitation, conception et état des véhicules ou aéronefs, etc. Elles prennent également en compte l'organisation de la sécurité, la formation des personnels, les facteurs médicaux et analysent les conditions dans lesquelles ont été menées les opérations de secours.

L'enquête technique, comme l'enquête de sécurité, sont conduites en toute indépendance.

Les BEA bénéficient d'un droit **d'accès à tous les éléments utiles à l'enquête**, même couverts par le **secret** de l'instruction judiciaire, le secret médical ou le secret professionnel. Pour les documents couverts par le secret de l'enquête ou le secret de l'instruction cet accès s'exerce dans les limites et selon les conditions définies dans les protocoles conclus entre la DACG et les différents bureaux d'enquête.
Pour les documents couverts par le secret de l'enquête ou le secret de l'instruction cet accès s'exerce dans les limites et selon les conditions définies dans les protocoles conclus entre la DACG et les différents bureaux d'enquête

Ils peuvent obtenir également **toutes informations pertinentes de la part des parties concernées** par l'accident **ainsi que de toute personne physique ou morale** permettant la compréhension de l'évènement.
A noter : les BEA procèdent parfois eux-mêmes à **l'audition** des personnes.

En cas d'ouverture d'une **enquête pénale**, les deux enquêtes vont nécessairement avoir des éléments communs **:** informations, enregistrements, audition de témoins, etc.

Afin de permettre l'avancée efficace de l'enquête judiciaire et de l'enquête de sécurité (ou technique), **le droit prévoit qu'un accord cadre soit établi entre la direction des affaires criminelles et des grâces (DACG) du ministère de la Justice et chaque BEA**, prenant en compte le cas échéant le droit international applicable.

Les protocoles sont disponibles en lien **ici**.

Il est impératif que les BEA puissent obtenir de la part des acteurs **les informations les plus complètes et sincères**, sans crainte de poursuites. En effet, si **leur rapport public** peut être pris en considération par le juge, il **ne peut en aucun cas fonder une culpabilité**.

Pour les enquêtes de sécurité d'accident ou d'incident grave en aviation, le **BEA concerné peut être amené à communiquer** sur les circonstances de l'accident et les avancées de l'enquête dès le début de la phase d'enquête, et au bout d'un mois au plus tard.

En cas d'accident ou d'incident grave aérien, l'information préalable des familles et des associations les représentant est impérative.

Au terme, ou au cours de l'enquête

Le BEA :

1. Peut émettre des **recommandations**, à l'attention de tout destinataire.

2. **Produit un rapport d'enquête et le rend public**, principalement sur son site internet. Les rapports d'enquête de sécurité doivent être adressés à l'OACI. Cette publication **peut être accompagnée d'une présentation aux familles de victimes**, dans des conditions à définir au cas par cas, en se coordonnant avec les acteurs de la Justice.

FICHE N°19 : Les accidents aériens

Droit européen

- **Règlement n°2027/97 du 9 octobre 1997 et règlement modificatif n° 889/2002 du 13 mai 2002** relatifs à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident (précisent le régime de responsabilité civile des transporteurs aériens communautaires) ;

- **Règlement (CE) n° 889/2002 du 13 mai 2002 modifiant le règlement (CE) n° 2027/97** relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident ;

- **Règlement (CE) n° 785/2004 du Parlement européen et du Conseil du 21 avril 2004** relatif aux exigences en matière d'assurance applicables aux transporteurs aériens et aux exploitants d'aéronefs ;

- **Règlement (UE) n ° 996/2010 du 20 octobre 2010** sur les enquêtes et la prévention des accidents et des incidents dans l'aviation civile.

Droit français

- **Code pénal :** articles 113-4 et 113-11 ;

- **Code des transports :** articles L.6421-3 et L.6421-4.

Droit international

Convention	Détails
Convention de Varsovie	Signée en 1929 et amendée en 1955, 1961 et 1975. Elle compte 152 parties. Elle met en place les règles concernant les titres de transport, les bagages, les marchandises et **fixe les règles relatives à la responsabilité civile des transporteurs aériens**.
Convention de Montréal	Signée en 1999, elle compte 144 parties. Elle modernise la Convention de Varsovie et **assure la protection des intérêts des consommateurs dans le transport aérien international**, ainsi que la nécessité d'une indemnisation équitable fondée sur le principe de réparation.
Convention de Chicago	Signée en 1944, elle instaure l'**Organisation de l'aviation civile internationale (OACI)**. Elle confirme la primauté des Etats en matière de régulation du transport aérien ; établit les règles de l'air, de l'immatriculation des aéronefs, de la sécurité et précise les droits et devoirs des pays signataires en matière de droit aérien.

L'enquête technique par le Bureau d'Enquêtes et d'Analyses pour la sécurité de l'aviation civile (BEA de l'aviation civile) :

Le **BEA est l'autorité française responsable des enquêtes de sécurité sur les accidents et incidents survenus en aviation civile** concernant des avions, hélicoptères, ballons, planeurs, ULM ou drones. Créé en 1946, le BEA a conduit des enquêtes sur plus de 17 000 évènements. Il emploie environ 90 agents au Bourget et dans 4 antennes à Aix-en-Provence, Lyon, Rennes et Toulouse. Environ 130 enquêteurs de première information, agents de la direction générale de l'aviation civile (DGAC) formés par le BEA et répartis sur tout le territoire, peuvent intervenir rapidement sur un site d'accident, pour le compte du BEA et sous son autorité.

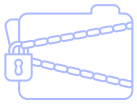
Ses missions sont fixées par le **Règlement européen 996/2010** et respectent les normes fixées par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI). Cette organisation internationale spécialisée des Nations Unies est chargée de la coordination et de la régularisation du transport aérien international.

Une **enquête de sécurité** ne se contente pas de déterminer les causes de l'évènement, mais **étudie l'environnement qui a conduit au scénario de l'évènement**.

Le BEA ouvre une enquête de sécurité sur les accidents et incidents graves survenus en France dans tous les cas fixés par l'OACI et dans ceux pour lesquels il estime que des enseignements de sécurité peuvent être tirés de l'évènement.

Il **participe aux enquêtes de ses homologues étrangers quand l'opérateur ou le constructeur est français** (ce qui est notamment le cas d'Airbus, ATR, Dassault, Daher, Safran et Airbus Hélicoptères).

RAPPEL : tout opérateur a l'obligation de notifier les accidents et incidents graves



Le **BEA est responsable de l'information sur l'enquête de sécurité qu'il conduit** et ses conclusions en veillant à ne rien publier avant que ces dernières n'aient été préalablement porté à la connaissance des victimes, de leurs proches et des associations les représentant.

Le **BEA ne reçoit ni ne sollicite aucune instruction** dans l'ouverture et la conduite d'une enquête de sécurité. La politique du BEA est d'avoir **la plus grande autonomie possible dans la conduite des examens techniques**.

La responsabilité

Le droit de la responsabilité civile des transporteurs aériens est spécifique.

Le **régime applicable** est :

- celui du **droit des transports pour les vols commerciaux internes** ;
- celui des **conventions de Varsovie ou de Montréal pour les vols commerciaux internationaux**.

La **jurisprudence** française considère que le **transporteur aérien est tenu à une obligation de sécurité de résultat** vis-à-vis de ses passagers en ce qui concerne, outre le vol, les opérations d'embarquement et de débarquement (articles 17 des conventions de Montréal et de Varsovie (Civ. 1, 15 juillet 1999)).

L'applicabilité du droit français aux infractions se rapportant à des aéronefs, ou commises à leur bord, sont régies par les **articles 113-4 et 113-11 du Code pénal** lorsque :

Conditions alternatives :

1. L'aéronef est **immatriculé en France**, ou lorsque des personnes se trouvent à bord ;
2. L'aéronef a été **loué** sans équipage à une personne ayant **son siège ou sa résidence permanente en France** ;
3. **L'auteur** ou **la victime** est de **nationalité française** ;
4. **L'aéronef a atterri en France** après le crime ou le délit ;
5. Les infractions sont commises à bord de **navires battant pavillon français**, ou **à l'encontre de personnes se trouvant à bord**, en quelque lieu qu'ils se trouvent.

Les droits des victimes et l'indemnisation

La survenance d'un accident aérien donne lieu à des opérations de recherche, l'ouverture d'une enquête technique et d'une procédure pénale puis à l'indemnisation des victimes.

Au plan civil, la **convention de Montréal oblige le transporteur aérien**, s'il y est tenu par la législation de son pays, **à verser** aux passagers victimes, ainsi qu'à leurs proches ou ayants droit, **une avance de premier secours** permettant notamment de couvrir les frais immédiats d'hospitalisation, de déplacement sur les lieux, d'hébergement, de rapatriement sanitaire et mortuaire (**article 28**).

Le montant de cette avance ne peut être inférieur au sein de l'UE à 16 000 droits de tirage spéciaux (« **DTS** ») **en cas de décès**, et doit être versé dans les 15 jours suivant l'identification de la personne pouvant prétendre à être indemnisée (**article 5 du règlement 2027/97 modifié**).

L'indemnisation du risque aérien est de mieux en mieux assurée dans le cadre des conventions internationales. En ce qui concerne le décès ou les blessures involontaires des passagers, **la convention de Montréal établit ainsi un régime de responsabilité à 2 niveaux** :

Dommages prouvés inférieurs à 100 000 DTS	**Dommages prouvés supérieurs à 100 000 DTS**
Le transporteur est soumis à une **responsabilité stricte indépendamment de la faute.** Ce n'est qu'en cas d'une négligence contributive du passager ou de la personne qui demande réparation que le transporteur est exonéré en tout ou partie.	La responsabilité du transporteur aérien est fondée sur un **système de faute présumée** et il n'y a pas de limite de responsabilité pré-spécifiée. Pour la part de dommages évalués au-dessus de ce second niveau, le transporteur n'est pas responsable s'il prouve que les dommages ne sont pas dus à sa négligence, à un autre acte, à une omission préjudiciable qui lui est imputable ou bien que ces dommages résultent exclusivement de la faute préjudiciable d'un tiers.

La convention de Montréal instaure enfin au plan mondial (**article 50**) un **principe d'obligation d'assurance pour les transporteurs aériens** afin de couvrir efficacement la responsabilité civile de plein droit qui pèse sur eux.

Cette obligation est déclinée au plan communautaire par le **Règlement 785/2004** qui fixe des exigences minimales d'assurance obligatoire pour tout transporteur aérien quelle que soit sa nationalité, exploitant des vols au départ, à l'intérieur ou à destination de l'Union européenne.

À l'égard de chaque passager transporté, le **montant minimum de couverture imposé s'élève à 250 000 DTS**.

Cependant, en dehors du versement obligatoire de l'avance pécuniaire imposé aux transporteurs aériens communautaires, aucune obligation n'est faite à une compagnie aérienne de prendre l'initiative de l'indemnisation de la victime ou de ses ayants droit par les conventions internationales.

Il appartient donc **aux victimes ou à leurs ayants droit d'effectuer les démarches nécessaires pour identifier les responsables et leurs assureurs et obtenir indemnisation du préjudice subi**.

En cas de survenance d'accidents d'avion provoquant des décès, la pratique habituellement observée consiste pour le **cabinet d'avocats** choisi par l'assureur (ou les assureurs) de la compagnie aérienne à proposer un **protocole transactionnel aux avocats des ayants-droit**.

Les négociations prennent en compte la jurisprudence la plus favorable appliquée parmi les juridictions devant lesquelles, au choix du demandeur, peut être portée l'action en responsabilité en vertu du droit international ainsi que la situation de chaque ayant-droit (lien de parenté avec la victime, dépendance financière…).

L'action en responsabilité doit être intentée, sous peine de déchéance, dans un **délai de 2 ans à compter de l'arrivée à destination, ou du jour où l'aéronef aurait dû arriver, ou de l'arrêt du transport**.

Les dispositions spécifiques de prise en charge des victimes

Règlement (UE) n°996/2010 du 20 octobre 2010 sur les enquêtes et la prévention des accidents et des incidents dans l'aviation civile

L'article 21 du Règlement prévoit que **chaque compagnie aérienne** située dans un état membre de l'UE doit préparer un **plan d'aide pour les victimes d'accidents aériens**. Ce plan comprend un soutien, dont un appui psychologique, pour les survivants, leurs familles et les proches des passagers décédés.
Il sert aussi à organiser les moyens nécessaires pour répondre à une catastrophe.

Afin de permettre une identification rapide des victimes dans ces situations tragiques, **l'article 20** fait peser sur les compagnies aériennes communautaires **l'obligation de produire, dans un délai de 2 heures suivant un accident, une liste**, fondée sur les meilleurs renseignements disponibles, **des passagers qui se trouvaient à bord**.

Manuel OACI de l'assistance aux victimes d'accidents d'aviation et à leurs familles

Sous son égide, le **manuel** (Doc 9973-AN/486), publié en 2013, décrit **les actions concrètes que sont susceptibles de mettre en œuvre les différents acteurs** intervenant, chacun dans leur domaine respectif, **dans la chaîne de déplacement du transport aérien** (Etats, exploitants aériens ou d'aéroports, etc.) afin de porter assistance et de venir en aide aux victimes et à leurs proches à la suite d'un accident aérien.

Il fournit, pour illustrer la démarche à entreprendre et guider les Etats qui ne disposeraient pas encore de réglementation spécifique en la matière, un **résumé des législations des pays ayant élaboré un cadre légal d'intervention en la matière**.

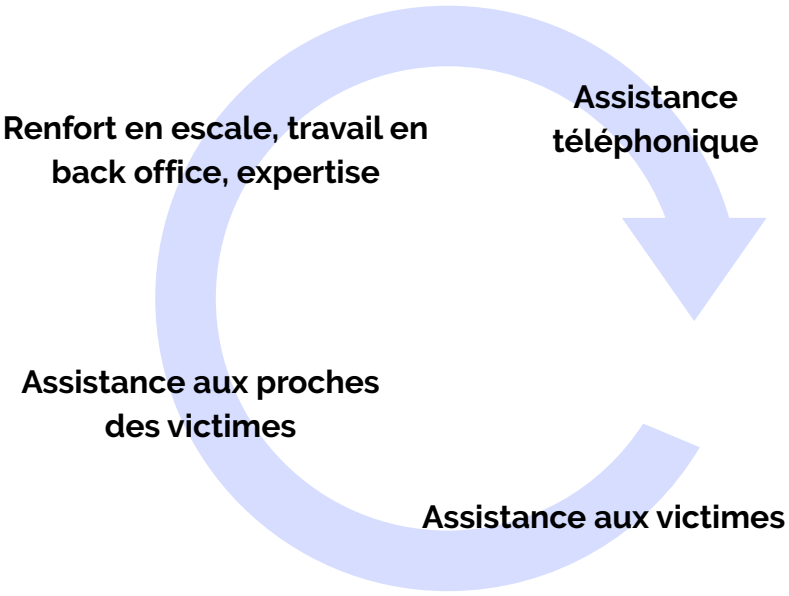
FICHE N°20 : La prise en charge et l'accompagnement des victimes par AIR FRANCE

Organisation interne de l'entreprise

Une **cellule de crise centrale** gère de façon transverse et souveraine tout évènement pouvant impacter : la vie humaine (blessure / décès) des clients ou des salariés d'Air France, le patrimoine, la réputation ou le maintien des opérations de l'entreprise.

Cette cellule de crise est constituée de **personnes soumises à un système d'astreinte afin de garantir la constitution de cette cellule dans un délai d'une heure maximum**, 24h sur 24, 365 jours par an. Localement, dans chaque aéroport où opère Air France, une organisation de Poste de Commandement Local est définie dans le cadre d'un **Plan Local d'Urgence**.

À ce pilotage de crise s'ajoute une **assistance apportée par le Programme des Volontaires d'Air France**, composée d'environ 3800 personnes, identifiées et formées pour aller effectuer l'une des tâches suivantes :



Dispositif de coordination / point de contact pour les services de secours

Le point de contact des services régaliens de secours avec Air France est :

1. La **cellule de crise AIR FRANCE** (via la préfecture, le MEAE, etc.) ;

2. **Localement** (en cas d'accident aéronautique) **: via un représentant Air France désigné** qui se rend au Poste de Commandement des Autorités (au niveau d'un aéroport par exemple) et le Poste de Commandement Avancé (lieu de l'accident).

Transmission des informations relatives aux victimes

Les victimes recensées par Air France sont suivies dans un **outil informatique sécurisé, et transmis sur réquisition** à toute autorité en faisant la demande. Réciproquement Air France peut solliciter, par exemple, la transmission de la liste des personnes transférées vers des hôpitaux, des IML, des centres d'accueil…

Partenariats préétablis

Avec :

- Une autre compagnie de l'alliance SkyTeam (20 compagnies) sur la base d'un Memorandum of Understanding, avec un noyau central Air France – Delta Airlines – KLM ;
- Contrat avec une société d'assistance.

Lieux d'accueil des victimes

1. Définition d'un process de mise en place d'un **centre d'accueil des survivants** (généralement un hôtel pré-désigné, selon un cahier des charges établi) ;

2. Définition d'un process de **regroupement des proches en aéroport, puis d'accompagnement vers un centre d'accueil des familles** (généralement un autre hôtel pré-désigné, selon un cahier des charges établi) ;

3. **Définition d'un process de réunification des survivants et des familles**, dans un lieu adapté ;

Ces process répondent à des obligations réglementaires spécifiques au droit aérien (convention de Montréal, de Chicago, lois européennes, etc.).

Information des victimes et familles de victimes

Contenu de l'information	Mode de transmission de l'information
Air France est tenu d'informer au plus vite (la liste consolidée des clients doit être transmise sous 2 heures) de la présence à bord en cas d'accident aéronautique mais ne peut pas annoncer le décès des victimes. Air France est ensuite tenu de transmettre les informations aux familles.	L'information peut être délivrée directement sur le lieu d'information, par téléphone ou par mail. Mise en place d'un **numéro vert** à disposition du public et constitution d'une **Cellule de Coordination des Informations sur les Victimes (CCIV)** dédiée aux proches après le recensement de ceux-ci.

Prise en charge des victimes

Toutes les victimes bénéficient du même niveau d'assistance (hébergement, rapatriement, etc.), mais des lieux d'accueil différents peuvent être ouverts.

Le **dispositif de suivi** consiste en un **partenariat avec une association**. Le suivi se fait via la cellule mentionnée et la mise à disposition de volontaires Air France.

Protocole d'indemnisation spécifique interne

Ce protocole est déterminé en fonction de l'application de la Convention de Montréal. **Chaque cas est étudié individuellement**.

Assistance dans l'organisation d'hommages

Des **cérémonies peuvent être organisées** dans les jours qui suivent un évènement dramatique. Elles sont organisées et prises en charge par Air France.

FICHE N°21 : Les accidents maritimes

Textes applicables

Droit international :

Convention d'Athènes relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages (PAL) du 13 décembre 1974, modifiée par le Protocole du 1er novembre 2002 (entrée en vigueur : 23 avril 2014)

Plus d'informations concernant la Convention d'Athènes sont disponibles en ligne : https://www.imo.org/fr/about/conventions/pages/athens-convention-relating-to-the-carriage-of-passengers-and-their-luggage-by-sea-(pal).aspx

Lors de sa 92e session en octobre 2006, l'Organisation Maritime Internationale (OMI) a adopté le texte d'une **réserve**, destinée à être utilisée comme réserve standard, au protocole de 2002 et des lignes directrices pour la mise en œuvre de la convention d'Athènes, afin de permettre la limitation de la responsabilité en ce qui concerne les demandes d'indemnisation liées à la guerre ou au terrorisme.

L'Organisation maritime Internationale (OMI) est l'institution des Nations Unies spécialisée sur les questions maritimes et est l'autorité mondiale chargée d'établir des normes pour la sécurité, la sûreté et la performance environnementale des transports maritimes internationaux.

Droit européen :

Directive n°2015/2302 du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées ;

Règlement n°392/2009 du 23 avril 2009 relatif à la responsabilité des transporteurs de passagers par mer en cas d'accident ;

Règlement (CE) n°1406/2002 du 27 juin 2002 instituant une Agence européenne pour la sécurité maritime.

Si les obligations d'assurance de la convention d'Athènes ne s'appliquent qu'aux navires à passagers effectuant des transports internationaux, le règlement 392/2009 étend cette obligation aux navires de classe A et B, au sens de la directive 98/18, effectuant des voyages nationaux.

Droit national :

Code du tourisme : articles L211-16 et L211-17 ;

Code des transports : articles L5421-2 à L5421-8.

Loi applicable au contrat de transport

En application de **l'article 3 du règlement 593/2008**, la **loi applicable au contrat de transport est librement choisie par les parties**, **sous réserve des dispositions** de **l'article 5** de ce règlement.

Les parties ne peuvent choisir comme loi applicable au contrat de transport de passagers, que la loi du pays dans lequel :

- le passager a sa résidence habituelle, ou
- le transporteur a sa résidence habituelle, ou
- le transporteur a son lieu d'administration centrale, ou
- le lieu de départ est situé, ou
- le lieu de destination est situé.

À défaut de choix, la loi applicable au contrat de transport de passagers est la loi du pays dans lequel le passager a sa résidence, pourvu que le lieu de départ ou le lieu d'arrivée se situe dans ce pays. Sinon, la loi du pays dans lequel le transporteur a sa résidence s'applique.

S'il résulte de l'ensemble des circonstances que le contrat présente des liens manifestement plus étroits avec un pays autre que celui choisi au contrat, ou déterminé par la règle applicable en l'absence de choix, la loi de cet autre pays s'applique.

Néanmoins, en application de **l'article 6 du règlement 593/2008, si le transport maritime s'effectue dans le cadre d'un voyage à forfait** au sens de la directive 90/314/CEE :

→ La **loi applicable est celle du lieu de résidence du passager**, **si le professionnel** avec lequel a été conclu le contrat de voyage à forfait **exerce son activité dans ce pays** ;

Ou par tout moyen dirige son activité vers celui-ci.

L'enquête technique par le Bureau d'Enquête sur les évènements de mer (BEA-mer)

Le bureau d'enquêtes sur les évènements de mer (BEAmer) est un **service à compétence nationale** créé en décembre 1997 et placé auprès de l'inspecteur général des affaires maritimes.

Organisme permanent d'enquête au sens de la résolution MSC 255(84) et de la directive 2009/18/CE, **il conduit son action indépendamment des services du ministère en charge de l'élaboration et du contrôle des normes de sécurité maritime**.

Son rôle :

Les enquêtes techniques du BEA-mer portent :

- Sur les **navires civils battant pavillon français** (navire de charge, navire à passagers, navire de pêche de plus de 15m, navire de plaisance effectuant une navigation commerciale) **où qu'ils se trouvent**, ainsi que sur les **navires civils battant un autre pavillon, lorsque l'évènement de mer s'est produit dans les eaux intérieures ou dans les eaux territoriales françaises**.

- Si l'accident implique un navire étranger, ou concerne un navire français dans les eaux étrangères, les rôles respectifs et les **modalités d'échanges d'information et de participation des enquêteurs sont arrêtées entre les BEA-mer concernés** (article R1621-33 et suivants du code des transports).

- Sont également concernés les **évènements en mer**, où qu'ils se soient produits, qui ont **coûté la vie ou infligé des blessures graves à des ressortissants français**, **ou causé ou menacé de causer un grave préjudice au territoire français**, à l'environnement, aux installations ou ouvrages sur lesquels la France exerce sa juridiction.

Tous les évènements dont le BEA-mer a connaissance (de l'ordre de 8000 à 9000 par an) sont analysés par un enquêteur d'astreinte. Les évènements jugés significatifs sont enregistrés dans une base de données communautaire (de l'ordre de 500 par an).

Certains font l'objet d'enquêtes simplifiées, d'autres d'enquêtes complètes dont le rapport est publié sur le site du BEA-mer (environ 15 rapports publiés par an).

Le BEA-mer intervient de la même façon dans les départements d'outre-mer (DOM) qu'en métropole.

Concernant les territoires d'outre-mer (TOM), **il convient de tenir compte des dispositions des lois organiques de la Nouvelle Calédonie et de la Polynésie française, et des compétences dévolues aux collectivités de Wallis et Futuna, et des Terres australes et antarctiques françaises**. Dans ces collectivités, la directive 2009/18/CE ne s'applique pas.

De par la nature même du transport maritime, le BEAmer développe une activité internationale soutenue en tant que membre du Maritime Accident Investigators International Forum (MAIIF) et E-MAIFF (Europe). Il participe également aux travaux du PCF (Permanent Cooperation Framework) au sein de l'AESM (Agence Européenne de Sécurité Maritime).

La responsabilité et l'indemnisation

La Convention d'Athènes, modifiée par le Protocole de 2002, s'applique aux transports internationaux lorsque :

- Le **navire bat le pavillon** ou est **immatriculé dans un État partie** ;
- Le **contrat de transport a été conclu dans un État partie** ;
- Le **lieu de départ ou de destination se trouve dans un État partie**.

Le **Règlement n°392/2009,** qui reprend les dispositions de la Convention d'Athènes et des lignes directrices de l'OMI du 19 octobre 2006, **s'applique dans les mêmes conditions**, **ainsi qu'au transport par mer à l'intérieur d'un seul État membre** à bord de navires des classes A et B au sens de l'article 4 de la directive 98/18/CE.

La Convention et le Règlement prévoient que le transporteur est responsable des préjudices résultant de la mort ou de lésions corporelles d'un passager causées par un évènement maritime, **dans la mesure où le préjudice subi** par le passager pour un même évènement **ne dépasse pas 250 000 unités de compte** ;

Sauf s'il prouve que l'évènement résulte d'un **acte de guerre**, **d'hostilités**, d'une **guerre civile**, d'une **insurrection**, d'un **phénomène naturel** de caractère exceptionnel (inévitable et irrésistible) ou résulte en totalité du fait qu'un **tiers a délibérément agi ou omis d'agir dans l'intention de causer l'évènement**.

Un « évènement maritime » désigne le naufrage, le chavirement, l'abordage ou l'échouement du navire, une explosion ou un incendie à bord du navire ou un défaut du navire. La responsabilité du transporteur peut être écartée ou atténuée en cas de faute de la victime.

Si le préjudice par passager **dépasse 250 000 unités de compte**, le **transporteur** est en outre **responsable**, dans la limite de 400 000 mille unités de comptes **à moins qu'il ne prouve que l'évènement générateur du préjudice est survenu sans faute ou négligence de sa part**.

Le **transporteur est déchu du bénéfice des limites de responsabilité**, s'il est prouvé que les **dommages résultent d'un acte ou d'une omission** que le transporteur a **commis**, **soit avec l'intention** de provoquer ces dommages, **soit témérairement** et en sachant que ces dommages en résulteraient probablement.

En outre, **l'article L.211-16 du Code du tourisme** énonce un principe de **responsabilité civile de plein droit**, à l'égard de l'acheteur, de l'agence de voyage qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L.211-1

En application du principe de responsabilité de plein droit, **l'acheteur ayant subi un dommage n'est pas tenu de rapporter la preuve d'une faute** commise par l'agence de voyage ou ses prestataires. Il doit se borner à établir que les résultats promis par l'agence n'ont pas été atteints et qu'il a subi de ce fait un préjudice.

Il en résulte que **l'acheteur est automatiquement créancier d'obligations de résultats** de la part de l'agence de voyage, débitrice de toutes les obligations, notamment de sécurité, à charge pour elle d'exercer un recours éventuel contre le prestataire de service défaillant ou le tour-opérateur.

L'agence ne peut s'exonérer de la présomption de responsabilité qui pèse sur elle **qu'en apportant la preuve d'un cas fortuit, d'un fait de l'acheteur ou d'un fait d'un tiers étranger au contrat, s'ils revêtent les caractères de la force majeure** (extériorité, imprévisibilité, irrésistibilité). Elle ne s'exonère pas en prouvant son absence de faute ou l'absence de faute de son prestataire

Les **limites de responsabilité résultant des conventions internationales** relatives à la responsabilité du transporteur maritime **restent applicables** si le dommage a été subi en relation avec l'exécution du contrat de transport.

Les limites de responsabilité de la Convention d'Athènes et du règlement 392/2009 s'appliquent sans préjudice des droits du propriétaire ou exploitant de navire de limiter sa responsabilité, en application des conventions internationales sur la limitation de la responsabilité des propriétaires ou exploitant de navires de mer.

La France à cet égard est partie à la convention de 1996 sur la limitation de la responsabilité en matière de créances maritimes. Il en résulte **une limite de responsabilité par évènement de 175 000 unités de compte multipliée par le nombre de passagers que le transporteur est autorisé à transporter**.

En outre, l'article 6 du Règlement n°392/2009 prévoit que le transporteur verse une avance d'un montant suffisant pour couvrir les besoins économiques immédiats, sur une base proportionnelle aux dommages subis, dans un délai de 15 jours à compter de l'identification de la personne ayant droit à l'indemnisation. En cas de décès, cette avance ne peut être inférieure à 21 000 euros.

S'agissant des **transports** qui sont **en dehors du champ d'application de la convention d'Athènes et du règlement 392/2009** (autres que de classe A et B), **la responsabilité du transporteur pour dommage aux passagers est régie par les articles L5421-2 à L5421-8 du code des transports**.

Selon **l'article L. 5421-3**, **la responsabilité civile du transporteur en cas de dommages corporels** subis par le passager et survenus en cours de voyage, est **fondée sur la faute qui doit être prouvée par la victime.**

Toutefois, en cas de **sinistre majeur**, et notamment en cas de naufrage, le **transporteur est présumé responsable de la mort et des blessures des voyageurs**. Il s'agit d'un **régime de responsabilité pour faute présumée** (et non de plein droit), dont le transporteur peut s'exonérer en prouvant que lui et ses préposés n'ont pas commis de faute.

L'article L. 5421-4 dispose en effet que **:** « Le transporteur est responsable de la mort ou des blessures des voyageurs causées par naufrage, abordage, échouement, explosion, incendie ou tout sinistre majeur, sauf preuve, à sa charge, que l'accident n'est imputable ni à sa faute ni à celle de ses préposés ».

La limite de responsabilité pour les évènements précités est également applicable à la responsabilité encourue dans le cadre des articles L5421-2 à L5421-8 du code des transports.

FICHE N°22 : Les accidents routiers

Textes applicables

Droit international :

Convention de la Haye du 4 mai 1971 sur la loi applicable en matière d'accident de la circulation routière : 24 Etats parties.

Les Etats signataires de la Convention ont établi des **dispositions communes concernant la loi applicable à la responsabilité civile extra-contractuelle** découlant d'un accident de la circulation routière, quelle que soit la nature de la juridiction appelée à en connaître.

La Convention est consultable au lien suivant :
https://assets.hcch.net/docs/784e623f-da59-4d64-99b7-65d70630770a.pdf

Droit français :

- **Loi n° 85-677 du 5 juillet 1985** tendant à l'amélioration de la situation des victimes d'accidents de la circulation et à l'accélération des procédures d'indemnisation dite « **loi Badinter** » ;

- **Code des assurances :** articles L 211-8 à L 211-25, articles R 211-29 à 211-44 et articles L 420-1 à L 420-7.

L'enquête technique par le Bureau sur les Accidents de Transport Terrestre (BEA-TT)

Le BEA-TT est un service à compétence nationale, créé en 2004, relevant du ministère en charge des transports.

Son rôle :

Il est **l'organisme permanent d'enquête sur les accidents ferroviaires** tels que définis par la **directive européenne 2016/798/CE du 11 mai 2016** relative à la sécurité ferroviaire.

Il **intervient aussi sur tous les autres modes de transport terrestre** et peut donc enquêter sur les accidents de transports guidés tels que les tramways, métros, RER, trains touristiques ; les accidents de remontées mécaniques ; les accidents de la route (particulièrement ceux qui impliquent des professionnels, les accidents aux passages à niveau) ; les accidents de navigation intérieure.

Il existe ainsi un tel organisme, dit « National Investigation Body » (NIB) dans chaque pays de l'Union Européenne.

Il n'intervient que sur des accidents qui se produisent en France.

Disposant d'une dizaine d'enquêteurs spécialisés, il ouvre en moyenne une douzaine d'enquêtes par an, et tous les rapports publiés depuis sa création sont disponibles sur son site Internet.

Il n'assure aucune fonction statistique, mais peut utiliser celles que produisent les opérateurs, ainsi que l'EPSF (Etablissement public de sécurité ferroviaire), le STRMTG (Service technique des remontées mécaniques et des transports guidés), l'ONISR (Observatoire national interministériel de la sécurité routière.

La responsabilité

Suite à un accident de la circulation, un **constat amiable d'accident** doit être rempli par les différentes parties ou **un procès-verbal de police** doit être établi par les autorités, afin de déterminer les responsabilités et les éventuelles fautes commises. En cas de litige, il appartient au juge de déterminer la part de responsabilité de chaque partie et la gravité des fautes éventuellement commises.

L'indemnisation

La **loi du 5 juillet 1985 dite « loi Badinter »** a **fixé le cadre juridique de l'indemnisation par les assurances** et créé le principe du **droit à indemnisation de la victime dès lors que les blessures sont le résultat d'un accident** pour lequel un **véhicule terrestre à moteur est impliqué**.

Le souci du législateur a été de privilégier l'indemnisation amiable et de limiter les recours juridictionnels aux contentieux les plus complexes.

Cette loi prévoit un **système d'indemnisation « automatique » des victimes** de dommages causés par des véhicules terrestres à moteur qu'ils s'agissent du conducteur, de ses passagers, ou des tiers.

Ce **système d'indemnisation** repose en premier chef sur **l''assurance obligatoire des véhicules** terrestres à moteurs, c'est à dire sur leurs assureurs, et à défaut, sur le Fonds de garantie des assurances obligatoires de dommages (FGAO).

C'est **en principe à l'assureur du véhicule responsable de l'accident de prendre en charge l'indemnisation**.

Si l'auteur de l'accident est inconnu ou n'est pas assuré, la victime pourra s'adresser au **Fonds de garantie des assurances obligatoires de dommages** (FGAO) pour obtenir une indemnisation.

L'efficacité de ce système se caractérise par :

- **L'obligation faite aux assureurs** des véhicules impliqués dans un dommage de **contacter les victimes d'accidents corporels**, ou leurs ayants droit, afin de leur **proposer une indemnisation**, qui peut être provisionnelle ;
- **L'obligation de leur faire une offre d'indemnisation**, dans des formes déterminées, et dans un **délai** prévu par la loi (8 mois) ;
- Enfin, **l'obligation de procéder aux règlements des indemnités convenues** dans un délai bref.

Le non-respect de ces obligations est sanctionné par des pénalités financières à la charge des assureurs défaillants, se traduisant notamment par la majoration des intérêts légaux sur le montant de l'indemnisation.

Les préjudices :

Toute atteinte à la personne est indemnisée, Il peut s'agir d'une atteinte à l'intégrité physique, d'une atteinte morale ou économique.

Pour la victime directe, les postes de préjudices visés par la nomenclature DINTILHAC sont utilisés.

Pour les victimes indirectes, une liste de préjudices est également proposée. Les frais d'obsèques et de sépulture constituent un préjudice patrimonial.

Pour les victimes indirectes dites par ricochet, certains postes de préjudice, comme les préjudices d'accompagnement et d'affection ne sont pas attachés à la seule qualité d'ayant droit de la victime directe. C'est le partage d'une communauté de vie effective et affective avec la victime directe, laquelle ne doit pas être exclusivement définie par référence au degré de parenté, qui va importer.

Personnes indemnisées :

1

Toutes les victimes autres que le conducteur (piétons, cyclistes, passagers…) **sont concernées par la loi du 5 juillet 1985**, quelle que soit leur qualité. Leurs **dommages corporels sont intégralement indemnisés, à moins qu'elles n'aient commis une faute inexcusabl**e, cause exclusive de l'accident. La faute inexcusable n'est toutefois pas opposable aux victimes âgées de moins de 16 ans, de plus de 70 ans ou titulaires au moment de l'accident d'un titre d'invalidité au moins égal à 80 %. En revanche, les victimes qui ont volontairement recherché leurs dommages, par exemple en cas de comportement suicidaire, ne peuvent prétendre à aucune indemnisation.

Pour les conducteurs : une simple faute de leur part peut diminuer ou supprimer leur droit à indemnisation. La prise en charge de leurs dommages corporels peut donc être intégrale, partielle ou nulle selon les cas.

2

3

Concernant les tiers (ayants droits par exemple) : aux termes de **l'article 6 de la loi du 5 juillet 1985**, « le préjudice subi par un tiers du fait des dommages causés à la victime directe d'un accident de la circulation est réparé en tenant compte des limitations ou exclusions applicables à l'indemnisation de ces dommages ».

Démarches

Les victimes d'un accident de la circulation, ou les personnes qui les accompagnent doivent, dans la mesure du possible, remplir un **constat amiable**. **L'assureur** de chaque véhicule impliqué dans l'accident **doit être rapidement informé**, au plus tard **dans les cinq jours ouvrés**.

En cas de **dommages corporels** à la suite d'un accident de la circulation, doivent être adressés à l'assurance :

- un **certificat médica**l ou un certificat d'hospitalisation ;
- un **avis d'arrêt de travail éventuel**, accompagné d'une lettre explicative sur les dommages subis ;
- éventuellement **l'exemplaire du constat** complété.

1

Lors d'un accident de voie publique (AVP), les services de police ou de gendarmerie peuvent rédiger **un procès-verbal déterminant les circonstances**, qui sera adressé aux compagnies d'assurances ainsi que, le cas échéant au Procureur de la République.

L'assureur du véhicule impliqué adresse un courrier à la victime pour l'informer de ses droits :

- **Obtention gratuite du procès-verbal** de gendarmerie ou de police,
- **Assistance de l'avocat ou du médecin de son choix**.

2

Un **questionnaire** est joint à ce courrier. Il porte notamment, sur la description des dommages corporels, l'activité professionnelle, l'identification des personnes fiscalement à charge et des tiers-payeurs (organismes sociaux, mutuelles, employeurs...) appelés à verser des prestations. **La victime doit y répondre et le renvoyer dans les six semaines**, faute de quoi le délai d'offre d'indemnisation est suspendu.

3

L'évaluation des dommages corporels fera ensuite l'objet, en fonction de leur gravité, soit d'un avis sur pièces, soit d'une expertise médicale.

L'assurance peut imposer une expertise médicale en convoquant la victime 15 jours au moins avant la date de cet examen. **Il est alors possible de se faire assister par le médecin de son choix.**

L'assurance doit faire parvenir à la victime le rapport de l'expert dans les 20 jours qui suivent. **Dans les 3 mois** de la demande de la victime, **l'assureur doit présenter une offre** couvrant tous les éléments du préjudice.
Si l'assurance démontre que le **préjudice n'est pas entièrement qualifié ou que la responsabilité n'est pas clairement établie**, elle peut faire une **offre au plus tard 8 mois après l'accident**.

4

5

La victime qui a accepté l'offre reçoit le règlement au plus tard quarante-cinq jours après son acceptation.

Si la victime estime l'offre insuffisante, elle peut :

- soit demander à l'assureur de lui faire une nouvelle offre,
- soit saisir le tribunal.

Dans ce dernier cas, elle ne sera intégralement indemnisée qu'à l'issue du procès.

6

En cas d'aggravation de son état, la victime peut présenter une **demande complémentaire** à l'assureur qui l'a indemnisée.

Elle dispose d'un **délai de dix ans** à compter de l'aggravation de son état pour présenter une nouvelle demande. **Toutefois, il ne doit pas s'agir d'une conséquence normale et prévisible de l'état de santé de la victime** au moment où a eu lieu accord sur l'indemnisation. Par ailleurs, il faut prouver que cette aggravation résulte bien de l'accident.

Si le responsable de l'accident est inconnu ou **n'est pas assuré,** ou **si l'accident a été causé par un animal sauvage** :

Le **Fonds de garantie des assurances obligatoires de dommages** (FGAO) interviendra sous condition.

Le Fonds de garantie a été créé pour **prendre en charge les conséquences des accidents corporels de la circulation**, lorsque leur **auteur est inconnu, non assuré ou**, sous certaines conditions, **lorsque l'assureur est partiellement ou totalement insolvable**.

Sont **exclus** du bénéfice du fonds de garantie **les dommages matériels et corporels subis par le conducteur**. Mais son rôle a été étendu à la couverture des dommages matériels (dégâts aux véhicules, aux effets personnels…) dans certaines conditions.

Toutefois, **ce fonds n'intervient qu'à titre subsidiaire** (à défaut d'indemnisation à un autre titre).

La **victime** doit justifier qu'elle est **française ou ressortissante d'un pays de l'Union européenne** ou qu'elle **réside en France**, ou que **son pays a conclu avec la France un accord de réciprocité**.

En outre, **l'accident doit avoir eu lieu en France métropolitaine ou dans un département d'outre-mer**. Le fonds de garantie se retournera ensuite contre la personne responsable de l'accident.

FICHE N°23 : Les accidents ferroviaires

Textes applicables

Droit international :

Convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) du 9 mai 1980 modifiée le 3 juin 1999 (Protocole de Vilnius) **dite "COTIF 1999"**, dont les règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs (CIV – Appendice A).

- Rectificatif du 31.03.2000
- Rectificatif du 29.06.2001

La Convention est consultable au lien suivant :
https://otif.org/fr/?page_id=172

Droit européen :

Directive 2004/49/CE du 29 avril 2004 concernant la sécurité des chemins de fer communautaires relative aux licences des entreprises ferroviaires et à la répartition des capacités d'infrastructure ferroviaire, la tarification de l'infrastructure ferroviaire et la certification en matière de sécurité **dite "directive sur la sécurité ferroviaire"**.

Règlement (CE) n°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

Droit français :

Code civil et **Code des transports** : **article L1621-1 et suivants et R1621-1 et suivants**.

L'enquête technique par le Bureau sur les Accidents de Transport Terrestre (BEA-TT)

Veuillez-vous reporter à la **fiche n°21**, à la rubrique portant le même intitulé.

La responsabilité contractuelle du transporteur ferroviaire vis-à-vis de ses voyageurs

Textes applicables :

Les **droits des voyageurs en cas d'accident** résultant de l'utilisation de services ferroviaires et entraînant la mort ou des blessures sont régis par le **Règlement (UE) n°2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021**, applicable depuis le 7 juin 2023.

L'article **L 2151-1 du Code des transports** renvoie expressément à ce règlement, applicable directement dans notre ordre juridique national (principes de primauté et d'applicabilité directe des règlements européens).

Principe de responsabilité :

Le transporteur ferroviaire est responsable du dommage résultant :

1. de **la mort** ;
2. des **blessures** ;
3. de **toute autre atteinte à l'intégrité physique ou psychique du voyageur** ;

causée(s) par un **accident en relation avec l'exploitation ferroviaire**, pendant que le voyageur séjourne dans les véhicules ferroviaires, qu'il y entre ou qu'il en sorte, quelle que soit l'infrastructure ferroviaire utilisée (à bord du train, lors de la montée ou de la descente).

Dans le cadre d'un accident collectif, l'absence, l'irrégularité ou la perte du titre de transport par le voyageur ne remet pas en cause l'application de ce régime de responsabilité.

Versement des avances :

Si un voyageur est tué ou blessé, **le transporteur ferroviaire a l'obligation de verser une avance sur indemnisation pour couvrir des besoins économiques immédiats**, proportionnellement au préjudice subi (ex. frais liés aux premiers secours, logement, nourriture, vêtements, transport et frais funéraires).

Cette avance doit être versée dans un **délai de 15 jours** à compter de l'identification et de la connaissance par le transporteur ferroviaire de l'identité de la personne physique ayant droit à une indemnisation (sous réserve de communication des justificatifs des besoins et du RIB utile).

En cas de décès, l'avance ne saurait être inférieure à 21.000 euros ;

Le **versement d'une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité** ;

L'avance n'est pas remboursable et est déduite de l'indemnisation finale ;

Les services urbains, suburbains et régionaux de transport ferroviaire de voyageurs ne sont pas soumis à cette obligation de versement des avances (article L.2151-2 du Code des transports).

Cas d'exonération de responsabilité :

Le transporteur est exonéré de sa responsabilité :

1. Si l'accident a été causé par des **circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire que le transporteur**, en dépit de la diligence requise, **ne pouvait pas éviter** et aux conséquences duquel il ne pouvait pas obvier (ex. évènement météorologique exceptionnel) ;

2. Dans la mesure où **l'accident est dû à une faute du voyageur** (comportement dangereux, imprudence) ;

3. Si **l'accident est dû au comportement d'un tiers que le transporteur**, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, **ne pouvait pas éviter et aux conséquences duquel il ne pouvait pas obvier.**

   Le cas des **collisions au droit d'un passage à niveau** entre un train et un véhicule terrestre à moteur constitue une illustration typique du fait d'un tiers, exonératoire de responsabilité.

   Dans ce cas particulier, s'agissant d'un accident de la circulation, **l'assureur** du véhicule terrestre à moteur est **tenu de procéder à l'indemnisation des victimes**, en ce compris les passagers du train, en application de **la loi n°85-677 du 5 juillet 1985** (loi « Badinter », cf. annexe 2 sur la règlementation des accidents routiers en France).

   En revanche, une autre entreprise utilisant la même infrastructure ferroviaire n'est pas considérée comme un tiers.

   De la même façon, **le transporteur est responsable de ses agents et des autres personnes au service desquelles il recourt** pour l'exécution du transport lorsque ces agents ou ces autres personnes agissent dans l'exercice de leurs fonctions.

   Même si l'entreprise ferroviaire conteste sa responsabilité, elle doit s'efforcer, dans la mesure du raisonnable, **d'assister le voyageur** réclamant une indemnisation à des tiers.

Prescription :

La période de validité des actions en dommages et intérêts fondées sur la **responsabilité contractuelle** du transporteur en cas de mort ou de blessures de voyageurs est de **trois ans à compter du lendemain de l'accident**.

La responsabilité extracontractuelle du gardien du train, instrument du dommage causé aux tiers :

Principe de responsabilité :

En dehors de tout contrat de transport, les victimes de dommages causés par un train, peuvent engager la responsabilité extracontractuelle du gardien du train, sur le fondement de **l'article 1242 alinéa 1er du Code civil** :

« On est responsable non seulement du dommage que l'on cause par son propre fait, mais encore de celui qui est causé par le fait des personnes dont on doit répondre, ou des choses que l'on a sous sa garde. »

- La **victime doit rapporter la réalité d'un dommage** causé par le fait d'un train et **déterminer son gardien** ;
- Lorsque le **gardien** est identifié et que le train qu'il a sous sa garde a été l'instrument du dommage, il est **tenu d'indemniser la victime**.

Cas d'exonération de responsabilité :

Le gardien du train est exonéré de sa responsabilité :

1. Si l'accident a été causé par un cas de **force majeure**, c'est-à-dire un évènement qui se caractérise par son extériorité, son imprévisibilité (appréciation in concreto) et son irrésistibilité ;

2. Si l'accident a été **causé par le fait d'un tiers présentant les caractères de la force majeure** ;

3. Si l'accident fut causé par la **faute de la victime** présentant les caractères de la force majeure. À défaut de présenter ces caractéristiques, la faute de la victime permet une exonération partielle de la responsabilité du gardien.

Prescription :

L'action en **responsabilité extracontractuelle** née à raison d'un évènement ayant entraîné un dommage corporel, engagée par la victime des préjudices qui en résultent, se prescrit par **10 ans à compter de la date de consolidation du dommage**.

FICHE N°24 : La prise en charge et l'accompagnement des victimes par la SNCF

Organisation

En cas d'accident ferroviaire de trains de voyageurs ou d'attentat, **la SNCF déploie le dispositif Urgence Accidents** pour assurer une **information** essentielle voire décisive auprès des familles et proches des victimes dans les moments qui suivent l'évènement.

Ce dispositif a été mis en place pour la première fois en 1995 à la suite de l'attentat de la station Saint-Michel avec un numéro vert dédié aux personnes qui redoutaient qu'un de leur proche soit concerné.

En 2010, ce dispositif d'information par téléphone a été complété par l'organisation d'un accueil spécifique dans une salle réservée aux familles et aux proches des victimes.

Missions

Cette mission d'assistance aux familles et personnes attendant en gare ou sans nouvelles de l'état de santé de leurs proches **comporte deux composantes essentielles** :

1. **L'articulation entre la gestion opérationnelle de la crise et les services régaliens** (COD en préfecture et centres de crise nationaux des ministères) ;

2. La **mise en œuvre de l'assistance opérationnelle des familles et des personnes** venues accueillir des voyageurs à leur arrivée, notamment par le biais d'un « **numéro vert familles** » 0800 130 130, et par l'ouverture d'une ou plusieurs **salles d'accueil** dans les principales gares de desserte du train impacté.

Ces lieux sont tenus par des intervenants d'associations **agrées de sécurité civile et des volontaires préalablement formés à cet effet**, dont le rôle est d'accompagner les familles et les proches dans leur recherche d'information et la levée de doute.

Le dispositif peut être activé à tout moment, avec pour **principales missions** de **recueillir des informations sur les potentielles victimes** et de **répondre** chaque fois que possible **aux premières interrogations**.

Ce dispositif s'adapte à chaque situation grave afin d'apporter les solutions les plus appropriées.

La **prise en charge des personnes proches des voyageurs concernés par l'accident** (notamment annonce de décès par un OPJ), **une fois l'information transmise**, **est du ressort des dispositifs de l'Etat**. Ces personnes sont dirigées vers les structures appropriées (centres d'accueil des familles et proches des voyageurs concernés par l'accident).

Le dispositif

La désignation d'un coordonateur :

Le **dirigeant d'astreinte Urgence-accidents désigne un coordonnateur** chargé de :

- constituer l'équipe ;
- organiser la répartition des missions ;
- **prendre toutes les dispositions nécessaires pour écouter, renseigner, aider, accompagner familles** dans la recherche de l'état de santé de leurs proches.

Des **bénévoles ayant des compétences d'aide et d'écoute psychologique**, le cas échéant appuyés par une **CUMP**, peuvent être intégrées à l'équipe.

La liste des victimes :

La liste de l'état des victimes (indemnes, blessés légers, blessés graves et décès) est **constituée à partir d'informations remontées du terrain et communiquées par la Préfecture ou les hôpitaux** si ces derniers y consentent.

Cette liste est **partagée** au fil de l'eau par les pouvoirs publics **auprès de l'officier de liaison SNCF** présent au COD/COZ ou dans les centres de crise nationaux (CIC...).

Cette liste est gardée **confidentielle** et **en aucun cas une annonce de décès n'est effectuée dans le cadre de ce dispositif**.

Les lieux d'accueil :

Des lieux susceptibles d'accueillir les familles et personnes venues accueillir des voyageurs à leur arrivée **ont été identifiés préalablement dans chaque région, à proximité des principales gares**, en partenariat avec les services SNCF ou avec des groupes hôteliers ou toute structure en capacité d'être disponible dans l'urgence.

En phase post crise, les personnes présentes en salle d'accueil - y compris celles dont les proches sont physiquement indemnes - **reçoivent le numéro d'aide et d'écoute psychologique dédié à la SNCF** (0800 120 821), en partenariat avec des associations de santé publiques s'ils le souhaitent.

Dans les gares non équipées d'une salle d'accueil ou pour les personnes ne pouvant s'y rendre, le **numéro vert familles est mis en place pour répondre aux sollicitations**.

En parallèle, les organismes d'état (SID PC, mairies…) peuvent être sollicités pour réquisitionner des bâtiments permettant d'accueillir les familles et personnes attendant si la situation le nécessite.

Les **cellules de crise territorialement proches des salles d'accueil ouvertes sont mobilisées** pour apporter toute l'aide nécessaire aux familles et proches si la situation le nécessite, notamment ravitaillement, hébergement, aide à l'acheminement vers les hôpitaux ou les centres d'accueil de l'état, en concertation permanente avec les autorités.

La communication avec les victimes et familles

Le **premier contact** émanant de la mission d'assistance sous la forme d'un appel téléphonique, d'un mail ou d'un courrier, **permet d'informer les victimes, les familles et les proches de l'adresse mail et de la ligne téléphonique qui leur sont dédiées**.

Dans les semaines qui suivent l'accident, **en cas de protocole ou de convention d'indemnisation à l'amiable**, un **courrier** expliquant la démarche ainsi qu'une **fiche de renseignements** sont envoyés à toutes les victimes directes ou indirectes répertoriées pour recueillir les informations nécessaires à leur indemnisation.

La prise en charge des victimes et familles

Elle est assurée immédiatement à l'ensemble des victimes ou familles concernées sans distinction sous différentes formes :

1. **Fourniture de billets** de train ou d'avion, **recherche d'hébergement** (hôtel), si la situation l'exige afin de permettre aux proches de se rendre sur les lieux d'accueil ou dans les hôpitaux ;
2. **Déplacement en voiture** (taxi) ;
3. **Appel à France Victimes** pour les informer ;
4. **Mise en contact en salle d'accueil avec des bénévoles AEP ou des médecins spécialisés** au sein des CUMP ;
5. **Aide pratique** : garde d'enfants, aide à la personne...

Parallèlement, le **dirigeant d'astreinte Transporteur veille au remboursement des titres de transport et à l'application de mesures commerciales spécifiques** liées directement à l'accident. De plus, il **procède à la reconnaissance et à la restitution des bagages**.

Il peut également décider d'une aide financière exceptionnelle qui sera considérée comme une provision à valoir sur l'indemnisation définitive de la victime.

L'ensemble des **victimes et familles font l'objet d'un suivi dans le temps**, en lien avec la fédération d'aide aux victimes (France Victimes).

Assistance aux commémorations

La SNCF **peut fournir une aide logistique** portant sur les déplacements (voiture, train, avion) et l'hébergement, mais aussi financer des espaces aménagés, des plaques commémoratives...

FICHE N°24 : La prise en charge et l'accompagnement des victimes par la RATP

Organisation

En cas de catastrophes ou d'accidents collectifs survenus en France sur l'un des réseaux exploités par le Groupe RATP, un **dispositif d'assistance aux victimes** est déclenché. Une **délégation d'assistance aux victimes** se met en place.

Ce dispositif a été créé en 2008. Il a pour mission d'apporter une assistance aux personnes impactées par un accident survenu sur le réseau RATP.

Missions

Après la gestion opérationnelle immédiate de l'accident, l'entreprise doit également assurer auprès des victimes et de leurs proches une **assistance qui s'inscrit dans la durée**.

L'organisation de la RATP en cas d'accident collectif grave repose sur des structures permanentes et sur des structures mobilisées uniquement en période de crise, sur décision de l'astreinte COMEX via le déclenchement des Instructions Générales correspondantes.

La permanence générale :

La permanence générale (PG), centre névralgique de gestion des incidents importants, est **chargée de déclencher et de coordonner l'intervention des départements de la RATP** et, le cas échéant, de moyens publics (services régaliens).

Dans le cas d'une catastrophe ou d'un accident collectif avec déclenchement de l'instruction générale relative à la délégation aux victimes, la permanence pénérale :

1. **Alerte la personne d'astreinte pour la délégation aux victimes.** Le cas échant, un représentant de la Délégation aux victimes pourra être présent en salle de crise ou en Préfecture ;

2. **Mobilise** le nombre de **bus**, demandés par la délégation aux victimes, **nécessaires à la cellule d'assistance et d'accueil sur place** ;

La permanence générale indiquera dans **Crisorsec** le nombre de bus RATP envoyés sur place dans le cadre de l'installation de la cellule d'accueil et d'assistance et leur localisation.

Le dispositif de la délégation aux victimes s'adapte et s'insère en complémentarité à ceux d'autres partenaires : MEAE, Préfecture, sapeurs-pompiers, SAMU, CUMP, services de police, Croix-Rouge, associations…

La **présence d'un représentant de la délégation aux victimes** à la **Cellule d'Information du Public (CIP)** de la Préfecture est **possible** sur décision du préfet de police, via un ordre de mission adressé à la PG de la RATP.

L'officier de liaison (ODL) aura une mission qui se distingue de celle du correspondant zonal de l'entreprise. Il permet la coordination et l'échange d'informations entre les entités : il renseigne la CIP sur des questions soulevées lors d'appels et s'assure que les appels spécifiques « réseau » soient transmis directement aux centres d'appels des opérateurs. L'ODL veille à ce que cette répartition de compétences s'effectue de manière optimale.

Les actions entreprises par la délégation aux victimes ont pour but de sécuriser les interventions :

- En partageant un référentiel d'actions de processus de méthode, sur le socle d'une instruction générale ;
- En développant une culture d'attention portée aux victimes.

Ce dispositif répond à une volonté de mobilisation immédiate pour réagir rapidement à la prise en charge des victimes, ainsi que de présence dans la durée.

Il peut également être activé en cas d'accident collectif sur le réseau de surface Bus et Tramway exploité par le Groupe RATP.

Prise en charge des victimes et des familles

La cellule d'assistance et d'accueil sur place :

La **cellule d'accueil** est organisée sur place dans un ou plusieurs bus ou encore dans tout autre structure. Une **équipe de volontaires** de l'entreprise est appelée par le délégué aux Victimes d'astreinte pour se rendre près du lieu de l'accident à l'endroit où le(s) bus sera (ont) autorisé(s) à stationner.

Les objectifs sont :

1. **Accueillir les personnes** se présentant en proximité du sinistre **en les renseignant et les orientant,** le cas échéant vers des structures adaptées ;
2. **Relever les coordonnées pour contribuer à assurer la suite du traitement des personnes impliquées** qui se présenteraient. **La liste** des impliqués/victimes **est partagée** sur place **au commandant des opérations de secours (COS)**, **au délégué** présent en salle de crise et le cas échant **à l'officier de liaison présent en Préfecture** ;
3. **Apporter un soutien opérationnel** aux personnes en difficulté (contrat d'assistance).

Le centre d'accueil pluridisciplinaire des voyageurs et des tiers :

Le délégué responsable de la cellule s'adjoint les services d'une **équipe pluridisciplinaire** rassemblant des juristes de l'entreprise, des assisteurs, des psychologues de l'IAPR ou des professionnels de santé, selon les cas rencontrés, afin d'apporter l'aide adéquate aux personnes dans les heures suivant une catastrophe.

Selon l'ampleur du sinistre, le centre peut être matériellement ouvert ou non.

Le centre d'accueil pluridisciplinaire des agents et leurs familles :

Dans le cadre d'un accident impliquant l'entreprise, un **centre d'accueil pluridisciplinaire** pourrait être **spécifiquement dédié aux agents et aux familles d'agents** (CAPA).

Prise en charge des victimes et leurs familles :

La prise en charge matérielle (rapatriement, hébergement…) : **l**a RATP dispose d'une **plateforme d'accueil permanente** auprès d'un assisteur. Dans le cadre d'évènement majeur, cette plateforme augmente rapidement afin de mobiliser un réseau de prestataires en mesure d'apporter une aide concrète aux victimes et aux familles. Ce contrat d'assistance prévoit **différentes prestations** telles que : transport, rapatriement, hébergement, garde d'enfants soutien psychologique, etc.

La prise en charge psychologique : cette prise en charge des victimes est possible par l'intermédiaire de l'assisteur.

Dispositif de suivi (partenariat avec une association, suivi assuré par la cellule de l'entreprise) :

Dans les 48h ou 72h suivant la catastrophe, en fonction de la spécificité des faits et du nombre d'intervenants à réunir, **la direction de l'entreprise désigne un président du comité de suivi** qui en définit la composition et les modalités d'organisation du comité de suivi.

L'ensemble des victimes et familles font l'objet d'un suivi dans le temps, notamment par le biais de partenariats avec des **associations d'aide aux victimes agrées** (France Victimes) et des **associations de victimes** (FENVAC…).

Assistance dans l'organisation d'hommages :

La direction de l'entreprise peut participer et /ou organiser la cérémonie d'hommages.

FOCUS SUR LE PSYCHO-TRAUMATISME

05

SOMMAIRE

05

FICHE N°26 : Qu'est-ce que les psychotraumatismes ?

FICHE N°26 : QU'EST-CE QUE LES PSYCHOTRAUMATISMES ?

Le centre national de ressources et de résilience (Cn2r) :

Le Cn2r a pour mission d'**améliorer la prévention et la prise en charge du psychotraumatisme en conjuguant savoir scientifique et savoir expérientiel** des personnes concernées. Il informe les professionnels, les victimes, leurs proches et le grand public, et diffuse des ressources fiables sur le psychotraumatisme et la résilience.

De plus, il recense les dispositifs spécialisés, notamment les **centres régionaux du psychotraumatisme** (CRP), et soutient la recherche, la formation et les échanges entre acteurs. Son site propose des **repères cliniques, outils, annuaires des structures spécialisées, documents de sensibilisation et actualités de la recherche**, accessibles à tous

Sur le psychotraumatisme :

Les psychotraumatismes, ou troubles psychiques post-traumatiques, peuvent survenir après l'exposition à un ou plusieurs évènements traumatiques, souvent associés à une confrontation à la mort, à une menace pour la vie ou l'intégrité physique, ou à celle d'autrui. **Ces réactions sont variées** et peuvent notamment inclure des symptômes anxieux ou dépressifs, des troubles du sommeil, des conduites addictives ou des difficultés relationnelles.

Parmi ces troubles, **le trouble de stress post-traumatique** (TSPT) se caractérise par trois grands types de symptômes persistants depuis plus d'un mois:

- **Reviviscences** : souvenirs intrusifs de l'évènement traumatique, cauchemars, flash-backs, etc.
- **Évitement** des pensées, sentiments, endroits, personnes ou activités pouvant rappeler l'évènement.
- **Perception persistante d'une menace actuelle** : hypervigilance, réaction de sursaut exagérée, difficultés de concentration, irritabilité, etc.

Réaction post-accident, ce que dit la recherche :

La majorité des personnes présentent des **réactions de stress aigu dans les jours ou semaines qui suivent un accident collectif** :

Sidération

Besoin d'en parler ou, au contraire, difficulté à évoquer ce qui s'est passé.

Peur

Troubles du sommeil

Irritabilité

Ces réactions fréquentes ne signifient pas nécessairement qu'un trouble durable va s'installer.

La recherche indique qu'environ 70% des personnes seront exposées à un évènement potentiellement traumatique au cours de leur vie, mais qu'une minorité (environ 10%, 9,2% chez les hommes et 16,4% chez les femmes développera un TSPT.

Lorsque les symptômes persistent, s'intensifient ou entraînent une altération significative du fonctionnement quotidien, **une évaluation spécialisée est recommandée**.

Parmi les interventions ayant fait leurs preuves, figurent les psychothérapies centrées sur le trauma, notamment les thérapies cognitivo-comportementales et l'EMDR.

Spécificités des accidents collectifs :

Les accidents et catastrophes collectives sont généralement associés à un risque plus faible de TSPT que les violences interpersonnelles répétées, même si des prévalences élevées (jusqu'à 18,6%) peuvent être rapportées en cas d'accident industriel majeur.

Certaines caractéristiques de l'accident et de la personne sont susceptibles d'augmenter la vulnérabilité :

- une **menace vitale importante** ;
- des **blessures** ou **le décès de proches** ;
- le **caractère soudain, imprévisible ou particulièrement violent de l'accident** ;
- des **expositions traumatiques antérieures**, **un sentiment d'impuissance** ou **de chaos**.

La dimension collective peut avoir un double impact :

1

Elle peut majorer les difficultés en exposant simultanément les individus à de nombreuses victimes en détresse et en générant une désorganisation des repères habituels au sein d'une communauté ;

En parallèle, elle peut favoriser :

- le **sentiment d'appartenance** et de **reconnaissance sociale** ;
- **l'entraide entre victimes**, la mobilisation des ressources collectives ;
- **le soutien des proches**, **ainsi que la qualité des informations et de l'accompagnement reçus**, qui jouent un rôle protecteur majeur.

2

L'exposition répétée à des images, témoignages ou informations via les médias et les réseaux sociaux est à considérer avec attention car elle peut entretenir ou aggraver les symptômes, y compris chez des personnes indirectement concernées et les plus jeunes.

Les conséquences envisageables :

Les psychotraumatismes ont des **répercussions multiples**, allant au-delà de la santé mentale.
Ils peuvent affecter :

- **La santé physique** (douleurs, fatigue, troubles digestifs ou cardiovasculaires) ;
- **La vie sociale et relationnelle** (isolement, tensions familiales, difficultés professionnelles, retrait des activités habituelles).

Une vigilance complémentaire doit être portée aux signaux physiques et d'isolement.

ANNEXES

SOMMAIRE

AIDE À L'ANALYSE DES ACCIDENTS COLLECTIFS

PRINCIPES DIRECTEURS DE L'ACCORD-CADRE D'INDEMNISATION AMIABLE

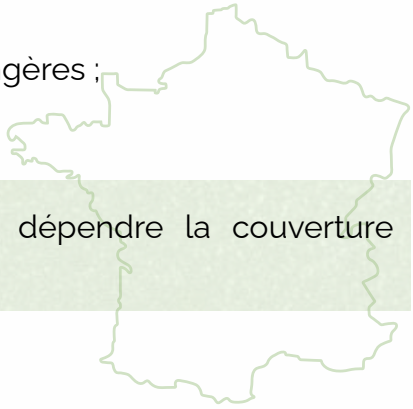
Participants du groupe de travail consacré à la prise en charge des victimes d'accidents collectifs

AIDE À L'ANALYSE DES ACCIDENTS COLLECTIFS

Accident collectif en France :

Eléments d'analyse pour évaluer la complexité d'un accident collectif :

- **Nombre de victimes** décédées, blessées physiquement ou psychologiquement ;
- **Présence de personnes vulnérables** (enfants, femmes enceintes, personnes âgées, handicapés) ;
- **Origine géographique des victimes**, notamment étrangères ;
- **Destruction de biens** immobiliers et matériels.



Attention : de la complexité de l'accident va aussi dépendre la couverture médiatique.

Concernant la responsabilité et l'indemnisation :

- Il convient d'abord d'**identifier le type d'accident** : aérien, ferroviaire, maritime, routier, industriel, incendiaire...
- Puis, il s'agit de **vérifier l'existence d'un précédent,** ainsi que la **règlementation particulière éventuelle selon le transporteur** ;
- Il faut également **identifier l'entreprise et/ou le transporteur** impliqué(s) et l'existence ou non d'un dispositif complémentaire d'aide aux victimes.

Points d'attention particuliers :

- **Relais de la prise en charge psychologique** ;
- **Soutien financier** et prise en charge de la famille ;
- **Frais de déplacement** des familles ;
- Dispositif de **relogement** temporaire et définitif ;
- **Mobilisation** des **associations d'aide aux victimes** ;
- Organisation d'une **réunion d'information** ;
- **Identification des assureurs** ;
- Prise en charge des **frais d'obsèques** ;
- Nécessité des **jugements déclaratifs de décès**.

Suivant la complexité de l'accident, il pourra être désigné un coordonnateur national.

Accident collectif à l'étranger :

Eléments d'analyse pour évaluer la complexité d'un accident collectif :



- **Nombre de victimes** décédées, blessées physiquement ou psychologiquement ;
- **Présence de personnes vulnérables** (enfants, femmes enceintes, personnes âgées, handicapés) ;
- **Présence de victimes françaises** ;
- **Localisation géograophique des victimes françaises**.

Attention : de la complexité de l'accident va aussi dépendre la couverture médiatique.

Concernant la responsabilité et l'indemnisation :

- Il convient d'abord d'**identifier le type d'accident** : aérien, ferroviaire, maritime, routier, industriel, incendiaire...
- Puis, il s'agit de **vérifier l'existence d'un précédent,** ainsi que la **règlementation particulière éventuelle selon le transporteur** ;
- Il faut également **identifier l'entreprise et/ou le transporteur** impliqué(s) et l'existence ou non d'un dispositif complémentaire d'aide aux victimes.
- Enfin, il faut établir si un **contrat de voyage** a été souscrit en France et/ou à l'étranger.

Points d'attention particuliers :

- **Identification des victimes** (intervention UIVC ou non...) ;
- Nécessité des **jugements déclaratifs de décès** ;
- **Continuité des soins** et **prise en charge au retour** à domicile ;
- **Frais de déplacement** et **accueil des familles sur place** ;
- **Mobilisation** des **associations d'aide aux victimes** ;
- Organisation d'une **réunion d'information** ;
- **Identification des assureurs** ;
- Prise en charge des **frais d'obsèques** et du **rapatriement** ;
- **Niveau de coopération avec le pays d'occurrence**.

Suivant la complexité de l'accident, il pourra être désigné un coordonnateur national.

PRINCIPES DIRECTEURS DE L'ACCORD-CADRE D'INDEMNISATION AMIABLE

L'accord-cadre d'indemnisation amiable est un **outil à la disposition des parties prenantes concernées par un accident collectif** impliquant du dommage corporel. Il vise à **faciliter la compréhension de la réparation du dommage corporel et à augmenter la transparence** de ses composantes dans l'objectif de rassurer les victimes sur le caractère équitable et intégral de l'indemnisation susceptible de leur être proposée.

Il promeut la procédure amiable, afin d'accélérer le règlement des indemnisations.

L'accord préserve les droits de toutes les parties impliquées : il ne modifie ni le droit applicable, ni le quantum de l'indemnisation.

Dans ce contexte, il est nécessaire d'évaluer attentivement le bénéfice de ce dispositif au vu de la **complexité de sa mise en place, des délais et des attentes qu'il suscite**. Sa négociation peut être envisagée lorsque son utilité fait consensus, y compris par les responsables potentiels ou les assureurs de ceux-ci, lorsqu'ils existent.
L'absence d'accord-cadre d'indemnisation amiable n'enlève rien aux droits et obligations du ou des responsable(s) et des victimes. Il ne remet pas non plus en cause la conclusion d'un règlement amiable et rapide des dommages.

Les signataires

Les parties qui s'engagent par la convention doivent être **signataires**. Il peut s'agir notamment :

- du ou des **responsable(s)** potentiel(s) ;
- de leur(s) **assureur(s)** ;
- des **entreprise(s) concernée(s)** par l'accident ;
- du **conseil national des barreaux** ou du **bâtonnier** de l'ordre des avocats local ;
- de la **CPAM** ou **CNAMTS** ;
- des **régimes spéciaux de sécurité sociales** (ex : régime social des indépendants).

En outre, les **personnes associées** à l'accord pourront être mentionnés comme « **en présence de »** :

- le **procureur de la République** compétent ;
- le **préfet** de département ou de région ;
- le **secrétaire général du ministère de la Justice** ou son représentant ;
- le **coordonnateur de l'accident** s'il a été nommé ;
- les **collectivités locales** ;
- **France Victimes** et **l'association d'aide aux victimes agréée locale** ;
- la **FENVAC** et **l'association de victimes** de l'accident, si elle s'est constituée ;
- **tout autre acteur intéressé** : mandataire de gestion par exemple, avocat(s) ou regroupement d'avocat représentant un nombre significatif de victimes.

Eléments susceptibles d'être repris dans cet accord

Les éléments figurant ci-après peuvent guider les réflexions sur le contenu de l'accord, étant entendu qu'ils doivent être adaptés à chaque cas d'espèces.

Le préambule :

L'accord-cadre peut indiquer en préambule les principes qui président à sa rédaction. S'appliquant à une situation spécifique, l'accord **rappelle le contexte de l'accident** (circonstances, nombre de victimes, dispositif mis en place…). L'accord-cadre doit également s'attacher à **rappeler les textes applicables**, en particulier concernant les droits des victimes.

Une **attention particulière** doit être portée à l'usage de la **liste des victimes** et à la consultation du répertoire civil afin **s'assurer qu'aucun majeur protégé ou mineur ne se trouve en situation de signer des transactions**.

Les droits des victimes :

Les victimes conservent le **libre choix** des divers moyens permettant leur indemnisation :

- **Elles ont le droit d'être assistées** par tout avocat, tout médecin conseil, tout conseil personnel au cours des procédures et expertises amiables diligentées dans le cadre de l'accord ;

- **Elles conservent le libre choix de l'avocat** chargé de les assister et de les représenter au cours du processus indemnitaire .

Points de vigilance :

1

La **définition de l'articulation des indemnisations** prévues par la convention, avec les sommes versées antérieurement à sa signature :

- sommes versées par les assureurs des victimes subrogés dans leurs droits ;
- sommes provenant de fonds spécifiquement créés (préciser si elles s'analysent en montants versés au titre de la solidarité ou de provisions).

L'intervention des organismes tiers payeurs, notamment la **CPAM pour les préjudices corporels et décès** : les modalités de communication des débours sont intégrées, afin que ceux-ci soient pris en compte dans le cadre des propositions d'indemnisation. La procédure de remboursement entre ces parties est précisée (éventuels tiers payeurs), et la suppression des franchises peut être envisagée.

2

3

La **répartition de la prise en charge de l'indemnisation des victimes entre les assureurs** qui interviennent dans le cadre de la convention pour le compte de qui il appartiendra et les assureurs des victimes.

Le **référentiel fondant les propositions d'indemnisation**, qui peut être le référentiel courament utilisé par la jurisprudence le jour de la négociation de l'accord, **doit être discuté entre acteurs dans le respect de l'individualisation de la réparation du préjudice**. Les données chiffrées ne constituent ni une limite ni un droit automatique sans préjudice effectif, et doivent être cohérentes avec les indemnisations accordées par la jurisprudence à situation comparable.

4

5

La **liste des préjudices** : les propositions doivent lister les préjudices indemnisés par **référence à la nomenclature Dintilhac**, avec une prise en compte éventuelle de préjudices exceptionnels ou spécifiques eu égard à l'évènement..

Le paiement d'une provision en cas de désaccord sur la proposition d'indemnisation peut être prévu, l'objectif étant son règlement amiable.

6

7

En tant que de besoin, **des développements spécifiques peuvent concerner les victimes en situation d'accident du travail**.

S'il y a lieu, il convient de **préciser le rôle du mandataire de gestion**.
Tout en appliquant ses prérogatives, le mandataire de gestion doit être un « **facilitateur** » dans la mise en œuvre du processus et la prise en compte humaine des victimes.

8

9

Le **répertoire civil** est consultable au greffe du tribunal judiciaire territorialement compétent pour la commune de naissance de la victime.

Les modalités de l'expertise médicale

L'expertise médicale sert à **déterminer** et **mesurer** les **conséquences du dommage subi** par la victime afin d'évaluer de manière chiffrée la réparation des différents préjudices subis.

La « **nomenclature DINTILHAC** » est l'outil de référence qui liste les postes de préjudices reconnus couramment par la jurisprudence et qui sont indemnisables.

L'objectif d'une **expertise unique** doit être privilégié pour préserver les victimes et réduire les délais d'indemnisation. L'assistance de la victime par un médecin conseil tout au long de l'expertise est de nature lui assurer l'accompagnement nécessaire et à la rassurer sur la préservation de ses intérêts.

L'accord-cadre doit préciser l'entité chargée de mettre en place les expertises médicales et ses modalités. Les termes de la mission d'expertise doivent être clairement définis et partagés par les médecins chargés de la réaliser.

Plusieurs dispositifs peuvent être envisagés :

L'organisation des expertises dans un cadre amiable et contradictoire : les opérations d'expertise seront organisées contradictoirement entre les assureurs et la victime. Les assureurs missionnent un **médecin conseil**. Ce médecin convoque ensuite la victime, en lui rappelant qu'elle peut se faire assister d'un médecin conseil de son choix. La victime peut être assistée par un médecin conseil librement choisi, y compris dans le cadre d'un contrat de protection juridique et éventuellement un médecin conseil de l'organisme social auquel elle est affiliée.
Un médecin expert, inscrit auprès d'une cour d'appel, choisi d'un commun accord par les membres du comité de suivi peut être désigné pour coordonner les expertises, veiller à leur bon déroulement et arbitrer les points de désaccord.

La mise en place d'un comité médical composé du médecin conseil des assureurs, du médecin de la CPAM, d'un médecin conseil désigné par l'ordre des avocats du barreau local ou par l'association de victimes et éventuellement de l'inspecteur de santé publique régional. **Ce comité médical devra désigner les experts chargés d'examiner les victimes**, **définir les modalités de convocation des victimes**, les termes de la mission et les **délais de remise du rapport**. Le comité médical pourra désigner un médecin expert près la Cour d'appel en qualité de coordonnateur. Les victimes conservent la possibilité de se faire assister.

Le recours à une expertise conventionnelle : prévue par les **articles 1547 à 1554 du code de procédure civile**, l'expertise conventionnelle emprunte toutes les caractéristiques d'une expertise amiable contradictoire et présente la **valeur d'une expertise judiciaire** (**article 1554**). Tout tiers pouvant y intervenir avec l'accord des parties et du technicien (**article 1552**), **elle peut permettre d'obtenir une expertise unique** (en faisant intervenir les tiers intéressés au fur et à mesure, ou sur une expertise judiciaire déjà contradictoire et opposable à d'autres parties, ou en y recourant pour contester le contenu d'une première expertise). Prévue dans le cadre d'une instance judiciaire en cours ou d'une convention de procédure participative (**articles 2062 à 2067 du code civil et articles 1544 à 1546 du code de procédure civile**), elle peut ainsi dans cette dernière hypothèse être opportunément prévue dans un accord-cadre d'indemnisation amiable.

La rédaction d'un rapport conjoint cosigné doit être privilégiée. Il peut être prévu qu'une telle expertise aura valeur d'expertise judiciaire. En cas de désaccord, un rapport commun faisant apparaitre les points d'accord et de désaccord peut être proposé. Il peut être prévu, dans le cadre d'un compromis d'arbitrage médical, la désignation d'un tiers arbitre par les deux parties, choisi sur la liste des médecins inscrits près la Cour d'Appel.

L'accord-cadre doit laisser la possibilité aux médecins de s'adjoindre des experts spécialisés, en précisant alors les modalités de prise en charge des honoraires et des frais de déplacement.

Les modalités de l'indemnisation

Afin de répondre immédiatement aux besoins économiques des familles face aux éventuelles difficultés rencontrées du fait de l'accident, **des provisions peuvent être versées aux victimes ou à leurs ayants droit**. Ces provisions seront déduites de l'indemnisation définitive. L'accord-cadre devra prévoir des délais pour toutes les étapes du processus d'indemnisation, afin de rythmer l'avancée du processus pour les victimes et leurs familles.

Le préjudice décès :

Il est préconisé une prise en charge directe des frais d'obsèques par l'assureur qui règle sur factures l'entreprise de pompes funèbres (montant maximal fixé, dépassements possibles sur justificatifs).

En cas d'urgence ou de situations complexes (notamment pour les préjudices économiques), il peut être envisagée la possibilité du paiement d'une indemnisation provisionnelle par l'assureur qui indemnise pour le compte de qui il appartiendra, avec indication des délais de paiement suivant la réception des pièces justificatives (certificats de décès, liens de parenté ou d'affection avec la personne décédée s'agissant du préjudice moral, tout élément chiffré d'appréciation s'agissant du préjudice économique).

La proposition d'indemnisation définitive doit être transmise dans un délai prédéfini par l'accord (délai légal et/ou transactionnel) :

- **En cas d'accord de la victime** : celle-ci **signe la transaction** détaillant chaque chef de préjudice, les créances, le délai de rétractation, le délai dans lequel interviendra le paiement à compter de la date de signature de la transaction ou de l'ordonnance du juge des tutelles le cas échéant ;
- **En cas de désaccord de la victime** : il **lui est proposé un nouvel accord** dans un délai prédéfini. En cas de désaccord persistant, une proposition de paiement d'une provision à valoir sur l'indemnisation définitive lui est faite avec l'indication du délai dans lequel interviendra ce paiement à compter de la date de signature du procès-verbal constatant le désaccord.

Les préjudices corporels :

Les principes sont le **versement de provisions par l'assureur qui indemnise pour le compte de qui il appartiendra** (avant même l'expertise médicale) et l'indication des délais de paiement suivant la réception des certificats médicaux initiaux ou de toutes autres pièces justificatives des dommages subis.

Si la victime est consolidée : la proposition d'indemnisation définitive par l'assureur qui indemnise pour le compte de qui il appartiendra, est soumise à la victime ou à ses ayants droits dans un délai prédéfini et sur la base du rapport d'expertise. Elle doit détailler les chefs de préjudice.

- **En cas d'accord écrit de la victime** : celle-ci **signe un protocole transactionnel d'indemnisation** qui tient compte de la créance définitive des tiers payeurs, des prestations indemnitaires et indique le délai dans lequel interviendra le paiement (à compter de la date de signature de la transaction ou de l'ordonnance du juge des tutelles le cas échéant) ;
- **En cas de désaccord de la victime** : **il peut lui être proposé** (cf. supra) **le paiement d'une provision à valoir sur l'indemnisation définitive**, avec l'information sur le délai dans lequel interviendra le paiement, à compter de la date de signature du procès-verbal constatant le désaccord.

Si la victime n'est pas consolidée :

- **Une offre provisionnelle détaillée lui est présentée** par l'assureur qui indemnise pour le compte de qui il appartiendra, précisant le délai dans lequel interviendra cette proposition (à compter de la réception du rapport d'expertise médicale) ;
- **Une nouvelle expertise devra être diligentée** pour permettre la liquidation définitive des préjudices.

Concernant les **frais médicaux**, une **clause spécifique** pourra être prévue pour la prise en charge par l'assureur qui indemnise pour le compte de qui il appartiendra, des frais médicaux soumis à recours mais restés définitivement à la charge des victimes (frais non pris en charge par les organismes sociaux et les organismes complémentaires). Les postes de préjudices DSA (dépenses de santé actuelles) et DSF (dépenses de santé futures) ont vocation à réparer les frais médicaux.

Les préjudices matériels :

Les parties à la convention peuvent éventuellement étendre son champ d'application à l'indemnisation du préjudice matériel, notamment s'agissant des conditions d'articulation et de prise en charge de ceux-ci :

- Par l'assureur dommages dans les termes de ses garanties ;
- Par celle qui indemnise pour le compte de qui il appartiendra (dans les termes et limites de ses garanties et du droit applicable).

Prise en charge des honoraires et des frais d'avocats et de médecin conseil :

La prise en charge des frais et honoraires peut, selon l'accord des parties, être envisagée :

Pour les médecins conseils, sur présentation de factures et dans le respect du principe de la réparation intégrale. Les frais de déplacements pourront également faire l'objet d'un remboursement sur présentation de justificatifs. **Une provision à valoir sur les frais d'un médecin conseil** (d'un montant déterminé d'un commun accord entre acteurs) **pourra être versée à chaque victime**.

Pour les avocats, sur présentation de factures avec indication d'un montant maximum : **le montant est négocié entre les acteurs au cas par cas et fixé par victime** (directe/indirecte). Une provision pourra être versée sur présentation des mandats signés par les victimes. **La participation aux frais d'avocat pourra se cumuler avec les honoraires réglés au titre de la protection juridique** dans la limite du montant des honoraires facturés par l'avocat.

Entrée en vigueur, durée et mise en oeuvre de la convention

La convention précisera :

- **La date d'entrée en vigueur** (signature par l'ensemble des parties), avec possibilité de prolongation décidée par les membres du comité de suivi ;

- **La durée de validité de la convention et le sort d'une nouvelle déclaration provenant d'une victime non identifiée** et intervenant après cette date ;

- **Les modalités de suivi de la mise en œuvre** et le **rôle du Comité local d'aide aux victimes (CLAV)**. Un point de situation pourra être prévu sur la prise en charge des victimes par l'assureur ou les assureurs concernés lors des réunions.

PARTICIPANTS DU GROUPE DE TRAVAIL CONSACRÉ À LA PRISE EN CHARGE DES VICTIMES D'ACCIDENTS COLLECTIFS

Présidence

Alexandra LOUIS, déléguée interministérielle à l'aide aux victimes

Participants

Délégation interministérielle à l'aide aux victimes
Juliette LANÇON, conseillère affaires européennes et internationales
Karen FROMENTE, conseillère coordination des dispositifs territoriaux

ministère de la Justice
Direction des victimes et des Usagers (DVU)
Direction des affaires criminelles et des grâces, sous-direction de la justice pénale générale (SDJPG)
Direction des services judiciaires, Sous-direction des finances, de l'immobilier et de la performance

Magistrats
La conférences des procureurs de la République
le pôle accidents collectifs du tribunal judiciaire de Paris
La première présidente de chambre et une présidente de chambre des cours d'appels d'Aix-en-Provence et de Paris

Ministère de l'Intérieur

Direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises (DGSCGC)
Direction générale de la gendarmerie nationale (DGGN)
le cabinet de la préfecture du 78

Association des maires de France

Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères, Centre de crise et de soutien

Ministère des Solidarités et de la Santé

Bureaux d'enquêtes et d'analyse
Les directeurs du Bureau d'Enquêtes de d'Analyses (BEA) mer, du BEA des accidents de transport terrestre et du BEA sur les Risques Industriels | Inspection Générale de l'Environnement et du Développement Durable.
Le chef de programme Facilitation, Program manager Facilitation, direction générale de l'aviation civile et l'adjoint au Chef du Département Communication, BEA des accidents aériens

Coordonnateurs
Les coordonnateurs de l'incendie de la rue de Crans-Montana en Suisse survenu le 1er janvier 2026.

France-victimes

Fédération Nationale des Victimes d'Attentats et d'Accidents Collectifs (FENVAC) et associations de victimes

Conseil national des barreaux et avocats

Conférence des bâtonniers

Coordonnateurs
Les coordonnateurs de l'incendie de la rue de Crans-Montana en Suisse survenu le 1er janvier 2026.

France-victimes

Fédération Nationale des Victimes d'Attentats et d'Accidents Collectifs (FENVAC) et associations de victimes

France Assureurs
Le sous-directeur, marchés de particuliers, direction des assurances de dommages et de responsabilité

CN2R

ARCOM, Direction des plateformes en ligne

Représentants des transporteurs

L'adjointe au Chef de Département de la SNCF

L'adjointe de la Médiatrice, déléguée aux victimes, service de la Direction Générale | Médiation de la RATP

le délégué aux victimes, Secrétariat et Direction Générale Groupe RATP

La responsable assurance Air France

GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

Délégation interministérielle
à l'aide aux victimes

13 place Vendôme,
75001, Paris
diav.sec@justice.gouv.fr
01 44 77 64 71