

Doc 9998
AN/499



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

Approuvé par le Conseil
et publié sous son autorité

Première édition — 2013

Organisation de l'aviation civile internationale

TABLE DES MATIÈRES

	<i>Page</i>
Avant-propos	VII
Section I. Généralités	I-1
Section II. Politique de l'OACI	II-1
État de préparation des États	II-1
Plan d'assistance aux familles	II-1
Promptitude de l'assistance aux familles	II-2
Prestataires de l'assistance aux familles	II-2
Gouvernement	II-3
État d'occurrence	II-3
Service d'enquête sur les accidents d'aviation	II-3
Administration de l'aviation civile	II-3
Organisations non gouvernementales	II-4
Exploitant aérien	II-4
Exploitant d'aéroport	II-4
Tiers	II-4
Associations des familles	II-5
Appendice 1. Glossaire	A1-1

AVANT-PROPOS

Un accident d'aviation est un événement inattendu et généralement catastrophique. Les situations préoccupantes des personnes profondément affligées parce qu'elles ont perdu des êtres chers à la suite d'un accident d'aviation ont poussé le secteur de l'aviation à s'efforcer d'établir des méthodes qui permettraient de répondre en temps opportun aux besoins des victimes et de leurs familles.

À sa 32^e session, en octobre 1998, l'Assemblée de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) a examiné la question de l'assistance aux victimes d'accidents d'aviation et à leurs familles, reconnaissant que la politique de l'OACI devrait viser à faire en sorte que leur bien-être mental, physique et spirituel soit pris en compte et assuré par l'OACI et ses États contractants. À l'issue des délibérations, dans sa Résolution A32-7, l'Assemblée a notamment :

- lancé un appel aux États contractants pour qu'ils réaffirment leur engagement à appuyer les victimes d'accidents d'aviation et leurs familles ;
- invité instamment les États contractants, en collaboration avec l'OACI et d'autres États, à examiner, à élaborer et à mettre en œuvre rapidement des réglementations et des programmes pour fournir cet appui ;
- invité instamment le Conseil à élaborer des textes, en invoquant la nécessité pour les États contractants et leurs transporteurs aériens d'établir des réglementations et des programmes afin d'appuyer les victimes d'accidents d'aviation et les membres de leurs familles.

Dans sa Résolution n° 2, la Conférence internationale de droit aérien, tenue à Montréal du 10 au 28 mai 1999, s'est dite consciente des conséquences tragiques des accidents d'aviation. Ayant à l'esprit la situation difficile dans laquelle se trouvent les victimes d'accidents d'aviation et leurs familles, la Conférence a tenu compte de leurs besoins immédiats. Ce faisant, elle a prié instamment les transporteurs aériens de verser dans les meilleurs délais des avances fondées sur les besoins économiques immédiats des familles des victimes et des survivants d'accidents. La Conférence a encouragé aussi les États Parties à la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, adoptée le 28 mai 1999 à Montréal, à prendre les mesures appropriées prévues dans leur législation nationale pour encourager les transporteurs à prendre de telles mesures.

En 2001, donnant suite à la Résolution A32-7 de l'Assemblée, l'OACI a publié des *Éléments d'orientation sur l'assistance aux victimes d'accidents d'aviation et à leurs familles* (Cir 285). En 2005, des dispositions ont été incluses dans l'Annexe 9 — *Facilitation* pour permettre la prompt entrée des membres de la famille des victimes dans l'État où s'est produit l'accident.

Les programmes d'assistance, à l'appui des victimes d'accidents d'aviation et de leurs familles, exigent une planification et une réponse coopératives de la part de l'exploitant aérien, de l'exploitant d'aéroport, de l'État d'occurrence, des organisations non gouvernementales et des entreprises commerciales spécialisées. Indépendamment de la gravité de tout accident, les victimes et leurs familles devraient bénéficier d'une assistance appropriée. La gravité et les circonstances des accidents d'aviation pouvant être très différentes, l'ampleur des ressources nécessaires pour aider les familles variera considérablement. Il faut donc planifier les mesures qui devront être prises pour veiller à ce que, lors d'un accident d'aviation majeur, l'assistance aux victimes et à leurs familles soit suffisante et appropriée.

Des renseignements sur les progrès de l'enquête sur l'accident devraient aussi être communiqués aux victimes d'accidents et à leurs familles en temps opportun. Il faut souligner qu'une enquête sur un accident d'aviation, dont l'unique objectif est la prévention des accidents et incidents, est distincte de la fourniture d'assistance aux familles.

Le présent document a pour objet d'exposer les politiques de l'OACI sur l'assistance aux victimes d'accidents d'aviation et à leurs familles, et d'encourager les États à s'en inspirer lorsqu'ils planifient, élaborent et appliquent leurs lois, règlements, politiques et procédures concernant l'assistance aux familles.

Les documents suivants de l'OACI contiennent des éléments indicatifs et des dispositions aux fins de la mise en œuvre de ces politiques ainsi que des renseignements sur des questions de facilitation connexes :

- *Éléments d'orientation sur l'assistance aux victimes d'accidents d'aviation et à leurs familles* (Cir 285 qui sera republiée sous la cote Doc 9973) ;
 - *Annexe 9 — Facilitation.*
-

SECTION I. GÉNÉRALITÉS

1.1 L'assistance aux familles est la fourniture de services et de renseignements pour répondre aux préoccupations et aux besoins des victimes d'accidents d'aviation et de leurs familles.

1.2 La détermination de ce qui constitue la famille et les ayants droit à l'assistance est peut-être ce qui présente le plus de difficultés et est le plus important pendant la planification. Le concept de famille diffère selon les cultures et les populations. L'approche la plus prudente est de partir d'une définition large et inclusive, en tenant dûment compte des spécifications existantes dans les États en ce qui concerne les personnes, autres que les membres de la famille, qui peuvent se charger des questions juridiques se rapportant à une victime décédée.

1.3 La fourniture d'assistance aux familles exige l'engagement de ressources dans plusieurs domaines, concernant notamment :

- a) les renseignements sur l'occurrence ;
- b) l'intervention d'urgence suite à un accident ;
- c) la coordination du voyage et de l'hébergement dans un centre d'assistance aux familles, ainsi que l'assistance aux personnes qui ne voyagent pas ;
- d) la coordination d'une visite sur le lieu de l'accident, quand il est possible d'y accéder ;
- e) le soutien aux besoins financiers immédiats ;
- f) les renseignements sur l'emplacement et l'état des victimes, et sur la récupération, l'identification et la disposition des restes humains ;
- g) les renseignements relatifs à la récupération, à la gestion et à la restitution des effets personnels ;
- h) le soutien social, émotionnel et psychologique ;
- i) les renseignements sur les progrès de l'enquête et son objectif.

1.4 Une coordination adéquate est essentielle à l'établissement d'une réponse efficace, immédiate et plus durable, aux besoins des victimes d'accidents et de leurs familles. Le Conseil encourage vivement les États, les exploitants aériens, les exploitants d'aéroports et les tiers à appliquer, sans délai, les politiques de l'OACI figurant dans le présent document en ce qui concerne l'assistance aux victimes d'accidents d'aviation et à leurs familles.

Note 1.— La Circulaire 285 de l'OACI — Éléments d'orientation sur l'assistance aux victimes d'accidents d'aviation et à leurs familles (qui sera republiée sous la cote Doc 9973) donne des renseignements et des éléments indicatifs supplémentaires sur l'assistance aux familles.

Note 2.— Les termes suivants sont employés dans le présent document : accident d'aviation, coordonnateur/organisme de coordination, État d'occurrence, exploitant aérien, exploitant d'aéroport, prestataires d'assistance aux familles, service d'enquête sur les accidents d'aviation, survivant et victime. Les définitions de ces termes figurent à l'Appendice 1 — Glossaire.

SECTION II. POLITIQUE DE L'OACI

État de préparation des États

2.1 Un accident d'aviation est un événement inattendu et généralement catastrophique. Sa gravité pèsera sur le type d'assistance à fournir aux familles, ainsi que sur les ressources financières, le personnel et l'équipement nécessaires pour apporter une assistance suffisante et appropriée. L'ampleur de l'assistance aux familles sera directement liée au nombre des personnes touchées.

2.2 L'assistance aux familles peut exiger une législation, une réglementation et/ou des politiques nationales afin d'assurer que les ressources et l'engagement nécessaires en matière d'assistance sont disponibles dans les meilleurs délais. Une coordination efficace entre les parties concernées est essentielle.

2.3 Le Conseil recommande que les États :

- a) réaffirment leur engagement afin d'assurer qu'une assistance suffisante et appropriée soit apportée aux victimes d'accidents d'aviation et à leurs familles ;
- b) promulguent des lois, des règlements et/ou des politiques sur les plans d'assistance aux familles pour veiller à ce que les prestataires de l'assistance aux familles aient les ressources financières, le personnel et l'équipement nécessaires, et que les systèmes soient promptement disponibles pour porter assistance en temps voulu aux victimes d'accidents d'aviation et à leurs familles ;
- c) veillent à ce que leurs plans d'assistance aux familles tiennent compte des facteurs suivants : bénéficiaires de l'assistance aux familles ; types d'assistance à fournir aux familles ; moment où l'assistance aux familles doit être fournie ; prestataires de l'assistance aux familles ; examen et mise à l'épreuve périodiques du plan ; promulgation de lois, règlements et/ou politiques nécessaires à la mise en œuvre du plan ;
- d) promulguent la législation, la réglementation et/ou les politiques nécessaires pour mettre en œuvre une coordination et un contrôle efficaces des efforts et fournir aux familles l'assistance qui convient ;
- e) demandent aux exploitants aériens d'appliquer des plans d'assistance aux familles, et de veiller à ce que ces plans soient régulièrement mis à l'épreuve, supervisés et audités, au besoin ;
- f) demandent aux exploitants d'aéroports d'appliquer des plans d'assistance aux familles, dans le cadre de leurs plans d'urgence d'aéroport, en coordination avec les exploitants aériens, et de veiller à ce que ces plans soient régulièrement mis à l'épreuve, supervisés et audités, au besoin ;
- g) demandent aux exploitants aériens de prendre les dispositions appropriées avec les aéroports dans lesquels ils opèrent, pour faciliter l'assistance aux familles qui est nécessaire.

Plan d'assistance aux familles

2.4 Un plan détaillé, mûrement réfléchi et périodiquement mis à l'épreuve est essentiel à la fourniture de l'assistance aux familles. La nécessité d'une telle assistance peut se manifester sans avertissement et appeler une

réaction immédiate, exiger l'intervention d'un personnel nombreux bien qualifié, occasionner des dépenses assez considérables et faire intervenir des ressources spécialisées.

2.5 Le Conseil recommande que tout plan d'assistance aux familles tienne compte des facteurs suivants :

- a) bénéficiaires de l'assistance aux familles ;
- b) types d'assistance à fournir ;
- c) moment auquel l'assistance devrait être fournie ;
- d) prestataires de l'assistance ;
- e) examen et mise à l'épreuve périodiques du plan ;
- f) promulgation des lois, règlements et/ou politiques nécessaires pour mettre en œuvre le plan.

2.6 Les États devraient compter sur la planification et les ressources spécifiques d'autres États, d'exploitants aériens, d'exploitants d'aéroports, de tiers (comme les organismes d'aide non gouvernementaux et les entreprises commerciales), et d'associations des familles. Le Conseil recommande que les États concluent des mémorandums d'entente, des accords et/ou des contrats avec des ministères, des organismes, des associations, des organisations et avec d'autres États qui pourraient apporter leur appui à l'élaboration, la préparation et la mise en œuvre du plan.

Promptitude de l'assistance aux familles

2.7 Après un accident d'aviation, la forme la plus immédiate des renseignements requis est la confirmation que la personne au sujet de laquelle une famille s'informe a été touchée ou non par l'accident. La possibilité de donner ce renseignement dépend de la disponibilité d'un manifeste de passagers précis et assez détaillé pour que l'identité de chaque passager puisse être confirmée positivement.

2.8 Certains États ont des règles de confidentialité et une réglementation qui protègent l'identité des victimes d'accidents et de leurs familles. Il s'ensuit des retards dans la présentation des manifestes de passagers, qui peuvent gêner les autorités chargées de la coordination et de l'assistance aux familles.

2.9 Le Conseil recommande que les États envisagent d'adopter la législation, les règlements et/ou les politiques qui permettront aux entités chargées d'assister les familles d'avoir accès aux renseignements pertinents et appropriés qui permettent d'accélérer l'assistance.

Prestataires de l'assistance aux familles

2.10 Cinq principaux groupes assistent les familles :

- a) le gouvernement de l'État d'occurrence et les autres États concernés par l'occurrence ;
- b) les exploitants aériens ;
- c) les exploitants d'aéroports ;
- d) les tiers (p. ex. les organismes d'aide non gouvernementaux, les entreprises commerciales) ;

- e) les associations des familles, le cas échéant.

Note.— Chaque groupe a des ressources et des responsabilités différentes en matière d'assistance aux familles. Les activités de ces groupes doivent être synchronisées et bien coordonnées pour que l'assistance aux familles soit efficace.

- 2.11 Le Conseil recommande que les États, en tant que partie intégrante du processus de coordination établi dans leurs plans d'assistance aux familles, facilitent la coopération entre les différents prestataires de l'assistance.

Gouvernement

État d'occurrence

- 2.12 Les normes et pratiques recommandées (SARP) concernant les questions de facilitation de l'assistance aux familles sont prescrites dans l'Annexe 9 de l'OACI, Chapitre 8, Section I — Assistance aux victimes d'accidents d'aviation et à leurs familles. La Section I précise que l'État d'occurrence est responsable de l'application de ces SARP. Les autres États concernés par l'occurrence peuvent aussi partager ces responsabilités.

- 2.13 Le Conseil recommande que les États désignent un coordonnateur/organisme de coordination et en décrivent les fonctions dans leur réglementation et/ou leurs politiques pour veiller à ce que les divers prestataires de l'assistance aux familles travaillent de manière efficace et coordonnée pour que l'assistance soit la plus appropriée et fournie en temps voulu. Le coordonnateur/organisme de coordination peut aussi être le point de contact entre les familles, les organismes gouvernementaux et les organisations non gouvernementales.

Note.— Lorsqu'il ne peut pas être établi avec précision que l'accident a eu lieu sur le territoire d'un État particulier, c'est l'État d'immatriculation qui devra assister les victimes de l'accident et leurs familles. Les États les plus proches du lieu d'un accident survenu dans les eaux internationales sont tenus d'assister au mieux les familles et de répondre aux demandes de l'État d'immatriculation.

Service d'enquête sur les accidents d'aviation

- 2.14 Le Conseil souligne qu'une enquête sur un accident d'aviation conforme aux dispositions de l'Annexe 13 — *Enquêtes sur les accidents et incidents d'aviation*, dont le seul objectif est la prévention de futurs accidents et incidents et non l'attribution de fautes ou de responsabilités, est sans rapport avec la fourniture d'une assistance aux familles. Néanmoins, le service d'enquête sur les accidents d'aviation a la responsabilité de fournir aux familles et aux survivants d'accidents des renseignements pertinents, d'actualité et validés sur les progrès de l'enquête, étant entendu que cela ne doit pas compromettre l'objectif de l'enquête.

- 2.15 Afin d'assurer la communication en temps voulu de renseignements validés aux victimes d'accidents et à leurs familles, le Conseil recommande que le service d'enquête sur les accidents d'aviation, ou un autre service compétent, envisage de nommer un agent de liaison comme point de contact pour assurer des communications efficaces avec les autres prestataires de l'assistance aux familles et coordonner les visites des familles et des survivants sur le lieu de l'accident, le cas échéant, quand il est possible d'y accéder.

Administration de l'aviation civile

- 2.16 L'administration de l'aviation civile est généralement responsable de la réglementation, de la certification et de la supervision de l'industrie de l'aviation. Dans certains États, elle publie des règlements et/ou des politiques stipulant que les exploitants aériens et les exploitants d'aéroports doivent avoir établi des plans d'assistance aux familles.

2.17 Le Conseil recommande que les administrations de l'aviation civile ou d'autres administrations compétentes promulguent des lois, règlements et/ou politiques exigeant que les exploitants aériens et les exploitants d'aéroports aient dressé des plans et disposent de moyens d'assistance pour assister promptement et efficacement les victimes d'accidents d'aviation et leurs familles. Ces plans devront être supervisés, mis à l'épreuve et audités si besoin est.

Organisations non gouvernementales

Exploitant aérien

2.18 L'exploitant aérien est le mieux placé pour établir et gérer un manifeste de passagers précis pour faciliter l'identification des personnes qui ont peut-être été touchées par un accident d'aviation. L'exploitant aérien est également le mieux placé pour communiquer avec les familles des victimes d'accidents, et mettre le manifeste de passagers à la disposition des autres administrations qui assisteront les familles.

2.19 Le Conseil recommande que les États veillent à ce que les exploitants aériens réévaluent et mettent périodiquement à l'épreuve et à jour leurs plans d'assistance aux familles pour assister efficacement et promptement les victimes d'accidents d'aviation et leurs familles.

Exploitant d'aéroport

2.20 Étant donné que c'est souvent dans les aéroports que les familles et les amis se rassemblent en premier pour recevoir les renseignements concernant un accident, les aéroports doivent avoir des plans d'assistance aux victimes d'accidents et à leurs familles centrés sur l'aide et les besoins immédiatement nécessaires après un accident. Ces plans doivent être appliqués en coordination avec les exploitants aériens pour faciliter l'harmonisation de l'assistance à apporter. À cette fin, le Conseil reconnaît que, suite à un accident, il se peut que tous les aéroports associés à l'exploitation de l'aéronef accidenté doivent assister eux aussi les familles, ces aéroports étant l'aéroport de départ, l'aéroport de destination et les aéroports de dégagement.

2.21 Le Conseil recommande que les États veillent à ce que les exploitants d'aéroports réévaluent et mettent périodiquement à l'épreuve et à jour leurs plans d'assistance aux familles pour assister efficacement et promptement les victimes d'accidents d'aviation et leurs familles.

Tiers

2.22 Le Conseil recommande que les États, les exploitants aériens et les exploitants d'aéroports envisagent de tirer parti de l'expérience et des services de tiers dans l'élaboration des plans d'assistance aux familles, par exemple :

- a) organismes d'aide ayant une vaste expérience dans le traitement des familles et des survivants de catastrophes, qui sont souvent en mesure de fournir des services tels que l'assistance psychologique en cas de crise et un soutien aux familles des victimes d'accidents ;
- b) entreprises commerciales spécialisées qui peuvent aider à fournir une assistance aux familles, par exemple en gérant les appels provenant des familles, en coordonnant l'assistance aux familles sur les lieux de l'accident et en administrant l'identification, la garde et la restitution des effets personnels.

Associations des familles

2.23 Le Conseil reconnaît que les associations des familles apportent une assistance à leurs membres sous diverses formes et que, dans certains cas, elles ont assisté les familles des victimes d'autres accidents d'aviation. Ces associations peuvent mettre à disposition leur expérience et leur connaissance intime et de première main en matière d'assistance aux familles et agir en tant qu'interlocutrices concernant le traitement de certaines questions d'assistance aux familles.

2.24 Le Conseil recommande que les États, durant l'élaboration de leurs plans d'assistance aux familles, tiennent dûment compte de l'expérience et du soutien que les associations des familles peuvent fournir.

2.25 Le Conseil recommande aussi qu'au besoin les États envisagent d'appuyer la création d'associations des familles.

Appendice 1

GLOSSAIRE

Les expressions ci-dessous employées dans le présent document dans le contexte de l'assistance fournie aux victimes d'accidents et à leurs familles ont les significations suivantes :

Accident d'aviation. Événement lié à l'utilisation d'un aéronef qui, dans le cas d'un aéronef avec pilote, se produit entre le moment où une personne monte à bord avec l'intention d'effectuer un vol et le moment où toutes les personnes qui sont montées dans cette intention sont descendues, ou, dans le cas d'un aéronef sans pilote, qui se produit entre le moment où l'aéronef est prêt à manœuvrer en vue du vol et le moment où il s'immobilise à la fin du vol et où le système de propulsion principal est arrêté, et au cours duquel :

a) une personne est mortellement ou grièvement blessée du fait qu'elle se trouve :

- dans l'aéronef, ou
- en contact direct avec une partie quelconque de l'aéronef, y compris les parties qui s'en sont détachées, ou
- directement exposée au souffle des réacteurs,

sauf s'il s'agit de lésions dues à des causes naturelles, de blessures infligées à la personne par elle-même ou par d'autres ou de blessures subies par un passager clandestin caché hors des zones auxquelles les passagers et l'équipage ont normalement accès ; ou

b) l'aéronef subit des dommages ou une rupture structurelle :

- qui altèrent ses caractéristiques de résistance structurelle, de performances ou de vol, et
- qui normalement devraient nécessiter une réparation importante ou le remplacement de l'élément endommagé,

sauf s'il s'agit d'une panne de moteur ou d'avaries de moteur, lorsque les dommages sont limités à un seul moteur (y compris à ses capotages ou à ses accessoires), aux hélices, aux extrémités d'ailes, aux antennes, aux sondes, aux girouettes d'angle d'attaque, aux pneus, aux freins, aux roues, aux carénages, aux panneaux, aux trappes de train d'atterrissage, aux pare-brise, au revêtement de fuselage (comme de petites entailles ou perforations), ou de dommages mineurs aux pales de rotor principal, aux pales de rotor anticouple, au train d'atterrissage et ceux causés par de la grêle ou des impacts d'oiseaux (y compris les perforations du radome) ; ou

c) l'aéronef a disparu ou est totalement inaccessible.

Coordonnateur/organisme de coordination. Personne ou organisation chargée d'assurer que les ressources et les organismes nécessaires sont coordonnés comme il convient pour prêter aux victimes et à leurs familles la meilleure assistance possible.

État d'occurrence. État sur le territoire duquel se produit un accident ou un incident.

Exploitant aérien. Personne, organisme ou entreprise qui se livre ou propose de se livrer à l'exploitation d'un ou de plusieurs aéronefs.

Exploitant d'aéroport. Personne, organisme ou entreprise qui se livre à l'exploitation d'un aéroport.

Prestataires d'assistance aux familles. Entités ayant un rôle en matière d'assistance aux victimes d'accidents et à leurs familles, telles que les ministères et organismes de l'État où l'accident s'est produit, l'exploitant aérien, les exploitants d'aéroports, les tiers (p. ex. les organismes d'aide non gouvernementaux, les entreprises commerciales), et les associations des familles.

Service d'enquête sur les accidents d'aviation. Service, organe ou commission du gouvernement responsable au premier chef de l'enquête sur un accident, au sens de l'Annexe 13.

Survivant. Victime qui n'est pas mortellement blessée suite à un accident d'aviation.

Victime. Tout occupant d'un aéronef, ou toute autre personne se trouvant hors de l'aéronef, qui est directement mais involontairement touché par l'accident. Les victimes peuvent être des membres de l'équipage, des passagers payants, des passagers non payants et des tiers.

— FIN —