



La prise en charge des victimes d'accidents collectifs

Rapport d'étude qualitative

Agnès BALLE – Directrice des études institutionnelles

Ambre MOUSSUT – Chargée d'études qualitatives



Sommaire

CONTEXTE, OBJECTIFS ET METHODOLOGIE	p3
EN PREAMBULE	p6
1 – UN PROCESSUS DE PRISE EN CHARGE QUI MET EN LUMIÈRE DES BONNES PRATIQUES ET DES ÉCUEILS	p12
La phase d'urgence	P13
Le lendemain et les premiers jours suivant l'accident	P25
Les jours et semaines suivant l'accident	P33
La phase judiciaire	P42
L'indemnisation	P46
2 - DES ACTEURS TRÈS INEGAUX DANS LA PRISE EN CHARGE	p51
Les collectifs de victimes et leurs avocats	P53
Les premiers secours	P54
L' « administration »	P55
Les employeurs	P56
Les élus	P57
Les assureurs	P58
Les parties adverses	P59
3 - CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS	p61
ANNEXES	p65

CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

Bva

Le contexte et les objectifs de l'étude

- Plus de dix ans après avoir disparu, **le Secrétariat d'Etat à l'Aide aux victimes** a refait son apparition dans le nouveau gouvernement de Manuel Valls en février dernier, après une année 2015 marquée par les attentats de janvier et de novembre qui ont entraîné la mort de près de 150 personnes.
- Aujourd'hui, dans le cadre de l'Evaluation de la Politique Publique qu'il mène avec le SGMAP, il a souhaité plus particulièrement interroger les victimes d'accidents collectifs, afin de :
 - **Retracer leurs parcours,**
 - **Mesurer la réponse des services publics** lors de leurs prises en charge,
 - Mieux **cerner les attentes et besoins** de celles-ci.

Le dispositif méthodologique

29 entretiens individuels en face-à-face ou par téléphone réalisés sur l'ensemble du territoire national. Des entretiens dont la durée a varié entre **50 minutes et 2h30** et qui se sont répartis comme suit :

24 entretiens auprès de victimes d'accidents collectifs (déraillement de train, collision d'un TER avec un camion, naufrage de bateau, crash d'avion) parmi lesquelles :

16 victimes directes

- **3 victimes de la collision entre un TER et un camion à Saint-Médard-sur-Ille en 2011**
- **7 victimes du naufrage du Costa Concordia en 2012**
- **2 victimes de la collision entre un car et un train en République Dominicaine en 2012**
- **4 victimes du déraillement d'un train à Brétigny sur Orge en 2013**

8 victimes indirectes

- **1 victime du crash aérien du vol Paris/Rio en 2009**
- **2 victimes de la collision entre un TER et un camion à Saint-Médard-sur-Ille en 2011**
- **1 victime de la collision entre un car et un train en République Dominicaine en 2012**
- **4 victimes du crash aérien du vol Ouagadougou/Alger au Mali en 2014**

5 entretiens auprès de victimes d'accident de la route

2 victimes directes

- **1 victime d'un accident de la route en 2001**
- **1 victime d'un accident de la route en 2012**

3 victimes indirectes

- **1 victime d'un accident de la route en 2008**
- **2 victimes d'un accident de car à Puisseguien en 2015**



A noter, le recrutement des victimes s'est fait par le biais des associations de victimes, il est donc vraisemblable que les personnes qui n'ont pas rejoint ces collectifs sont absentes de cette étude.

EN PRÉAMBULE

Bva

En préambule

- 1** Une étude à laquelle les victimes ont été très sensibles...
- 2** ...même si elles ont exprimé quelques réserves
- 3** Des entretiens « difficiles » à mener
- 4** Des expériences et ressentis différents selon les profils

Une étude à laquelle les victimes ont été très sensibles...

Une forte volonté de témoigner

Et plus particulièrement de :

- **Verbaliser un événement fondateur dans leur vie** : témoigner de la violence de l'accident et des changements brutaux qui sont intervenus dans leur vie à la suite de l'accident.
- **Exprimer leur colère par rapport aux différents acteurs**, et notamment de mettre en exergue les points de crispation et les manquements des pouvoirs publics dans l'ensemble des parcours.

« En parler, ça fait du bien et si ça fait avancer les choses... » (Victime indirecte, crash aérien Ouagadougou/Alger au Mali, 2014)

« Je réponds parce qu'on a vraiment envie d'améliorer la prise en charge, on a formalisé ça au ministère. Il y a un vrai mouvement, un vrai désir d'améliorer les choses. » (Victime indirecte, crash aérien Ouagadougou/Alger au Mali, 2014)

« On a rencontré Madame Taubira quand elle était au Ministère de la Justice quand il y a eu une réunion sur l'aide aux victimes. C'est positif pour nous car en tant que Président on se retrouve avec toutes sortes de victimes du Paris/Rio, du Costa Concordia, des attentats au Maroc, de Mohamed Merah. » (Victime directe, collision car/train en République Dominicaine, 2012)

Et au-delà l'envie de participer personnellement à une démarche d'amélioration collective

- Une participation à cette étude qui revêt celle d'une **utilité sociale** : aider les futures victimes, participer à l'amélioration et à la simplification des procédures...
- ...sachant que **certaines personnes interrogées sont déjà très impliquées** dans ce type de démarche : les présidents de collectifs notamment.

⇒ **Une démarche qui a du sens, et la nécessité d'une meilleure prise en charge des victimes à l'avenir par l'Etat**

↘ **Certaines victimes ont d'ailleurs exprimé le désir d'accéder aux résultats de l'étude, même sous forme synthétique.**

...même si elles ont exprimé quelques réserves

Certes, une (re) création du Secrétariat d'Etat à l'Aide aux victimes qui est un signe favorable...

- En majeure, un **signe d'attention des pouvoirs publics** à l'égard de toutes les victimes.
- Une **secrétaire d'Etat, Juliette Méadel, identifiée et saluée** pour son implication (notamment par rapport aux gouvernants précédents).

➔ Une dimension « politique » bienvenue, qui atteste d'une attention particulière à l'égard des victimes

« La présence de Mme Méadel cette année à la Bellevilloise, c'est une bonne chose, on se sent écouté. » (Victime indirecte, crash aérien du vol Paris/Rio, 2009)

« Je suis contente qu'il y ait un Secrétaire d'Etat chargé de l'aide aux victimes qui ait été promu récemment car pour nous c'est une vraie prise de conscience que l'Etat se doit de nous aider. (...) J'espère juste que ça ne va pas sauter avec les nouvelles élections. » (Victime directe, naufrage du Costa Concordia en Italie, 2012)

« Merci du travail que vous faites, on a besoin de vous et surtout pour après, pour les attentats. Ma petite aventure, ce n'est rien par rapport aux attentats. » (Victime directe, naufrage du Costa Concordia en Italie, 2012)

« Je me dis que votre étude a lieu juste à cause des attentats car il y a un comité de suivi des victimes d'attentats aujourd'hui. Nous, ce n'est pas un attentat donc on est dans l'oubli, on ne compte pas. On n'a plus de suivi. On est là pour le retour d'expérience, pour aider à la prise en charge des victimes et des proches de victimes d'attentats.» (Victime indirecte, crash aérien Ouagadougou/Alger au Mali, en 2014)

...Mais, une intention décodée comme potentiellement « opportuniste »

Une « actualité » récente des attentats qui a ravivé l'intérêt pour les victimes, mais qui peut se lire à deux niveaux antagonistes :

- Soit une aide aux victimes accrue qui semble aller dans le sens d'une **prise de conscience** de la part des pouvoirs publics sur la **nécessité de mieux accompagner TOUTES les victimes**,
- Soit un traitement 2 poids 2 mesures : le **sentiment d'une attention plus particulière pour les victimes d'attentats**, une surmédiation des acteurs de l'aide aux victimes et de la création du Secrétariat d'Etat à cette occasion, qui les auraient relégués, eux, au second plan.

➔ Une démarche inscrite dans une période de trouble qui doit envisager l'ensemble des victimes

Des entretiens « difficiles » à mener

Une dimension émotionnelle très forte

Des participants qui, malgré leur désir de participer à l'étude, ont dû ressasser des événements qu'ils tentent de mettre de côté : à l'évocation des événements, un discours mû davantage par l'affect que par la raison.

➔ **Une émotion qui emphatise souvent les critiques dans le ressenti du parcours**

« Pendant 6 mois après, j'ai dû en parler et reparler à tous les gens que je rencontrais, ils voulaient savoir la gestion du stress, la peur, comment on peut vivre ça etc. C'est très lourd. »
(Victime directe, naufrage du Costa Concordia en Italie, 2012)

Une mémoire parcellaire du déroulement complet du parcours

Un retour sur les parcours souvent partiel : **un enchaînement un peu flou des étapes** pour des interviewés qui ne sont pas « experts », une chronologie difficile à restituer :

- Parfois, **des appellations différentes ou une non identification des acteurs et/ou des étapes**,
- Mais aussi, une discordance réelle avec des étapes théoriques qui n'ont pas eu lieu alors qu'elles devaient avoir lieu : **l'existence de dysfonctionnements dans la prise en charge.**

Des victimes qui ont, suite au traumatisme, oublié certains moments trop douloureux et qui, dès lors, peinent à se remémorer l'ensemble de leur parcours.

➔ **Un retour d'expérience qui fonctionne sur une mémoire à la fois imprécise et arbitraire (un mécontentement qui s'exprime sur certaines étapes, quand d'autres, plus fluides, sont passées sous silence ou peu remémorées)**

« Je ne me souviens pas de tout dans le détail, c'est assez confus. » (Victime indirecte, crash aérien du vol Paris/Rio, 2009)

« Ça date d'il y a 5 ans, moi je ne veux pas ressasser, je veux du positif dans ma vie, tourner la page, et je ne suis pas certaine de me souvenir de tout. » (Victime directe, naufrage du Costa Concordia en Italie, 2012)

« Je suis désolée mais on ne vit pas tout ça comme des étapes quand on est dedans. »
(Victime directe, naufrage du Costa Concordia en Italie, 2012)

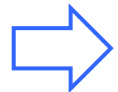
Des expériences et ressentis différents selon les profils

Plusieurs critères viennent nuancer la perception des parcours de prise en charge :

- **Le drame tel qu'il a été vécu**, à savoir si la personne était :
Une Victime directe ou une Victime indirecte
- **La territorialité de l'accident**, à savoir si l'accident a eu lieu :
en France ou à l'étranger
- **Et d'autres critères tels que** : le degré de dommage perçu, la nature du dommage (financier, psychologique, physique...), voire sa dimension morbide (perte d'un être cher).

À noter, pour les accidents de la route non collectifs, des parcours de prise en charge plus limités, en termes d'étapes et d'acteurs.

Avec par exemple l'absence de réunion de crise ministérielle, de création de collectif, de commémorations, de rapatriement des corps et des procès très rares.



Autant de critères qui vont influencer l'évaluation de la prise en charge

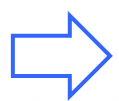
1. UN PROCESSUS DE PRISE EN CHARGE QUI MET EN LUMIÈRE DES BONNES PRATIQUES ET DES ÉCUEILS

Un schéma théorique de la prise en charge concrètement peu suivi

Un schéma théorique de prise en charge qui devrait intervenir selon une chronologie ou une logique...



... mais concrètement, des retours d'expérience qui témoignent d'un certain aléa de la prise en charge. Des phases qui sont parfois confuses et/ou simultanées et/ou inversées (par exemple l'indemnisation par les assureurs intervient avant la phase judiciaire etc.).



Pour autant, des événements exceptionnels qui nécessitent une prise en charge réfléchie et immédiatement opérationnelle

La phase d'urgence : une situation initiale déterminante pour la lecture du reste de la prise en charge



Une appréciation fondamentale de la phase d'urgence, dans la mesure où c'est souvent à l'aune de l'évaluation de son déroulé que peut être relu l'ensemble du parcours.

La phase d'urgence : des disparités de prise en charge selon la territorialité de l'accident (1/2)

Une prise en charge lors de la phase d'urgence dont l'appréciation varie fortement selon la territorialité de la catastrophe

Pour les victimes directes ou indirectes d'accidents collectifs ayant eu lieu **sur le sol français**

- Généralement une mise en place de la phase d'urgence jugée rapide, efficace, et assez bien organisée et orchestrée par les secours, avec la mise en place d'une cellule médico-psychologique.

 Une prime pour la prise en charge des accidents de la route, très bien « huilée » de ce point de vue

Mais **un degré d'exigence des victimes important**, et des dysfonctionnements qui montrent la difficulté de préparation et d'anticipation des pouvoirs publics

Pour les victimes directes ou indirectes d'accidents collectifs ayant eu lieu **à l'étranger**

- Une mise en place jugée chaotique, délicate ou qui est davantage mal vécue, en particulier pour des accidents de masse

Mais des victimes qui se montrent **tolérantes** vis-à-vis de l'action des pouvoirs publics locaux. Les victimes jugeant souvent qu' « **ils ont fait ce qu'ils ont pu** », en particulier quand l'accident a eu lieu dans des pays éloignés et moins développés que la France.

La phase d'urgence : pour les victimes directes, le sentiment global d'une impréparation générale notamment quand l'accident a lieu à l'étranger (1/3)

Pour autant, si les victimes se montrent compréhensives vis-à-vis de leur prise en charge lors de la phase d'urgence, elles pointent du doigt plusieurs points problématiques :

En matière de communication et d'informations

**Les
victimes
directes**

- ❌ L'absence d'informations pendant l'évacuation d'un site par exemple : des victimes qui ne savent pas où elles sont emmenées, pendant combien de temps elles vont rester à tel endroit, ce qui va se passer ensuite...
- ❌ Des difficultés à communiquer avec les secours sur place, notamment quand l'accident a lieu à l'étranger en raison du barrage de la langue. Des premiers secours qui ne parlent pas français et pas toujours anglais.
- ❌ L'absence de moyens de communication mis à disposition des victimes pour prévenir les proches.



Un manque d'information, des difficultés de compréhension et une impossibilité à joindre ses proches qui surajoute au sentiment de panique.

La phase d'urgence : pour les victimes directes, le sentiment global d'une impréparation générale notamment quand l'accident a lieu à l'étranger (2/3)

En matière de moyens déployés

✘ En matière de prise en charge immédiate, des moyens déployés jugés insuffisants notamment dans certaines zones / pays moins développés :

- Un nombre de secouristes et de denrées trop limité: par exemple dans le cas du Costa Concordia : pas assez de couvertures, pas assez de nourriture ou de boissons, des kits de survie de la Croix Rouge périmés, etc..
- Une priorisation de la prise en charge des blessés graves qui laisse les autres victimes livrées à elles-mêmes (ne savent pas dans combien de temps on s'occupera d'elles, ce qu'elles doivent faire en attendant etc.)
- L'absence de coordination entre la France et le pays de l'accident, (même entre la France et l'Italie) pour déployer davantage d'aide physique et matérielle.

✘ En matière d'évacuation et de rapatriement, des moyens déployés jugés :

- Trop lents à l'étranger ; classiquement, un besoin de regagner son domicile et de rejoindre ses proches au plus vite qui est souvent contrarié par la lenteur de l'organisation du rapatriement, en particulier pour les accidents de masse.
- Et parfois inappropriés : des personnes qui, dans le cas du naufrage du Costa Concordia, ont dû par exemple reprendre le bateau, un voyage jugé « traumatisant ».

 **Un manque de moyens et une prise en charge dans l'urgence qui peuvent être difficiles à vivre**

**Les
victimes
directes**

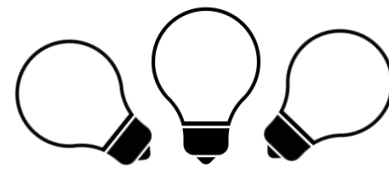
La phase d'urgence : pour les victimes directes, le sentiment global d'une impréparation générale notamment quand l'accident a lieu à l'étranger (3/3)

Les victimes directes

Plus en mineur, en matière de gestion des victimes :

- ❌ Des victimes quelquefois démunies, sans argent le temps de leur rapatriement jusqu'à leur domicile.
- ❌ L'absence de solutions proposées aux personnes qui ont perdu leurs papiers dans l'accident et qui ne savent pas comment faire pour rentrer chez elles (prendre un avion par exemple sans sa carte d'identité / son passeport).
- ❌ Des victimes quelques fois séparées des membres de leur famille lors des opérations d'évacuation, ce qui se surajoute à l'angoisse.

La phase d'urgence : plusieurs pistes d'optimisations pour les victimes directes



Des victimes directes qui appellent à une prise en charge plus « organisée »

Les victimes directes

➤ En matière d'information

- Donner une information minimale sur l'organisation des secours, les étapes de l'évacuation, les motivations de l'évacuation, etc.
- Faciliter la prise de contact en direct avec et/ou par les proches en mettant à la disposition de chacun des moyens de communication.

➤ En matière de moyens déployés

- Dépêcher le plus rapidement possible sur place des interprètes parlant français. Prévoir, pour les accidents sur le sol français impliquant des victimes étrangères, *a minima* une traduction en anglais pour faciliter la circulation des informations délivrées.
- Prévoir les moyens de rapatriement les plus rapides possibles (au vu de la situation, bien entendu).
- Dépêcher des renforts quand cela est possible.

➤ En matière de gestion des victimes

- Veiller, lors de l'évacuation, à ne pas séparer les membres d'une même famille.
- Prévoir, quand aucune denrée alimentaire n'a pu être acheminée sur le site, une prise en charge financière des menues dépenses de survie des victimes rapatriées.
- Systématiser lors du passage par la CUMP (Cellule d'Urgence Médico-Psychologique) la remise d'un document certifiant la perte des papiers, à faire valoir éventuellement aussi ultérieurement, pour accélérer et faciliter la réédition des documents d'identité perdus lors de l'accident.

La phase d'urgence : des victimes indirectes qui se sentent particulièrement démunies (1/3)

**Les
victimes
indirectes**

Une information spontanée et fiable de la part des pouvoirs publics qui se fait trop attendre

- ☒ Une prise d'information sur l'accident qui est souvent à l'initiative des victimes indirectes
 - Bien souvent les proches des victimes découvrent l'accident dans les médias ou par des proches. Dès lors, ils tentent en vain de s'informer auprès des pouvoirs publics :
 - **une cellule de crise du Quai d'Orsay quasi systématiquement débordée** ;
 - une **mise en place non systématique d'un numéro vert**, et le cas échéant, l'absence d'informations précises et la nécessité de toujours justifier de son statut de proche ;
 - à un autre niveau, pour ceux qui ont pu se déplacer sur le lieu de l'accident, l'impossibilité d'avoir des informations *in situ*.
 - Des victimes indirectes qui, dès lors, cherchent de l'information autrement (notamment en essayant de contacter les victimes).

- ☒ Une prise de contact par les pouvoirs publics qui est souvent trop tardive : elle intervient 2 ou 3 jours après le drame, quand les proches ont déjà eu accès par d'autres moyens aux informations qu'ils recherchaient.

↘ L'absence pour TOUTES les victimes indirectes d'éléments positifs et/ou facilitateurs

↘ Un numéro national d'aide aux victimes souvent découvert dans les médias et saturé

↘ Une situation d'attente de faits avérés d'autant plus insupportable que la médiatisation de l'événement se fait sans filtre et dans la surenchère



Une information déficitaire qui oblige les victimes indirectes à s'informer elles-mêmes. Des victimes qui peinent à comprendre pourquoi les pouvoirs publics mettent tant de temps à leur délivrer une information lorsqu'elles y ont eu accès avant eux.

La phase d'urgence : des victimes indirectes qui se sentent particulièrement démunies (2/3)

Les
victimes
indirectes

Si cette lenteur de circulation de l'information est partiellement comprise des victimes indirectes (qui ont conscience qu'il faut du temps pour identifier les victimes), certaines défaillances dans le processus d'information sont jugées inacceptables.

Avec plus particulièrement dans le cas du crash d'avion Ouagadougou- Alger :

- ❌ Une annonce fortuite du Ministre de Affaires Etrangères expliquant que toutes les familles des victimes ont été contactées : par déduction, les proches non contactés à ce moment-là ont cru, à tort, que leurs proches ne figuraient pas parmi les victimes.
- ❌ Dans le cas d'une multiplicité des lieux d'habitation des victimes directes et indirectes, un relais informatif entre les Préfectures des différents Départements loin d'être efficient.

La phase d'urgence : des victimes indirectes qui se sentent particulièrement démunies (3/3)

Les
victimes
indirectes

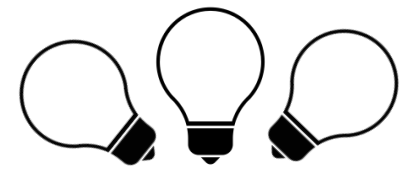
Quand, plus rarement, le premier contact a été à l'initiative des pouvoirs publics (et non par les proches ou les médias) d'autres défaillances sont apparues.

- ☒ Un mode de contact théorique *de visu* pour les décès qui n'a pas toujours été respecté (notamment pour les personnes habitant en Province) : avec bien souvent un contact par téléphone. Un contact jugé rude, froid et particulièrement déstabilisant.
- ☒ Une première information dispensée très souvent partielle et floue, notamment concernant l'état précis de la victime au moment de l'annonce, venant alors accroître l'effet anxiogène.



Des victimes indirectes qui attendent avant tout d'être reconnues comme telles par les pouvoirs publics

La phase d'urgence : plusieurs pistes d'optimisations pour les victimes indirectes



Les victimes indirectes

Des victimes indirectes

qui doivent être prises en compte au même titre que les victimes directes

- **Contacter** (de visu ou par téléphone) **les victimes indirectes, dès les premières heures** quand celles-ci sont identifiées, et **assurer un « continuum »** : les tenir informées heure par heure (même quand il n'y a rien de nouveau ou quand l'état n'est pas stabilisé), rester auprès de la victime indirecte tant que l'information sur l'état de la victime n'est pas clairement validée pour ne pas la laisser seule dans l'attente et le désarroi.
→ **Une façon de signifier aux victimes indirectes que les pouvoirs publics sont à leurs côtés.**
- **Eviter autant que possible les prises de paroles** officielles trop hâtives.
- **En cas de difficultés à joindre par téléphone certains des proches directs, utiliser d'autres médias** pour tenter de les joindre : dépêcher de toute urgence des agents de police / gendarmes sur leur lieu d'habitation si besoin ; développer une culture de veille d'urgence des réseaux sociaux pour pouvoir remonter le fil et établir le lien avec les proches plus rapidement.
- **Optimiser la communication** et les remontées informatives entre Préfectures via une plateforme informative centralisée.
- **Privilégier le mode de contact de visu** ; en cas d'impossibilité, si c'est par téléphone, veiller à la qualité humaine du contact, voire proposer de passer chez la victime indirecte ultérieurement.
- **Développer les outils dématérialisés et les réseaux sociaux** avec le déploiement d'une plateforme officielle d'information en temps réel sur les réseaux sociaux (et pas seulement le numéro d'appel de la cellule de crise, puisque l'information se trouve également sur ces interfaces).

Bilan : une phase d'urgence cruciale

Une prise en charge lors de la phase d'urgence devant laquelle :

- **Les victimes directes se montrent compréhensives : avec des premiers secours qui font de leur mieux compte tenu du caractère inattendu de l'évènement. De fait, les difficultés rencontrées sont jugées acceptables (notamment à l'étranger). Pour autant, des victimes qui pointent du doigt de nombreux manquements qui doivent aujourd'hui être intégrés dans la prise en charge des victimes lors de cette première phase.**
- **Les victimes indirectes se sentent « mises de côté », avec notamment un manque d'informations très angoissant qui leur laisse penser qu'elles ne « comptent » pas aux yeux des pouvoirs publics, et ne sont pas considérées elles-aussi comme des victimes.**

Pour tous, le sentiment partagé de réactions trop lentes et insuffisantes (notamment en termes de réactivité et de ressources déployées) de la part des pouvoirs publics.

Une seconde étape qui met en lumière deux dimensions majeures



De façon transversale, une étape durant laquelle interviennent deux besoins :

- Le besoin d'accompagnement psychologique
- Le besoin de protection par rapport à l'exposition aux médias

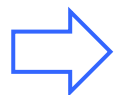
👉 Sachant qu'à ce stade le manque d'information sur les faits et les victimes (en particulier pour les accidents collectifs hors de France) peut être toujours entier.

Le lendemain et les jours suivants : une prise en charge psychologique nécessaire et pourtant variable (1/2)

Un soutien psychologique immédiat à systématiser

- Des cellules médico-psychologiques **présentes en France et en Italie mais absentes dans les pays comme le Mali ou la République dominicaine.**
- Pour les victimes qui en ont bénéficié, **une prise en charge psychologique différemment évaluée :**
 - certains **la jugent de qualité** : des victimes apprécient pouvoir se confier immédiatement à un professionnel et exprimer leurs peurs et leurs craintes,
 - d'autres sont plus sceptiques et ont eu le sentiment que les **psychologues rencontrés n'étaient pas formés à la traumatologie** : des professionnels ont eu des réponses et attitudes qui ont parfois été jugées inadéquates, et qui de fait ont pu freiner les victimes à réitérer la démarche plusieurs jours/semaines/mois après l'accident.

→ Une présence fortement valorisée par les victimes, qu'elles aient décidé d'y avoir recours ou non.



Une évaluation du soutien psychologique immédiatement apporté fortement influencé par la nature de l'accident et/ou la force du traumatisme

Le lendemain et les jours suivants : une prise en charge psychologique nécessaire et pourtant variable (2/2)

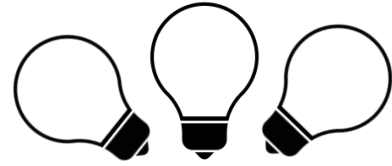
Un soutien psychologique à garantir dans le temps

☒ Un soutien psychologique qui, à date (quand il existe), est jugé :

- **Trop « ponctuel »** avec des victimes qui parfois éprouvent **le besoin d'un soutien psychologique un peu plus tard** (plusieurs jours après l'accident) **ou plus long** (pas seulement lors de l'accident mais aussi après, dans le temps long) et qui ne savent pas si elles peuvent en bénéficier au titre de victime et vers qui elles peuvent se tourner dans la mesure où il n'y a pas de listes de spécialistes à contacter.
- **Trop tardif**, certaines victimes ont par exemple été contactées plusieurs semaines voire mois après l'accident par les services de l'INAVEM (Institut Aide aux Victimes et Médiation) pour leur proposer un suivi psychologique dans leur département ou région. Si cette proposition a été fortement appréciée, les victimes jugent qu'elle aurait dû être proposée plus tôt.

☒ À un autre niveau, et en mineur, certaines victimes, déjà suivies sur le plan psychologique avant l'accident, n'ont pas pu pas faire valoir leur statut de victime pour que leurs séances soient prises en charge financièrement.

 **Un « continuum » psychologique à garantir dans le temps pour toutes les victimes (directes comme indirectes)**



Une dimension psychologique à envisager de façon immédiate et sans rupture

- **Insister**, dès les premières heures de la prise en charge, **sur le fait que le trauma se manifeste souvent après**, en décalé.
- **Indiquer les structures relais existantes**, notamment l'INAVEM.
- **Conseiller de ne pas rester seul** à l'apparition d'éventuels symptômes somatiques.
- **Prévoir une réactivité forte des associations type INAVEM** (qui interviennent parfois seulement 15 jours ou 3 semaines après l'accident, là où elles devraient prendre un premier contact dès les premiers jours).
- **Assurer une prise de contact très délicate, très pédagogique** pour amener des personnes, qui ne sont pas toujours conscientes de leur besoin d'être accompagnées psychologiquement ou pour qui une démarche « psy » est totalement nouvelle, à se tourner vers une aide extérieure.
- Autant que faire se peut, **inclure dans la gratuité du procès la possibilité de poursuivre le suivi avec le psychologue présent antérieurement** à l'événement, afin de ne pas perturber la victime.

Le lendemain et les jours suivants : une exposition aux médias à l'origine d'attitudes différenciées

Si les répercussions de l'exposition aux médias s'étendent au-delà des premiers jours suivant le drame, la violence d'une telle exposition se manifeste très souvent dès les premiers jours.

Une exposition et des réactions différentes :

1. L'absence totale de rapport aux médias

- Une absence de médiatisation qui intervient plus particulièrement dans le cas d'accidents « locaux » et/ou individuels
- Des victimes qui, parfois, regrettent que l'accident ne fasse pas l'objet d'une couverture : **le sentiment d'un drame qui laisse indifférent**

2. Le refus de la médiatisation

- Des médias très rapidement présents, qui cherchent le « scoop », la dramatisation, la sensiblerie plus particulièrement dans le cas d'accidents nationaux/internationaux et/ou collectifs
- **Des victimes qui se sentent incapables de témoigner** et qui veulent éviter l'apitoiement : un réflexe naturel, et un report sur les présidents de collectif

3. L'utilisation des médias

- Le plus souvent, le fait des présidents de collectif : **la volonté de témoigner, notamment des manques dans la prise en charge**
- Une façon également de faire avancer la phase judiciaire



Une relation ambiguë aux médias. Des victimes qui attendent que les médias soient présents pour qu'ils donnent une visibilité (et donc de l'importance) à l'accident, mais une présence qu'ils souhaitent discrète et respectueuse.

Le lendemain et les jours suivants : une exposition aux médias dont les conséquences ne sont bien souvent pas envisagées

Une violence médiatique qui s'exprime à deux niveaux

- **La violence de l'exposition** : des médias présents partout, aussi bien sur les lieux de l'accident que devant le domicile des victimes, sur leur lieu de travail ou encore au moment des obsèques, des victimes qui se sentent harcelées et qui ne savent pas comment réagir (parler ou se taire).
- **La violence du discours médiatique** : des hypothèses infondées ou approximatives et une tonalité éplorée ou catastrophiste douloureuses pour les victimes.

Une exposition qui n'est pas sans conséquences pour les victimes

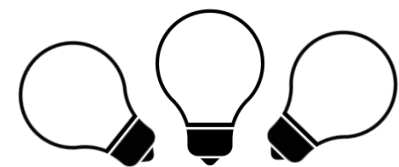
- Des victimes exposées qui sont encore **plus fragiles psychologiquement après**.
- Le risque d'évoquer des éléments faux ou imprécis, qui pourraient être dommageables lors de l'instruction.

Des présidents des collectifs de victimes très exposés

- Des présidents de collectifs de victimes qui se retrouvent exposés « du jour au lendemain » aux médias. Une forte exposition médiatique difficile à gérer et un soutien précieux de la FENVAC – Fédération Nationale des Victimes d'Attentats et d'Accidents Collectifs - (notamment son conseil de minimiser les prises de paroles en organisant rapidement une conférence de presse).



Des victimes qui attendent que les pouvoirs publics s'engagent pour les préserver de cette exposition médiatique



Une exposition aux médias à dûment accompagner

Adopter dès le départ un discours sur les médias

- **Prévoir une réflexion approfondie sur la question de la gestion des médias à tous les stades**, que ce soit au moment des faits, pour mieux contrôler l'accès des médias au site de l'accident par exemple, mais aussi après : pour contrecarrer autant que possible la déferlante des médias à la recherche de témoignages ; pour appuyer une demande de suppression d'images en ligne, prises à l'insu des victimes, en particulier à l'étranger.
- **Souligner les risques possibles d'une exposition non préparée**, notamment pour la phase d'instruction.
- **Aborder cette question avec les victimes plus isolées** (hors collectif).

Renforcer l'accompagnement des présidents

- **Accompagner plus particulièrement les présidents de collectifs** : dans la mesure où ce sont généralement eux qui investissent l'espace médiatique mais aussi parce qu'ils peuvent passer le message aux membres du collectif d'être précautionneux avec les médias : à ce titre, un travail de la FENVAC particulièrement appréciable.
- **Prévoir un guide « devenir président de collectif de victimes »**, mettant notamment en garde sur la relation aux médias et la gestion des réseaux sociaux (pages créées pour représenter le collectif).

Bilan : Le lendemain et les jours suivants, une étape où la victime se sent vraiment isolée

- **Une fois passée l'urgence, une phase de questionnement et un premier retour sur l'expérience qui implique une verbalisation des victimes : une verbalisation « intérieure » (psychologique) et « extérieure » (par rapport aux médias le cas échéant).**
- **Or, la victime n'est, par définition, pas préparée à vivre ce qu'elle a vécu, et encore moins à articuler une pensée à cet égard : la victime doit donc être accompagnée autant que faire se peut**
 - **à la verbalisation pour se reconstruire : une dimension psychologique qui peut n'apparaître que secondaire, mais qui dans les faits permet de jalonner une reconstruction longue, difficile,**
 - **à la verbalisation par rapport aux médias : éviter la tentation de trop vite s'exprimer, éviter par là même les erreurs.**

Une troisième étape élargie et un accompagnement inégal



Une étape qui peut être courte ou au contraire très longue, selon la gravité, les conséquences et le lieu du drame etc. Dans tous les cas, cette étape ne semble pas réellement structurée puisque les événements qui la jalonnent ne le sont pas (et interviennent un peu selon des priorités que les victimes ne perçoivent ou ne comprennent pas).

Cela concerne :

1. La réunion d'information / cellule de crise
2. Pour les victimes indirectes, le rapatriement des corps et les obsèques
3. Le cas échéant, la création d'un collectif
4. Le rapport aux administrations
5. La mise en place des commémorations

2 étapes qui interviennent rapidement après l'accident : généralement lors de la première semaine

La réunion d'information / cellule de crise : une invitation fortement appréciée

Une démarche qui suscite l'intérêt et sous-tend une prise en charge de la part des pouvoirs publics

- **Un acheminement des victimes (directes et indirectes) pris en charge par les autorités**, avec en général, une remise des billets de train ou d'avion par une autorité locale / territoriale qui est fortement appréciée car perçue comme un gage de reconnaissance.
- Des victimes qui à travers cette invitation ont le sentiment d'être écoutées, reconnues, au plus haut sommet de l'Etat.
- Pour autant, des victimes qui regrettent :
 - **l'impossibilité de faire venir des proches** qui ne sont pas descendants/ascendants directs, alors même qu'ils sont des soutiens importants.
 - **de ne pas être prises en charge à la sortie du train** et qui doivent se débrouiller par elles-mêmes pour accéder au lieu de la réunion. Une absence de prise en charge particulièrement déroutante pour les personnes habitants en Province et qui doivent se déplacer pour la première fois à Paris.

- Si les victimes indirectes en font la demande expresse, **élargir raisonnablement le cercle des personnes conviées à la première réception par les représentants de l'Etat**, même s'ils ne sont pas des ayants-droits directs
- **Prévoir un accompagnement « complet » des victimes** : prise en charge par un transporteur à l'arrivée à Paris

La réunion d'information / cellule de crise : une organisation majoritairement appréciable

Une réunion d'information essentielle pour les victimes aussi bien dans son contenu que dans son format, avec :

- La diffusion d'informations importantes pour les victimes,
- La découverte de la FENVAC : un acteur qui conseille, dirige, et s'avère être un partenaire de tous les jours,
- La présence du juge d'instruction qui « légalise » et donne du poids à la démarche et à l'avenir,
- Dans certains cas, la nomination de coordinateurs qui peut aider,
- Des réunions qui peuvent se multiplier, selon le besoin et l'avancement du dossier (mais pas toujours).

Pour autant, une réunion dont le format génère quelques crispations :

- Une multiplicité d'acteurs qui rend l'exercice un peu vain et/ou inaudible,
- Une dimension très politique d'affichage,
- Une réunion ponctuelle, parfois réitérée au gré de l'avancement du dossier, mais souvent l'impression d'un « one shot ».

- **Réduire les réunions aux personnes spécialisées** en traumatologie
- **Multiplier ce type de réunion** afin de donner le sentiment d'un suivi

La réunion d'information / cellule de crise : une appréciation fluctuante dans la durée

✎ **A noter : L'appréciation de cette réunion d'information / cellule de crise peut s'inverser dans la durée si la phase judiciaire s'éternise et que les victimes ont le sentiment que l'Etat n'est pas à la hauteur des promesses qu'il avait formulées lors de la première réunion.**

Les appréciations sont donc très variables selon le type d'accident et le déroulé de la phase judiciaire :

- Pour le crash aérien Ouagadougou/Alger et l'accident de car/train en République Dominicaine : un accueil des familles et/ou un rapatriement des corps, avec la présence d'un haut représentant de l'Etat (Président et/ou Ministre des Affaires Etrangères) très apprécié des uns (forme de reconnaissance nationale) et jugé méprisable par les autres avec le recul (sentiment d'instrumentalisation, d'affichage médiatique de façade dans l'instant, mais une absence d'accompagnement et de suivi dans l'enquête ensuite)
- Spécifiquement pour l'accident car/train en République Dominicaine, un accueil officiel des rapatriés du premier avion, non réitéré pour les suivants, notamment ceux atteints les plus gravement, qui sont rentrés plus tardivement : un élément qui discrédite d'emblée la valeur d'engagement que semblait revêtir a priori l'accueil par un haut représentant de l'Etat.
- Pour le Costa Concordia : des récits divergents selon l'heure de la prise en charge des différentes victimes : un représentant officiel présent pour ceux pris en charge le plus rapidement (ce qui a été apprécié, ou parfois jugé comme n'étant pas à la hauteur de la situation) et absent pour les autres (ce qui a été fortement critiqué).
- Pour Puissequin (accident car) ou Saint-Médard (collision TER/camion) : un représentant de type Préfet présent, mais là aussi avec des appréciations différentes selon les victimes quant à sa présence et rétrospectivement selon que la procédure d'instruction judiciaire patine ou pas par la suite.

- Pour les victimes rapatriées de l'étranger, **systematiser l'accueil par de hauts représentants de l'Etat**, soigner la qualité de l'accueil (ne pas en faire trop dans les discours ni, au contraire donner le sentiment de faire une réception à la va vite, précipitée).
- **Réitérer l'accueil par des officiels pour chaque nouveau convoi de victimes** quand toutes n'arrivent pas en même temps sur le sol français.

Le rapatriement des corps et les obsèques : un moment douloureux qui nécessite de la délicatesse

- Un pan des parcours qui se passe plutôt positivement en général, si ce n'est pour quelques-uns.
- Pour autant, une étape très douloureusement vécue, dès lors la moindre maladresse est jugée « impardonnable ». À la marge, ont pu être pointées du doigt quelques « maladresses »
 - ☒ Au moment du rapatriement :
 - Des corps qui n'arrivent pas ensemble,
 - L'absence de scellées,
 - L'impossibilité de voir le défunt pour faire son deuil.
 - ☒ Lors des obsèques :
 - Des élus locaux plus ou moins présents,
 - Peu ou pas de représentants nationaux,
 - Des médias qui guettent l'événement.

→ Des manquements assez rares, mais qui laissent un goût très amer

Une très bonne pratique identifiée

- ✓ La mise en place d'un **processus accéléré d'obtention de certificats de décès** – décidée par François Hollande - quand les corps mettent du temps à être identifiés et rapatriés (ce qui peut parfois prendre plusieurs mois, par exemple dans le cas du crash d'avion Ouagadougou-Alger). |

La création d'un collectif : une étape essentielle

Généralement dans la foulée de la réunion d'information, la création d'un collectif s'avère extrêmement positive à tous points de vue

De très nombreux bénéfices

- ✓ Le sentiment de ne pas être seul avec, lors des réunions, des liens qui se créent entre les victimes/familles de victimes : un « entre-soi » rassurant et surtout la possibilité pour de nombreuses victimes de « se reposer » sur des personnalités plus volontaristes.
- ✓ Des représentants du collectif qui sont (devenus) des experts : débutants au départ, ils ont été aidés et guidés par la FENVAC.
- ✓ Une diffusion de l'information filtrée et éclairée par les conseils juridiques dont se prémunissent les collectifs : par exemple un conseil incomparable dans le cadre de la réparation et dans le rapport aux assureurs.
- ✓ Une interface avec les pouvoirs publics, les avocats, le procureur, le BEA (Bureau d'Enquête et d'Analyse) dans la phase judiciaire.

Des collectifs de non experts très largement aidés, soutenus et guidés par la FENVAC : un outil indispensable

Mais une désaffection progressive vis-à-vis des collectifs dans le temps, pour pouvoir « tourner la page »

De véritables aidants, à soutenir

Le rapport aux administrations : des victimes désarmées

Malgré les indications de la FENVAC et des collectifs, des victimes qui se trouvent particulièrement impuissantes par rapport à l'administration dans les mois qui suivent.

- Des victimes qui méconnaissent l'ensemble des démarches auxquelles elles doivent se plier et qui ne savent pas ce à quoi elles peuvent prétendre. Une méconnaissance qui peut avoir :
 - Des conséquences dramatiques au plan financier, quand par exemple il s'agit de successions,
 - Des conséquences également importantes avec des administrations plus « courantes » (reconnaissance d'un arrêt de travail par la Sécurité Sociale par exemple).
- Des administrations presque aveugles : un traitement sans concession/empathie, la nécessité de rappeler son histoire continuellement (ce qui est encore plus douloureux).



- **Un statut de victime (directe/indirecte) à créer** dans l'interface avec les administrations
- La nécessité de **créer une procédure simplifiée**, un guichet unique permettant de refaire l'ensemble de ses papiers et d'expliquer seulement une fois son cas
- **Un « mémo des victimes » à mettre en place** au plan administratif

Des commémorations globalement soutenues par les pouvoirs publics et salvatrices pour les victimes

Une organisation des commémorations par les pouvoirs publics jugée plutôt positivement

- La mise en place de commémorations sur les lieux du drame : une possibilité de se recueillir, de faire son deuil, de (re)rencontrer les familles et les proches concernés,
- La prise en charge des déplacements,
- La présence de représentants de l'Etat français (même s'ils ne sont pas toujours ceux attendus).

Même si certaines victimes ont été confrontées à certains freins

- Des freins « exogènes » : à l'étranger, des pouvoirs publics locaux (Brésil, Mali, République Dominicaine) non coopératifs.
- Des freins « endogènes » : des parties adverses « responsables » (ou tenues pour telles) qui ne montrent aucun volontarisme.

Bilan : Les mois suivants, une étape diversement vécue, sans systématisme

Lors de cette phase manifestement longue et aléatoire dans son déroulé, force est de constater que :

- **Certains acteurs/moments sont facilitateurs** et notamment la réunion d'information et la création d'un collectif (souvent dans la droite ligne de la réunion précédente) avec :
 - des informations cruciales données pour la suite,
 - des acteurs crédibles,
 - des victimes qui se retrouvent, se reconnaissent et se comprennent.
- **Quand d'autres moments laissent davantage les victimes seules** :
 - une solitude au plan administratif qui est patente pour des victimes directes et/ou indirectes qui ne « savent » pas quoi faire ; la non reconnaissance d'un statut de « victime », des complexités administratives qui peuvent paraître « banales » dans une situation pourtant hors normes,
 - des situations macabres (rapatriement des corps, obsèques, commémorations) qui mériteraient davantage d'attention de la part des pouvoirs publics ; des moments attendus, bénéfiques pour le deuil s'ils se déroulent sans entrave.

Une phase judiciaire beaucoup plus lointaine



Une phase judiciaire qui n'intervient pas toujours et qui, lorsqu'elle intervient, est à l'origine de deux problèmes majeurs :

- **La compréhension d'un univers complexe**
- **L'absence d'une temporalité cadrée et définie**

✎ Pour le crash d'avion Ouagadougou - Alger, pour celui de Paris-Rio ou pour la collision entre un camion et un TER à Saint Médard sur Ille les procès n'ont pas encore eu lieu.

✎ Pour le naufrage du Costa Concordia le procès n'aura pas lieu, un accord à l'amiable ayant été trouvé.

La phase judiciaire : des victimes par nature novices en la matière

Une phase judiciaire particulièrement complexe pour les victimes et cela à plusieurs niveaux :

- Un environnement et un vocabulaire juridiques que peu de victimes maîtrisent :
 - à la longue seulement, des victimes qui comprennent certains mécanismes, par exemple la distinction pénal/civil et ses conséquences ;
 - des expertises complexes, des raisonnements incompréhensibles ;
 - le sentiment désagréable de toujours devoir se justifier.
- Une phase judiciaire de laquelle les victimes directes et indirectes sont un peu exclues : un secret de l'instruction et des avocats qui communiquent peu.
- Des victimes qui se pourvoient d'un avocat hors collectif : un avocat parfois jugé incompétent et trop intéressé par le « coup » à faire.

Des victimes qui doivent se justifier et qui ressentent la procédure comme une inversion des situations : elles deviennent accusées alors qu'elles sont victimes

Des accidentés de la route toujours seuls par rapport au choix d'un avocat


Un rôle primordial du collectif pour les victimes dans cette étape

- Des collectifs qui sont à la fois les boucliers et les référénts en matière judiciaire : des aspects judiciaires pris complètement en charge par le collectif, une communication filtrée par ce dernier, des présidents de collectif qui deviennent spécialistes.
- Des collectifs qui proposent, aidés par la FENVAC, des cabinets spécialisés dans les accidents collectifs : un vrai *satisfecit*, des avocats disponibles, attentionnés.
- Des présentations collectives de la part du BEA qui permettent de se tenir informés.

La phase judiciaire : un temps de la justice incompressible, source de colère

Une phase judiciaire très chronophage

- Des procédures extrêmement longues, jalonnées de batailles d'expertises et de contre-expertises. Le sentiment que les parties adverses, pourtant clairement coupables, freinent la procédure : un temps encore allongé, en plus d'une mauvaise foi patente.
- Dans la plupart des cas rencontrés, des procédures qui n'ont pas encore abouti. En l'absence de condamnation au pénal, l'impossibilité de réellement faire son deuil ou de tourner la page.
- Des complexités à l'international qui ne font que rallonger les procédures : des systèmes judiciaires différents selon les pays, donc des difficultés accrues à faire reconnaître le droit des victimes françaises.

- 
- **Mieux alerter sur le caractère incompressible du « temps de la justice »** et sur les échéanciers pour apporter davantage de visibilité sur les différentes étapes.
 - Démontrer (dans la mesure du possible) **davantage de réactivité** pour écourter autant que possible la phase judiciaire.
 - **Déployer plus d'assistance** sur la partie judiciaire quand des juridictions internationales sont en jeu.

Bilan : une phase judiciaire sur laquelle les victimes n'ont que peu de prise

- **Un temps très long et aléatoire, plus ou moins anticipé par les victimes. Des situations uniques sans précédent réellement similaire, ce qui explique en partie la longueur et la complexité des procédures.**
- **Mais dans les faits :**
 - un vécu douloureux, une expérience laborieuse, en particulier au moment des expertises,
 - une communication de l'avancement du dossier minimale et/ou filtrée (par les avocats).
- **Pourtant, une volonté que justice soit faite qui maintient la pugnacité des victimes : des victimes soutenues par les collectifs et le cas échéant des avocats compétents.**

L'indemnisation : un sujet, par nature, particulièrement délicat



Une indemnisation qui ne peut être une totale réparation ou une compensation

- Le poids d'une culture française, dans **la pudeur et la gêne** à « marchandiser » la perte / la douleur : des victimes qui peinent à aborder ce sujet spontanément : une dimension presque indécente à devoir se battre pour être indemnisé.
- Une **monétisation** qui ne peut remplacer la perte d'un être cher ou soigner les séquelles subies.

Pour autant, une indemnisation qui est une reconnaissance incontournable

- Un volet indemnitaire qui vient **compléter** la sanction pénale,
- **La prise en compte de l'impact** des différents types de séquelles et des conséquences à plus long terme.

L'indemnisation : une réalité multiforme, et des victimes non armées

- **Différentes modalités de compensation**, au pénal comme au civil ou en direct avec les assurances, **existent et peuvent, le cas échéant, être proposées aux victimes** : les dommages et intérêts, l'indemnisation au civil, les accords à l'amiable, le Fonds de Garantie, les indemnités provisionnelles...
- Des **mécanismes qui sont assez peu compréhensibles – et surtout très longs** :
 - soit **un accord à l'amiable** entre les assurances ou entre les assurances des responsables et les victimes ;
 - soit **une résultante de la décision de justice** au civil ;
 - soit encore, peut-être, un fonds d'indemnisation (Fonds de Garantie pour les accidents de la route quand le responsable n'est pas identifié ou pas solvable)... avec une forme d'amalgame avec le Fonds de Garantie pour les victimes d'attentat ;
 - voire des pratiques d'étouffement des affaires, avec **une première indemnisation** insuffisante, moralement condamnable et des victimes qui l'ont acceptée mais qui *a posteriori* ont le sentiment d'avoir été abusées.

À nouveau, un vocabulaire et des concepts qui nécessitent une culture juridique que tous n'ont pas

Des collectifs qui peuvent être des vigiles sur ce point, mais qui arrivent parfois trop tard

L'indemnisation : le poids écrasant de la justification, et un aboutissement souvent jugé comme n'étant pas à la hauteur

Un processus pesant à tous égards :

- **La nécessité de tout prouver** : à nouveau, le sentiment d'être sur le « banc des accusés » et de ne pas être respecté en tant que victime.
- Une **indemnisation** qui s'appuie sur des barèmes, des calculs, des détails :
 - des **barèmes** opaques, jugés inhumains, contestés pour ce qui concerne les assurances ;
 - un calcul d'indemnisation qui ne prend pas réellement en compte **des dommages collatéraux au spectre large** : une dimension psychologique négligée, des absences au travail (au moment de l'accident, pour voir, pour se déplacer aux réunions d'information, mais aussi plus largement l'impact financier sur la vie de la famille etc.).

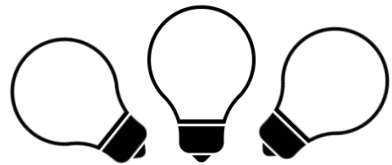
Bilan : une indemnisation nécessaire car symbolique

- **Une question de l'indemnisation perturbante pour les victimes**
 - des mécanismes abscons, une temporalité vraiment pesante ;
 - l'attente de clarté par rapport aux différentes modalités d'indemnisation, aux mécanismes à l'œuvre ;
 - un décalage entre le besoin de reconnaissance et la nécessité de se justifier sans arrêt : un statut de victime à prouver en permanence ;
 - une attente également de conseils, notamment par rapport aux propositions à l'amiable des assureurs (conseils devant peut-être être donnés dès la première réunion d'information).
- **Si tous ont conscience de ne pas avoir de prise sur cette étape, pour autant, ils regrettent que les pouvoirs publics n'interviennent pas davantage pour les aider, avec éventuellement, la création d'un Fonds de Garantie d'urgence pour subvenir aux besoins les plus urgents et/ou pour accompagner les victimes dans leur long parcours, quitte à ce que l'Etat se fasse rembourser ultérieurement par les assurances et/ou les responsables.**

Au final, un schéma de prise en charge qui reste théorique

Un ensemble d'étapes qui illustre des défaillances nombreuses dans la prise en charge des victimes :

- Certes, des événements tellement exceptionnels qu'ils « terrassent » littéralement les victimes, les pouvoirs publics et les instances qui peuvent les accompagner : une gestion au plus pressé, mais le sentiment d'une grande impréparation ;
- Un schéma théorique de la prise en charge qui, confronté à la réalité, s'avère très aléatoire, sans systématisme ;
- Le sentiment durant l'ensemble du parcours de n'être pas « assez » considéré comme une victime : des maladresses presque impardonnables, un manque cruel d'information et de communication à de nombreux niveaux = un traitement qui n'est ni personnalisé ni suffisamment adapté à la situation ;
- Un accompagnement et une prise en charge qui s'attachent aux seules premières étapes, mais sans continuum – alors même que les victimes sont engagées dans un processus incompressible de plusieurs années.



→ **Un déroulé à davantage formaliser**, même dans l'urgence.

→ **Un statut de victime** d'accidents collectifs à **renforcer** : des spécificités de la prise en charge à tous les niveaux, et une pédagogie à insuffler au fur et à mesure : la victime n'est jamais par nature capable de décrypter ce qu'il se passe pour elle, d'avoir du recul.

2. DES ACTEURS TRÈS INEGAUX DANS LA PRISE EN CHARGE

Une multitude d'acteurs, mais des appréciations tranchées



Le collectif de victimes et leurs avocats

Les 1^{ers} secours / les CUMP

L' « administration »

Les employeurs

Les élus

Les assureurs

Les responsables / les parties adverses

Une hiérarchisation de satisfaction presque unanime

Les collectifs de victimes et leurs avocats : des ressources indispensables, voire des piliers



- Des collectifs qui sont de vrais soutiens : disponibles, présents, qui deviennent experts, avec des représentants qui ont vécu les mêmes événements.
- Une possibilité de se reposer sur leurs compétences acquises, et une confiance jamais trahie car ils sont eux-mêmes des victimes : les mêmes intérêts, le même langage, un combat commun, des affinités qui se sont même nouées entre les membres d'un collectif.
- Un collectif « à la pointe » sur la phase judiciaire : un référent au quotidien pour les victimes.
- Des Président(e)s de collectifs très investi(e)s, jusqu'au sacerdoce, et à qui les victimes sont extrêmement reconnaissantes, voire redevables.
- Des avocats sélectionnés pour leur compétence et qui bénéficient de la confiance presque totale des victimes (en collectif).



Un collectif qui est identificatoire et qui constitue souvent la première et indéfectible béquille des victimes



- Un investissement personnel des président(e)s de collectifs qui repose sur leur seul volontarisme :
 - Beaucoup de victimes lisant cette posture comme un moyen personnel de résilience, de conjuration de leurs traumas,
 - Un rôle très lourd à porter, comme en témoignent d'ailleurs les autres victimes : des Président(e)s qui ne comptent par leur temps, qui ne sont pas rémunérés.
- En filigrane, le sentiment que les pouvoirs publics se reposent beaucoup (trop?) sur les collectifs :
 - Une délégation non institutionnalisée, si ce n'est sur le financement très partiel de ces associations,
 - Le sentiment d'une délégation qui est un moyen pour l'Etat de ne pas prendre ses responsabilités.
- Des collectifs qui s'accaparent la défense de la cause et qui peuvent parfois faire écran : une opacité dans la phase judiciaire qui peut leur être reprochée.

Les premiers secours : une bienveillance consensuelle



- Une aide toujours extrêmement bienvenue, rapide, technique.
- Des agents/des médecins/un personnel médical presque toujours bienveillants, impliqués, disponibles, compétents.
- Une tolérance : des agents débordés, une impréparation qui ne dépend pas d'eux.



- Parfois, des premiers secours qui semblaient insuffisamment formés pour des situations exceptionnelles.
- Des CUMP un peu plus sujettes à critiques :
 - des psychologues pas toujours à la hauteur des enjeux,
 - une médication qui répond à des urgences, sans prendre en compte le confort du malade,
 - une intervention parfois tardive et une organisation chaotique.
- De façon plus latente, une priorisation qui peut être frustrante : des blessés pris en charge bien avant les victimes traumatisées psychologiquement, même si cela est évident.



- Des associations (Croix-Rouge par exemple) qui devraient être davantage formées et financées pour ce type d'urgence très spécifique.

L' « administration » : un acteur jugé « trop » neutre

Un acteur indéfini et multiforme, qui regroupe dans les perceptions à la fois le politique, les administrations territoriales ou nationales, la Sécurité Sociale, Pôle Emploi, mais aussi les Caisses de Retraite etc., et qui se retrouve sur une posture commune de neutralité



- La perception d'une administration froide et monolithique, sans jamais aucune empathie.
- Un rapport très « normatif » aux administrations, qui confine au mépris dans le ressenti : pas de reconnaissance des victimes, des victimes toujours sommées de justifier de leur état.
- Des « officiels » qui ne font souvent qu'acte de présence.



Des représentants de l'Etat qui ne sont jamais identifiés comme des « administratifs » mais comme des quasi « politiques ».

- Des administrations qui peuvent, le cas échéant, se montrer compréhensives à l'égard des victimes, voire très réactives.
- Quelques représentants de l'Etat (préfet, ambassadeur, coordonnateur) dont la présence est appréciable, rassurante, chaleureuse.

Les employeurs : des situations variables, mais rarement dans l'intérêt de la victime



- Des employeurs dont la tolérance apparaît limitée dans le temps (parfois des pressions, par la suite, à l'égard d'employés trop souvent « absents », pour raison psychologique et/ou pour assister au déroulement de la phase judiciaire).



- Des employeurs bienveillants :
 - En général, plutôt la Fonction publique,
 - Des horaires de travail allégés, des arrangements, voire des concessions,
 - Une compréhension manifeste de la situation de la victime.



Des entreprises trop peu sensibilisées à ce type d'événements, peut-être à accompagner le cas échéant : une institution qui contacterait l'entreprise pour présenter les faits et faire en sorte que la victime obtienne des aménagements.

Les élus : le chaînon manquant




- Des élus locaux **TOTALEMENT absents**
 - Un acteur inscrit au premier plan de la prise en charge des victimes, et qui dans les faits est éminemment déficitaire dans la communication auprès des victimes indirectes,
 - Aucun signe, ou des courriers très stéréotypés.
- Des élus nationaux qui ont souvent fait preuve de maladresse, voire d'inconséquence – ce qui peut être lu comme une utilisation à des fins médiatiques.



- Un rappel impératif à l'égard des élus locaux sur leurs missions de communication (l'annonce *de visu* des drames) et l'incitation à plus d'empathie.
- Pour les élus nationaux, adopter une posture plus « entourante », moins « électoraliste », autrement dit véritablement investie pour la cause des victimes.

Les assureurs : des intérêts financiers qui primeraient par rapport aux victimes

- 
- Des assureurs, qu'ils soient personnels ou liés au responsable, qui n'envisagent le drame/l'accident que comme un dommage parmi d'autres :
 - un déni du caractère exceptionnel de l'accident collectif, de sa violence et des conséquences collatérales,
 - des assureurs qui entretiennent les batailles d'experts :
 - ...pour reporter le paiement des indemnisations,
 - ...voire pour ne pas dédommager les victimes à hauteur.
 - Pire, dans certains cas, des assureurs des deux parties adverses qui paraissent en connivence : des assureurs qui s'arrangent entre eux, et qui sont toujours gagnants finalement.
 - Une intervention très violente des experts, notamment dans la répétition des expertises.

Une très grande colère à l'égard des assureurs : des assureurs qui ne seraient pas dans la protection des victimes, mais dans la défense de leurs propres intérêts

Les parties adverses : la « mauvaise foi incarnée »



Des parties **adverses jamais coopérantes, voire franchement récalcitrantes** :

- des entreprises qui n'ont jamais admis leur responsabilité évidente dans les accidents collectifs,
- objectivement, des **entreprises présumées responsables** qui n'ont **jamais émis un signe** à l'égard des victimes :
 - un **mépris**, voire un déni vraiment douloureux pour les victimes – en particulier quand la phase judiciaire est en cours,
 - un **mutisme** lourd de sens pour les victimes.
- des entreprises qui, dans la phase judiciaire, **renvoient leur responsabilité à des tiers**, avec par exemple pour :
 - Paris-Rio : une accusation du pilote d'Air France puis du fournisseur de logiciel,
 - St Médard : une accusation du chauffeur du camion puis du sous-traitant en boulons.

Et le sentiment parfois d'un Etat qui protège ou défend une industrie responsable au détriment des victimes

Une puissance étatique qui doit prendre le leadership

Des victimes qui, aujourd'hui, peuvent s'appuyer sur certains acteurs, mais en l'espèce, les pouvoirs publics sont un recours insuffisant :

- **Des collectifs/associations qui préemptent avec efficacité la prise en charge des victimes, à tous les plans,**
- **À l'inverse, des pouvoirs publics qui semblent déficitaires, absents et/ou à distance :**
 - **Une administration qui peut manquer de réactivité quand la prise en charge des accidents collectifs le nécessite.**
 - **Des administrations qui ne prennent pas en compte la spécificité des administrés-victimes (directes ou indirectes) : un traitement trop indifférencié (pour des événements exceptionnels).**

→ Un Etat qui, dans des situations extrêmes, doit se montrer protecteur, fort et réactif.

3. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Conclusions

Des situations d'exception qui attendent des réponses d'exception de la part de l'Etat.

- En l'occurrence, **des réponses de l'Etat qui sont décevantes** :
 - **Une prise en charge de départ jugée chaotique** qui met en lumière le manque d'anticipation :
 - globalement, une prise en charge « sur le moment », mais ponctuelle,
 - et sans se préoccuper réellement de l'avenir de la victime : un « statut » de victime inexistant
 - **Des pouvoirs publics limités** dans la mesure où ils ne maîtrisent pas tout, ce qui restreint leur action à l'égard des victimes : des parties adverses de mauvaise foi, des assureurs très agressifs, des contraintes diplomatiques voire économiques fortes... mais des collectifs qui sont des remparts à ce niveau
- Au-delà, **une temporalité très perturbante** :
 - Une **prise en charge trop longue** pour des situations d'urgence,
 - Un **temps de l'instruction qui est très mal vécu** et mal compris,
 - **L'incertitude sur l'issue d'un procès**, d'une condamnation, d'une indemnisation.
- **Des victimes qui ont le sentiment d'être insuffisamment accompagnées** tout au long de leur parcours :
 - Le moindre moment de solitude, tout au moins au début, est vécu comme un abandon,
 - Des dimensions et démarches administratives suite à un changement (handicap, décès, succession) qui sont principalement prises en charge par les collectifs.
- **Des pouvoirs publics qui peinent à trouver leur place** : souvent jugés maladroits, parfois perçus comme absents, non accompagnants (déléguant cette tâche à la FENVAC). Des pouvoirs publics qui sont selon les victimes dans une posture institutionnelle alors que ces dernières ont surtout besoin d'incarnation, d'humanité.

Recommandations

- **Des pouvoirs publics qui doivent pleinement investir le champs de la prise en charge des victimes :**
 - ❖ Un **statut de victime** à instituer et à affirmer (un statut très délicat à définir, dont doivent s'emparer les juristes compétents en accord avec les associations de victimes) :
 - ❖ Par exemple créer un identifiant pour les administrations, facilitant la reconnaissance des victimes par celles-ci, avec des mesures facilitatrices voire d'urgence,
 - ❖ ...voire la création d'un guichet unique, avec des personnels compétents et disponibles pour aider les démarches des victimes directes et indirectes,
 - ❖ Etre au côté de TOUTES les victimes : quel que soit le préjudice subi (attentats ou accidents collectifs) et élargir le spectre de reconnaissance de ce qu'est une victime (pas uniquement la descendance ou l'ascendance),
 - ❖ Egalement, penser la victime dans sa globalité : soutenir les victimes indirectes à assumer financièrement une partie des dommages collatéraux que les assurances rechignent à prendre en charge, autrement dit réduire les obstacles de la démarche de réparation.
 - ❖ Un vrai **travail de coordination** à effectuer **avec des ressources déjà existantes et très efficaces** (FENVAC et INAVEM), tout en soutenant ces acteurs : aider à la professionnalisation de ces acteurs, modifier le statut des associations/collectifs de victimes pour autoriser la rémunération de dirigeants très investis dans la défense des victimes.
 - ❖ **Ne pas négliger les accidents collectifs** de moindre mesure, ne pas hiérarchiser : mettre en œuvre le soutien des victimes d'accidents moins spectaculaires (par exemple St Médard) comme des plus impactants/quantitatifs (Costa Concordia/crash d'avions).
 - ❖ **Interpeller les élus sur leurs missions légales** auprès des victimes (annonce du drame) et former les gendarmes à cette même mission.

Recommandations

- **Plusieurs pistes peuvent être exploitées et concluantes :**
 - ❖ **Développer la communication dès les premières heures :**
 - ❖ Créer tout de suite et systématiquement un numéro vert d'urgence, et le faire connaître (*dimension « pull »*),
 - ❖ Même sans nouvelles informations concernant l'accident, contacter très régulièrement les victimes pour signifier la présence de l'Etat (*dimension « push »*),
 - ❖ Dans les deux cas, assurer une présence disponible 24/24h,
 - ❖ Insister sur la nécessité d'un soutien psychologique : des stades de décompression qui peuvent être très violents, retardés dans le temps et qui ne sont pas anticipés par des victimes parfois dans le déni.
 - ❖ **Systematiser les cellules de crise et, dans les premiers jours après l'accident :**
 - ❖ Veiller à ne pas en faire un exercice de communication politique : réduire le nombre d'acteurs présents aux plus pertinents (Président de la République, Secrétaire d'Etat à l'Aide aux victimes, Préfet, la FENVAC et l'INAVEM),
 - ❖ Présenter les interlocuteurs sur le long terme.
 - ❖ **Créer un « mémo » simple et pédagogique et le fournir dès la cellule de crise :** le droit des victimes, les écueils à éviter (notamment par rapport aux médias et aux assurances), la nécessité d'un suivi psychologique, fournir les listes des ressources pouvant diriger vers des spécialistes, le rapprochement avec des collectifs défendant les victimes etc.,
 - ❖ **Repenser l'accompagnement des victimes sur le long terme :** de l'accident... à l'aboutissement judiciaire, entretenir un suivi des victimes par l'Etat sur tout le long du parcours,
 - ❖ **Créer un guichet unique pour les victimes ou un moyen de les identifier** et de leur donner un statut particulier, dont les modalités doivent être affinées par les services compétents.

ANNEXES



Rapide descriptif des accidents (1/2)

5 victimes indirectes d'accidents aériens

- **1 victime du crash aérien du vol Paris/Rio en 2009.** Pendant la nuit du 31 mai au 1er juin 2009, le vol AF 447 Rio-Paris sombrait dans l'océan Atlantique avec **228 personnes à bord dont 61 Français** après avoir traversé un violent orage qui a provoqué la perte momentanée des indications de vitesse. Il s'agit de l'accident le plus meurtrier de l'histoire d'Air France.
- **4 victimes du crash aérien du vol Ouagadougou/Alger au Mali en 2014.** Le 24 juillet 2014, à Mondoro au nord du Mali, un avion exploité par la compagnie espagnole Swiftair et affrété par Air Algérie s'écrase. Il avait décollé de Ouagadougou (Burkina Faso) à destination d'Alger (Algérie) avant de disparaître dans le désert malien 30 minutes après son décollage. L'appareil qui traversait une zone orageuse a été pulvérisé à son impact au sol après avoir perdu de la vitesse. **Tous les passagers sont décédés, soit 116 personnes (dont 54 Français).**

7 victimes directes d'un accident maritime

- **7 victimes du naufrage du Costa Concordia en 2012.** À proximité de Giglio (province Grosseto, Toscane, Italie), le 13 janvier 2012, le paquebot de croisière Costa Concordia, a longé de trop près la côte et heurté un récif, ce qui a occasionné une brèche sur la carène d'un de ses flancs et entraîné le naufrage du navire. Dans cet accident, il y a eu **4 231 personnes impliquées** (3208 passagers + 1023 membres d'équipage), de 61 nationalités différentes ainsi que **32 décès** (27 passagers de 8 nationalités différentes, dont 6 Français, et 5 membres d'équipage) et **175 blessés**.

12 victimes directes ou indirectes d'un accidents ferroviaires (1/2)

- **5 victimes de la collision entre un TER et un camion à Saint-Médard-sur-Ille en 2011.** À Saint-Médard-sur-Ille, en Ille-et-Vilaine (35), le 12 octobre 2011, un TER reliant Rennes à Saint-Malo percute un camion. Ce dernier a été totalement disloqué et le train a déraillé et s'est engagé sur la voie adjacente. Les infrastructures ferroviaires ont été endommagées ainsi que les habitations proches. Il y a eu **3 décès (passagers du train) et 45 blessés**.
- **3 victimes de la collision entre un car et un train en République dominicaine en 2012.** Près de Higüey, à l'est de la capitale Saint-Domingue, le 7 juin 2012, un car de tourisme affrété par la compagnie TUI France heurte un train de marchandises, apparemment du fait de l'imprudence du chauffeur de car qui s'est engagé sur le passage à niveau alors qu'il n'aurait pas dû. **Il y a eu 3 décès (Français) et 25 personnes blessées** (principalement des Français).
- **4 victimes du déraillement d'un train à Brétigny sur Orge en 2013.** L'accident ferroviaire de Brétigny-sur-Orge est un déraillement survenu le 12 juillet 2013 en gare de Brétigny (Essonne) à la suite de la défaillance d'une éclisse, pièce métallique servant à raccorder entre eux deux rails consécutifs, plusieurs voitures d'un train de voyageurs reliant Paris-Austerlitz à Limoges-Bénédictins ont déraillé, **entraînant la mort de 7 personnes sur les 385 passages, et en blessant 70 autres dont 9 graves**.

Rapide descriptif des accidents (2/2)

5 entretiens auprès de victimes directes ou indirectes d'accident de la route

2 victimes directes

- **1 victime d'un accident de la route en 2001** : Victime d'un très grave accident de la circulation en tant que passagère d'une moto, l'auteur (qui était son ami) était en excès de vitesse. La moto a quitté un virage pour aller percuter un poids lourd. Une des jambes de cette femme fût totalement déchiquetée, 12 opérations pour la récupérer et marcher de nouveau.
- **1 victime d'un accident de la route en 2012** : une femme qui a été renversée par une voiture à Beauvais. Si les dommages physiques ont été assez faibles – elle a quand même perdu une partie de ses dents – le véritable trauma a été psychologique.

3 victimes indirectes

- **1 victime d'un accident de la route en 2008**. Cet homme a perdu sa fille âgée de 8 ans, percutée par une voiture le long d'une petite route de campagne, devant chez eux. Le conducteur a pris la fuite et n'a pas été retrouvé jusqu'à la parution d'un article de presse qui a permis une dénonciation 8 ans après. L'affaire est en attente de jugement.
- **2 victimes d'un accident de car à Puisseguin en 2015**. A Puisseguin, près de Bordeaux, 23 octobre 2015, un autocar transportant un groupe de personnes âgées percute un camion dans un virage. Bien que moyennement violent, le choc a provoqué **l'embrassement rapide des deux véhicules ce qui a causé 43 décès et 8 blessés**.