

Doc 9973
AN/486



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

Approuvé par le Secrétaire général
et publié sous son autorité

Première édition — 2013

Organisation de l'aviation civile internationale

**Doc 9973
AN/486**



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

**Approuvé par le Secrétaire général
et publié sous son autorité**

Première édition — 2013

Organisation de l'aviation civile internationale

Publié séparément en français, en anglais, en arabe, en chinois, en espagnol et en russe par l'ORGANISATION DE L'AVIATION CIVILE INTERNATIONALE
999, rue University, Montréal (Québec) H3C 5H7 Canada

Les formalités de commande et la liste complète des distributeurs officiels et des librairies dépositaires sont affichées sur le site web de l'OACI (www.icao.int).

Première édition, 2013

**Doc 9973, Manuel de l'assistance aux victimes d'accidents d'aviation
et à leurs familles**

N° de commande : 9973
ISBN 978-92-9249-488-9

© OACI 2014

Tous droits réservés. Il est interdit de reproduire, de stocker dans un système de recherche de données ou de transmettre sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, un passage quelconque de la présente publication, sans avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite de l'Organisation de l'aviation civile internationale.

AVANT-PROPOS

Un accident d'aviation est un événement inattendu et généralement catastrophique. La situation préoccupante des personnes profondément affligées parce qu'elles ont perdu des êtres chers à la suite d'un accident d'aviation a poussé le secteur de l'aviation à faire de plus grands efforts pour établir des méthodes permettant 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. À l'issue de ses délibérations, elle a adopté la Résolution A32-7, qui indique notamment :

- que l'État d'occurrence devrait répondre aux besoins les plus critiques des personnes victimes d'un accident d'aviation civile ;
- que la politique de l'OACI devrait viser à faire en sorte que le bien-être mental, physique et spirituel des victimes d'accidents d'aviation civile et de leurs familles soit pris en compte et assuré par l'OACI et ses États contractants ;
- qu'il est essentiel que l'OACI et ses États contractants reconnaissent l'importance d'une notification rapide aux membres de la famille des victimes d'accidents d'aviation, de la récupération rapide et de l'identification précise des victimes, du retour des effets personnels de celles qui ont été tuées et de la communication de renseignements précis aux membres de leurs familles ;
- que les gouvernements des personnes victimes d'accidents d'aviation civile ont un rôle à jouer dans la notification et l'assistance aux familles des victimes ;
- qu'indépendamment du lieu de l'accident, il est essentiel d'appuyer les membres des familles des victimes d'accidents d'aviation civile et que les leçons découlant de l'apport de cet appui, notamment les procédures et les politiques particulièrement efficaces, soient diffusées rapidement aux autres États contractants et à l'OACI afin d'améliorer les opérations d'appui aux familles menées par les États ;
- que l'harmonisation de la réglementation sur le traitement des besoins des victimes d'accidents d'aviation civile et de leurs familles est aussi un devoir humanitaire et une fonction facultative du Conseil de l'OACI visée par l'article 55, alinéa c), de la Convention de Chicago ;
- que les États devraient suivre une démarche homogène dans le traitement des victimes d'accidents d'aviation civile et de leurs familles ;
- que le transporteur aérien en cause est souvent le mieux placé pour prêter assistance aux familles immédiatement après un accident d'aviation civile ;
- qu'indépendamment du lieu de l'accident et de l'origine nationale des victimes d'accidents d'aviation civile, les membres de leurs familles ressentent tous certains besoins et émotions humains fondamentaux ;
- que l'attention du public continuera à se centrer sur les actions d'investigation des États, ainsi que sur les aspects d'intérêt humain des accidents d'aviation civile.

En conséquence, l'Assemblée :

- a lancé un appel aux États contractants pour qu'ils réaffirment leur engagement à appuyer les victimes d'accidents d'aviation civile et les membres de leurs familles ;
- a 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 aux victimes d'accidents d'aviation civile et aux membres de leurs familles ;
- a invité instamment les États qui disposent de réglementations et de programmes relatifs au traitement des victimes d'accidents d'aviation civile et de leurs familles à les communiquer à l'OACI en vue d'une assistance éventuelle à d'autres États ;
- a invité instamment le Conseil à élaborer des textes pouvant comprendre des normes et pratiques recommandées, 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 civile et les membres de leurs familles.

Dans sa Résolution n° 2, la Conférence internationale de droit aérien qui s'est 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. Elle a également encouragé les États parties à la *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international* (Doc 9740), 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 l'entrée rapide des membres de la famille des victimes dans l'État où s'est produit l'accident.

Le 16 mars 2012, à la dixième séance de sa 195^e session, le Conseil est convenu d'établir une Équipe spéciale sur la politique relative aux victimes d'accidents d'aviation civile (AVPTF) pour élaborer un document de politique sur la fourniture d'assistance aux victimes d'accidents d'aviation et à leurs familles. Ce document, intitulé *Politique de l'OACI sur l'assistance aux victimes d'accidents d'aviation et à leurs familles* (Doc 9998), a été publié en mai 2013.

Le présent document remplace la Cir 285, mettant à jour et développant les éléments d'orientation pertinents en incorporant les dernières leçons tirées et les faits nouveaux dans le domaine de l'assistance aux familles.

Les plans d'assistance aux familles élaborés par les exploitants aériens, les exploitants d'aéroport et les gouvernements prévoient des services d'appui et des procédures visant à fournir des informations continues en temps opportun aux survivants d'accidents d'aviation et aux membres des familles des victimes, de façon à pouvoir traiter et gérer leurs besoins et préoccupations fondamentaux. Ces plans appellent la planification et la réaction coopératives des exploitants aériens, des exploitants d'aéroport, de l'État d'occurrence, des organismes non gouvernementaux et des sociétés 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 varie considérablement. Il faut donc planifier les mesures qui devront être prises pour faire en sorte que, lors d'un grave accident d'aviation, l'assistance aux victimes et à leurs familles soit adéquate et suffisante.

Des renseignements relatifs à l'évolution de l'enquête sur l'accident devraient aussi être communiqués en temps utile par l'autorité compétente, qui est habituellement le service d'enquête sur les accidents de l'État qui mène l'enquête. Le présent document donne des orientations sur ce processus.

Bien que visant expressément les besoins des victimes et des membres de leurs familles, l'assistance aux familles est également utile à l'exploitant aérien et à l'État ou aux États qui interviennent dans la fourniture de l'assistance. Les mesures humanitaires prises par un État ou un exploitant aérien sont formellement visées par le processus d'assistance aux familles. Ce processus donne aussi aux victimes et aux membres de leurs familles un message cohérent qui permet de réduire les rumeurs et de répondre aux préoccupations. En outre, l'assistance aux familles permet à l'État ou à l'exploitant aérien de donner des attentes réalistes aux victimes et aux membres de leurs familles en matière d'appui et d'enquête sur l'accident. Les attentes du public, des médias et des responsables élus peuvent également être prises en considération. Certains États ont aussi constaté que les victimes et les membres de leurs familles ont servi de défenseurs de l'amélioration de la sécurité de l'aviation.

Le présent document a pour objet de donner des orientations sur les diverses formes d'assistance qui peuvent être apportées aux victimes d'accidents d'aviation et à leurs familles et sur les moyens permettant de fournir cette assistance. Il vise à mieux préparer toutes les parties intéressées, à faciliter leur coordination et à décrire l'ampleur de leur participation. Il porte aussi sur l'élaboration par les États et leurs exploitants aériens de lois, de règlements ou de politiques appropriés visant à porter secours aux victimes et à leurs familles.

Les éléments d'orientation du présent manuel se divisent en sept chapitres :

- a) le Chapitre 1 définit les termes utilisés dans le document ;
- b) le Chapitre 2 parle des bénéficiaires de l'assistance aux familles et donne des orientations sur la définition des membres de la famille ;
- c) le Chapitre 3 présente des lignes directrices sur la façon d'assurer les services dans les différentes catégories d'assistance aux familles, y compris la fourniture de renseignements sur l'enquête ;
- d) le Chapitre 4 examine le point de savoir quand il faut prêter assistance aux familles ;
- e) le Chapitre 5 donne des renseignements sur les responsabilités de l'État, de l'exploitant aérien et d'autres prestataires d'assistance aux familles ;
- f) le Chapitre 6 donne des orientations sur l'élaboration d'un plan d'assistance aux familles ;
- g) le Chapitre 7 présente un résumé de tous ces éléments.

Les appendices contiennent des extraits des législations de plusieurs États à ce sujet, un exemple de plan d'assistance aux familles, et les éléments indicatifs d'une compagnie aérienne sur les lois, coutumes et cultures de ses destinations internationales, qui sont reproduits avec l'aimable autorisation de la police néo-zélandaise.

Les documents OACI ci-après contiennent des dispositions et éléments indicatifs sur l'assistance qui peut être fournie aux victimes d'accidents d'aviation et à leurs familles :

- a) *Annexe 9 — Facilitation* ;
 - b) *Politique de l'OACI sur l'assistance aux victimes d'accidents d'aviation et à leurs familles* (Doc 9998).
-

PUBLICATIONS MENTIONNÉES DANS LE PRÉSENT DOCUMENT

Les publications ci-après sont toutes accessibles en ligne :

- *Guide sur l'identification des victimes de catastrophes*, Organisation internationale de police criminelle (OIPC-INTERPOL) (<http://www.interpol.int/INTERPOL-expertise/Forensics/DVI>) ;
 - *Management of Dead Bodies in Disaster Situations*, Organisation panaméricaine de la santé/ Organisation mondiale de la santé (<http://www.paho.org/english/dd/ped/DeadBodiesBook.pdf>) ;
 - *Federal Family Assistance Plan for Aviation Disasters*, National Transportation Safety Board, États-Unis (<http://www.ntsb.gov/doclib/tda/Federal-Family-Plan-Aviation-Disasters-rev-12-2008.pdf>).
-

TABLE DES MATIÈRES

	<i>Page</i>
Chapitre 1. Terminologie	1-1
Exploitant aérien	1-1
Accident d'aviation	1-1
Service d'enquête sur les accidents d'aviation	1-2
Exploitant d'aéroport	1-2
Coordonnateur/organisme de coordination	1-2
Famille	1-2
Assistance aux familles	1-3
Prestataires d'assistance aux familles	1-3
État d'occurrence	1-3
Survivant	1-4
Victime	1-4
Chapitre 2. Bénéficiaires de l'assistance aux familles	2-1
Chapitre 3. Types d'assistance aux familles	3-1
Confirmation qu'une personne a été touchée par un accident d'aviation	3-1
Fourniture de renseignements immédiats	3-2
Identification, garde et rapatriement des restes humains	3-2
Protection, traitement et restitution des effets personnels	3-3
Assistance psychologique	3-3
Assistance financière immédiate	3-4
Formalités d'immigration et de douane	3-4
Fourniture de renseignements sur les services	3-4
Visites des lieux d'un accident	3-5
Protection de la vie privée et sûreté	3-5
Conseils juridiques	3-5
Liaison avec les familles	3-6
Monuments et services commémoratifs	3-6
Associations de familles	3-6
Fourniture de renseignements concernant l'enquête sur l'accident	3-6
Considérations culturelles et religieuses	3-7
Chapitre 4. Quand assister les familles	4-1
Chapitre 5. Prestataires d'assistance aux familles	5-1
Gouvernement	5-1
Exploitant aérien	5-4
Exploitants d'aéroport	5-5
Tiers	5-6
Associations de familles	5-6

	<i>Page</i>
Chapitre 6. Élaboration et mise en œuvre d'un plan d'assistance aux familles	6-1
Première mesure — Détermination des types d'accidents auxquels le plan s'appliquera	6-1
Deuxième mesure — Détermination des types d'assistance à apporter.....	6-2
Troisième mesure — Détermination des organismes qui apporteront l'assistance.....	6-4
Quatrième mesure — Formulation du plan	6-6
Cinquième mesure — Révision du plan.....	6-7
Sixième mesure — Mise en œuvre du plan	6-8
Septième mesure — Exercices périodiques concernant l'application du plan	6-8
Chapitre 7. Conclusion	7-1
Appendices	
Appendice 1. Extraits de la législation des États ci-après sur l'assistance aux familles :	
Australie	App 1-2
Brésil	App 1-10
Chine	App 1-15
États-Unis.....	App 1-22
Japon.....	App 1-28
République de Corée.....	App 1-35
Union européenne	App 1-36
Appendice 2. Extraits du plan des États-Unis pour l'assistance aux familles touchées par des catastrophes aériennes.....	App 2-1
Appendice 3. Exemple d'éléments indicatifs publiés par une compagnie aérienne sur les lois, coutumes et cultures de ses destinations internationales.....	App 3-1

Chapitre 1

TERMINOLOGIE

1.1 Les termes ci-après ont été définis pour veiller à ce que le lecteur comprenne leur signification prévue dans le contexte du présent document : exploitant aérien, accident d'aviation, service d'enquête sur les accidents d'aviation, exploitant d'aéroport, coordonnateur/organisme de coordination, famille, assistance aux familles, prestataires d'assistance aux familles, État d'occurrence, survivant et victime. Les définitions de ces termes ne s'appliquent qu'au corps du présent document, et non pas aux appendices, qui ont été produits indépendamment de l'OACI.

EXPLOITANT AÉRIEN

1.2 L'exploitant aérien est une personne, un organisme ou une entreprise qui se livre ou propose de se livrer à l'exploitation d'un ou de plusieurs aéronefs.

ACCIDENT D'AVIATION

1.3 La définition d'un accident, telle qu'elle figure dans l'Annexe 13 à la *Convention relative à l'aviation civile internationale* — *Enquêtes sur les accidents et incidents d'aviation*, est la suivante :

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.

SERVICE D'ENQUÊTE SUR LES ACCIDENTS D'AVIATION

1.4 Le service d'enquête sur un accident d'aviation est un service, un organe ou une commission du gouvernement responsable au premier chef de l'enquête sur les accidents d'aviation, comme le prévoit l'Annexe 13. Certains États nomment ce service le service d'enquêtes de sécurité.

EXPLOITANT D'AÉROPORT

1.5 L'exploitant d'aéroport est une personne, un organisme ou une entreprise qui se livre à l'exploitation d'un aéroport.

COORDONNATEUR/ORGANISME DE COORDINATION

1.6 Le coordonnateur ou organisme de coordination est la personne ou l'organisation qui doit veiller à ce que les ressources et les organismes nécessaires soient coordonnés comme il convient pour fournir aux victimes et à leurs familles des renseignements exacts et la meilleure assistance possible.

1.7 Le coordonnateur ou organisme de coordination doit être désigné avec le plus grand soin pour assurer qu'il saura tirer le plein parti des ressources aussi rapidement et économiquement que possible. Il doit faire en sorte que les divers intervenants ne s'écartent pas du rôle qui leur a été confié en adoptant des arrangements impromptus et il doit éviter les conflits quand diverses organisations doivent fournir des types semblables d'information et d'assistance. Il peut aussi être le point de contact entre les familles et les organismes de l'État.

FAMILLE

1.8 La définition de ce qui constitue la famille est une condition préalable importante à toute planification de l'assistance aux familles car son étendue et sa structure ont un effet direct sur la logistique de cette assistance.

1.9 Pour déterminer ce qui constitue une famille, il faut prendre en compte des considérations de caractère culturel et juridique, ainsi que des relations sociales, si bien que la famille peut être différente de ce que l'on entend généralement par une expression telle que « proche parent légal » (à savoir la personne légalement responsable de la succession du défunt). Toute définition à retenir doit être suffisamment souple afin de tenir compte de la culture des intéressés.

1.10 Le droit qu'a une personne de bénéficier des divers types d'assistance aux familles peut dépendre de la souplesse avec laquelle on détermine ce qui constitue une famille. Par exemple :

- a) les réponses aux demandes de renseignements concernant les tués et les blessés sont données à des personnes très différentes, dont beaucoup n'ont aucun rapport direct avec eux ;
- b) il arrive que la notification initiale soit reçue par des membres de la famille de passagers qui ont survécu à l'accident ;
- c) des personnes ayant un lien spécial avec les victimes se rendent parfois sur les lieux d'un accident et assistent aux services religieux ;
- d) l'assistance financière immédiate sera en général expressément accordée aux personnes à charge des victimes en vertu des lois existantes.

1.11 Pour éviter les répétitions, les mots « famille » et « familles » seront parfois utilisés ci-après pour désigner les membres des familles des victimes d'un accident d'aviation.

ASSISTANCE AUX FAMILLES

1.12 L'assistance aux familles consiste en la fourniture de services et d'information pour répondre aux préoccupations et aux besoins des victimes d'un accident d'aviation et de leurs familles. Les diverses formes d'assistance qui peuvent être apportées aux familles après un accident d'aviation sont décrites au Chapitre 3.

1.13 L'assistance aux familles dont il est question dans le présent document se rapporte à toutes les victimes d'un accident d'aviation et à leurs familles indépendamment de l'ampleur et des circonstances de l'accident.

PRESTATAIRES D'ASSISTANCE AUX FAMILLES

1.14 Les prestataires d'assistance aux familles sont des entités qui jouent un rôle dans la prestation de cette assistance aux victimes d'accidents et à leurs familles. Il peut s'agir d'organismes et de services de l'État où s'est produit l'accident, de l'exploitant aérien, des exploitants d'aéroport, de tierces parties (par exemple des services de secours non gouvernementaux et des sociétés commerciales), et d'associations de familles.

ÉTAT D'OCCURRENCE

1.15 L'État d'occurrence est défini dans l'Annexe 13 comme étant l'« État sur le territoire duquel se produit un accident ou un incident ».

1.16 L'Annexe 13 contient trois dispositions relatives à l'enquête sur un accident dont on ne peut établir sur le territoire de quel État il s'est produit. Ces dispositions, qui figurent au Chapitre 5 de l'Annexe, se lisent comme suit :

État d'immatriculation

5.3 Lorsqu'il est impossible d'établir avec certitude que le lieu de l'accident ou de l'incident grave se trouve sur le territoire d'un État quelconque, l'État d'immatriculation ouvrira et mènera toute enquête nécessaire sur l'accident ou l'incident grave. Cependant,

il pourra déléguer la conduite de l'enquête, en totalité ou en partie, à un autre État, par accord et consentement mutuels.

5.3.1 Les États les plus proches du lieu d'un accident survenu dans les eaux internationales prêteront l'assistance qu'ils seront en mesure de fournir et répondront, de la même façon, aux demandes de l'État d'immatriculation.

5.3.2 **Recommandation.**— Il est recommandé que si l'État d'immatriculation est un État non contractant qui n'a pas l'intention de mener une enquête conformément à l'Annexe 13, l'État de l'exploitant ou, à défaut, l'État de conception ou l'État de construction s'efforce d'ouvrir et de mener une enquête. Cependant, l'État en question pourra déléguer la conduite de l'enquête, en totalité ou en partie, à un autre État, par accord et consentement mutuels.

1.17 Quand un accident survient en dehors du territoire d'un État quelconque, l'État d'immatriculation de l'aéronef peut demander à d'autres États de l'aider à assister les familles.

SURVIVANT

1.18 Un survivant est une victime qui n'est pas mortellement blessée suite à l'accident d'aviation.

VICTIME

1.19 Une victime est tout occupant de l'aéronef, ou toute autre personne se trouvant hors de l'aéronef, qui est directement mais involontairement touchée par l'accident. Les victimes peuvent être des membres de l'équipage, des passagers payants, des passagers non payants et des tiers.

Chapitre 2

BÉNÉFICIAIRES DE L'ASSISTANCE AUX FAMILLES

2.1 L'assistance aux familles vise à répondre dans toute la mesure possible aux préoccupations et aux besoins des victimes de l'accident et de leurs familles, et à leur fournir des informations factuelles facilement accessibles sur l'évolution de l'enquête. Les survivants et les familles devraient être informés dès le départ de l'objectif de l'enquête, conformément aux dispositions de l'Annexe 13. L'assistance aux familles exige l'engagement de ressources considérables dans plusieurs domaines de façon à fournir ce qui suit :

- a) renseignements sur l'occurrence de l'accident, à savoir notification initiale de l'accident ;
- b) renseignements sur l'intervention d'urgence suite à un accident ;
- c) renseignements sur l'emplacement et la situation des victimes, et sur la récupération, l'identification et le traitement des restes humains, identifiés et non identifiés ;
- d) renseignements sur la récupération, la gestion et la restitution des effets personnels ;
- e) renseignements sur l'évolution de l'enquête, l'objectif de l'enquête et la présentation publique des résultats de l'enquête ;
- f) coordination du voyage et de l'hébergement dans un centre d'assistance aux familles, et assistance aux personnes qui ne voyagent pas ;
- g) coordination d'une visite sur les lieux de l'accident, quand il est possible d'y accéder, compte tenu des considérations de sécurité et de sûreté ;
- h) appui pour les besoins financiers immédiats (indépendamment des poursuites, dommages-intérêts ou jugements éventuels) ;
- i) appui social, émotionnel et psychologique.

2.2 La détermination de l'étendue de la famille et des ayants droit à l'assistance est peut-être l'aspect le plus difficile et le plus important de la planification. Les ayants droit sont normalement considérés comme étant les époux ou épouses, partenaires légaux, frères et sœurs, enfants et parents des victimes, ainsi que les personnes reconnues comme membres de la famille dans la législation nationale pertinente. Des exceptions seront peut-être nécessaires pour des raisons d'équité. Quand on prend en compte les différences culturelles, il est important de veiller à ce que toutes les victimes soient traitées équitablement.

2.3 La notion de famille diffère selon les cultures et les populations. Le plus prudent est de partir d'une définition aussi large et inclusive que possible du point de vue juridique et financier, en tenant dûment compte des spécifications existantes des États relatives aux personnes, autres que les membres de la famille, qui peuvent être responsables de la succession d'une victime décédée. Les définitions particulières n'engloberont peut-être pas tous ceux sur qui la famille compte pour obtenir appui et orientation. Sont généralement considérés comme membres de la famille les époux ou épouses, partenaires légaux, frères et sœurs, enfants et parents d'une victime. D'autres peuvent cependant s'y ajouter au sein de la famille plus étendue qui peut fournir un appui aux personnes touchées par un accident, dont la belle-famille, les amis de la famille, les personnes à charge et les collègues.

2.4 Du point de vue de l'État, des définitions légales s'appliquent aussi aux membres de la famille qui ont droit à des prestations découlant d'assurances, de testaments, de successions et de procès. En outre, la législation de certains États peut limiter les ayants droit à certains services. Comme service implique coût, les prestataires de services devraient envisager de limiter à un nombre raisonnable les membres des familles qui peuvent recevoir des services gratuitement.

2.5 Une fois la population des victimes établie, toute autre assistance aux familles devrait être limitée aux survivants et aux proches parents des victimes qui, de l'avis des prestataires de l'assistance, y ont véritablement droit. Il est important de déterminer les ayants droit pour que la famille et les survivants puissent être traités équitablement.

2.6 Assurer l'égalité dans la fourniture de renseignements et de services à tous les intéressés (par exemple les survivants, les membres des familles et les membres d'équipage) écarte les critiques de favoritisme ou de traitement spécial. Bien qu'il faille tenir compte de tous groupes uniques pouvant avoir été touchés par l'accident (par exemple des groupes de voyageurs définis, comme les groupes scolaires, équipes sportives ou groupes de touristes), l'exploitant aérien et les autres prestataires de services devraient viser l'égalité.

2.7 Le caractère de l'assistance immédiate variera. Il faudra par exemple donner aux familles des tués des renseignements sur le processus d'identification des victimes, le transfert de leur dépouille et les funérailles, en respectant scrupuleusement les sensibilités culturelles et religieuses. Les survivants blessés s'attendent aussi à recevoir une assistance pour le paiement de leurs frais médicaux, le retour dans leurs foyers et des soins futurs.

2.8 D'autres demandes d'assistance pourront porter sur la restitution des effets personnels, l'assistance psychologique, la protection de la vie privée, les conseils juridiques, les visites des lieux de l'accident, l'organisation des voyages et de l'hébergement ainsi que la liaison avec les services et organisations compétents. Il faut de plus s'attendre à ce que les membres des familles et les survivants demandent des renseignements sur l'évolution de l'enquête.

2.9 Des renseignements sur l'enquête peuvent être fournis à bien plus de personnes que celles qui reçoivent des services. Si ces renseignements sont communiqués sur des médias sociaux ou par courrier électronique, ils peuvent être transférés des destinataires initiaux à d'autres, y compris les médias. Tous les renseignements fournis devraient donc être considérés comme publics.

Chapitre 3

TYPES D'ASSISTANCE AUX FAMILLES

3.1 Les planificateurs et les prestataires de l'assistance aux familles doivent comprendre que les familles et les survivants ont peut-être des origines et des valeurs culturelles différentes qui appellent une compréhension et une considération particulières. Ils doivent notamment tenir compte des coutumes concernant le deuil, le caractère des services religieux et la présence à ces services, le traitement des dépouilles et la conception des monuments commémoratifs.

CONFIRMATION QU'UNE PERSONNE A ÉTÉ TOUCHÉE PAR UN ACCIDENT D'AVIATION

3.2 Après un accident d'aviation, le type d'information le plus immédiatement nécessaire est la confirmation que la personne au sujet de laquelle une famille s'inquiète a été ou non touchée 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. Il y a souvent un conflit entre la nécessité d'une confirmation correcte et celle de produire rapidement le manifeste, mais la précision est préférable à la rapidité. Il faut s'efforcer d'obtenir et de mettre à jour dès que possible les renseignements du manifeste.

3.3 Certains États ont adopté des règles et règlements sur la protection de la vie privée qui protègent l'identité des victimes d'accidents d'aviation et de leurs familles, ce qui retarde la communication des manifestes de passagers. Cela peut avoir une influence néfaste sur la coordination et la prestation de l'assistance apportée aux familles par les autorités responsables.

3.4 Les exploitants aériens devraient être prêts à utiliser les deux méthodes ci-après de notification, dès qu'un manifeste exact a été produit :

- a) en s'appuyant sur les coordonnées fournies par les passagers (par exemple numéro de fidélisation, numéro de carte de crédit ou coordonnées d'urgence figurant dans le dossier passager), l'exploitant aérien devrait se servir de téléphonistes/standardistes professionnels pour contacter les membres des familles. Ce personnel devrait être formé pour communiquer efficacement avec des personnes bouleversées et être en mesure de fournir des renseignements de base concernant les étapes suivantes du processus d'assistance aux membres des familles ;
- b) l'exploitant aérien devrait activer et faire connaître un numéro de téléphone gratuit que les membres des familles puissent appeler pour demander si le nom d'un passager figure sur le manifeste. Le système téléphonique devrait être en mesure de traiter un nombre important d'appels. Lorsqu'il est confirmé que le nom d'un passager figure sur le manifeste, les téléphonistes devraient fournir des renseignements de base sur les étapes suivantes du processus d'assistance aux membres des familles. Le téléphoniste devrait s'assurer discrètement de l'intérêt manifesté pour un passager par la personne qui appelle, qu'il devrait alors orienter vers le prestataire approprié d'assistance aux familles. Les appels peuvent provenir :
 - 1) de la famille, d'amis, de collègues, etc., qui connaissent l'itinéraire d'un passager ;
 - 2) de la famille, d'amis, de collègues, etc., qui ne sont pas certains de l'itinéraire d'un passager ;
 - 3) de personnes qui n'ont aucun rapport personnel avec un passager, comme des journalistes.

3.5 La première personne à avertir qu'un membre de sa famille a été touché par un accident devrait dans l'idéal être son plus proche parent. Cette personne peut alors déterminer si d'autres personnes sont suffisamment proches de la victime pour qu'on doive les prévenir elles aussi. Quand quelqu'un d'autre que le plus proche parent téléphone pour demander des renseignements sur une victime, la meilleure réaction consiste à s'assurer, en l'interrogeant avec diplomatie, que le parent le plus proche a déjà été prévenu. Il faudrait aussi demander aux familles de désigner une ou plusieurs personnes devant servir de point de contact principal pour faciliter l'échange d'informations avec les autres membres de la famille de la victime. L'expérience montre que l'on peut avoir besoin d'une moyenne de quatre à six personnes par famille pour que les renseignements circulent bien entre tous ses membres. Le contact devrait de préférence se faire par téléphone ou par courrier électronique.

3.6 L'exploitant aérien devrait modifier son site web pour faire état de l'accident, diffuser le numéro de téléphone gratuit et donner d'autres renseignements appropriés, par exemple sur le vol. La publication du manifeste de passagers sur le site de l'exploitant aérien ne doit pas être considérée comme signifiant que quelqu'un a été touché par un accident. Les membres des familles qui trouvent un nom sur le manifeste devront malgré tout recevoir notification, assistance et renseignements, et l'exploitant aérien devrait traiter leurs appels téléphoniques comme l'indique le § 3.4, alinéa b).

3.7 L'exploitant aérien et l'exploitant d'aéroport pourront aussi avoir à s'occuper des besoins des membres des familles ou des amis qui se rassemblent aux aéroports d'arrivée et de départ. Les préposés aux guichets et les agents d'embarquement, le personnel de sûreté et d'autres employés de l'aéroport interviendront dans ce processus. Le message qui paraîtra sur le tableau d'affichage des arrivées et des départs doit être choisi avec soin (par exemple il vaut peut-être mieux s'en tenir à un message général du genre : « voir l'agent »). On se sert souvent d'un local de l'aéroport pour réunir en toute sécurité les membres des familles et leur donner les premiers renseignements. Les agents peuvent accompagner les membres des familles et/ou les amis jusqu'à cet endroit sûr. L'exploitant ne devrait pas donner lecture devant ces groupes de la liste des noms figurant sur le manifeste pour procéder à la notification, mais leur donner tous renseignements factuels vérifiés sur l'accident.

3.8 L'exploitant aérien devrait décider avec prudence des organismes ou personnes qui peuvent recevoir une copie du manifeste, et suivre les règlements pertinents des États. Des précautions devraient être prises pour protéger les données personnelles qui pourraient être divulguées avec le manifeste. Si l'exploitant aérien décide de communiquer le manifeste au public, il devrait envisager de demander la permission aux membres de la famille d'inclure les noms des victimes sur la liste.

FOURNITURE DE RENSEIGNEMENTS IMMÉDIATS

3.9 Une fois que le contact a été établi avec les membres des familles, il faut leur donner des renseignements immédiats sur les étapes suivantes du processus d'assistance aux familles. Ces renseignements portent notamment sur la façon dont l'exploitant va organiser le voyage jusqu'au lieu de l'accident, dont son personnel d'appui va continuer à communiquer avec les membres des familles, et dont il va s'occuper de tous besoins immédiats.

IDENTIFICATION, GARDE ET RAPATRIEMENT DES RESTES HUMAINS

3.10 La récupération, la garde et l'identification des survivants, des personnes disparues, des victimes blessées et mortellement blessées, et le rapatriement des restes humains sont des étapes très importantes du processus d'assistance aux familles. Selon les circonstances de l'accident, la récupération de restes peut être un processus complexe. L'identification peut aussi être pénible et durer très longtemps, et la législation exige souvent l'autopsie des personnes qui ont été tuées dans un accident. L'identification exige la coopération des membres des familles et d'autres personnes afin d'obtenir des données ante mortem (avant la mort), telles que des dossiers dentaires et médicaux, des empreintes digitales et des échantillons d'ADN. Dans la plupart des cas, c'est un service de l'État qui

sera responsable de l'identification des victimes. On trouvera des renseignements supplémentaires sur le processus d'identification des victimes sur le site web de l'Organisation internationale de police criminelle (OIPC-INTERPOL) (<http://www.interpol.int/INTERPOL-expertise/Forensics/DVI>).

3.11 Dans certains accidents, il y a des restes qui ne peuvent être identifiés malgré des efforts exhaustifs. En pareils cas, l'autorité médico-légale devrait être informée de toutes les lois locales concernant le traitement des restes non identifiés. Certains États informent les membres des familles de l'existence des restes non identifiés et leur demandent de travailler avec les autorités responsables de la récupération et de l'identification des victimes pour établir un plan de traitement des restes. On trouvera des orientations exhaustives à ce sujet dans le manuel de l'Organisation panaméricaine de la santé/Organisation mondiale de la santé intitulé *Management of Dead Bodies in Disaster Situations* (<http://www.paho.org/english/dd/ped/DeadBodiesBook.pdf>).

3.12 Dans les situations où la récupération et l'identification de restes partiels se poursuivent sur une longue période, il faudrait demander aux membres des familles s'ils préfèrent être informés des identifications futures et s'ils souhaitent que ces restes leur soient restitués.

3.13 Le sauvetage et l'hospitalisation des victimes blessées est une fonction essentielle des premiers intervenants et donc une fonction du gouvernement local. L'acheminement des victimes blessées jusqu'aux hôpitaux est souvent la responsabilité des fournisseurs locaux de services médicaux d'urgence. L'exploitant aérien devrait travailler avec l'organisme d'intervention local pour déterminer où se trouvent et qui sont ces victimes blessées et fournir les renseignements nécessaires aux membres des familles appropriés.

3.14 Il faut aussi s'occuper des survivants qui n'ont pas été blessés. Les intervenants locaux seront les premiers à prendre contact avec les survivants et il faudrait mettre en œuvre un mécanisme pour enregistrer leur information personnelle et l'endroit où ils se trouvent. Les exploitants aériens devraient obtenir ces renseignements et assurer des services à ces victimes.

PROTECTION, TRAITEMENT ET RESTITUTION DES EFFETS PERSONNELS

3.15 Il faudra donner aux familles et aux survivants l'assurance que des dispositions ont été prises pour que les effets personnels soient correctement traités et rendus à leur propriétaire légal. La protection de ces effets incombe normalement à l'exploitant aérien en même temps qu'à la police et à l'autorité qui demande à garder les restes. Il arrive que certains articles soient conservés comme pièces à conviction par le service d'enquête ou la police. Il faudrait photographier les effets personnels qui n'ont pas été identifiés et remettre les photographies aux membres des familles en vue de leur identification. Les photographies devraient être remises en présence d'un soignant, d'un ami intime ou d'un ministre du culte, etc.

3.16 Certains exploitants aériens ont choisi de faire appel à un fournisseur tiers pour gérer les effets personnels. Ces fournisseurs se servent souvent d'un catalogue imprimé ou d'un site web accessible par mot de passe pour permettre aux membres des familles de visionner des images et de réclamer des effets personnels non identifiés.

ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

3.17 Dans beaucoup de sociétés, on s'attend à ce que les survivants et leurs familles bénéficient d'une assistance psychologique en cas de crise. Celle-ci peut aller de la fourniture d'une aide psychologique immédiate et de conseils de bon sens sur les aspects pratiques de la vie après un accident, à la prestation de soins de santé mentale à long terme. L'aide aux familles exigera une logistique bien coordonnée dont la responsabilité ne devrait pas incomber aux fournisseurs de soins de santé mentale, qui devraient se limiter à prendre soin du bien-être des familles.

ASSISTANCE FINANCIÈRE IMMÉDIATE

3.18 Les familles et les survivants ont souvent besoin d'une assistance financière immédiate. Ils devront en particulier disposer de fonds suffisants pour faire face à leurs besoins immédiats. Le versement de paiements anticipés répond aux besoins immédiats des familles de répondre à leurs obligations financières courantes et les bénéficiaires ne devraient pas être obligés à prouver l'existence de ces obligations.

FORMALITÉS D'IMMIGRATION ET DE DOUANE

3.19 Il faudra souvent aider les familles et les survivants à passer les formalités d'immigration et de douane. Les survivants qui ont perdu leurs pièces d'identité et leurs titres de transport dans l'accident auront besoin d'assistance pour pouvoir poursuivre leur voyage. Les membres des familles devront peut-être se rendre sur les lieux de l'accident, à un hôpital ou à tout autre emplacement pour rencontrer des survivants blessés, assister à des services religieux ou être présents dans l'État d'occurrence pour des raisons directement liées à l'accident. Les services d'immigration et de douane devront aussi faciliter le rapatriement des dépouilles et des effets personnels. On trouvera des renseignements supplémentaires dans l'Annexe 9 à la *Convention relative à l'aviation civile internationale — Facilitation*, Chapitre 8, Section I, *Assistance aux victimes d'accidents d'aviation et à leurs familles* (partiellement citée au § 5.3 du présent document).

FOURNITURE DE RENSEIGNEMENTS SUR LES SERVICES

3.20 L'information continue des familles est essentielle pour que le programme d'assistance soit efficace. Il faut veiller à ce que les personnes contact de chaque famille transmettent l'information à toute leur famille. Les familles et les survivants souhaitent vivement obtenir, dès que possible, des renseignements détaillés sur les points qui les préoccupent immédiatement, comme les suivants :

- a) dispositions logistiques : voyage jusqu'au lieu de l'accident, hébergement et poursuite du voyage (dans le cas des survivants) ;
- b) assistance financière : paiements pour aider à répondre aux besoins immédiats et appui financier supplémentaire, s'il sera fourni ;
- c) recherche, récupération, identification et rapatriement des restes humains, et certification des décès ;
- d) gestion des effets personnels ;
- e) assistance psychologique et spirituelle ;
- f) considérations à long terme : services commémoratifs, monuments et enterrement en fosse commune de tous restes non identifiés.

3.21 Lorsqu'il y a plusieurs prestataires de services, ils devraient se mettre d'accord pour coordonner les communications. Les communications écrites devraient être traduites vers les principales langues des membres des familles.

VISITES DES LIEUX D'UN ACCIDENT

3.22 Lorsqu'il est possible d'accéder au lieu d'un accident, il est important que les familles et les survivants puissent s'y rendre, ce qui est devenu pratique courante. Ces visites doivent être planifiées en étroite coordination avec le service d'enquête sur les accidents pour veiller à éviter, entre autres, toute conséquence néfaste pour l'enquête. Il faudra aussi prendre en considération les voyages nécessaires pour faciliter ces visites, pour escorter les familles pendant qu'elles se trouvent sur les lieux de l'accident et pour les héberger jusqu'à ce qu'elles quittent l'État d'occurrence. Certaines familles souhaiteront peut-être aussi qu'on les aide à surveiller les jeunes enfants qui les accompagnent. Il est apparu par le passé que les familles des personnes qui ont été tuées dans un accident préfèrent ne pas se trouver sur les lieux de l'accident en même temps que les survivants, encore qu'il faille s'assurer de leurs préférences. Il est recommandé aussi de ne pas organiser les visites des familles des passagers en même temps que celles des familles de l'équipage. Il arrivera aussi que les familles ne pourront se rendre sur les lieux d'un accident pour des raisons de sécurité, d'éloignement ou d'accessibilité. Quand des activités criminelles sont soupçonnées, les autorités judiciaires imposent parfois des restrictions à la visite des lieux.

3.23 Avant la visite des lieux de l'accident, les membres des familles et les survivants devraient être informés de ce qui est prévu et de ce qu'ils vont voir, entendre et sentir. La coordination du transport des membres des familles à partir d'un point central (le centre d'assistance aux familles) permettra d'assurer une meilleure gestion de la visite, dont la durée devrait être déterminée à l'avance. Ces visites ne devraient pas être réalisées avant que les restes humains et les effets personnels aient été retirés des lieux de l'accident ou qu'ils n'y soient plus visibles. Aucune activité d'enquête ne devrait s'y dérouler pendant la visite. Enfin, les médias ne devraient pas non plus être présents lors de la visite. Afin de protéger les membres des familles et l'épave, il faudrait sécuriser les lieux en faisant appel à un personnel de sécurité et en utilisant une barrière physique. Des fournisseurs de services de santé mentale, du personnel de soins médicaux d'urgence et des fournisseurs de soins spirituels devraient aussi être disponibles avant et pendant la visite. Une zone devrait être prévue pour tenir compte des considérations religieuses et permettre aux familles de laisser des mementos, des notes et d'autres articles. Il faudrait établir avant la visite un plan pour la gestion de ces articles après le départ des membres des familles. Des responsables au courant de l'enquête, du processus de récupération et d'identification des victimes et de la gestion des effets personnels devraient être disponibles pendant la visite pour répondre aux questions.

PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET SÛRETÉ

3.24 La protection de la vie privée des familles et des survivants est de la plus haute importance. Il est essentiel de mettre à leur disposition des salles isolées et tranquilles où ils pourront se réunir. Tout endroit choisi à cet effet et pour leur donner des renseignements (par exemple un centre d'assistance aux familles) doit aussi être sécurisé de façon à en interdire l'accès aux personnes qui ne sont pas membres des familles. Certains exploitants aériens utilisent à cette fin un système de badges dans les centres d'assistance aux familles.

CONSEILS JURIDIQUES

3.25 Les familles et les survivants restent normalement en état de choc pendant quelque temps. En pareilles circonstances, il peut être prématuré de s'entretenir avec eux de questions juridiques. Il convient cependant qu'ils aient accès à des renseignements généraux concernant des questions juridiques immédiates, qui peuvent être fournis gratuitement par les barreaux locaux.

LIAISON AVEC LES FAMILLES

3.26 L'assistance aux familles fait intervenir des organismes de l'État, des exploitants aériens, des exploitants d'aéroport, des organisations humanitaires et d'aide et des entreprises privées. Tous ont un rôle bien défini et leurs tâches seront facilitées si les familles et les survivants connaissent ce rôle et savent comment ces divers intervenants peuvent être contactés. Un État a ainsi publié une brochure qui décrit le rôle de tous les prestataires d'assistance et dans laquelle un espace est prévu pour inscrire les coordonnées de chaque organisme.

MONUMENTS ET SERVICES COMMÉMORATIFS

3.27 Les familles ont besoin de savoir qu'elles pourront participer à tout service commémoratif organisé après l'accident et elles devraient être consultées lors de la conception architecturale de tout monument commémoratif érigé à la mémoire des victimes. Il convient de faciliter leur participation à la planification de ces services. Il faudrait aussi prévoir l'entretien des monuments commémoratifs.

ASSOCIATIONS DE FAMILLES

3.28 Les membres des familles touchées par l'accident peuvent vouloir créer une association pour répondre à des besoins particuliers, comme le partage d'expériences, l'organisation de services commémoratifs et l'échange de renseignements. Les organismes de l'État et l'exploitant aérien devraient envisager d'appuyer ces associations, mais l'initiative de les établir devrait venir des familles et des survivants et non pas de l'État ou de l'exploitant.

3.29 Les associations de familles peuvent offrir une expérience de première main et une perspective uniques de l'assistance aux familles et servir aussi d'interlocuteurs pour le traitement de certaines questions d'assistance aux familles. Certaines de ces associations sont devenues des défenseurs de la sécurité de l'aviation dans certains États. Les prestataires d'assistance aux familles doivent veiller à ce que le contact soit maintenu avec les familles et les survivants qui ne font pas partie de ces associations.

FOURNITURE DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT L'ENQUÊTE SUR L'ACCIDENT

3.30 À mesure que le service d'enquête progresse dans l'enquête sur l'accident, les membres des familles et les survivants devraient recevoir, au moyen d'avis périodiques, des renseignements à jour validés sur l'évolution de l'enquête avant que l'information ne soit divulguée au public. Dans la mesure appropriée, les familles devraient être invitées à assister à des réunions publiques concernant l'accident et recevoir copie des rapports diffusés au public dans le cadre du processus normal du service d'enquête. Les familles devraient également être informées de la diffusion prochaine de ces rapports et du calendrier des réunions de façon à pouvoir s'organiser en conséquence. Lorsque des renseignements sont fournis en plusieurs langues, il faudrait veiller à ce que les traductions soient exactes. Les intéressés peuvent être avertis à l'avance par courrier électronique et par l'entremise des associations de familles.

3.31 Certaines familles et certains survivants peuvent estimer qu'ils devraient avoir le droit d'écouter les enregistrements des conversations dans le poste de pilotage et d'en obtenir une transcription. La divulgation de ces enregistrements dépend de la politique et de la législation nationales. La divulgation des enregistrements et des transcriptions va à l'encontre de la norme 5.12, *Non-divulgation des éléments*, de l'Annexe 13, qui se lit comme suit :

5.12 L'État qui mène l'enquête sur un accident ou un incident ne communiquera aucun des éléments décrits ci-dessous à d'autres fins que l'enquête sur l'accident ou l'incident, à moins que l'autorité chargée de l'administration de la justice dans ledit État ne détermine que leur

divulgaration importe plus que les incidences négatives que cette mesure risque d'avoir, au niveau national et international, sur l'enquête ou sur toute enquête ultérieure :

- a) toutes les déclarations obtenues de personnes par les services d'enquête dans le cours de leurs investigations ;
- b) toutes les communications entre personnes qui ont participé à l'exploitation de l'aéronef ;
- c) renseignements d'ordre médical et privé concernant des personnes impliquées dans l'accident ou l'incident ;
- d) enregistrements des conversations dans le poste de pilotage et transcriptions de ces enregistrements ;
- e) enregistrements et transcriptions d'enregistrements provenant des organismes de contrôle de la circulation aérienne ;
- f) enregistrements d'images du poste de pilotage pendant le vol et toute partie ou transcription de ces renseignements ;
- g) opinions exprimées au cours de l'analyse des renseignements, y compris les renseignements fournis par les enregistreurs de bord.

3.32 On notera que l'Annexe 13, Chapitre 5, prévoit que l'État dont des ressortissants sont au nombre des morts ou des blessés graves est en droit de désigner un expert qui aura la faculté de visiter le lieu de l'accident, d'accéder aux renseignements utiles dont l'État qui mène l'enquête approuve la divulgation au public, ainsi qu'aux renseignements sur l'évolution de l'enquête, et de recevoir copie du rapport final. Ce chapitre mentionne également le droit de l'État d'aider à l'identification des victimes et de rencontrer les survivants qui sont ses ressortissants. Enfin, l'Annexe 13 recommande que l'État qui mène l'enquête rende publics, au moins durant la première année, les éléments concrets de l'enquête et des renseignements sur l'évolution de celle-ci.

CONSIDÉRATIONS CULTURELLES ET RELIGIEUSES

3.33 Les considérations culturelles et religieuses sont des facteurs importants dans la préparation d'un plan d'assistance aux familles. Les exigences relatives au traitement des restes des victimes peuvent faire intervenir des considérations distinctes et spécialisées, comme peuvent le faire aussi les services commémoratifs et la conception des édifices commémoratifs érigés à la mémoire de ceux qui ont péri dans un accident.

Chapitre 4

QUAND ASSISTER LES FAMILLES

4.1 Il est important lors de la planification de déterminer les circonstances dans lesquelles un État peut être appelé à assister les familles.

4.2 La nécessité d'assister les familles se pose dès lors que des occupants d'un aéronef ou des tiers sont tués ou blessés dans un accident.

4.3 La nécessité pour un État, qui n'est pas l'État d'occurrence, d'assister les familles peut se présenter quand un accident se produit dans les eaux internationales qui lui sont adjacentes, quand l'État d'occurrence demande une telle assistance ou quand ses ressortissants sont au nombre des victimes.

4.4 Les plans d'assistance aux familles devraient tenir compte de toute une série de scénarios plausibles d'accidents faisant intervenir un nombre varié de victimes et de membres des familles. Certains exploitants aériens estiment que pour permettre la rotation de leur personnel et la planification des horaires de travail, il faudrait baser la planification sur trois secouristes par siège de passager de leurs plus gros avions. Pour les accidents de moindre envergure, l'exploitant et les équipes normales d'intervention d'urgence de l'État disposeront des ressources nécessaires pour assurer l'assistance qui convient. Il faut déterminer à partir de quel point il sera nécessaire de compléter les ressources normales d'intervention d'urgence, et le plan d'assistance aux familles devrait prévoir la coordination d'un appui supplémentaire.

4.5 Il est important lors du processus de planification de déterminer la durée et l'étendue de chaque type d'assistance aux familles. La durée appropriée de la plupart des types d'assistance devrait être envisagée dans chaque cas. Les funérailles des personnes décédées, le rapatriement des blessés, le retour des effets personnels et les paiements anticipés sont autant d'éléments de base qui peuvent déterminer les limites naturelles de ces types d'assistance aux familles.

4.6 Les familles et les survivants d'accidents d'aviation peuvent cependant prétendre à certaines formes d'assistance jusqu'à ce que l'enquête ait pris fin. Comme une enquête sur un accident d'aviation peut prendre plus d'un an, la fourniture de renseignements sur son évolution est la forme d'assistance qui durera peut-être le plus longtemps. À cet égard, et conformément aux dispositions de l'Annexe 13, le service d'enquête sur l'accident devrait diffuser les éléments concrets établis et indiquer l'évolution de l'enquête en temps utile.

Chapitre 5

PRESTATAIRES D'ASSISTANCE AUX FAMILLES

5.1 Cinq groupes principaux interviennent dans la prestation d'assistance aux familles :

- a) le gouvernement de l'État d'occurrence et d'autres États touchés par l'occurrence ;
- b) les exploitants aériens ;
- c) les exploitants d'aéroport ;
- d) les tiers (par exemple les organismes d'assistance non gouvernementaux et les sociétés commerciales) ;
- e) les associations de familles, s'il y a lieu.

5.2 À chaque groupe correspondent différentes ressources et responsabilités dans les efforts d'assistance aux familles. Le travail de ces groupes devrait être synchronisé et bien coordonné pour que l'assistance à fournir aux familles soit efficace.

GOUVERNEMENT

État d'occurrence

5.3 Dans l'assistance aux familles, l'État d'occurrence a plusieurs rôles à jouer, notamment ceux qui sont définis comme suit dans l'Annexe 9, Chapitre 8, Section I, *Assistance aux victimes d'accidents d'aviation et à leurs familles* :

8.39 L'État d'occurrence d'un accident d'aviation et les États adjacents prendront des dispositions pour faciliter l'entrée dans leur territoire, à titre temporaire, des membres de la famille des victimes d'un accident d'aviation.

8.40 L'État d'occurrence et les États adjacents prendront également des dispositions pour faciliter l'entrée sur leur territoire, à titre temporaire, de représentants agréés de l'exploitant de l'aéronef accidenté, ou du partenaire de l'alliance à laquelle appartient l'exploitant, afin de lui permettre de prêter assistance aux survivants et aux membres de leurs familles, aux membres de la famille des victimes décédées des suites de l'accident et aux autorités pertinentes de ces États.

Note.— Les accords de partage de code ou autres accords semblables inter-compagnies obligent parfois les partenaires d'une alliance à jouer le rôle de « premier intervenant » au nom de l'exploitant touché, lorsque le partenaire peut arriver sur les lieux de l'accident plus rapidement que l'exploitant touché.

8.41 **Pratique recommandée.**— Dans le cadre des dispositions à prendre pour permettre l'entrée sans délai des personnes mentionnées au § 8.39, il est recommandé que l'État d'occurrence et les États adjacents n'exigent aucun autre document de voyage qu'un passeport, ou un document de voyage d'urgence délivré expressément à ces personnes,

pour leur permettre de se rendre dans ces États. Dans le cas où l'État d'occurrence de l'accident ou un État adjacent exige un visa d'entrée pour les personnes mentionnées aux § 8.39 et 8.40, cet État devrait accélérer la délivrance de ces visas.

8.42 Les États contractants prendront des dispositions pour délivrer, s'il y a lieu, des documents de voyage d'urgence aux survivants de l'accident qui sont leurs ressortissants.

8.43 Les États contractants accorderont toute l'assistance nécessaire, par exemple en prenant des dispositions pour assurer le transport et le dédouanement, afin d'aider au rapatriement des dépouilles mortelles vers leur pays d'origine, à la demande des familles des victimes ou de l'exploitant de l'aéronef accidenté.

5.4 En outre, les États devraient s'acquitter des rôles suivants dans la prestation d'assistance aux familles :

- a) établir un plan pour veiller à ce que les victimes d'un accident d'aviation et leurs familles reçoivent effectivement les diverses formes d'assistance aux familles auxquelles, selon les dispositions prises par l'État, elles ont droit ;
- b) veiller à ce que les entités qui apportent l'assistance aux familles s'acquittent de leurs obligations ;
- c) coordonner les ressources nécessaires pour assister les familles ;
- d) veiller à ce que les restes humains soient récupérés et identifiés ;
- e) faciliter les voyages des familles jusqu'aux hôpitaux où les victimes blessées sont traitées, jusqu'au lieu de l'accident et jusqu'à celui des services commémoratifs ;
- f) donner aux familles et aux survivants des renseignements sur l'évolution de l'enquête ;
- g) fournir tout autre service ou renseignement exigé par les lois ou règlements de l'État.

Note.— Lorsque l'on ne peut établir avec certitude que l'accident s'est produit dans le territoire d'un État particulier, c'est l'État d'immatriculation qui devrait se charger d'assurer une assistance aux victimes d'un accident et à leurs familles. Il est attendu des États qui se trouvent le plus près de l'endroit où s'est produit l'accident dans les eaux internationales qu'ils assurent une assistance aux familles dans la mesure de leurs possibilités, et qu'ils répondent aux demandes de l'État d'immatriculation.

Coordonnateur/organisme de coordination

5.5 Comme beaucoup de services et d'autorités participent à l'assistance aux familles, il faudrait désigner un organisme de coordination. Cet organisme devrait intervenir au stade de la planification et être informé immédiatement après un accident. Il est essentiel de désigner un coordonnateur/organisme de coordination qui veille à ce que les divers organismes agissent de concert pour assurer une assistance appropriée aux familles et aux survivants. Le coordonnateur/organisme de coordination peut aussi être le point de contact entre les familles et les organismes de l'État.

5.6 Par exemple, un État a jugé utile d'établir au sein de son service d'enquête sur les accidents un organisme de coordination, distinct de l'équipe d'enquête, pour coordonner l'assistance aux familles. D'autres États ont assuré la coordination par l'entremise du ministère chargé de l'aviation civile et/ou du Ministère des affaires étrangères, étant donné que différentes nationalités peuvent être en cause dans un accident.

Service d'enquête sur les accidents d'aviation

5.7 L'assistance aux familles devrait être distincte de l'enquête sur l'accident. Le service d'enquête doit se cantonner à l'enquête sur l'accident et veiller à ce que les renseignements communiqués dans le cadre de l'assistance aux familles ne compromettent nullement l'objectif de l'enquête comme le prescrit l'Annexe 13. Néanmoins, il incombe au service d'enquête de fournir en temps utile des renseignements pertinents et validés aux familles et aux survivants. Il pourra peut-être leur fournir des renseignements sur l'évolution de l'enquête et les éventuelles recommandations envisagées en vue d'éviter des accidents semblables. Les renseignements sur les questions d'importance immédiate, comme la restitution des restes humains et des effets personnels, peuvent être mis en commun ou relever de la responsabilité exclusive d'un organisme particulier selon l'usage de l'État d'occurrence.

5.8 Le service d'enquête doit être conscient des préoccupations des familles et des survivants. Pour les tenir au courant, il devrait envisager de désigner une personne comme agent de liaison ou centralisateur pour garantir une communication efficace avec d'autres prestataires d'assistance aux familles, et coordonner les visites des familles et des survivants sur les lieux de l'accident, s'il y a lieu et s'il est possible d'y accéder. On peut aussi envisager de choisir un agent de liaison ou centralisateur provenant d'un autre service approprié de l'État. Cette personne devrait maintenir un contact étroit avec l'enquêteur principal et le chef du service d'enquête pour les mettre au courant de toute demande reçue. Elle devrait savoir quels renseignements peuvent être divulgués, et travailler avec le porte-parole du service d'enquête pour veiller à ce que la divulgation de renseignements ne gêne pas l'évolution de l'enquête ni ne compromette son objectif.

5.9 Il arrive souvent que plusieurs enquêtes soient menées de front, comme des enquêtes de sécurité, des enquêtes judiciaires et des enquêtes criminelles. Chacune prévoit ses propres restrictions en matière de gestion et de divulgation de renseignements. Le service d'enquête ne devrait pas donner de renseignements sur ces autres enquêtes, pour éviter de compromettre aussi bien l'enquête de sécurité que ces autres enquêtes. Cependant, des mesures devraient être prises pour que, dans le respect de ces restrictions, les membres des familles et les survivants reçoivent des renseignements validés sur l'enquête. Aucun effort ne devrait être épargné pour leur communiquer des renseignements avant qu'ils ne soient diffusés au public ou aux médias.

5.10 Lorsque l'État d'occurrence délègue l'enquête à un autre État, celui-ci devrait accepter la responsabilité de tenir les membres de la famille et les survivants au courant de l'évolution de l'enquête.

Administration de l'aviation civile

5.11 Les administrations de l'aviation civile ou autres autorités appropriées établissent des lois, règlements ou politiques qui exigent que les exploitants aériens et les exploitants d'aéroport disposent de plans d'assistance et de ressources leur permettant d'assister efficacement et en temps opportun les victimes d'accidents d'aviation et leurs familles. Ces plans devraient être supervisés, faire l'objet d'exercices et être audités selon les besoins.

5.12 Le service d'enquête élabore normalement des recommandations visant à améliorer la sécurité suite à son enquête. Certaines de ces recommandations peuvent être mises en œuvre par l'administration de l'aviation civile, qui est normalement responsable de la réglementation, de la certification et de la supervision de l'industrie de l'aviation. Le service d'enquête peut donner des renseignements sur les mesures qu'il a l'intention de prendre au public, y compris les membres des familles et les survivants.

Police

5.13 Les agents de police sont normalement parmi les premiers à arriver sur les lieux d'un accident et ils peuvent avoir un rôle important à jouer dans la notification à la famille qu'un de ses membres a été touché par un accident d'aviation, et aussi dans la garde et la restitution des effets personnels. Dans certains États, seule la police est

habilité à identifier les victimes et à notifier un décès au proche parent. Les forces de l'ordre participeront vraisemblablement aussi à une enquête criminelle entreprise dans le cadre d'un accident.

Autorités responsables de la récupération et de l'identification des victimes

5.14 La police, les coroners et les autorités sanitaires peuvent chacun avoir un rôle important à jouer dans la récupération et l'identification des restes des victimes. Cette responsabilité peut être partagée ou être exclusive à une autorité particulière, selon l'usage de l'État d'occurrence. La récupération et l'identification des victimes sont un processus mobilisant beaucoup de ressources qui exige souvent la collaboration entre les États et les organismes. Les exploitants aériens n'ont en général aucun rôle légal à jouer dans l'identification des victimes mais sont souvent responsables du rapatriement des restes humains et d'une assistance pour l'organisation des funérailles. Certains exploitants aériens peuvent déléguer cette responsabilité à une entité commerciale autorisée.

5.15 Quand les victimes ont été identifiées, des dispositions devraient être prises pour que les restes humains puissent traverser les frontières internationales et pour que les victimes soient enterrées dans le respect des coutumes des familles.

Personnel diplomatique et consulaire

5.16 Le caractère international du transport aérien exige que le personnel diplomatique et consulaire joue un rôle de liaison et de coordination qui facilite l'assistance aux familles. Il pourra s'agir d'accélérer la délivrance de documents de voyage et de visas et d'assurer la liaison entre ses propres autorités, ses ressortissants et l'État d'occurrence. Il peut aussi s'agir de faciliter le rapatriement des restes humains et des effets personnels, d'assurer des services de traduction et de coordonner l'acheminement des renseignements sur l'enquête aux familles résidant dans l'État d'origine. Les dispositions de l'Annexe 9 à ce sujet sont reproduites au § 5.3.

Services d'immigration et de douane

5.17 Les services d'immigration et de douane de l'État d'occurrence jouent un rôle important car ils peuvent réduire au minimum les formalités de voyage des familles et des survivants et le rapatriement des restes humains et des effets personnels. Les § 5.3 et 6.17 donnent de plus amples renseignements à ce sujet.

EXPLOITANT AÉRIEN

5.18 L'exploitant aérien est normalement le mieux placé pour établir si une personne a ou n'a pas été touchée par un accident d'aviation. La législation de certains États exige que tout exploitant aérien tienne un manifeste précis des passagers pour faciliter l'identification de ceux qui ont été touchés par un accident d'aviation. Après un accident, l'exploitant aérien devrait communiquer ce manifeste à certains services d'enquête et au Ministère de l'intérieur de l'État ou à son Ministère des affaires étrangères dans un délai spécifié. Il peut aussi être légalement tenu d'établir un plan d'assistance aux familles en cas d'accident survenant dans cet État.

5.19 L'exploitant aérien devrait disposer d'un nombre suffisant de personnes dûment qualifiées et formées pour répondre aux demandes de renseignements concernant les passagers touchés. Ces personnes sont normalement contactées par téléphone, aux numéros diffusés par l'exploitant aérien. Celui-ci devrait aussi faire tout ce qu'il peut pour que la famille de toute victime d'un accident d'aviation au sujet de laquelle aucun renseignement n'a été demandé soit avertie qu'un de ses membres a été touché par l'accident. L'exploitant aérien peut également se servir d'un site web particulier sur l'accident ou d'autres moyens électroniques, accessibles à partir de sa page d'accueil, pour indiquer la façon de le contacter afin d'obtenir des renseignements supplémentaires.

5.20 Les autres types d'assistance aux familles dans lesquels l'exploitant aérien peut être appelé à jouer un rôle important, et qui peuvent exiger une coordination avec les autorités ou entités compétentes, sont les suivants :

- a) transport des familles et des survivants vers un endroit sûr et sécurisé près du lieu de l'accident ;
- b) en coopération avec l'exploitant d'aéroport, mise à disposition de locaux privés pour les personnes venues attendre un avion qui, ayant subi un accident, n'arrivera pas, et pour les personnes qui retournent au point de départ après avoir appris l'accident ;
- c) mesures pour éviter que la famille et les survivants soient importunés ;
- d) assistance financière immédiate aux personnes à charge des victimes ;
- e) mise à disposition de services d'assistance psychologique aux familles et aux survivants ;
- f) dispositions visant à ce que les familles et les survivants puissent se rendre sur les lieux de l'accident, à prendre en coordination avec le service d'enquête concerné et tout autre organisme jugé approprié, comme la police et les autorités responsables de la récupération et de l'identification des victimes ;
- g) organisation de services commémoratifs et érection d'un monument commémoratif ;
- h) transport des familles vers le lieu d'un service commémoratif ;
- i) accompagnement, encadrement et hébergement des familles et des survivants qui se rendent sur les lieux de l'accident et qui assistent à des services commémoratifs ;
- j) rapatriement des restes humains dans l'État d'origine ;
- k) assistance à l'organisation des funérailles, si elle est demandée ;
- l) localisation, garde et remise des effets personnels aux familles et aux survivants ;
- m) fourniture de renseignements sur les questions relatives à l'assistance aux familles et aux survivants.

5.21 Dans le cas des vols en partage de code et des exploitants aériens membres d'une alliance, les exploitants aériens partenaires devraient apporter leur assistance à ces tâches, en particulier quand un accident se produit loin de la base de l'exploitant en cause. Certains accords d'alliance et de partage de code comportent des accords d'assistance mutuelle obligatoire.

EXPLOITANTS D'AÉROPORT

5.22 Comme c'est souvent dans les aéroports que les membres des familles et les amis se réunissent pour recevoir des renseignements sur un accident, leurs exploitants devraient établir des plans d'assistance et d'appui immédiats après un accident. Ces plans devraient être mis en œuvre en coordination avec les exploitants aériens de façon à faciliter l'harmonisation de l'assistance à fournir.

5.23 Les exploitants d'aéroport devraient envisager de prévoir dans l'emprise aéroportuaire ou dans la zone adjacente des installations où les membres des familles et les amis puissent se rassembler (on les appelle souvent centres de réception des familles et amis), vers lesquelles les survivants non blessés pourraient être acheminés et où les médias pourraient se rassembler. Les exploitants d'aéroport peuvent aussi aider ceux qui se rassemblent à

l'aéroport en assurant la sûreté au comptoir d'enregistrement, et le transport jusqu'au centre de réception s'il se trouve à l'extérieur de l'aéroport. Tout service d'appui assuré devrait faire l'objet d'une coordination avec l'exploitant aérien.

5.24 Après un accident, tous les aéroports intervenant dans le service aérien (l'aéroport de départ, l'aéroport de destination et les aéroports de déroutement) devront peut-être participer à l'assistance aux familles. De nombreux aéroports travaillent avec les exploitants aériens et les organismes locaux d'intervention en cas de catastrophe pour aider à l'intervention.

TIERS

Organisations humanitaires

5.25 Les organisations humanitaires ont une vaste expérience du traitement des familles et des survivants d'une catastrophe et elles sont souvent en mesure de leur fournir des services en leur apportant une assistance psychologique et matérielle. Elles peuvent être appelées à prêter assistance :

- a) en accueillant les familles qui ont voyagé pour se rendre au lieu de l'accident et en s'occupant de leurs enfants si nécessaire ;
- b) en fournissant et en coordonnant l'assistance psychologique et un accompagnement spirituel ou religieux ;
- c) en contactant les familles qui n'ont pas été en mesure de voyager jusqu'au lieu de l'accident et en leur fournissant une assistance psychologique ;
- d) en expliquant aux familles le rôle de l'exploitant aérien et des autres intervenants, et en assurant la liaison avec eux.

Entreprises commerciales agréées

5.26 Certains services de l'État et exploitants aériens ont constaté que le recours à des tiers commerciaux agréés leur offrait un moyen efficace de dispenser certaines formes d'assistance aux familles. Ainsi, les exploitants aériens font souvent appel à des sociétés spécialisées pour recevoir les appels téléphoniques des membres des familles, assurer la coordination de l'assistance aux familles sur les lieux, et assurer la coordination avec les autorités responsables de la récupération et de l'identification des victimes, afin de gérer l'identification, la garde et la restitution des effets personnels. Dans le choix de ces sociétés commerciales, il ne faut pas perdre de vue la possibilité de conflits d'intérêt. Ainsi, un tiers qui a de nombreuses relations contractuelles avec différents intervenants, comme l'exploitant aérien et un service de l'État, peut avoir de la difficulté à respecter un contrat sans en violer un autre.

ASSOCIATIONS DE FAMILLES

5.27 Des associations de familles des victimes ont parfois été créées à la suite d'un accident d'aviation catastrophique. Ces associations aident leurs membres de diverses manières et, dans certains cas, elles ont apporté une assistance aux familles de victimes d'accidents ultérieurs. Elles peuvent parfois servir de conseillers aux gouvernements et aux exploitants aériens et peuvent servir d'interlocuteurs pour la prestation de certains types d'assistance. Bien que les associations de familles puissent offrir une expérience de première main unique et que leur participation puisse être acceptée par les membres des familles touchées par un accident récent, les prestataires d'assistance aux familles devraient être des professionnels formés ayant acquis une expérience pratique préalable.

Lorsqu'ils établissent leurs plans d'assistance aux familles, les États peuvent tenir compte de l'expérience et de l'appui que les associations de familles peuvent fournir. Ils peuvent aussi envisager d'appuyer l'établissement d'associations de familles, selon les besoins.

Chapitre 6

ÉLABORATION ET MISE EN ŒUVRE D'UN PLAN D'ASSISTANCE AUX FAMILLES

6.1 L'intérêt porté aux familles et aux survivants d'accidents d'aviation et la sensibilisation à leur besoin d'assistance sont des questions sociales et politiques de plus en plus importantes à l'échelle internationale.

6.2 Les États et les exploitants aériens qui n'ont ni les ressources ni les moyens nécessaires pour appliquer un plan exhaustif d'assistance aux familles devraient envisager de conclure des accords de coopération appropriés pour élaborer un tel plan.

6.3 Un plan détaillé, bien pensé et faisant l'objet d'exercices périodiques est critique pour l'assistance aux familles car la nécessité de cette assistance peut se présenter à très bref délai ou à l'improviste, appelant ainsi une réaction immédiate, et exiger la participation d'un grand nombre de personnes bien formées, l'engagement d'importantes dépenses et l'utilisation de ressources spécialement adaptées.

6.4 L'assistance aux familles est d'une importance telle qu'elle peut exiger l'adoption de lois, règlements ou politiques nationaux pour faire en sorte que les ressources et l'appui nécessaires soient disponibles à bref délai. Les lois, règlements ou politiques sur l'assistance aux familles en cas d'accident d'aviation sont souvent adoptés avant qu'un plan ne soit rédigé. Les prescriptions d'ordre législatif influent souvent sur les aspects du plan. Certains États et l'Union européenne ont adopté des lois dont la portée et la spécificité varient dans chaque cas. Certaines sont reproduites à l'Appendice 1.

6.5 Les sept mesures ci-après sont suggérées aux États pour les aider à formuler un plan national d'assistance aux familles des victimes d'accidents d'aviation.

PREMIÈRE MESURE — DÉTERMINATION DES TYPES D'ACCIDENTS AUXQUELS LE PLAN S'APPLIQUERA

6.6 L'importance et l'ampleur d'un accident d'aviation influenceront sur l'assistance apportée aux familles. Dans certains États, il existe une législation qui définit quand il faut établir des exigences en matière d'assistance aux familles. Pour les accidents qui se produisent ailleurs que dans ces États, l'État et l'exploitant aérien devraient envisager d'assurer une assistance aux familles en cas de perte de vie ou de lésion grave. L'ampleur de l'assistance aux familles est directement liée au nombre de personnes touchées, c'est-à-dire au nombre d'occupants à bord de l'aéronef et de blessés et tués au sol.

6.7 Certains exploitants aériens ont conclu des alliances et des arrangements de partage de code avec d'autres. L'exploitant principal devrait travailler avec ses partenaires à faire en sorte qu'il n'y ait pas de lacunes dans l'assistance aux familles. Les partenaires de l'alliance devraient établir les responsabilités en matière d'assistance aux familles, compte tenu des différences culturelles et juridiques entre les divers États où ils assurent des services aériens.

6.8 Critères qui aideront à déterminer l'envergure des accidents pour lesquels divers types d'assistance aux familles seront assurés :

- a) législation, règlements ou politiques de l'État d'occurrence qui définissent quand des exigences en matière d'assistance aux familles doivent être établies ;

- b) ressources disponibles ;
- c) capacités de l'exploitant aérien ;
- d) ampleur de l'assistance envisagée ;
- e) nombre d'occupants de l'aéronef.

6.9 Les ressources totales nécessaires sont directement liées à l'ampleur de l'assistance envisagée et au nombre de personnes qui en bénéficieront. Dans le cas des avions de grandes dimensions, c'est le nombre total d'occupants plutôt que le nombre de tués et de blessés qui peut être le facteur déterminant de l'envergure de l'intervention initiale. Pendant celle-ci, il faut répondre à toutes les demandes de confirmation de la présence de telle ou telle personne à bord de l'avion accidenté, quel que soit l'état d'incapacité dans lequel elle se trouve.

DEUXIÈME MESURE — DÉTERMINATION DES TYPES D'ASSISTANCE À APPORTER

6.10 Les types d'assistance auxquels les familles et les survivants d'un accident d'aviation s'attendent habituellement sont expliqués ci-après.

6.11 **Confirmation.** La confirmation qu'un membre d'une famille a été accidenté exige l'existence d'un manifeste de passagers exact et d'un nombre suffisant de lignes téléphoniques pour recevoir plus de 50 000 appels dans les 24 heures qui suivent une catastrophe aérienne. C'est pourquoi une équipe, qui devrait être constituée et formée à l'avance, doit être disponible à bref délai et pendant plusieurs jours pour répondre à ces appels. Il est essentiel que les horaires de travail soient bien respectés et que du personnel de relève soit prévu dès la phase de planification. En outre, la diffusion du numéro de téléphone de l'exploitant aérien par la radio, la télévision et des sites web est critique dans le processus de confirmation. Certains exploitants aériens ont créé un site web « sombre », qui est activé lorsqu'un accident se produit et qui donne des renseignements sur le vol et des informations de contact.

6.12 **Communication de renseignements immédiats.** La communication rapide de renseignements précis par l'exploitant aérien et d'autres organismes d'assistance est un aspect important de l'assistance aux familles et aux survivants. Il est essentiel que les diverses entités qui interviennent dans la communication de renseignements comprennent leurs rôles et s'y limitent. Il faudrait aussi donner aux membres des familles et aux survivants un accès téléphonique, par télévision et Internet.

6.13 **Identification, garde et restitution des restes humains.** Il est d'une importance critique de faire le compte des survivants, personnes manquantes et victimes blessées et mortellement blessées. À l'aide du manifeste de passagers, il faut recenser tous les passagers et membres d'équipage et vérifier leur situation. Pour les survivants et blessés en mesure de parler, le processus est simple, mais pour les blessés qui ne le sont pas, il faut établir un processus pour les identifier et établir l'emplacement de l'hôpital où ils ont été admis. Pour les tués, il faut entreprendre les processus souvent complexes de récupération et d'identification des victimes. Il est essentiel de prévoir les moyens nécessaires à l'identification des restes humains et de faire preuve de sensibilité dans la garde et la restitution de ces restes.

6.14 **Protection, traitement et restitution des effets personnels.** Des mesures efficaces pour la protection, le traitement, les demandes et la restitution des effets personnels qui ont été récupérés peuvent dissiper l'angoisse des familles et des survivants. Leur douleur profonde et leur choc pourront être nettement atténués si ces effets leur sont remis dès que possible. La sensibilité et le risque de contamination par des pathogènes du sang des victimes nécessitent normalement que tous leurs effets personnels soient nettoyés avec soin. Un plan devrait être établi pour la gestion et l'entreposage des articles non réclamés. Un processus pour résoudre les demandes concurrentielles devrait aussi être envisagé.

6.15 **Assistance psychologique.** Dans ce contexte, l'assistance psychologique consiste normalement à mettre à disposition des personnes expérimentées qui peuvent conseiller les survivants et leurs familles sur les défis de leur situation et à prendre les mesures pratiques qui les aideront à y faire face. Le nombre des personnes qui ont besoin d'une telle assistance peut dépasser celui des victimes de l'accident.

6.16 **Assistance financière immédiate.** Les familles et les survivants souhaiteront vivement obtenir des renseignements concernant l'assistance financière immédiate disponible aux ayants droit et les formalités à remplir pour l'obtenir. Cette question est traitée à l'article 28 — Paiements anticipés — de la *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international* (Doc 9740).

6.17 **Formalités d'immigration et de douane.** Il est probable que l'assistance aux familles appellera une souplesse considérable en ce qui concerne les formalités d'immigration et de douane à la suite d'un accident. Des survivants auront peut-être perdu leurs pièces d'identité. Les familles des tués et des blessés étrangers souhaiteront pouvoir se rendre immédiatement dans l'État d'occurrence et en revenir pour s'acquitter de leurs responsabilités. Il faudrait mettre au point les formalités les plus expéditives pour faciliter le mouvement de ces personnes ainsi que le retour des restes humains dans le pays d'origine. L'assistance aux familles sera facilitée si les organisations et organismes étrangers jouissent de la plus grande facilité pour entrer dans l'État d'occurrence et obtenir rapidement le dédouanement du matériel dont ils ont besoin. Les dispositions pertinentes figurent dans l'Annexe 9, Chapitre 8, Section I, *Assistance aux victimes d'accidents d'aviation et à leurs familles*.

6.18 **Communication de renseignements sur les services.** Les renseignements sur les types de services qui seront assurés aux membres des familles et aux survivants, et par qui ils seront assurés, doivent être précis. Il faut songer aux fournisseurs de ces services aux stades de la planification, ainsi qu'à la méthode de paiement. Les services à envisager comprennent les versements destinés à répondre aux besoins financiers immédiats, les dispositions relatives au transport, aux repas et à l'hébergement, la gestion des effets personnels, l'assistance psychologique, l'appui médical (pour les blessés) et les services funéraires.

6.19 **Visites des lieux de l'accident.** Il est important dans certaines cultures ou religions que la famille se rende sur les lieux d'un accident pour accomplir certaines pratiques religieuses. Ces visites ainsi que l'hébergement et les soins à prodiguer aux familles et aux survivants sont des éléments humanitaires de l'assistance aux familles. Il faut parfois y consacrer une attention immédiate à la suite d'un accident, en étroite coordination avec le service d'enquête et/ou les autorités judiciaires. Quand une visite n'est pas possible pour des raisons de sécurité ou d'accessibilité, il est suggéré que des photographies ou vidéos des lieux soient mises à la disposition des familles et des survivants. Des dispositions peuvent également être prises pour que des mementos, des fleurs ou des articles similaires soient transportés jusqu'au lieu de l'accident.

6.20 **Protection de la vie privée et sûreté.** La nécessité de protéger la vie privée des familles et des survivants est normalement admise par les exploitants aériens et les exploitants d'aéroport, qui devraient les protéger des regards publics et des questions, ainsi que de certains groupes attirés par l'accident, comme les représentants des médias et les avocats. Il y a des survivants et membres des familles qui peuvent vouloir parler aux médias ; ils sont en droit de le faire et ne devraient pas en être découragés. De la même façon, si l'on peut dissuader les avocats de contacter les représentants des familles, certaines familles voudront peut-être demander des conseils juridiques. Dans leurs efforts pour assurer la protection de la vie privée des familles, les prestataires d'assistance doivent veiller à ne pas empiéter sur les droits de ceux qu'ils cherchent à protéger. Ainsi, un État a adopté une législation qui interdit aux avocats et à leurs agents d'entreprendre des communications non sollicitées avec les familles et les survivants pendant les 45 jours qui suivent un accident.

6.21 Les plans d'assistance aux familles devraient prévoir la protection de la vie privée des membres des familles et des survivants au point de départ de l'aéronef, à sa destination prévue et à proximité du lieu de l'accident.

6.22 **Conseils juridiques.** Les familles souhaiteront vivement recevoir des renseignements objectifs sur les problèmes juridiques en jeu. Le plan global d'assistance aux familles serait utilement renforcé par la rédaction d'une brochure d'information ou d'éléments d'orientation semblables.

6.23 **Liaison avec les familles.** La liaison avec les familles et les survivants pour leur expliquer le rôle des divers intervenants et l'évolution des activités consécutives à l'accident est une méthode efficace pour établir de bons rapports.

6.24 **Monuments et services commémoratifs.** La liaison avec les familles dans la planification des services commémoratifs et des monuments commémoratifs est une activité importante. Les services commémoratifs sont normalement « neutres » et peuvent se tenir au moment de l'enterrement de tous restes humains non identifiés.

6.25 **Associations de familles.** Les membres des familles touchées par l'accident peuvent vouloir créer une association pour répondre à des besoins particuliers, comme le partage d'expériences, l'organisation de services commémoratifs et l'échange de renseignements. Les organismes de l'État et l'exploitant aérien devraient envisager d'appuyer ces associations, mais l'initiative de les établir devrait venir des familles et des survivants et non pas de l'État ou de l'exploitant.

6.26 **Communication de renseignements concernant l'enquête sur l'accident.** Le service d'enquête sur l'accident devrait être en mesure de donner des renseignements sur l'évolution de l'enquête à des moments précis tout au long et à la fin de celle-ci (voir les § 3.30 à 3.32). Les demandes de communication des enregistrements et/ou transcriptions des conversations dans le poste de pilotage devraient être adressées au service d'enquête. À cet égard, l'attention est attirée sur le § 3.31 du Chapitre 3 concernant la non-divulgaration des éléments, visée par l'Annexe 13, et tous règlements applicables des États.

6.27 **Aspects culturels.** Les considérations de caractère culturel sont des éléments importants à prendre en considération lors de la préparation d'un plan d'assistance aux familles. Les restes des victimes exigent parfois un traitement particulier et spécialisé, tout comme les services commémoratifs et la conception des monuments commémoratifs. Pour aider les États à tenir compte des divers éléments culturels, l'Appendice 3 au présent document contient un exemple d'éléments indicatifs publiés par un exploitant aérien à l'intention de son personnel sur les lois, coutumes et cultures de ses destinations internationales.

TROISIÈME MESURE — DÉTERMINATION DES ORGANISMES QUI APPORTERONT L'ASSISTANCE

6.28 **Personnel chargé d'assurer l'assistance.** Il convient de tenir compte des aspects religieux et culturels, tels que l'âge, le sexe, les connaissances linguistiques, la religion et les qualités des personnes choisies pour prêter assistance aux familles. Si nécessaire, il faudrait prévoir un interprète. Il arrive souvent que le personnel qui remplirait toutes les conditions voulues ne puisse être dégagé de ses activités habituelles. Certains employés de l'exploitant aérien seront peut-être très commotionnés par la perte de collègues de travail. Ils pourront aussi parfois se sentir responsables ou coupables, ce qui peut nuire à la qualité de leurs contacts personnels avec les familles, quand ces contacts sont nécessaires. Il convient à cet égard de peser avec soin l'opportunité d'affecter aux activités consécutives à l'accident le personnel de la compagnie aérienne et d'éviter d'y affecter les employés très commotionnés.

6.29 Le partage des ressources entre les divers intervenants peut contribuer à surmonter certaines de ces difficultés. Certains exploitants aériens ont créé des équipes de secouristes qu'ils mettent volontiers à la disposition d'un autre exploitant aérien au moment d'un accident, en particulier quand il leur est associé dans le cadre d'un partage de code ou d'une alliance.

6.30 **Confirmation.** C'est l'exploitant aérien, qui aura normalement affecté du personnel bien formé à des postes téléphoniques mis en place à cet effet, qui confirme initialement que telle ou telle personne a été victime d'un accident d'aviation. Les appels provenant de l'État d'occurrence devraient être gratuits mais en raison de l'encombrement des lignes, d'autres numéros devront être prévus pour les appels (payants) provenant de l'étranger. Il est attendu des exploitants aériens que, dans le cadre de la planification de leurs interventions en cas d'accident, ils procèdent à la planification préalable et à la formation du personnel qui sera affecté à cette fonction. La planification de

la mise en place rapide de ces moyens d'information aidera à établir de bons rapports avec les familles. Certains exploitants aériens ont établi des centres d'intervention d'urgence très bien équipés que d'autres exploitants aériens peuvent utiliser pendant la réaction initiale à un accident. Beaucoup de demandes téléphoniques de renseignements proviennent de parents des employés de l'exploitant aérien et, pour cette raison, certains exploitants aériens ont jugé nécessaire de mettre en place un système « d'appel au foyer » en vertu duquel les membres du personnel en service doivent appeler leur famille dès qu'ils sont avertis qu'un accident s'est produit, afin de lui confirmer qu'ils sont indemnes.

6.31 Il est apparu que plus de 50 000 appels téléphoniques peuvent être reçus dans les 24 heures qui suivent une grande catastrophe aérienne. L'idéal serait de répondre rapidement à tous ces appels. Les personnes qui appellent au sujet d'une victime devraient être orientées dans les meilleurs délais vers quelqu'un qui puisse fournir les renseignements demandés et qui ait été formé pour répondre comme il convient.

6.32 **Communication de renseignements.** Après un accident, c'est l'exploitant aérien qui donnera presque tous les premiers renseignements aux familles. Par la suite, ce pourra être au coordonnateur/organisme de coordination de leur fournir ceux qu'il obtient des divers intervenants. Étant en contact permanent avec ceux-ci, c'est donc lui qui est le mieux placé pour fournir des renseignements à jour et pour jouer le rôle d'agent de liaison, et aussi de tampon, entre les familles et les intervenants. Lorsque la liaison avec les familles et les survivants doit être prolongée, le coordonnateur/organisme de coordination devrait déléguer cette responsabilité à un service de l'État. Le recours à des sites web établis spécialement à cet effet ainsi que l'organisation de téléconférences constituent d'excellents moyens de diffusion rapide de l'information qui ont été utilisés avec succès à la suite de catastrophes aériennes récentes.

6.33 **Identification, protection et retour des restes humains.** Les médecins légistes, la police, les forces armées, les organismes de santé publique, les services d'ambulance, les exploitants aériens, les entreprises de pompes funèbres et des entreprises spécialisées peuvent être appelés à participer à la récupération, à l'identification et à la garde des restes humains. Comme ils assurent régulièrement ces services, ils connaissent parfaitement les protocoles délicats à respecter. Des orientations sur l'identification des victimes de catastrophes figurent sur le site web public d'INTERPOL (<http://www.interpol.int/INTERPOL-expertise/Forensics/DVI>).

6.34 **Protection, traitement et retour des effets personnels.** Après une catastrophe aérienne, de nombreux organismes peuvent être appelés à participer à la récupération des effets personnels sur les lieux de l'accident. La police, le personnel de recherches et de sauvetage, les autorités responsables de la récupération et de l'identification des victimes, l'exploitant aérien et la population en général peuvent tous avoir accès aux effets personnels des occupants de l'aéronef. La police, les autorités responsables de la récupération et de l'identification des victimes et l'exploitant aérien peuvent collaborer pour assurer leur protection et pour les restituer à leurs propriétaires. C'est normalement l'exploitant aérien qui a la responsabilité de les conserver, de les nettoyer et de les restituer. La nature de certaines enquêtes exige parfois que des effets personnels particuliers soient mis sous séquestre jusqu'à ce qu'elles soient achevées.

6.35 **Assistance psychologique.** Ce service est communément assuré par des entités commerciales et des organisations humanitaires spécialisées en assistance psychologique en cas de crise. Par exemple, un État fait appel à un organisme humanitaire pour coordonner ce genre d'assistance.

6.36 **Assistance financière immédiate.** L'exploitant aérien devrait savoir qu'il faut fournir aux familles et aux survivants une assistance financière immédiate. Certains États ont adopté une législation qui prévoit le versement de paiements anticipés.

6.37 **Formalités d'immigration et de douane.** Les services d'immigration et de douane devraient avoir adopté des formalités normalisées pour le rapatriement des survivants d'un accident et le retour des restes humains vers leur pays d'origine. Il faudra éventuellement revoir ces formalités pour faire en sorte qu'elles conviennent pour les catastrophes qui frappent un grand nombre de personnes. Le coordonnateur/organisme de coordination devrait veiller à ce que les services d'immigration et de douane connaissent les dispositions de l'Annexe 9, Chapitre 8, Section I, *Assistance aux victimes d'accidents d'aviation et à leurs familles*.

6.38 **Participation du personnel diplomatique et consulaire.** Le personnel diplomatique et consulaire aura un rôle à jouer et sa participation aux programmes d'assistance aux familles sera très précieuse.

6.39 **Visites des lieux de l'accident.** C'est normalement l'exploitant aérien qui planifiera les visites des lieux de l'accident et l'accompagnement des familles et des survivants, en étroite coordination avec le service d'enquête sur l'accident et/ou les autorités judiciaires ou d'autres autorités, par exemple celles qui sont responsables de la récupération et de l'identification des victimes.

6.40 **Protection de la vie privée.** Certains exploitants d'aéroport prévoient, dans leur planification des interventions d'urgence, des moyens d'isoler les familles et les survivants après un accident. Dans le cas d'un accident de grande ampleur, les exploitants aériens peuvent avoir à rechercher des moyens d'hébergement où les familles pourront être isolées à l'aéroport de départ, à la destination prévue et à proximité du lieu de l'accident. Il leur faudra parfois réserver toutes les chambres de plusieurs hôtels. On pourra renforcer la coopération des journalistes en mettant un local à leur disposition exclusive, en organisant régulièrement des séances d'information sur l'évolution de l'enquête et en leur donnant l'assurance qu'ils seront prévenus si des survivants ou des membres des familles souhaitent leur parler. Il est souhaitable de prévoir des hôtels distincts pour les familles des victimes décédées, celles des survivants et le personnel chargé de l'assistance aux familles.

6.41 **Conseils juridiques.** Le cas échéant, les familles et les survivants obtiendront des conseils juridiques de représentants qu'ils auront choisis. Ils souhaiteront néanmoins souvent recevoir à l'avance des renseignements généraux sur les domaines dans lesquels ils auront peut-être besoin d'une assistance juridique. La préparation de ces renseignements pourra être confiée avant même tout accident à une organisation neutre, par exemple un barreau.

6.42 **Liaison avec les familles.** C'est l'exploitant aérien qui doit assurer initialement la liaison avec les familles jusqu'à ce que leurs préoccupations immédiates aient été dissipées. Par la suite, la communication de renseignements peut être partagée avec le coordonnateur/organisme de coordination ou lui être transférée (voir les § 5.5 et 5.6). Pour faciliter la liaison, tous les renseignements pertinents devraient lui être communiqués par le médecin légiste, la police, l'exploitant aérien, le service d'enquête et l'administration de l'aviation civile. Certains de ces organismes souhaiteront peut-être traiter directement avec les familles et les survivants mais d'autres préféreront rester à distance et conserver leur objectivité et ils confieront donc à des agents de liaison la conduite de séances d'information préparées à l'avance.

6.43 **Services et monuments commémoratifs.** L'exploitant aérien sera responsable de la planification des services commémoratifs et de la construction de monuments commémoratifs, mais l'État d'occurrence pourra aussi y participer. L'expérience montre qu'il est souhaitable que le contenu et la forme des services et des monuments commémoratifs soient arrêtés par les familles ou de concert avec elles. Bien que ces activités ne fassent pas toujours partie d'un plan d'assistance aux familles, elles se sont révélées appropriées à la suite de certaines catastrophes aériennes, en particulier lorsqu'il a été impossible de récupérer ou d'identifier un certain nombre de victimes.

6.44 **Communication de renseignements concernant l'enquête sur l'accident.** Le service d'enquête sur l'accident devrait être en mesure de donner des renseignements sur l'évolution de l'enquête à des moments précis tout au long et à la fin de celle-ci (voir les § 3.30 à 3.32). Les demandes de communication des enregistrements et/ou transcriptions des conversations dans le poste de pilotage devraient être adressées au service d'enquête. À cet égard, l'attention est attirée sur le § 3.31 du Chapitre 3 concernant la non-divulgaration des éléments, visée par l'Annexe 13, et tous règlements applicables des États.

QUATRIÈME MESURE — FORMULATION DU PLAN

6.45 Les États devraient se fier à la planification et aux ressources particulières d'autres États, exploitants aériens, exploitants d'aéroport, tiers (par exemple organismes d'aide non gouvernementaux et sociétés commerciales) et associations de familles. Ils devraient aussi conclure des protocoles d'entente, des accords et/ou des contrats avec

d'autres États, ainsi qu'avec des ministères, organismes, associations et organisations en mesure d'appuyer l'élaboration, la préparation et la mise en œuvre d'un plan d'assistance aux familles.

6.46 La formulation d'un plan d'assistance aux familles exigera aussi la contribution des prestataires de services et des bailleurs de fonds qui participent à la prestation de l'assistance requise. Les représentants de services qui participent normalement à des projets nécessitant l'engagement de ressources publiques devraient aussi y participer.

6.47 Le plan d'assistance aux familles constitue parfois la base d'une loi-cadre. En pareil cas, celle-ci devrait décrire le plan en termes généraux et traiter des aspects pratiques de sa mise en œuvre.

6.48 La formulation du plan d'assistance peut être effectuée de diverses manières, notamment :

- a) en recrutant des consultants qui établiront un plan après que toutes les parties intéressées auront décidé :
 - 1) le montant et les types d'assistance aux familles que l'État juge appropriés ;
 - 2) les organismes qui assureront l'assistance ;
 - 3) la mise à disposition des ressources nécessaires pour assurer l'assistance ;
 - 4) les moyens de financement du plan d'assistance ;
 - 5) la formation nécessaire pour assurer l'assistance ;
- b) en constituant un groupe de personnes expérimentées qui formulera le plan d'assistance aux familles et rédigera la législation, les règlements et/ou les politiques nécessaires à sa mise en œuvre ;
- c) en adaptant la législation, les règlements et/ou les politiques et les plans d'assistance aux familles en vigueur dans un autre État.

6.49 Un plan détaillé que les États pourront juger bon d'adapter à leur situation particulière est accessible à l'adresse : <http://www.nts.gov/doclib/tda/Federal-Family-Plan-Aviation-Disasters-rev-12-2008.pdf>. On trouvera des extraits de ce plan à l'Appendice 2.

6.50 L'adaptation d'un tel document pourra tirer profit de l'apport de personnes qui ont eu une expérience de première main d'accidents d'aviation à la suite desquels des plans d'assistance aux familles comme celui qui est envisagé ont été appliqués. Il faudrait aussi obtenir la participation des services et organisations qui seront appelés à appliquer le plan d'assistance aux familles ainsi établi.

6.51 Lors de l'élaboration de leurs plans d'assistance aux familles, les États devraient tenir dûment compte de l'expérience et de l'appui qui peuvent être fournis par les associations de familles.

CINQUIÈME MESURE — RÉVISION DU PLAN

6.52 Tout plan qui comporte le risque de dépenses considérables doit être revu et retouché dans toute la mesure possible avant que l'État l'adopte.

6.53 La meilleure façon de revoir un plan consiste à en faire un examen théorique au cours d'exercices qui réuniront tous les participants prévus. Il faudrait ensuite examiner plus en profondeur les domaines qui appellent des améliorations.

6.54 En plus de ces revues initiales, des aspects particuliers du plan pourront faire l'objet d'exercices pratiques pour évaluer :

- a) si le système utilisé pour diffuser l'information pourra être appliqué dans la pratique ;
- b) la possibilité de prévoir une zone isolée pour les familles et les amis affligés ;
- c) la coordination des activités de tous les intervenants ;
- d) les moyens de recruter à bref délai un très nombreux personnel ayant les qualifications voulues ;
- e) si tout arrangement de partage des ressources pourra être appliqué dans la pratique.

6.55 La revue révélera peut-être des conflits et des malentendus, en particulier lorsque des organismes régionaux et fédéraux participent au programme d'assistance et lorsque certaines responsabilités semblent relever de la compétence de plusieurs organismes ou autorités compétentes. Il est indispensable de résoudre tout problème de ce genre avant de mettre en œuvre le plan.

SIXIÈME MESURE — MISE EN ŒUVRE DU PLAN

6.56 Il est probable qu'après une catastrophe aérienne le coût de l'assistance aux familles sera très élevé et c'est pourquoi il est essentiel que l'engagement de toutes ressources considérables soit approuvé à l'avance. L'assistance aux familles est d'une telle importance qu'il faudra peut-être adopter une législation, des règlements et/ou des politiques pour faire en sorte que les ressources et les engagements nécessaires soient disponibles à bref délai.

6.57 La rédaction de la législation, des règlements et/ou des politiques appropriés sera facilitée par l'existence d'un plan pratique d'assistance. La législation pourra aussi définir les responsabilités des prestataires de l'assistance aux familles, par exemple l'exploitant aérien et des organismes d'aide tiers.

6.58 On trouvera à l'Appendice 1 des exemples de législations, de règlements et de politiques sur la fourniture d'assistance aux familles.

SEPTIÈME MESURE — EXERCICES PÉRIODIQUES CONCERNANT L'APPLICATION DU PLAN

6.59 Les exercices périodiques d'application d'un plan détaillé d'assistance aux familles constituent une assurance coûteuse mais nécessaire contre les difficultés imprévues. Une fois le plan approuvé, il faut organiser des exercices théoriques (ou pratiques) pour veiller à ce que les changements de personnel ou l'évolution de la situation ne portent pas atteinte à son efficacité. Des exercices d'intervention d'urgence aux aéroports pourront aussi servir à tester et affiner le plan d'assistance aux familles.

6.60 Les organismes et le personnel qui interviennent dans l'assistance aux familles, ainsi que les exploitants aériens qui assurent des vols à destination d'un État ne seront pas toujours les mêmes. C'est pourquoi tout plan nécessitant leur participation doit être revu fréquemment et consciencieusement pour faire en sorte que les participants clés restent disponibles au point de contact spécifié et restent en mesure de fournir les ressources que l'on attend d'eux. Les États devraient s'efforcer de le vérifier fréquemment pour confirmer que toutes les ressources promises restent disponibles et que les coordonnées des personnes responsables de leur engagement n'ont pas changé.

6.61 Peu d'États seront jamais appelés à appliquer un plan d'assistance aux familles à grande échelle et il est probable qu'un tel plan ne sera que rarement activé. Très peu d'États disposent de ressources affectées exclusivement à l'assistance aux familles. La plupart des personnes et des organismes qui prêtent une telle assistance ont d'autres fonctions qu'ils devront suspendre temporairement dès que le plan sera activé. Tout plan qui nécessite une forte intervention à bref délai comporte le défi de devoir les mobiliser rapidement pour qu'ils puissent intervenir presque immédiatement.

6.62 Un plan efficace d'assistance aux familles repose sur un noyau de personnel spécialement formé qui en assure la fiabilité. Pour obtenir une réserve d'un tel personnel qui soit bien motivé, il peut être utile de recruter des personnes appelées par leurs activités normales à participer à d'autres types d'intervention d'urgence ou à organiser en détail de grandes manifestations.

6.63 Les plans d'assistance aux familles des exploitants aériens et des exploitants d'aéroport devraient être audités par les autorités de l'aviation civile respectives ou par d'autres autorités appropriées, selon les besoins et en fonction des exigences de la législation, des règlements et/ou des politiques nationaux.

Chapitre 7

CONCLUSION

7.1 Après un accident d'aviation, il convient de se servir de plans d'assistance aux familles pour s'occuper avec compassion de leurs besoins et de ceux des survivants en leur communiquant des renseignements et en leur donnant accès à une variété de services. L'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'assistance aux familles témoignent de la préoccupation dont un exploitant aérien fait preuve à l'égard de ses clients et membres d'équipage. Elles lui permettent aussi de projeter l'image publique et politique d'un exploitant aérien qui se soucie de ceux qui sont touchés par l'accident.

7.2 Les membres des familles et les survivants ont une série de besoins fondamentaux auxquels doivent répondre les plans d'assistance aux familles :

- a) notification initiale et renseignements immédiats sur l'accident ;
- b) renseignements sur la situation des victimes et l'endroit où elles se trouvent, qu'elles soient en vie ou décédées. Cela comprend la recherche et le sauvetage des survivants, l'hospitalisation, la recherche et la récupération des morts, l'identification des restes, les certificats de décès et le rapatriement des restes ;
- c) accès à des ressources, comme l'assistance psychologique en cas de catastrophe, l'appui spirituel et/ou religieux, l'assistance financière à court terme, le voyage jusqu'au lieu de l'accident, etc. ;
- d) renseignements concernant l'évolution de l'enquête sur l'accident et des enquêtes connexes, comme les enquêtes médico-légales et criminelles ;
- e) renseignements concernant la recherche, la récupération, le traitement, les demandes de restitution et la restitution des effets personnels.

7.3 L'assistance aux familles est un processus complexe qui fait intervenir l'exploitant aérien, les exploitants d'aéroport, des entités locales et des tiers. Une approche collaborative dans laquelle tous les intervenants comprennent leurs responsabilités et travaillent aux mêmes objectifs aboutira à une intervention plus efficace.

7.4 La préparation au moyen d'une planification et d'exercices garantira plus d'efficacité et d'efficience dans l'assistance aux familles.

7.5 Le présent document devrait aider les États à assumer les responsabilités de l'État d'occurrence d'un accident. Pareilles responsabilités peuvent parfois leur être imposées quand ils sont les plus proches d'un accident qui se produit dans les eaux internationales. De même, la délégation par l'État d'occurrence à un autre État de la réalisation de l'enquête sur un accident ne le dégage pas nécessairement de la responsabilité humanitaire de veiller à ce que les familles soient assistées comme il convient.

7.6 Le renforcement de la planification par la promulgation des lois, règlements et/ou politiques nécessaires pour autoriser les plans d'assistance aux familles et assurer leur financement constitue le couronnement d'une activité humanitaire très méritante. L'assistance aux familles envisagée dans la Résolution A32-7 de l'Assemblée de l'OACI et dans la *Politique de l'OACI sur l'assistance aux victimes d'accidents d'aviation et à leurs familles* (Doc 9998) devrait être renforcée par une bonne préparation de l'exploitant aérien et de l'exploitant d'aéroport ainsi que par l'assistance des organisations humanitaires internationales qui ont une bonne expérience de la réaction à des catastrophes de tout genre.

APPENDICES

Appendice 1

EXTRAITS DE LA LÉGISLATION DE PLUSIEURS ÉTATS SUR L'ASSISTANCE AUX FAMILLES

Le présent appendice contient des extraits de la législation des États ci-après sur l'assistance aux familles :

- a) Australie ;
- b) Brésil ;
- c) Chine ;
- d) États-Unis ;
- e) Japon ;
- f) République de Corée ;
- g) Union européenne.

AUSTRALIE

CODE D'ASSISTANCE AUX FAMILLES DU DÉPARTEMENT DE L'INFRASTRUCTURE, DES TRANSPORTS, DU DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL ET DES GOUVERNEMENTS LOCAUX

Code d'assistance aux familles

Le Code de préparation des plans d'assistance aux familles des compagnies aériennes a été établi en consultation avec l'industrie de l'aviation civile et les organismes d'intervention.

Ce Code établit les normes minimales relatives aux compagnies aériennes qui exploitent des services aériens en direction, en provenance et à l'intérieur de l'Australie pour ce qui est de prêter assistance, par l'intermédiaire de leurs plans d'assistance aux familles, aux victimes et aux familles des victimes, en cas d'accident d'aviation civile de grande ampleur se traduisant par des pertes de vie et des blessures graves.

L'adoption du Code est volontaire, et non pas obligatoire, mais le Département de l'Infrastructure, des Transports, du Développement régional et des Gouvernements locaux préconise son utilisation par les compagnies aériennes.

La mise en application obligatoire sera envisagée si l'adoption volontaire s'avère inefficace.

Introduction

Ces dernières années, il a été admis qu'un accident d'aviation non seulement fait des victimes, mais aussi cause détresse et souffrance aux familles des victimes.

L'expérience acquise au niveau international confirme la nécessité d'un traitement distinct et sensible des victimes, et des familles des victimes, d'un accident de transport aérien. C'est ce qui a été reconnu expressément au niveau international au moyen de la publication par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) de la Circulaire 285, *Éléments d'orientation sur l'assistance aux victimes d'accidents d'aviation et à leurs familles*.

Si un accident d'aviation civile se produit en Australie, les organismes des États et des Territoires disposent de plans d'intervention d'urgence bien établis et maintenus de façon efficace, plans qui sont appuyés, s'il y a lieu, par les ressources du Gouvernement du Commonwealth, en coordination avec Emergency Management Australia (EMA). Tous les aéroports titulaires d'une licence sont tenus d'adopter des plans d'urgence d'aéroport (AEP) et de les soumettre régulièrement à des exercices conjointement avec les autorités compétentes en matière d'intervention d'urgence et les compagnies aériennes. Le Commonwealth, par le truchement du Département de l'Infrastructure, des Transports, du Développement régional et des Gouvernements locaux, du Bureau australien de la sécurité des transports (ATSB), de l'Autorité de la sécurité de l'aviation civile (CASA), d'Airservices Australia et de Recherches et sauvetage Australie (AusSAR), dispose aussi de plans d'urgence pour s'occuper des questions relatives à une urgence aéronautique. S'il y a des tués, le coroner de l'État ou du Territoire joue un rôle clé. Dans la plupart des cas, la police de l'État ou du Territoire aura dans un premier temps le contrôle du lieu de l'accident.

Cependant, si les organismes d'intervention peuvent prêter une assistance immédiate suite à un accident d'aviation, c'est aux transporteurs aériens qu'incombe la responsabilité principale d'assister les victimes et leurs familles.

Objectifs

Le Code contient des orientations sur l'élaboration d'un plan d'assistance aux familles qui s'adressent à tous les exploitants de services de transport public régulier (RPT) et de vols d'affrètement qui assurent des services de passagers en direction, en provenance ou à l'intérieur de l'Australie. Le Département demande l'assurance écrite de

tous les exploitants concernés qu'un tel plan a été élaboré, et que des dispositions ont été prises pour veiller à son bon fonctionnement.

Champ d'application

Signification de « victime »

Aux fins du présent Code, une victime est un occupant d'un aéronef civil, ou toute personne se trouvant à l'extérieur de cet aéronef, qui est directement mais involontairement touché par l'accident d'aviation. Les victimes peuvent comprendre l'équipage, les passagers payants, les passagers non payants et les tiers. Un survivant est une personne qui n'est pas mortellement blessée suite à l'accident (Circulaire OACI 285-AN/166).

Application aux compagnies aériennes australiennes exploitant des services à l'étranger

Le Code établit la norme minimale attendue des compagnies aériennes qui exploitent des services aériens en territoire australien. Les plans d'assistance aux familles des compagnies aériennes internationales australiennes devraient prévoir, dans la mesure du possible, une assistance semblable aux victimes et/ou aux familles des victimes en cas d'accident survenu dans un pays étranger.

Comme ce serait le cas pour les compagnies aériennes exploitant des services aériens en Australie, il est attendu des compagnies aériennes internationales australiennes qu'elles concluent des arrangements appropriés avec les compagnies aériennes partenaires, ou avec d'autres organismes, pour prévoir des mesures d'assistance dans le pays où se produit l'accident. Il est également attendu des compagnies aériennes qu'elles établissent un grand centre de coordination en Australie pour faciliter le contact avec les autorités australiennes et/ou les familles.

Application aux compagnies aériennes australiennes régionales

Le Code a été établi sur la base de l'expérience acquise au niveau international, et il se centre sur les opérations internationales ou à haute capacité des compagnies aériennes. Les compagnies aériennes régionales ou exploitants de vols d'affrètement australiens ont la même responsabilité envers les victimes d'un accident et devraient être disposés à utiliser le Code pour établir un plan d'assistance aux victimes approprié à leurs circonstances individuelles.

Application du Code

Le transporteur exploitant est responsable de tous les passagers à bord, y compris ceux de leurs éventuels partenaires en partage de code. Néanmoins, il est également attendu des compagnies aériennes qui n'opèrent que sur la base d'un partage de code (à savoir exclusivement en tant que transporteur non exploitant sur le marché australien) qu'elles adoptent un plan d'assistance aux familles s'inspirant du présent Code. En pareil cas, ce plan devra se centrer sur l'assistance qui serait fournie par le transporteur exploitant. Pour répondre aux exigences minimales du Code, certaines compagnies aériennes peuvent choisir de faire appel à des accords commerciaux ou autres avec des compagnies aériennes partenaires, ou avec des fournisseurs de services.

Il peut aussi être prudent pour les compagnies aériennes de prendre des dispositions avec des exploitants d'aéroport en vue de l'utilisation de l'infrastructure physique d'un aéroport dans la fourniture de l'assistance aux familles.

Le Code souligne que la compagnie aérienne conserve la principale responsabilité de veiller à ce que les services d'assistance aux familles puissent être assurés en temps utile et de façon appropriée. C'est cependant à la compagnie aérienne de déterminer la méthode de prestation du service.

Coordination avec d'autres organismes

Le Département peut aider les compagnies aériennes à prendre contact avec les organismes compétents et à fournir les renseignements de base concernant les dispositions du Code d'assistance aux familles. Les demandes doivent être adressées au Directeur adjoint aux marchés aéronautiques internationaux. En cas d'accident d'aviation civile de grande ampleur ayant fait des morts, les organismes des États et des Territoires seront responsables du lieu de l'accident pour ce qui est de l'intervention d'urgence, des exigences du coroner et de la remise en état des lieux. L'autorité principale d'enquête sur l'accident sera le Bureau australien de la sécurité des transports (ATSB) en cas d'accident d'aviation civile, et la police fédérale australienne si un aéronef civil s'est écrasé suite à un acte de terrorisme ou à un autre acte d'intervention illicite.

En cas d'accident d'aviation civile de grande ampleur, le Coordonnateur de l'appui aux familles de la compagnie aérienne assurera la liaison avec l'ATSB, normalement par l'entremise de l'Enquêteur principal adjoint, pour organiser des séances d'information et des visites sur les lieux lorsque la nature de l'accident le permet. La compagnie aérienne devrait prendre contact avec cette personne, dès que possible après un accident en téléphonant au 1800 020616.

Responsabilité des compagnies aériennes

1. Nomination d'une personne désignée en Australie comme Coordonnateur de l'appui aux familles

Le Coordonnateur de l'appui aux familles est un élément essentiel de la réaction immédiate à l'accident. Il constitue le lien de communication entre la compagnie aérienne, les services d'urgence et de bien-être compétents, les victimes et leurs familles, et assure directement des services aux victimes et à leurs familles. Des dispositions doivent être prises pour faire en sorte qu'il soit suffisamment appuyé par la compagnie aérienne.

Des dispositions sont prises pour que la compagnie aérienne établisse rapidement un Centre d'appui aux familles, notamment en donnant accès à un personnel convenablement formé.

2. Besoins en matière d'infrastructures

Un plan pour établir des liens avec l'organisation ou les organisations compétentes en matière d'intervention et de services d'urgence qui sont responsables du lieu de l'accident et de l'appui aux victimes. Une des façons d'y arriver est de mettre le plan de la compagnie aérienne en liaison avec les plans d'urgence d'aéroport (AEP). Comme tous les organismes d'intervention compétents participent au processus AEP, les compagnies aériennes, les organismes d'intervention et les autorités d'assistance sont tous encouragés à forger de solides relations mutuelles pour veiller à ce que les renseignements sur le personnel clé soient à jour.

Il est d'usage que les compagnies aériennes établissent un Centre de gestion de crise en cas d'accident grave. L'objectif de ce centre est d'assurer la coordination avec la compagnie aérienne, et entre la compagnie aérienne et les autorités compétentes, ainsi que de fournir des renseignements au public. C'est à la compagnie aérienne de décider de l'emplacement de ce centre, mais une compagnie aérienne étrangère doit veiller à ce qu'il puisse facilement communiquer avec les organismes d'intervention australiens.

Indépendamment du Centre de gestion de crise, la compagnie aérienne devrait établir un Centre d'appui aux familles pour assurer les services de coordination nécessaires en vue de la fonction d'appui aux familles, et veiller à ce que ce centre dispose d'un personnel convenablement qualifié ou formé, apte à s'occuper avec sensibilité et empathie des besoins des victimes et de leurs familles. La compagnie aérienne devrait veiller à ce que le Coordonnateur de l'appui aux familles soit fermement appuyé par le Centre de gestion de crise de la compagnie aérienne et à ce qu'il soit en rapport avec ce dernier. C'est à la compagnie aérienne de décider de la nature et de l'emplacement de ce centre, ou de toute autre installation destinée à assurer des services aux victimes ou à leurs familles. La compagnie aérienne doit envisager de fournir une assistance appropriée aux familles qui peuvent se réunir à l'aéroport de départ et/ou d'arrivée. Elle peut cependant estimer que la meilleure option est de réserver rapidement des locaux, y compris des chambres pour les familles, dans un hôtel situé à proximité.

De manière générale, la compagnie aérienne doit comprendre qu'un effort important est attendu d'elle, ou du fournisseur de services, pour disposer à bref délai d'un personnel convenablement formé et expérimenté, et que des procédures doivent être prévues pour établir rapidement un Centre d'appui aux familles.

3. Gestion de l'information

La disponibilité et la gestion de l'information sont un élément vital d'une réaction efficace à un accident, y compris la fourniture de renseignements aux familles. Il sera important de faire rapidement la part des choses, et il sera donc essentiel d'établir une coordination étroite au sein de la compagnie aérienne et avec les autorités chargées d'enquêter sur l'accident ainsi qu'avec les organismes d'intervention des États et des Territoires au sujet de toute déclaration concernant l'accident.

Pour ce qui est des renseignements concernant les passagers touchés, y compris les noms de toutes personnes décédées, il importe que la compagnie aérienne travaille en étroite collaboration avec la police de l'État ou du Territoire responsable du lieu de l'accident, étant donné qu'en Australie, c'est la police, en association avec les coroners, qui est chargée d'informer les proches parents en cas de décès. Si le nombre de décès est très élevé, les organes d'identification des victimes de catastrophes (DVI) de la police de toute l'Australie disposent de protocoles avec Interpol pour informer les autorités compétentes des pays des personnes en question.

En cas d'accident d'aéronef, les compagnies aériennes devraient :

- fournir dès que possible à la police un manifeste de passagers, contenant tous les renseignements disponibles (y compris l'attribution des sièges), et aider, selon qu'il y a lieu, à la collecte (sous réserve des lois applicables en matière de protection de la vie privée) de renseignements supplémentaires. Copie de ces renseignements devrait être fournie à l'ATSB. Il serait préférable que la compagnie aérienne ne diffuse pas ce manifeste directement au public ou aux médias, mais qu'elle consulte la police sur le point de savoir s'il convient de diffuser des renseignements pendant la période qui suit immédiatement l'accident ;
- fournir, en consultation avec la police, des renseignements précis et appropriés aux familles, aux médias, aux autres parties intéressées et au grand public, tout en tenant compte des intérêts des survivants et des familles des victimes.

Les familles des victimes d'un accident d'aviation s'attendent à être tenues pleinement informées de ce qui s'est passé, et des raisons de ce qui s'est passé, afin de pouvoir comprendre la perte qu'elles éprouvent. Aucun effort ne devrait être épargné pour faire en sorte que les victimes et leurs familles soient informées des renseignements clés concernant l'accident, ou de ses causes probables, avant que l'information ne soit diffusée au public. Le Coordonnateur de l'appui aux familles doit établir des liens étroits avec l'ATSB à cette fin.

Une séance d'information concernant la réalisation et l'évolution de l'enquête sur l'accident sera organisée par l'Enquêteur principal de l'ATSB et l'information sera communiquée aux familles avant sa diffusion publique.

Les compagnies aériennes devraient prendre des dispositions pour que les familles des victimes puissent les contacter 24 heures sur 24, en complément d'un système destiné à traiter les demandes d'information du public. Il appartient à chaque compagnie aérienne de décider des dispositions à prendre, y compris leur durée. Cependant, l'expérience acquise à l'étranger indique que le nombre de demandes téléphoniques suivant un accident d'aviation peut être considérable.

Un numéro de téléphone gratuit diffusé à grande échelle n'est peut-être pas la solution optimale comme point de contact principal avec le public. La compagnie aérienne pourrait devenir rapidement débordée, et cela peut encourager les appels importuns. Un processus de filtrage visant à déterminer parmi les personnes qui appellent celles qui ont un véritable intérêt pour les victimes ou une véritable relation avec elles pourrait être mis en œuvre. Néanmoins, la compagnie aérienne devrait s'efforcer de fournir rapidement un mécanisme efficace pour traiter le grand nombre de

demandes qui lui seront adressées, non seulement à elle-même mais aussi à ses bureaux à destination et/ou à l'aéroport d'arrivée. Ce mécanisme devrait également être conçu pour faire face au nombre vraisemblablement élevé de langues parlées par les familles des victimes.

La création et la diffusion de l'adresse d'un site Internet où le public pourrait présenter des demandes d'information et visionner les renseignements les plus récents sont susceptibles de réduire le nombre de demandes téléphoniques du public et sont vivement recommandées.

Les compagnies aériennes devraient établir des procédures pour accepter un membre approprié d'une famille pour représenter les intérêts de la famille de toute victime.

Trouver la personne appropriée pour représenter les intérêts de la famille n'est peut-être pas toujours évident, et la compagnie aérienne devrait disposer de procédures reconnaissant l'importance de s'attaquer à cette tâche avec la sensibilité nécessaire. Ces procédures doivent tenir compte comme il le faut des différences culturelles.

Dès qu'il a été établi que la personne qui appelle est de bonne foi, il faudrait envisager d'utiliser un numéro de téléphone distinct, non diffusé et gratuit, pour faciliter le contact avec la compagnie aérienne.

Les passagers viennent souvent de pays étrangers, qui ont chacun des exigences différentes pour avertir les proches parents. DFAT peut prêter assistance pour prévenir les citoyens australiens qui résident, ou voyagent, à l'étranger. Il faudrait en tenir compte dans l'élaboration du plan.

Pour les compagnies aériennes australiennes qui opèrent à l'étranger, il faut apporter un soin particulier aux procédures utilisées pour prévenir les proches parents de ressortissants étrangers car les pratiques et les attentes culturelles varient grandement.

Les compagnies aériennes devraient être disposées à prêter assistance aux autorités responsables dans la collecte de données.

Après un accident d'aviation, le moyen le plus immédiat de prêter assistance aux familles est de leur confirmer lesquels de leurs membres étaient au nombre des victimes qui se trouvaient à bord de l'aéronef.

La plupart des compagnies aériennes qui opèrent à destination de l'Australie recueillent ou traitent désormais dans leurs systèmes de réservation ou d'enregistrement des passagers toute une gamme de données sur les passagers, y compris les détails des passeports pour chaque vol. Cela se fait souvent dans le cadre des exigences de l'Australie en matière de visas. Dans l'élaboration de leurs procédures de communication des données qu'elles détiennent aux autorités responsables, les compagnies aériennes doivent accorder une attention particulière aux lois pertinentes sur le respect de la vie privée. En Australie, une coopération étroite avec la police et les organismes d'intervention est essentielle dans ce domaine.

Pour les vols entre l'Australie et la Nouvelle-Zélande, le Département de l'Immigration et des Affaires multiculturelles (DIMA) a accès aux bases de données sur les passeports australiens et néo-zélandais, et peut être à même d'assister les autorités à identifier des citoyens australiens et néo-zélandais.

Identification des victimes de catastrophes

En Australie, la responsabilité de l'identification des victimes et de la notification des décès aux proches parents incombe exclusivement à la police qui assiste les coroners. Dans la divulgation des données d'identification, la compagnie aérienne devra travailler en étroite collaboration avec les autorités policières locales, et en particulier les experts en identification des victimes de catastrophes (DVI) de la police, pour que la police et les organes DVI puissent convenablement identifier les victimes. Dans le cas des ressortissants étrangers, DFAT et/ou les missions diplomatiques appropriées devraient être consultés sur la façon d'avertir les parents. Les compagnies aériennes devraient aussi savoir que le personnel diplomatique et consulaire jouera un rôle de liaison et de coordination en rapport avec

leurs citoyens, et le plan de chaque compagnie aérienne devrait prévoir une prise de contact rapide avec les missions diplomatiques pertinentes.

Si un accident survient à l'extérieur de l'Australie, il est essentiel de fournir rapidement un manifeste de passagers à DFAT, étant donné que ce département est responsable de la fourniture d'une assistance consulaire aux victimes australiennes et à leurs familles. Un représentant consulaire australien serait disponible au Centre d'appui aux familles de la compagnie aérienne, et sur les lieux de l'accident, pour prêter assistance aux victimes australiennes, et aux membres de leurs familles, qui peuvent voyager à destination du lieu de l'accident lorsque cela peut se faire sans danger.

4. Appui financier, logistique et émotionnel

Les compagnies aériennes doivent accepter un ensemble de responsabilités pour fournir un appui direct aux victimes, et aux familles des victimes. Il ne faut pas perdre de vue que la législation australienne prévoit que le transporteur est strictement responsable du décès ou de la lésion du passager.

En cas de décès d'un passager, les compagnies aériennes devraient offrir un paiement anticipé à la famille dès que possible après l'événement.

Les difficultés financières que rencontrent les victimes et leurs familles après un accident d'aviation pourraient être réduites au minimum grâce à un paiement initial versé par la compagnie aérienne aux ayants droit. Ce genre de versement devient pratique courante dans l'industrie et est un geste de la compagnie aérienne envers la famille de la victime en cas de difficultés financières causées par la perte du principal soutien financier.

Il est reconnu que la compagnie aérienne peut avoir de la difficulté à identifier les membres de la famille appropriés, mais les cas clairement définis (par exemple lorsque la victime est le principal soutien financier) devraient poser peu de problèmes de ce genre et démontrent aussi la nécessité de ces paiements.

Le montant du paiement anticipé dépendrait des circonstances, mais les compagnies aériennes sont encouragées à examiner avec bienveillance les besoins des familles des victimes. À titre d'exemple, la Communauté européenne a prévu un paiement anticipé minimal, en cas de décès, d'environ 30 000 A\$.

Ce paiement serait une avance sur les dommages-intérêts réclamés à la compagnie aérienne et ne devrait pas être présenté aux membres de la famille comme un règlement définitif.

Les compagnies aériennes devraient fournir un appui financier et administratif aux familles qui souhaitent se rendre sur les lieux de l'accident (si cela est approprié et possible).

Lorsque l'accès est possible, une visite du lieu de l'accident par les familles, et par les survivants, est devenue pratique courante dans les étapes du deuil. Il n'est pas recommandé d'encourager activement les familles à se rendre sur le lieu de l'accident, mais si celles-ci souhaitent le faire, les compagnies aériennes devraient leur fournir un appui financier et administratif, y compris une aide pour le voyage et l'hébergement.

Il est reconnu que, à certains endroits, le voyage et/ou l'hébergement peuvent poser des problèmes, et que les compagnies aériennes devront faire preuve de discrétion pour déterminer quels sont les membres des familles qui devraient éventuellement se rendre sur les lieux de l'accident. Elles doivent cependant garder à l'esprit les besoins culturels/religieux de la famille, et éventuellement demander l'avis de professionnels qualifiés avant de prendre des décisions limitatives. Dans tous les cas, les autorités responsables de la gestion du lieu de l'accident doivent être consultées. En Australie, l'ATSB nommera une personne appropriée pour consulter directement la compagnie aérienne avant qu'elle ne prenne des engagements avec les familles pour la visite du lieu d'un accident.

L'ATSB reconnaît que les familles ont besoin de pouvoir voir le lieu de l'accident, mais l'accès peut en être restreint pour plusieurs raisons, dont la dangerosité de l'endroit. Néanmoins, l'ATSB n'épargnera aucun effort pour y donner accès d'une manière ou d'une autre.

Divers services d'assistance psychologique devraient être mis à la disposition des survivants, de leurs familles et des familles des personnes décédées.

L'assistance psychologique à fournir aux familles et aux survivants sera vraisemblablement une tâche d'envergure, qui pourrait être très importante pour les personnes en état de besoin. L'appui peut aller de la fourniture de conseils de bon sens sur les aspects pratiques de la vie après l'accident, à la fourniture de soins de santé plus importants. Les compagnies aériennes ne disposent peut-être pas des ressources nécessaires, et devront éventuellement prendre des dispositions pour obtenir les services de professionnels qualifiés en assistance psychologique. Le plan d'appui aux familles devrait préciser comment la compagnie aérienne se proposerait de répondre à ces besoins, et devrait aussi souligner l'importance d'une liaison étroite avec les services d'appui assurés par des organisations bénévoles comme la Croix-Rouge ainsi que les organismes publics.

Il faut prévoir un soutien continu des survivants et des familles des victimes.

Un accident peut avoir d'importants effets à long terme sur les survivants, leurs familles, et les familles des victimes. Les cas individuels, comme l'identification et la restitution des restes humains, les questions juridiques et le contact avec les familles, peuvent tous devenir des questions à long terme. La fourniture de ressources suffisantes et le suivi efficace des questions et des cas doivent être maintenus. Cet appui continu, pendant plusieurs années, si nécessaire, doit être envisagé. Aucun point final à cet appui aux survivants ou à leurs familles ne peut être rendu obligatoire, mais les compagnies aériennes pourraient songer comme guide au règlement définitif de leur responsabilité civile.

L'assistance à fournir peut prendre la forme d'un numéro de téléphone que les familles peuvent appeler pour obtenir appui et conseils selon les besoins. Au minimum, il s'agit d'un engagement à long terme de la compagnie aérienne à continuer à faciliter l'appui d'un personnel qualifié en assistance psychologique.

En outre, l'enquête sur l'accident peut prendre plus d'un an, et la fourniture régulière de rapports d'avancement par l'ATSB aidera les familles à faire leur deuil. L'ATSB fournira un rapport factuel préliminaire dans les 30 jours, puis normalement des rapports factuels intérimaires tous les six mois, jusqu'à ce que le rapport final soit rédigé.

Les compagnies aériennes sont responsables de la restitution des restes aux familles des victimes, ou à leurs délégués.

Les compagnies aériennes doivent être prêtes à travailler en étroite coopération avec les organismes d'intervention, et avec les autorités responsables du lieu de l'accident, pour veiller à ce que les familles des victimes soient tenues au courant de la restitution des restes.

Une fois l'autorisation obtenue de la police et du coroner, les compagnies aériennes sont responsables de la restitution des restes des victimes, de leurs effets personnels et de tout autre bagage.

Les bagages et/ou le fret devront peut-être être conservés par la police ou l'ATSB aux fins d'enquête. La police, en consultation avec le coroner, contrôlera la restitution des effets personnels, et toute restitution aux victimes, ou aux familles des victimes, exigera son approbation. La compagnie aérienne devrait prendre des dispositions pour restituer rapidement les bagages enregistrés si les enquêteurs n'en ont plus besoin.

Les compagnies aériennes doivent être prêtes à faire participer les familles aux commémorations et à la conception des monuments commémoratifs.

Les familles doivent recevoir l'assurance qu'elles vont pouvoir participer à tous services commémoratifs organisés après l'accident, et qu'elles auront l'occasion de participer à la conception de toutes structures commémoratives érigées à

la mémoire des victimes de l'accident. Les compagnies aériennes devraient songer à la façon de s'occuper de ces questions, et mettre en place un protocole d'intervention en cas d'accident.

Les compagnies aériennes doivent tenir compte des questions culturelles.

Un plan d'appui aux familles doit être particulièrement sensible aux questions culturelles liées à la perte d'êtres chers. Les compagnies aériennes sont encouragées à prendre des mesures spéciales pour bien comprendre les questions culturelles propres aux principaux marchés dans lesquelles elles opèrent.

Dernière mise à jour : 16 juin 2008

BRÉSIL
COMMANDEMENT AÉRONAUTIQUE, DÉPARTEMENT DE L'AVIATION CIVILE,
SOUS-DÉPARTEMENT DES SERVICES AÉRIENS, DIVISION DE L'INSPECTION,
INSTRUCTION D'AVIATION CIVILE, IAC 200-1001

PLAN D'ASSISTANCE AUX VICTIMES D'ACCIDENTS D'AVIATION
ET D'APPUI AUX MEMBRES DE LEURS FAMILLES, 2005

LE DIRECTEUR GÉNÉRAL DU DÉPARTEMENT DE L'AVIATION CIVILE, se fondant sur le Décret n° 65.144, du 12 septembre 1969, qui institue le Système d'aviation civile du Ministère de l'aéronautique, et vu les dispositions de l'Arrêté n° 453/GM-5, du 2 août 1991, qui reformule le Système de sécurité de vol de l'aviation civile, décide ce qui suit :

Art. 1 L'IAC 200-1001 ci-dessous est mise en vigueur :

Titre : Plan d'assistance aux victimes d'accidents d'aviation et d'appui aux membres de leurs familles.

Art. 2 Cet Arrêté entre en vigueur à la date de sa publication dans le Journal officiel de l'Union (DOU).

Art. 3 Les Arrêtés n° 18/DGAC, publié dans le DOU n° 40, du 25 février 2000, et n° 19/DGAC, publié dans le DOU n° 52, du 16 mars 2000, sont révoqués.

Brigadier Major de l'air JORGE GODINHO BARRETO NERY
Directeur général

PUBLIÉE DANS LE JOURNAL OFFICIEL DE L'UNION N° 150, DU 5 AOÛT 2005

INTRODUCTION

L'occurrence d'un accident d'aviation peut provoquer une tragédie de grandes proportions, qui donne conscience de la nécessité de prêter assistance aux victimes et d'appuyer leurs familles. Le présent document établit les actions de base dont les entreprises aériennes nationales et étrangères qui exploitent des services de transport public de passagers au Brésil sont responsables pour apporter une telle assistance et gérer les services qui doivent être immédiatement disponibles aux victimes ainsi que les mesures d'appui à leurs familles.

Devant les bouleversements causés par l'accident d'aviation, l'entreprise de transport aérien public se voit chargée de la tâche importante de donner des renseignements sur les passagers et les membres d'équipage et de répondre aux interrogations des membres de leurs familles, en essayant de s'occuper de leurs besoins immédiats.

Le Plan d'action à élaborer par les entreprises aériennes devra être guidé par les idées de base de la présente IAC, qui a été formulée sur la base des orientations de la Circulaire OACI 285-AN/166, visant à normaliser les procédures à adopter en cas d'accident d'aviation.

1 DISPOSITIONS PRÉLIMINAIRES

1.1 BUT

Établir des lignes directrices pour l'élaboration du Plan d'assistance aux victimes d'accidents d'aviation et d'appui aux membres de leurs familles.

1.2 BASE

Décret n° 65.144, du 12/9/69, qui institue le Système d'aviation civile du Ministère de l'aéronautique, et Arrêté n° 453/GM5, du 2/8/91, qui reformule le Système de sécurité de vol.

1.3 APPROBATION

Approuvée par l'Arrêté n° 706/DGAC, du 22 juillet 2005.

1.4 DISPONIBILITÉ

D – SR – IA – IF – SA – TD – INTERNET

1.5 CORRÉLATIONS

CIRCULAIRE OACI 285-AN/166.

1.6 ANNULATION

L'Arrêté n° 706 DGAC, du 22 juillet 2005, qui approuve cette IAC 200-1001, révoque l'Arrêté n° 18/DGAC, du 25 février 2000 et l'Arrêté n° 19/DGAC, du 16 mars 2000.

2 GLOSSAIRE

Les définitions des termes techniques utilisés dans cette IAC peuvent être consultés dans la MMA 58-1 Glossaire de termes techniques de l'aviation civile, du 20 septembre 1989.

3 RENSEIGNEMENTS ÉMANANT DES PASSAGERS EMBARQUÉS

3.1 ENTREPRISES AÉRIENNES

Les entreprises aériennes nationales et étrangères qui exploitent des services de transport aérien public au Brésil devront demander à chaque passager embarqué, à bord des vols intérieurs et des vols internationaux, en direction et en provenance du territoire brésilien, leur nom complet et dans le bon ordre ainsi que le nom d'une personne qui ne soit pas à bord, et qui soit de préférence un membre de la famille, avec un numéro de téléphone pour les contacts en cas d'urgence.

3.1.1 Ces renseignements pourront être obtenus à partir du moment où le passager fait sa réservation jusqu'à son embarquement, et doivent être gardés jusqu'à la fin de la dernière étape du vol.

3.1.2 Chaque entreprise aérienne décide de l'adoption du processus ou document approprié pour la saisie de ces renseignements, qui peut se faire par des moyens électroniques.

3.1.3 Si le passager refuse d'indiquer le nom et le numéro de téléphone de la personne à contacter en cas d'urgence, le refus devra être consigné dans un document écrit.

3.1.4 Ces renseignements seront confidentiels, et devront être utilisés par l'entreprise aérienne non seulement en cas d'accident d'aviation mais aussi au bénéfice du passager en cas d'urgence personnelle, leur utilisation à toute autre fin étant interdite.

3.1.5 Lorsque l'entreprise aérienne a appris qu'un de ses aéronefs a subi un accident, elle devra dresser une liste vérifiée des passagers et membres d'équipage qui se trouvaient à bord de l'appareil accidenté, dans un délai de trois heures, pour son propre usage et celui de l'autorité aéronautique, si celle-ci la demande.

3.2 ADMINISTRATIONS AÉROPORTUAIRES

Les administrations aéroportuaires doivent faire usage de tous les moyens possibles pour appuyer les entreprises aériennes dans la collecte des données de contact d'urgence des passagers, conformément au § 3.1 de cette Instruction.

4 PLAN D'ASSISTANCE AUX VICTIMES D'ACCIDENTS D'AVIATION ET D'APPUI AUX MEMBRES DE LEURS FAMILLES

4.1 Les entreprises aériennes nationales et étrangères qui exploitent des services de transport aérien public au Brésil devront élaborer leurs plans d'entreprise respectifs pour l'assistance aux familles des victimes d'accidents d'aviation et l'appui aux membres de leurs familles, où seront établies les actions dont ils sont responsables pour fournir une assistance, des services et des renseignements aux victimes et les mesures d'appui aux membres de leurs familles.

4.2 Chaque base exploitée par l'entreprise aérienne devra avoir son Plan local d'assistance aux victimes d'accidents d'aviation et d'appui aux membres de leurs familles, contenant des renseignements et des ressources spécifiques concernant la localité où elle est établie. Le contenu du plan local devra s'inspirer des lignes directrices établies dans le Plan d'assistance aux familles de l'entreprise aérienne, où devront figurer, au minimum, les éléments suivants :

4.2.1 Nom et numéro de téléphone de l'équipe d'intervention d'urgence de la base ;

4.2.2 Liste avec nom, adresse et téléphone :

- a) autorités administratives aéroportuaires ;
- b) hôpitaux locaux ;
- c) hôtels de référence de la localité ;
- d) représentants religieux ;
- e) entreprises de transport ;
- f) Police civile, Police militaire et pompiers ;
- g) Défense civile et organes d'assistance ;
- h) Police fédérale et autorités douanières (Revenu fédéral et Surveillance sanitaire) ;
- i) médecins ;
- j) psychologues ;
- k) consulats ;
- l) Direction de l'aviation civile (DAC), Services régionaux d'aviation civile (SERAC) et Section d'aviation civile, si l'on se trouve en territoire national ;
- m) agences funéraires.

4.3 PROCÉDURES À METTRE EN ŒUVRE PAR LES ENTREPRISES AÉRIENNES

- a) conservation de la liste des passagers embarqués, à caractère confidentiel, jusqu'à la divulgation au public. La liste des passagers à bord ne pourra être divulguée qu'après la notification aux membres des familles, l'entreprise aérienne pouvant décider d'une divulgation partielle, à mesure de l'avancement des notifications ;
- b) activation de son Centre de gestion de crise ;
- c) activation de son Centre d'assistance spéciale ;
- d) activation de son Centre d'assistance téléphonique, doté au minimum d'un numéro de téléphone réservé exclusivement aux appels gratuits des membres des familles dans le but de compléter le processus de notification ;
- e) établissement de son Centre d'assistance aux familles dans la ville de l'accident, ou à l'endroit de plus proche ;
- f) notification aux membres des familles des victimes de l'accident, par une équipe formée, si possible en personne ;
- g) rendre possible le travail des équipes d'intervention, en fournissant communications, transport, hébergement et repas ;
- h) rendre opérationnels, dans les aéroports touchés, les locaux réservés pour recevoir les survivants et membres des familles, en répondant aux besoins de base : nourriture, communications, fauteuils, toilettes, etc. ;
- i) assistance aux victimes et appui aux membres de leurs familles pour les formalités d'immigration et de douane ;
- j) liaison avec des agents diplomatiques et consulaires s'il y a une victime étrangère ;
- k) voyage aller-retour des membres des familles jusqu'à la ville de l'accident, ou l'endroit le plus proche ;
- l) transport des survivants et des membres de leurs familles, selon les besoins, jusqu'à la localité de l'accident, ou l'endroit le plus proche ;
- m) hébergement, repas, sécurité, assistance médicale, psychologique et religieuse pour les membres des familles des victimes pendant leur passage au Centre d'assistance aux familles ;
- n) réception, identification et restitution au responsable des effets personnels récupérés ;
- o) organisation d'une visite des lieux de l'accident, à la demande des membres des familles et si possible, en veillant à la sécurité des intéressés et en coordination avec les autorités locales ;
- p) mise à disposition de renseignements actualisés sur l'accident d'aviation aux victimes et aux membres de leurs familles, dans les centres activés ;
- q) communication de renseignements sur les mesures d'assistance aux victimes et aux membres de leurs familles ;
- r) suivi du processus d'identification et appui aux formalités de remise des corps auprès des organes compétents ;

- s) transfert des corps en vue de leur inhumation dans la ville d'origine ou en fonction de la demande du membre de la famille, si possible.

4.4 PROCÉDURES À METTRE EN ŒUVRE PAR LES ADMINISTRATIONS AÉROPORTUAIRES

- a) mise à disposition du Centre de réception des membres des familles aux aéroports touchés ;
- b) mise à disposition du Centre de réception des survivants à l'aéroport où s'est produit un accident d'aviation ou un incident grave ;
- c) mise à disposition du Centre de presse aux aéroports touchés ;
- d) réception et acheminement des survivants et membres des familles vers les centres respectifs, à la demande de l'entreprise aérienne, jusqu'à ce qu'elle soit en mesure d'assumer leur fonctionnement ;
- e) sécurité et contrôle d'accès des centres activés.

4.5 Le Plan local d'assistance aux victimes d'accidents d'aviation et d'appui aux membres de leurs familles devra être disponible dans les bases respectives et à un endroit facile d'accès. Il en faudra au moins un exemplaire imprimé, dont tous les employés devront avoir connaissance.

4.6 Ce Plan devra être actualisé après toute modification, et indiquer la date de sa révision.

5 DISPOSITIONS FINALES

5.1 Les entreprises aériennes devront former les équipes de leurs bases au présent Plan, conformément aux dispositions de leurs manuels de procédure, notamment en exécutant des simulations.

5.2 Les entreprises aériennes doivent coordonner avec les organismes et entreprises d'appui leur participation aux Plans locaux d'assistance aux victimes d'accidents d'aviation et d'appui aux membres de leurs familles.

5.3 L'application de l'assistance prévue dans cette IAC prendra fin après l'accomplissement de toutes les activités d'assistance aux victimes, mortelles ou non, et d'appui aux membres de leurs familles et la réalisation des cérémonies funéraires.

5.4 Le Plan d'assistance aux victimes d'accidents d'aviation et d'appui aux membres de leurs familles pourra faire partie du Plan d'entreprise pour l'intervention d'urgence des entreprises aériennes.

5.5 Les entreprises aériennes qui exploitent des vols en partage de code devront connaître leurs plans mutuels et coordonner des actions conjointes en cas d'accident.

5.6 Les entreprises aériennes devront présenter à la DAC leurs Plans d'entreprise pour l'assistance aux victimes d'accidents d'aviation et l'appui aux membres de leurs familles, sur le modèle de la présente IAC, dans les 180 (cent quatre-vingts) jours de la date de publication de la présente Instruction.

5.7 Les cas non prévus dans cette IAC seront soumis à l'appréciation du Chef du SSA.

CHINE

DISPOSITIONS RELATIVES AUX INTERVENTIONS D'URGENCE ET À L'ASSISTANCE AUX FAMILLES EN CAS D'ACCIDENTS D'AVIATION CIVILE

Chapitre I Dispositions générales

Article 1 Afin de renforcer la capacité de réagir aux accidents d'aviation civile, de soulager les blessés et d'apporter l'assistance nécessaire aux victimes, aux survivants, aux personnes disparues et à leurs familles, les présentes dispositions sont formulées conformément à la Loi sur l'aviation civile de la République populaire de Chine, à la Loi sur la sécurité au travail de la République populaire de Chine et aux dispositions pertinentes du Conseil d'État.

Article 2 Ces dispositions s'appliquent aux accidents graves qui surviennent à tout aéronef assurant des services commerciaux en vertu des règlements CCAR-121 et CCAA-135 dans le territoire de la République populaire de Chine (exception faite de la Région administrative spéciale de Hong Kong, de la Région administrative spéciale de Macao, et de la Région de Taiwan), au sujet desquels une enquête est menée par le département de l'administration de l'aviation civile du Conseil d'État, et aux accidents d'aviation civile extrêmement graves, au sujet desquels une enquête est menée sur autorisation du Conseil d'État.

Article 3 Dans les présentes dispositions, les termes ci-dessous sont définis comme suit :

On entend par « accident d'aviation civile » un accident qui survient à un aéronef pendant qu'il assure un service de transport aérien public entre le moment où toute personne monte à bord dans l'intention d'effectuer un vol et le moment où toutes les personnes ont débarqué, période pendant laquelle une personne est tuée ou blessée.

On entend par « accident d'aviation civile grave ou extrêmement grave » un accident d'aviation défini selon les niveaux d'accidents d'aviation civile (Normes nationales GB14648-93).

On entend par « équipe d'intervention et de coordination en cas d'accident » l'organisme ou institution que le Commandement national pour l'intervention en cas d'accidents d'aviation désigne conformément au Plan national d'intervention d'urgence en cas d'accidents d'aviation civile, et qui est chargé d'assurer la coordination et de servir d'agent de liaison entre l'entreprise de transport aérien public en cause, les victimes, les survivants, les personnes disparues et leurs familles, ainsi que d'autres services publics et institutions afin d'offrir une assistance aux victimes, aux survivants, aux personnes disparues et à leurs familles.

On entend par « victime » toute personne dont la mort est directement causée par un accident d'aviation civile, à savoir l'équipage, les passagers qui détiennent un titre de transport, les passagers libres ainsi que les tiers.

On entend par « survivant » toute personne qui n'a pas subi de blessure mortelle ou qui a été sauvée de la mort bien qu'elle ait subi une blessure mortelle dans un accident d'aviation civile.

On entend par « personne disparue » toute personne dont la disparition est directement causée par un accident d'aviation civile.

On entend par « membres des familles » les personnes qui sont le conjoint, les enfants, les parents, les frères, les sœurs et les grands-parents de toute victime, de tout survivant ou de toute personne disparue suite à un accident d'aviation civile.

Article 4 L'Administration de l'aviation civile de Chine (CAAC) est chargée de superviser et d'inspecter les interventions d'urgence et l'assistance fournie aux familles suite aux accidents d'aviation civile, en priant instamment les membres des entreprises de transport aérien public de formuler et d'exécuter des plans d'assistance et de s'acquitter d'autres responsabilités conformément au Plan national d'intervention d'urgence en cas d'accidents d'aviation civile.

Le Bureau d'administration régionale de l'Administration de l'aviation civile de Chine (appelé ci-après le RABCA) et ses institutions déléguées aident, dans leur domaine de compétence respectif, à l'intervention d'urgence et à l'assistance aux familles suite à un accident d'aviation civile.

Article 5 Un système de compte rendu immédiat d'accident est adopté pour les accidents d'aviation civile dans les entreprises de transport aérien public agissant en qualité d'entités qui rendent compte de l'accident. Un compte rendu d'accident est établi en temps utile et de façon précise. Nul ne peut dissimuler quoi que ce soit au sujet d'un accident, communiquer de faux renseignements ou retarder le compte rendu.

Article 6 Le travail d'intervention d'urgence après un accident d'aviation civile est conforme à la politique qui veut que l'on se centre sur la prévention et que l'on soit toujours sur le qui-vive, et aux principes du commandement unifié et de la coordination, qui veulent que chacun s'acquitte de ses responsabilités, que l'on intervienne rapidement et que l'on renforce la coopération.

Article 7 Le travail d'assistance consiste à donner une aide matérielle et spirituelle aux victimes, aux survivants, aux personnes disparues et à leurs familles dans le respect des principes de base que sont la rapidité, la facilitation et la compassion.

Chapitre II Compte rendu d'accident

Article 8 Après un accident d'aviation civile, l'entité ou la personne qui découvre l'accident ne perd pas de temps à le signaler à la CAAC, au RABCA local ou à son institution déléguée, et au gouvernement populaire local.

Dès que le RABCA local ou son institution déléguée reçoivent un compte rendu d'accident, ils le signalent à la CAAC, maintiennent un bon contact avec celle-ci et préviennent en même temps le gouvernement populaire local.

Lorsque le gouvernement populaire de la localité où l'accident s'est produit reçoit l'information pertinente concernant un accident, il le signale, conformément aux dispositions pertinentes, au gouvernement populaire supérieur et au RABCA local ou à son institution déléguée.

Article 9 Si le service de contrôle de la circulation aérienne perd le contact avec un aéronef civil pendant une période prescrite, il en informe la CAAC dès que possible.

Article 10 Dès que la CAAC reçoit un compte rendu d'accident, elle informe le Conseil d'État, le département de supervision et d'administration de la sécurité au travail et le département d'administration des nouvelles et de la publicité du Conseil d'État, et achève convenablement le travail de rapport de suivi.

Article 11 Le RABCA de la localité où un accident d'aviation civile s'est produit et l'entreprise de transport aérien en cause remplissent, dans les délais prescrits, le formulaire de compte rendu initial de l'accident d'aviation civile et le soumettent aux départements compétents, en les informant brièvement de l'accident. La date du compte rendu, les départements auxquels il est adressé et son contenu sont conformes au Plan national d'intervention d'urgence en cas d'accidents d'aviation civile, au Règlement relatif à la gestion de l'information de sécurité de l'aviation civile ainsi qu'à leurs annexes.

Article 12 Lorsque l'entreprise de transport aérien en cause a rendu compte de l'accident, si le nombre des victimes mortelles change ou s'il se produit toute autre nouvelle circonstance, elle continue à rendre compte rapidement de ces changements et nouvelles circonstances.

Chapitre III Préparatifs et interventions des administrations publiques en cas d'urgence

Article 13 Après un accident d'aviation civile, la CAAC, avec l'autorisation du Conseil d'État et conformément aux dispositions pertinentes du Plan national d'intervention d'urgence en cas d'accidents d'aviation civile, a la responsabilité

d'organiser, de coordonner et de guider l'intervention d'urgence, d'organiser l'enquête sur l'accident conformément aux dispositions pertinentes de l'État, ainsi que d'inspecter, de superviser et de coordonner le travail d'assistance aux familles.

Article 14 La CAAC prend des mesures efficaces pour prévenir les accidents d'aviation, en contrôler les conséquences, stabiliser le transport aérien et reprendre les opérations dès que possible.

Article 15 La CAAC, conformément au Plan national d'intervention d'urgence en cas d'accidents d'aviation civile et dans le cadre de ses propres fonctions, formule son plan d'intervention d'urgence en cas d'accidents d'aviation civile.

Un plan d'urgence porte sur les éléments suivants :

- a) composition du commandement de l'intervention d'urgence et responsabilités des départements compétents ;
- b) système de compte rendu d'information sur les accidents d'aviation civile, y compris la collecte, l'analyse, le compte rendu et la diffusion de l'information ;
- c) interventions d'urgence en cas d'accidents d'aviation civile ;
- d) sauvegardes d'urgence visant à éviter des accidents d'aviation civile ;
- e) suivi des accidents d'aviation civile ;
- f) système d'annonce de renseignements sur les accidents d'aviation civile ;
- g) autres éléments pertinents.

Article 16 Un RABCA ou chacune de ses institutions déléguées formule, à la lumière des circonstances réelles de sa propre région, un plan d'urgence pour les accidents d'aviation civile survenant dans sa région et le soumet à l'approbation de la CAAC.

Article 17 Un plan d'intervention d'urgence en cas d'accidents d'aviation civile est révisé et complété en temps utile en fonction des changements intervenus dans les circonstances objectives ainsi que des problèmes constatés dans son exécution.

Article 18 Après un accident d'aviation civile, la CAAC et le RABCA activent rapidement le plan d'urgence à la lumière des circonstances de l'accident.

Article 19 Lorsque la CAAC active le plan d'urgence en cas d'accidents d'aviation civile, elle organise simultanément, dans le cadre de ses propres fonctions, le personnel nécessaire à envoyer sans délai sur les lieux de l'accident pour participer au travail de sauvetage afin d'éviter des pertes plus lourdes.

Article 20 Après l'activation d'un plan d'urgence, pour l'accident d'aviation auquel les présentes dispositions s'appliquent, le Commandement national pour l'intervention en cas d'accidents d'aviation désigne dès que possible une équipe d'intervention et de coordination, qui est responsable de la coordination de l'intervention d'urgence, assure la liaison entre l'entreprise de transport aérien public et les familles, et aide l'équipe d'enquête sur l'accident à faire son travail.

Article 21 L'équipe d'intervention et de coordination diffuse son numéro de téléphone et ses coordonnées de façon à obtenir plus de renseignements sur l'accident d'aviation, elle cherche des renseignements sur les victimes, les survivants et les personnes disparues, le travail d'identification et l'enquête, ainsi que d'autres renseignements pertinents, et elle facilite le contact des familles avec elle.

Article 22 L'équipe d'intervention et de coordination a le pouvoir d'exiger de l'entreprise de transport aérien public en cause qu'elle communique les renseignements sur les personnes qui étaient à bord de l'aéronef. L'entreprise de transport aérien public lui fournit immédiatement ces renseignements.

Article 23 L'équipe d'intervention et de coordination a, conjointement avec l'entreprise de transport aérien public, le pouvoir d'inspecter le travail d'assistance logistique concernant les familles des victimes, des survivants et des personnes disparues, y compris les questions de sécurité, la qualité des installations et de l'équipement des centres d'hébergement et la protection de la vie privée des familles.

Article 24 L'équipe d'intervention et de coordination, l'entreprise de transport aérien public en cause et le gouvernement populaire du lieu de l'accident établissent un centre conjoint d'assistance aux victimes afin d'assurer la coordination des services et activités liés aux familles.

Article 25 L'équipe d'intervention et de coordination maintient le contact avec l'entreprise de transport aérien public en cause afin d'obtenir rapidement ses derniers renseignements sur l'évolution des contacts pris avec les familles des victimes, des survivants et des personnes disparues.

Article 26 L'équipe d'intervention et de coordination organise et convoque rapidement une réunion de coordination, à laquelle assistent les représentants de l'entreprise de transport aérien public en cause et du gouvernement populaire du lieu de l'accident, pour résoudre les problèmes pertinents et ajuster le travail d'assistance aux familles en temps utile.

Article 27 L'équipe d'intervention et de coordination offre rapidement les renseignements nécessaires à la famille de toute personne confirmée comme victime, survivant ou personne disparue de façon à lui faciliter l'accès aux renseignements pertinents.

Article 28 L'équipe d'intervention et de coordination annonce les renseignements pertinents sur l'assistance aux familles par les moyens appropriés.

Chapitre IV Intervention d'urgence de l'entreprise de transport aérien public et assistance aux familles

Article 29 Après un accident d'aviation, l'entreprise de transport aérien public assure aux familles des victimes, des survivants et des personnes disparues une assistance matérielle et psychologique.

Article 30 Une entreprise de transport aérien public formule un plan d'urgence en cas d'accidents d'aviation civile et organise un exercice d'urgence chaque année pour corriger les problèmes potentiels du plan.

Article 31 L'entreprise de transport aérien public soumet à la CAAC un plan d'assistance aux familles qui porte sur les points suivants :

- a) numéro de téléphone rapidement accessible après que l'accident s'est produit, et liste nominative de personnes bien formées qui sont capables de recevoir les appels téléphoniques des familles des passagers ;
- b) procédure à suivre pour avertir rapidement les familles des passagers ;
- c) filière de communication à l'autorité compétente des renseignements sur les personnes à bord de l'aéronef et de mise à jour de ces renseignements ;
- d) promesse de négocier avec la famille de chaque passager au sujet du traitement des restes et des effets personnels des victimes ;
- e) promesse de former, si nécessaire, son personnel et ses agents de façon à répondre aux besoins des familles des victimes, des survivants et des personnes disparues ;

f) plan et procédures de dédommagement ; procédures et organisation du traitement des affaires funéraires des victimes ;

g) promesse d'engager des ressources suffisantes pour exécuter ce plan.

Tout changement apporté au plan d'assistance aux familles est signalé par l'entreprise de transport aérien public à la CAAC pour archivage dans les 10 jours du changement.

Article 32 Dès que l'entreprise de transport aérien public apprend qu'il y a eu un accident d'aviation civile, elle active immédiatement le plan d'urgence et informe la CAAC dès que possible.

Lorsqu'elle communique de l'information sur un accident, non seulement l'entreprise de transport aérien public se conforme aux exigences de l'article 11 des présentes dispositions, mais elle fournit aussi les renseignements suivants :

a) mesures d'intervention d'urgence prises après l'accident ;

b) principaux renseignements de contact, y compris le nom et les coordonnées du directeur général de l'organe d'intervention sur les lieux ; nom, numéro de téléphone et emplacement des hôtels désignés pour prêter assistance aux familles ; nom et coordonnées des personnes responsables de la notification aux familles ;

c) autres renseignements concernant l'accident.

Article 33 L'entreprise de transport aérien public annonce immédiatement le numéro de téléphone disponible pour les demandes d'information des familles des victimes, des survivants et des personnes disparues.

Article 34 L'entreprise de transport aérien public s'occupe, dès que possible, de la notification initiale aux familles des victimes, des survivants et des personnes disparues, et corrige les renseignements sur les personnes à bord après les avoir vérifiés sur la base des documents d'embarquement.

Article 35 L'entreprise de transport aérien public communique à l'équipe de coordination en cas d'accident une copie des renseignements vérifiés sur les personnes à bord de l'aéronef, et lui communique tous autres renseignements vérifiés.

Article 36 L'entreprise de transport aérien public assure l'assistance suivante aux familles des victimes, des survivants et des personnes disparues :

a) transport des membres des familles en direction et en provenance du lieu de l'accident ;

b) fourniture de l'appui logistique nécessaire aux autres membres des familles : hébergement, emplacement des activités, etc. ;

c) affectation de personnel qualifié pour donner aux membres des familles une assistance psychologique ;

d) fourniture aux victimes, aux survivants, aux personnes disparues et à leurs familles de l'appui médical nécessaire ;

e) dégagement des fonds nécessaires à l'exécution des tâches d'assistance aux familles ;

f) autres types d'assistance concernant l'accident d'aviation civile.

L'entreprise de transport aérien public supporte les dépenses d'assistance ci-dessus.

Article 37 L'entreprise de transport aérien public diffuse des renseignements sur l'évolution des contacts pris avec les familles de façon à contacter dans une plus large mesure et rapidement les familles des victimes, des survivants et des personnes disparues.

Article 38 Si un passager étranger est touché par un accident d'aviation civile, l'entreprise de transport aérien public communique les renseignements nécessaires à son sujet à l'équipe d'intervention et de coordination en cas d'accident pour que le département des affaires étrangères contacte rapidement l'ambassade étrangère pertinente.

Chapitre V Intervention d'urgence aux aéroports civils

Article 39 Lorsqu'un accident d'aviation civile s'est produit dans un aéroport de transport civil (appelé ci-après « aéroport ») ou dans la zone adjacente, des efforts sont déployés pour organiser le travail de sauvetage sur les lieux de l'accident afin d'éviter de plus lourdes pertes.

Article 40 Un aéroport réagit rapidement à tout accident d'aviation civile qui s'est produit dans l'aéroport ou dans la zone adjacente, prend les mesures appropriées pour éviter ou réduire les pertes de vies ainsi que les pertes de biens, et assure l'assistance dont a besoin l'entreprise de transport aérien public pour exécuter les tâches de sauvetage et d'assistance. L'expression « dans un aéroport ou dans la zone adjacente » englobe l'emprise aéroportuaire ainsi que la zone située dans un rayon de huit kilomètres de l'emplacement de référence de l'aéroport.

Article 41 Le département administratif d'un aéroport formule un plan de sauvetage d'urgence à l'aéroport et est responsable de la coordination générale des tâches de sauvetage d'urgence pour les accidents d'aviation civile qui se produisent dans l'aéroport ou dans la zone adjacente.

Le plan de sauvetage d'urgence d'un aéroport est communiqué, conformément aux dispositions pertinentes, à la CAAC ou au RABCA pour approbation. Toute modification est communiquée pour archivage à l'organe qui a donné l'approbation d'origine.

Article 42 Le département administratif d'un aéroport organise régulièrement des exercices d'urgence, dont le besoin concret répond aux dispositions pertinentes.

Article 43 Un aéroport établit un groupe directeur des opérations de sauvetage d'urgence, composé du gouvernement populaire local, du RABCA, du département administratif de l'aéroport, du département du contrôle de la circulation aérienne, de l'entreprise de transport aérien public et d'autres entités implantées à cet aéroport, qui doit être responsable de l'organisation et de la coordination des tâches de sauvetage d'urgence pour les accidents d'aviation civile qui se produisent dans l'aéroport et la zone adjacente.

Article 44 Lorsqu'un accident d'aviation s'est produit dans un aéroport ou dans la zone adjacente, l'équipe de sauvetage d'urgence organise et exécute le sauvetage, et organise les ressources de sauvetage en assurant la coordination des départements de l'aéroport chargés de la prévention des incendies, des services médicaux, des services de sécurité publique et d'autres services.

Article 45 Le département administratif d'un aéroport aide l'entreprise de transport aérien public touchée par un accident d'aviation civile à exécuter les tâches d'assistance aux familles, telles que la facilitation de leur transport, leur hébergement, etc.

Article 46 Pendant un sauvetage d'urgence, les entités qui y participent protègent le lieu de l'accident et les preuves pertinentes. Elles évitent de déplacer les épaves, débris et restes des victimes.

S'il est nécessaire de débarrasser les lieux d'un accident pour sauver des personnes, pour éviter que l'accident ne s'aggrave ou pour toute autre raison, le site est photographié, vidéofilmé ou marqué, un croquis des lieux est dessiné et des transcriptions sont faites.

Avant d'être déplacés, les compteurs, dispositifs ou personnes blessées ou tuées dans la cabine de l'aéronef sont photographiés, un croquis est dessiné et des transcriptions sont faites.

Chapitre VI Dispositions supplémentaires

Article 47 Les présentes dispositions entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2006.

Article 48 Les autres accidents d'aviation civile qui ne sont pas prévus dans les présentes dispositions relèvent également de celles-ci.

Article 49 Une entreprise de transport aérien public qui a obtenu un permis d'exploitation avant l'entrée en vigueur des présentes dispositions soumet à la CAAC un plan d'assistance aux familles conforme aux présentes dispositions dans les 180 jours de leur entrée en vigueur. Toute entreprise de transport aérien public qui fait une demande de permis d'exploitation après l'entrée en vigueur des présentes dispositions soumet un tel plan lorsqu'elle introduit ladite demande.

Article 50 Toute question se rapportant au traitement des accidents d'aviation civile qui n'est pas expressément visée par les présentes dispositions fait l'objet des dispositions pertinentes de l'État.

ÉTATS-UNIS
LOI DE 1996 SUR L'ASSISTANCE AUX FAMILLES TOUCHÉES
PAR UNE CATASTROPHE AÉRIENNE

1136. Assistance aux familles des passagers touchés par des accidents d'aviation

a) Généralités.— Dès que possible après avoir été informé que l'aéronef d'un transporteur aérien américain ou étranger a été accidenté dans le territoire des États-Unis et qu'il y a eu de nombreuses victimes, le Président du National Transportation Safety Board (NTSB) :

1) désigne un directeur des services d'aide aux familles dont il diffuse le nom et le numéro de téléphone. Ce directeur est un employé du NTSB qui agit comme point de contact au sein du Gouvernement fédéral pour les familles des passagers touchés par l'accident et assure la liaison entre le transporteur aérien ou le transporteur aérien étranger et les familles ;

2) désigne une organisation indépendante sans but lucratif, ayant l'expérience des interventions après une catastrophe et de la communication avec les familles traumatisées, qui est responsable au premier chef de la coordination de l'assistance psychologique et matérielle aux familles des passagers touchés par l'accident.

b) Responsabilités du NTSB.— Le NTSB est le responsable fédéral au premier chef de la facilitation de la récupération et de l'identification des passagers mortellement blessés dans un accident décrit à la sous-section a).

c) Responsabilités de l'organisation désignée.— L'organisation désignée visée à la sous-section a) 2) a les responsabilités ci-après à l'égard des familles des passagers touchés par l'accident :

1) services de santé mentale et d'assistance psychologique, de concert avec l'équipe d'intervention d'urgence du transporteur aérien ou du transporteur aérien étranger dont l'aéronef a été accidenté ;

2) mesures éventuellement nécessaires pour établir un environnement dans lequel les familles affligées pourront se recueillir en privé ;

3) accueil des familles qui se rendent sur les lieux de l'accident, établissement de contacts avec les familles qui ne peuvent s'y rendre et, par la suite, de contacts périodiques avec toutes les familles touchées, jusqu'à ce que l'organisation, après avoir consulté le directeur des services d'aide aux familles désigné en vertu de la sous-section a) 1), détermine que l'assistance n'est plus nécessaire ;

4) communication avec les familles pour leur expliquer le rôle de l'organisation, des services gouvernementaux et du transporteur aérien ou du transporteur aérien étranger pour tout ce qui concerne l'accident et les activités qu'il déclenche ;

5) organisation d'un service commémoratif approprié, en consultation avec les familles.

d) Listes de passagers.—

1) Demandes de listes de passagers.—

A) Demandes émanant du directeur des services d'aide aux familles.— Le directeur des services d'aide aux familles désigné en vertu de la sous-section a) 1) demande, dès que possible, au transporteur aérien ou au transporteur aérien étranger dont l'aéronef a été accidenté, une liste, fondée sur les meilleurs renseignements disponibles au moment de la demande, des noms des passagers qui se trouvaient à bord de l'aéronef accidenté.

B) Demandes émanant de l'organisation désignée.— L'organisation désignée en vertu de la sous-section a) 2) peut demander au transporteur aérien ou au transporteur aérien étranger dont l'aéronef a été accidenté la liste décrite à l'alinéa A).

2) Utilisation de l'information.— Le directeur des services d'aide aux familles et l'organisation ne peuvent divulguer à qui que ce soit des renseignements figurant sur la liste obtenue en vertu du paragraphe 1), mais ils peuvent fournir aux familles de tels renseignements au sujet d'un passager dans la mesure où le directeur ou l'organisation le juge approprié.

e) Responsabilités permanentes du NTSB.— Au cours de son enquête sur un accident décrit à la sous-section a), le NTSB fait en sorte que dans toute la mesure possible les familles des passagers touchés par l'accident :

1) soient informées, avant toute divulgation publique, de l'accident, de ses causes, et de toutes autres conclusions de l'enquête ;

2) soient informées individuellement de la tenue de toutes auditions et réunions publiques du NTSB concernant l'accident et soient autorisées à y assister.

f) Utilisation des ressources du transporteur aérien.— Dans toute la mesure possible, l'organisation désignée en vertu de la sous-section a) 2) coordonne ses activités avec le transporteur aérien ou le transporteur aérien étranger dont l'aéronef a été accidenté afin que les ressources dudit transporteur puissent être utilisées dans toute la mesure possible pour que l'organisation désignée puisse s'acquitter de ses responsabilités au titre de la présente section.

g) Mesures interdites.—

1) Mesures entravant les activités du NTSB.— Nul (y compris un État ou une de ses subdivisions politiques) ne peut empêcher le NTSB [y compris le directeur des services d'aide aux familles désigné au titre de la sous-section a) 1), ou une organisation désignée au titre de la sous-section a) 2)] de s'acquitter de ses responsabilités au titre de la présente section ou empêcher les familles des passagers touchés par l'accident d'établir des contacts entre elles.

2) Communications non sollicitées.— En cas d'accident touchant un transporteur aérien qui exploite des services interétatiques ou des services internationaux, et en cas d'accident touchant un transporteur aérien étranger qui se produit aux États-Unis, aucune communication non sollicitée concernant une action en justice potentielle pour lésions corporelles ou décès dolosifs ne peut être faite par un avocat (ou associé, agent, employé ou autre représentant dudit avocat) ou toute autre partie éventuelle à un procès, avec une personne blessée lors de l'accident, ou avec un parent d'une personne qui a été touchée par l'accident, dans les 45 jours qui suivent la date de l'accident.

3) Interdiction de mesures interdisant les services de santé mentale et d'assistance psychologique.— Aucun État ni aucune de ses subdivisions politiques ne peut interdire aux employés, agents ou bénévoles d'une organisation désignée pour l'accident en vertu de la sous-section a) 2) d'assurer les services de santé mentale et d'assistance psychologique visés à la sous-section c) 1) dans les 30 jours qui suivent la date de l'accident. Le directeur des services d'aide aux familles désigné pour l'accident en vertu de la sous-section a) 1) peut prolonger cette période d'un maximum de 30 jours s'il estime que cette prolongation est nécessaire pour répondre aux besoins des familles et si l'État et les autorités locales en sont informés.

h) Définitions.— Les définitions ci-après sont applicables dans la présente section :

1) Accident d'aviation.— Toute catastrophe aérienne, indépendamment de sa cause réelle ou soupçonnée.

2) Passager.— On entend par « passager » :

A) tout employé d'un transporteur aérien ou d'un transporteur aérien étranger qui se trouve à bord d'un aéronef ;

B) toute autre personne à bord de l'aéronef, qu'elle ait payé le transport, occupé un siège ou détenu une réservation pour le vol.

i) Interprétation.— Rien dans la présente section ne peut être interprété comme limitant les mesures qu'un transporteur aérien peut prendre ou les obligations qu'il peut avoir dans la prestation de l'assistance aux familles des passagers touchés par un accident d'aviation.

j) Cession de la priorité d'enquête.—

1) Règle générale.— La présente section [exception faite de la sous-section g)] ne s'applique pas à un accident d'aviation si le NTSB a cédé la priorité d'enquête en vertu de la section 1131 a) 2) B) et si l'organisme fédéral auquel il l'a cédée souhaite et peut prêter assistance aux victimes et aux familles des passagers touchés par l'accident.

2) Assistance du NTSB.— Si la présente section ne s'applique pas à un accident d'aviation parce que le NTSB a cédé la priorité d'enquête en rapport avec l'accident, il aide, dans toute la mesure possible, l'organisme auquel il a cédé la priorité d'enquête à prêter assistance aux familles suite à l'accident.

41113. Plans établis pour répondre aux besoins des familles des passagers touchés par des accidents d'aviation

a) Soumission de plans.— Tout transporteur aérien titulaire d'un permis de transport d'utilité publique conforme aux dispositions de la section 41102 du présent titre doit soumettre au Secrétaire et au Président du National Transportation Safety Board un plan établi pour répondre aux besoins des familles des passagers touchés par tout accident d'un de ses aéronefs qui provoque de nombreuses victimes.

b) Contenu des plans.— Tout plan soumis par un transporteur aérien en vertu de la sous-section a) prévoit au minimum :

1) un plan pour faire largement connaître un numéro de téléphone gratuit qui soit fiable et pour mettre en place le personnel qui recevra les appels des familles des passagers ;

2) la procédure à suivre pour avertir les familles des passagers, avant que le nom de ces derniers soit annoncé publiquement, en utilisant les services de l'organisation désignée pour l'accident en vertu de la section 1136 a) 2) du présent titre ou les services de toutes autres personnes ayant la formation voulue ;

3) l'assurance que l'avis décrit au paragraphe 2) sera donné à la famille d'un passager dès que le transporteur aérien aura vérifié que ledit passager se trouvait à bord de l'aéronef accidenté (même si les noms de tous les passagers n'ont pas été confirmés), et que, dans la mesure du possible, elle sera prévenue en personne ;

4) l'assurance que, sur demande, le transporteur aérien fournira immédiatement au directeur des services d'aide aux familles désigné pour l'accident en vertu de la section 1136 a) 1) du présent titre, et à l'organisation désignée pour l'accident en vertu de la section 1136 a) 2), une liste (fondée sur les meilleurs renseignements disponibles au moment de la demande) de tous les passagers qui se trouvaient à bord de l'aéronef (même si ces noms n'ont pas été confirmés) et qu'il mettra périodiquement cette liste à jour ;

5) l'assurance que la famille de chaque passager sera consultée quant au traitement de tous les restes et effets personnels du passager dont le transporteur aérien assure la garde ;

6) l'assurance que si la famille d'un passager le demande, tous les effets personnels du passager dont le transporteur aérien assure la garde (quel que soit leur état) seront rendus à la famille à moins que ces effets ne soient nécessaires aux fins de l'enquête sur l'accident ou de toute enquête criminelle ;

- 7) l'assurance que tous les effets d'un passager dont le transporteur aérien assure la garde mais que personne n'a réclamés seront conservés par le transporteur aérien pendant 18 mois au minimum ;
- 8) l'assurance que la famille de chaque passager sera consultée au sujet de la construction par le transporteur aérien de tout monument à la mémoire des passagers, notamment de toute inscription sur ledit monument ;
- 9) l'assurance que les familles des passagers non payants (et de toute autre victime de l'accident) seront traitées de la même façon que les familles des passagers payants ;
- 10) l'assurance que le transporteur aérien collaborera en permanence avec toute organisation désignée en vertu de la section 1136 a) 2) du présent titre pour veiller à ce que les familles des passagers bénéficient de services et d'une assistance de qualité appropriée à la suite de tout accident ;
- 11) l'assurance que le transporteur aérien dédommagera raisonnablement toute organisation désignée en vertu de la section 1136 a) 2) du présent titre pour les services qu'elle fournit ;
- 12) l'assurance que le transporteur aérien aidera la famille de tout passager à se rendre sur les lieux de l'accident et assurera son confort matériel pendant qu'elle demeure sur les lieux ;
- 13) l'assurance que le transporteur aérien engagera les ressources nécessaires à l'exécution du plan ;
- 14) l'assurance que, à la demande de la famille d'un passager, le transporteur aérien indiquera à cette famille si le nom du passager figurait sur un manifeste préliminaire de passagers pour le vol touché par l'accident ;
- 15) l'assurance que le transporteur aérien formera convenablement ses employés et agents pour répondre aux besoins des survivants et des membres de leurs familles après un accident ;
- 16) l'assurance que, s'il se porte volontaire pour prêter assistance à des citoyens des États-Unis aux États-Unis en rapport avec un accident survenu en dehors des États-Unis qui a causé de nombreuses pertes de vie, le transporteur aérien consultera le NTSB et le Département d'État en ce qui concerne la prestation de cette assistance ;
- 17)
- A) l'assurance que, en cas d'accident qui cause d'importants dommages à une construction ou à d'autres biens au sol qui n'appartiennent pas au secteur public, le transporteur aérien informera rapidement le propriétaire, par écrit, dans la mesure du possible, de la responsabilité en matière de dommage à des biens et des moyens de se faire dédommager ;
- B) au minimum, l'avis écrit conseille au propriétaire : i) de contacter l'assureur des biens comme source faisant autorité, pour s'informer de la couverture et de l'indemnisation ; ii) de ne pas se fier à des renseignements non officiels offerts par des représentants du transporteur aérien au sujet de l'indemnisation par le transporteur aérien des dommages aux biens subis sur les lieux de l'accident ; iii) d'obtenir des preuves photographiques ou autres preuves détaillées des dommages dès que possible après l'accident, compte tenu des restrictions d'accès au lieu de l'accident ;
- 18) l'assurance que, en cas d'accident au sujet duquel le National Transportation Safety Board tient une audition publique ou des délibérations comparables à plus de 80 milles du lieu de l'accident, le transporteur aérien veillera à ce que les débats puissent être suivis simultanément par des moyens électroniques à un endroit ouvert au public dans la ville d'origine et dans la ville de destination du vol de ce transporteur si cette ville se trouve aux États-Unis.
- c) Conditions de délivrance des permis.— Le Secrétaire ne peut approuver une demande de permis de transport d'utilité publique prescrit à la section 41102 du présent titre si le demandeur n'a pas joint à sa demande un plan conforme aux dispositions de la sous-section b).
- d) Limitation de responsabilité.— Un transporteur aérien n'est pas responsable des dommages revendiqués dans une action en justice portée devant un tribunal fédéral ou d'un État en raison de l'obligation qu'il a d'établir ou de fournir une

liste de passagers, ou de fournir des renseignements concernant un manifeste temporaire de passagers, en application d'un plan soumis par ledit transporteur au titre de la sous-section b), à moins que cette responsabilité n'ait été engagée par la négligence flagrante ou le dol du transporteur aérien.

e) Définition d'« accident d'aviation » et de « passager ».— Dans la présente section, les termes « accident d'aviation » et « passager » ont les acceptions indiquées à la section 1136 du présent titre.

f) Interprétation.— Rien dans la présente section ne peut être interprété comme limitant les mesures qu'un transporteur aérien peut prendre ou les obligations qu'il peut avoir dans la prestation de l'assistance aux familles des passagers touchés par un accident d'aviation.

Établissement d'une équipe spéciale

Section 704 de la Loi publique 104-264

a) Établissement.— Le Secrétaire aux transports, en coopération avec le National Transportation Safety Board, l'Organisme fédéral de gestion des urgences (FEMA), la Croix-Rouge américaine, les transporteurs aériens et les familles touchées par des accidents d'aviation, établit une équipe spéciale composée de représentants de ces organismes et des familles, de représentants des employés des transporteurs aériens et de représentants d'autres organismes que le Secrétaire juge appropriés.

b) Directives et recommandations.— L'équipe spéciale établie en vertu de la sous-section a) formule :

1) des directives pour aider les transporteurs aériens à intervenir à la suite d'accidents d'aviation ;

2) des recommandations sur les moyens d'assurer que les avocats et les représentants des médias n'importuneront pas les familles des passagers touchés par un accident d'aviation ;

3) des recommandations sur les moyens d'assurer que les familles des passagers touchés par un accident d'aviation qui ne sont pas des ressortissants des États-Unis bénéficient de l'assistance appropriée ;

4) des recommandations sur les moyens d'assurer que les lois d'un État n'interdisent pas aux psychologues d'un autre État d'exercer des fonctions sur les lieux d'un accident ou sur tout autre lieu en rapport avec l'accident ;

5) des recommandations sur la mesure dans laquelle il peut être fait appel à des experts et des moyens militaires pour faciliter l'identification des restes des passagers tués dans un accident d'aviation ;

6) des recommandations sur les moyens d'accélérer la notification donnée par les transporteurs aériens aux familles des passagers touchés par un accident d'aviation, notamment :

A) une analyse des mesures à prendre par les transporteurs aériens pour faire en sorte qu'une liste précise des passagers se trouvant à bord de l'aéronef soit disponible dans l'heure qui suit l'accident, et une analyse des mesures à prendre pour que cette liste soit disponible dans les trois heures ;

B) une analyse des coûts supplémentaires qui seraient à la charge des transporteurs aériens et des agents de voyage si les transporteurs aériens étaient tenus de prendre les mesures décrites à l'alinéa A) ;

C) une analyse de tout inconvénient dont souffriraient les passagers, notamment un retard de leur vol, si les transporteurs aériens étaient tenus de prendre les mesures décrites à l'alinéa A) ;

D) une analyse des perturbations éventuelles de la vie privée des personnes si les transporteurs aériens étaient tenus de prendre les mesures décrites à l'alinéa A).

c) Rapport.— Au plus tard un an après la date de promulgation de la présente Loi [le 9 octobre 1996], le Secrétaire transmet au Congrès un rapport contenant le plan type et les recommandations formulées par l'équipe spéciale établie en vertu de la sous-section b).

Interprétation

La Section 705 du titre VII de la Loi publique 104-264 prévoit que : « Rien dans le présent titre [promulguant cette section et la section 1136 du présent titre, amendant la section 1155 du présent titre, et promulguant les dispositions établies comme notes dans la présente section et la section 40101 du présent titre] ni aucun amendement apporté à ce titre ne peut être interprété comme limitant les mesures qu'un transporteur aérien peut prendre ou les obligations qu'il peut avoir dans la prestation de l'assistance aux familles des passagers touchés par un accident d'aviation. »

JAPON

LÉGISLATION RELATIVE À L'ASSISTANCE AUX FAMILLES

Loi fondamentale sur les mesures de sécurité de la circulation (Loi n° 110 du 1^{er} juin 1970) [Extrait]

Chapitre 3 Programme de sécurité de la circulation

(Préparation et publication, etc., du Programme fondamental de sécurité de la circulation)

Article 22

- 1) Le Comité central des mesures de sécurité de la circulation prépare le Programme fondamental de sécurité de la circulation.
- 2) Le Programme fondamental de sécurité de la circulation prévoit les points suivants :
 - i) aperçu des mesures exhaustives et à long terme de sécurité de la circulation ;
 - ii) outre le point précédent, questions nécessaires pour promouvoir de façon exhaustive et systématique les mesures de sécurité de la circulation.

(Programme de questions de sécurité de la circulation)

Article 24

- 1) Le chef d'un organe administratif désigné prépare un Programme de questions de sécurité de la circulation pour chaque exercice fiscal pour les questions relevant de sa compétence, sur la base du Programme fondamental de sécurité de la circulation.
- 2) Un plan de questions de sécurité de la circulation prévoit les points suivants :
 - i) mesures de sécurité de la circulation à prendre par un organe administratif désigné pendant ledit exercice fiscal ;
 - ii) outre le point précédent, questions à utiliser comme norme pour la préparation des programmes concernant les mesures de sécurité de la circulation terrestre à prendre par un organe administratif local et la préfecture compétente pendant ledit exercice fiscal dans des régions de la préfecture compétente.

Le neuvième Programme fondamental de sécurité de la circulation (Le Comité central des mesures de sécurité de la circulation, 31 mars 2011) [Extrait]

Principes de base de ce programme

5. Renforcement des services de sauvetage et d'intervention d'urgence et appui aux victimes

Afin de sauver la vie des blessés et de réduire au minimum les dégâts en cas d'accident de circulation, il est important de renforcer la rapidité des services de sauvetage et d'intervention d'urgence et d'améliorer le traitement des blessés. En outre, vu l'adoption de la Loi fondamentale sur les victimes de crimes (Loi n° 161 de 2004), l'appui aux victimes doit être renforcé plus avant dans le domaine de la sécurité de la circulation.

**Partie 3 Sécurité de la circulation aérienne, Section 2 Mesures de sécurité de la circulation aérienne,
II Mesures à prendre
6. Promotion de l'appui aux victimes**

Avec la participation des associations de victimes, etc., des délibérations se tiennent concernant les détails de l'appui à donner aux victimes d'accidents de la circulation, etc., comme il est exigé au Japon. La répartition des rôles entre les organisations concernées, comme les exploitants commerciaux, les gouvernements locaux et le gouvernement national, le fonctionnement idéal du bureau intégré pour les victimes d'accidents de la circulation, etc., les systèmes nécessaires à ce fonctionnement, et les efforts nécessaires concourent à la création d'un cadre et de systèmes d'appui répondant aux circonstances au Japon.

**Programme de questions de sécurité de la circulation pour l'exercice fiscal 2012, Ministère
des Territoires, de l'Infrastructure, des Transports et du Tourisme (avril 2012) [Extrait]**

Partie 3 Mesures de sécurité de la circulation aérienne, Section 6 Promotion de l'appui aux victimes

1 Efforts en temps de paix

1) Élaboration de systèmes d'appui pour les victimes

- Le Ministère élabore un système pour appuyer les victimes, etc., d'accidents de transport public et établit des bureaux pour les victimes, etc., et en même temps il prépare les manuels nécessaires, forme le personnel qui participe aux activités d'appui aux victimes, et crée un réseau avec les organisations connexes.

2) Promotion de l'élaboration par les exploitants commerciaux de plans d'assistance aux familles

- Le Ministère renforce l'appui des victimes, etc., d'accidents de transport public en préparant des orientations à suivre par les exploitants commerciaux dans l'élaboration de plans d'appui aux victimes, etc., et en les encourageant à élaborer des plans et à renforcer l'appui aux victimes, etc.

2 Efforts en cas d'accident

1) Intervention immédiate après un accident

- Lorsqu'un siège des interventions d'urgence a été établi après un accident de transport public, le Ministère y établit un bureau pour les victimes, etc., transmet leurs demandes de renseignements sur la sécurité et l'accident aux organes administratifs, institutions publiques, gouvernements locaux et exploitants commerciaux intéressés, rassemble et organise des renseignements utiles aux victimes, etc., et essaie de fournir de façon appropriée aux victimes, etc., des renseignements précis et détaillés.
- En outre, afin de veiller à ce que l'appui nécessaire soit fourni en réponse aux efforts des victimes, etc., pour confirmer la sécurité sur les lieux de l'accident, le Ministère s'efforce de répondre convenablement aux demandes d'information et de consultation des victimes, etc., par le biais du bureau des victimes, etc., par exemple en transmettant leurs demandes aux exploitants commerciaux en vue d'obtenir les réponses nécessaires, et en donnant aux victimes, etc., des renseignements sur le système d'acceptation sur les lieux de l'accident.
- Même si un siège des interventions d'urgence n'a pas été établi, le Ministère s'efforce de fournir les renseignements nécessaires et de prendre d'autres mesures dans le cadre du système pour appuyer les victimes, etc., d'accidents de transport public, en fonction du type et de l'ampleur de l'accident.

2) Intervention de moyen à long terme

- Dans le cadre du système d'appui aux victimes, etc., d'accidents de transport public, le Ministère établit des bureaux pour les victimes, etc., et assure la coordination nécessaire, sur la base des demandes des victimes, etc., pour passer en revue l'état des enquêtes sur l'accident et les règlements et pour expliquer les mesures de sécurité des exploitants commerciaux. Le Ministère accepte aussi les demandes de consultation émanant des victimes, etc., et donne des orientations et des conseils aux exploitants commerciaux, selon les besoins, concernant l'appui fourni sur la base des plans d'appui aux victimes, etc., d'accidents de transport public qu'ils ont préparés, ou par d'autres moyens, et en même temps il assure aux victimes, etc., des services, consistant par exemple à les présenter aux organisations connexes ou à des spécialistes en santé mentale.

**Loi fondamentale sur les mesures de contrôle des catastrophes
(Loi n° 223 du 15 novembre 1961) [Extrait]**

(Définitions)

Article 2 Dans la présente Loi, les termes ci-dessous s'entendent comme suit :

i) catastrophe : dommages occasionnés par une tempête, une tornade, de fortes pluies, de fortes chutes de neige, une inondation, un raz-de-marée, un tremblement de terre, un tsunami, une éruption ou d'autres phénomènes naturels anormaux, un incendie ou une explosion à grande échelle, ou d'autres causes spécifiées par Arrêté ministériel comme y équivalant du point de vue de l'ampleur des dommages occasionnés.

ii) à x) omis

(Organisation du siège des interventions d'urgence)

Article 25

1) Le siège des interventions d'urgence est dirigé par un directeur général et ce poste est occupé par un ministre d'État.

2) Le directeur général du siège des interventions d'urgence est chargé de la coordination générale des affaires du siège et assure la direction et la supervision des fonctionnaires pertinents.

3) à 11) omis

(Questions relevant du siège des interventions d'urgence)

Article 26 Le siège des interventions d'urgence s'occupe des questions suivantes :

i) questions relatives à la préparation de la politique à suivre pour mettre en œuvre rapidement et de façon appropriée les mesures d'intervention d'urgence ;

ii) questions relatives à la coordination exhaustive des mesures d'intervention d'urgence mises en œuvre par le chef d'un organe administratif désigné, le chef d'un organe administratif local désigné, le chef d'un gouvernement local ou autre organe exécutif, une institution publique désignée, et une institution publique locale désignée dans sa zone de compétence, sur la base d'un plan de prévention des catastrophes ;

iii) questions relatives à la mise en œuvre de mesures nécessaires et urgentes en cas d'urgence ;

iv) questions relevant de l'autorité du directeur général du siège des opérations d'intervention d'urgence conformément aux dispositions de l'article 28 ;

v) outre les questions décrites aux points précédents, questions relevant de l'autorité du siège des opérations d'intervention d'urgence conformément aux dispositions des lois et règlements.

(Préparation et publication, etc., du Plan fondamental de prévention des catastrophes)

Article 34 Le Conseil central de prévention des catastrophes prépare le Plan fondamental de prévention des catastrophes et le passe en revue chaque année compte tenu des résultats des recherches scientifiques sur les catastrophes et leur prévention, de l'état des catastrophes qui se sont produites et des effets des mesures d'intervention d'urgence prises en rapport avec ces catastrophes, et il amende ce plan lorsqu'il le juge nécessaire.

Article 35 Le Plan fondamental de prévention des catastrophes prévoit ce qui suit :

i) plan exhaustif et à long terme de prévention des catastrophes ;

ii) questions appelant une attention particulière dans les plans opérationnels de prévention des catastrophes et les plans locaux de prévention des catastrophes ;

iii) outre les questions énumérées aux points précédents, questions à utiliser comme normes dans la préparation des plans opérationnels de prévention des catastrophes et des plans locaux de prévention des catastrophes et jugées nécessaires par le Conseil central de prévention des catastrophes.

(Plans opérationnels de prévention des catastrophes des organes administratifs désignés)

Article 36 Le chef d'un organe administratif désigné prépare un plan opérationnel de prévention des catastrophes en rapport avec les questions relevant de sa compétence, sur la base du Plan fondamental de prévention des catastrophes, il passe en revue le plan opérationnel de prévention des catastrophes et l'amende lorsqu'il le juge nécessaire.

**Arrêté de mise en œuvre de la Loi fondamentale sur les mesures de contrôle des catastrophes
(Arrêté ministériel n° 288 du 9 juillet 1962) [Extrait]**

(Causes spécifiées par Arrêté ministériel)

Article 1 Les causes spécifiées par Arrêté ministériel comme l'indique l'article 2, point i), de la Loi fondamentale sur les mesures de contrôle des catastrophes (appelée ci-après la « Loi ») sont : une émission massive de matières radioactives, le naufrage d'un navire accompagné de la disparition de personnes, et d'autres accidents de grande ampleur.

**Plan fondamental de prévention des catastrophes
(Conseil central de prévention des catastrophes, septembre 2012) [Extrait]**

**Partie 8 Contre-mesures en cas de catastrophe aérienne, Chapitre 1 Prévention des catastrophes
Section 6 Préparation de mesures d'intervention d'urgence rapides et sans accroc et opérations
de relèvement après catastrophe**

1 Collecte de renseignements, liaison, et élaboration de systèmes d'intervention d'urgence

6) Appui aux passagers victimes

- En collaboration avec les transporteurs aériens et les organisations connexes, etc., le Ministère des Territoires, de l'Infrastructure, des Transports et du Tourisme élabore un système pour fournir des renseignements et d'autres types d'appui aux passagers victimes, etc., suite à un accident d'aviation.
- Le Ministère des Territoires, de l'Infrastructure, des Transports et du Tourisme encourage les transporteurs aériens à élaborer des plans d'appui aux passagers victimes, etc., suite à un accident d'aviation, ou s'efforce de renforcer l'appui aux passagers victimes, etc., comme l'indique la section précédente.

Chapitre 2 Mesures d'intervention d'urgence

Section 4 Transmission de renseignements exacts aux parties intéressées

1) Transmission de renseignements aux familles des victimes

- Le siège des opérations d'intervention d'urgence, les organes administratifs désignés, les institutions publiques, les gouvernements locaux et les transporteurs aériens déterminent de façon suffisante les besoins des familles des victimes, etc., et leur fournissent de façon appropriée des renseignements exacts et détaillés qui leur sont utiles, comme l'état de la catastrophe aérienne, des renseignements sur la sécurité, des renseignements sur les institutions médicales, etc., des renseignements sur les mesures que prend chaque organisation, et des renseignements sur le contrôle de la circulation.
- Le siège des opérations d'intervention d'urgence établit un bureau pour donner des renseignements aux passagers victimes, etc., et transmet leurs demandes d'information aux organes administratifs désignés, aux institutions publiques, aux gouvernements locaux et aux transporteurs aériens, il rassemble des renseignements utiles aux passagers victimes, etc., leur communique de façon appropriée des renseignements exacts et détaillés, et s'efforce en même temps de répondre convenablement aux demandes d'information et de consultation des passagers victimes, etc.

Plan opérationnel de prévention des catastrophes
Ministère des Territoires, de l'Infrastructure, des Transports et du Tourisme
(amendé en septembre 2012) [Extrait]

Partie 1 Règle générale, Chapitre 2 Politique fondamentale sur les mesures de prévention des catastrophes

- Le Ministère prend les mesures de prévention ci-après pour éviter les catastrophes ou réduire au minimum les dommages en cas de catastrophe :
 - Le Ministère s'efforce de renforcer l'appui aux passagers victimes, etc., en cas d'accident de transport public.
- Le Ministère prend les mesures de prévention ci-après pour garantir la mise en œuvre rapide et sans accroc des mesures d'intervention d'urgence en cas de catastrophe :
 - En cas d'accident de transport public, le Ministère s'efforce de rassembler des renseignements utiles aux passagers victimes, etc., leur communique de façon appropriée des renseignements exacts et détaillés, et s'efforce en même temps de répondre convenablement aux demandes d'information et de consultation des passagers victimes, etc.

Partie 8 Contre-mesures en cas de catastrophe aérienne, Chapitre 1 Prévention des catastrophes**Section 9 Élaboration de systèmes d'appui aux victimes**

- En collaboration avec les transporteurs aériens et les organisations connexes, le Ministère élabore un système pour communiquer des renseignements et fournir d'autres types d'appui aux passagers victimes, etc., en cas d'accident d'aviation, et en même temps il prépare les manuels nécessaires, forme le personnel qui participe aux activités d'appui aux passagers victimes, et crée un réseau avec les organisations connexes.
- Le Ministère renforce l'appui aux passagers victimes, etc., d'accidents d'aviation en préparant des orientations à suivre par les transporteurs aériens dans l'élaboration de plans d'appui aux passagers victimes, etc., et en encourageant l'élaboration de plans.

Section 10 Élaboration d'un système pour donner des renseignements aux victimes

- En collaboration avec les médias et les sociétés de communications, le Ministère renforce le système pour donner au grand public, victimes comprises, des renseignements sur les dommages subis par les installations aéroportuaires et la disponibilité de celles-ci, le fonctionnement des systèmes de transport public, et les mesures d'appui aux victimes, etc., mises en œuvre par les gouvernements locaux, les institutions publiques connexes et les exploitants commerciaux connexes. En outre, pour garantir une réponse appropriée lorsqu'il reçoit des demandes de renseignements de ce type provenant des victimes, etc., en cas de catastrophe, le Ministère s'efforce de développer le système pour donner des renseignements et d'autres types d'appui aux passagers victimes, etc., comme l'indique la section précédente.

Chapitre 2 Mesures d'urgence en cas de catastrophe**Section 5 Mise en œuvre d'un système d'appui aux victimes****N° 1 Fourniture d'abris pour les victimes**

- Le Ministère établit un bureau pour les passagers victimes, etc., au siège des opérations d'intervention d'urgence, et en outre, pour veiller à ce que l'appui nécessaire soit fourni en réponse aux efforts des passagers victimes, etc., pour confirmer la sécurité sur les lieux de l'accident, le Ministère essaie de répondre convenablement aux demandes d'information et de consultation des victimes, etc., par exemple en transmettant ces demandes aux transporteurs aériens, etc., en vue des réponses nécessaires et en donnant aux victimes, etc., des renseignements sur un système d'acceptation sur les lieux de l'accident.

Section 6 Fourniture rapide de renseignements aux victimes

- Le Ministère établit un bureau pour les passagers victimes, etc., au siège des opérations d'intervention d'urgence et transmet leurs demandes de renseignements, etc., sur la sécurité et l'accident aux organes administratifs désignés, aux institutions publiques, aux gouvernements locaux et aux transporteurs aériens, il rassemble des renseignements utiles aux passagers victimes, etc., et essaie de leur donner de façon appropriée des renseignements exacts et détaillés.
- En collaboration avec les médias et les sociétés de communications, le Ministère donne immédiatement au grand public, victimes comprises, des renseignements sur les dommages subis par les installations aéroportuaires, le fonctionnement des systèmes de transport public, et les mesures d'appui aux victimes, etc., mises en œuvre par les gouvernements locaux, les institutions publiques connexes et les exploitants commerciaux connexes. En outre, lorsqu'il reçoit des victimes, etc., des demandes de renseignements de ce type, le Ministère s'efforce de donner des renseignements de façon appropriée par le biais du bureau des passagers victimes, etc.

**Loi sur l'établissement du Bureau japonais de la sécurité des transports
(Loi n° 113 du 12 octobre 1973) [Extrait]**

(Communication de renseignements)

Article 28-2 Lors de l'enquête sur l'accident, etc., le Bureau tient pleinement compte des sentiments des victimes et de leurs familles, ou familles endeuillées, et leur donne des renseignements sur l'enquête, de façon rapide et appropriée.

**Règles relatives à la gestion du Bureau japonais de la sécurité des transports
(Règles du Bureau japonais de la sécurité des transports, n° 1) [Extrait]**

Chapitre V Communication de renseignements aux victimes, etc.

(Communication de renseignements sur les circonstances à l'origine des dommages)

Article 28

Lorsqu'il s'est produit un accident ayant causé la mort de passagers ou tout autre accident qu'il détermine comme ayant causé de sérieux dommages, le Bureau, avant même la date de publication du rapport écrit à ce sujet, communique rapidement les renseignements dont il peut avoir connaissance sur les circonstances à l'origine des dommages en rapport avec un tel accident aux victimes et à leurs familles ou familles endeuillées (appelées ci-après « victimes, etc. »), dans toute la mesure possible sur l'Internet.

(Observation d'auditions)

Article 29

Lorsque le Bureau tient une audition, il peut, à la demande des victimes, etc., et dans toute la mesure possible, les autoriser à observer l'audition.

(Préparation d'un rapport écrit)

Article 30

Dans la préparation du rapport écrit prévu à l'article 25, paragraphe 1), de la Loi, le Bureau établit un rapport concret et détaillé utilisant les termes les plus simples possible, en tenant compte du fait qu'il se peut que les victimes, etc., examinent ce rapport.

(Séance d'information)

Article 31

1) Lorsqu'il a l'intention de diffuser un rapport écrit d'avancement sur l'enquête menée suite à un accident ayant causé la mort de nombreux passagers ou à tout autre accident qu'il détermine comme ayant causé des dommages particulièrement graves, le Bureau, à la demande des victimes, etc., tient une brève séance d'information pour leur donner une explication du contenu de ce rapport.

2) Lorsqu'il tient la séance d'information visée au paragraphe précédent, le Bureau s'efforce de faire comprendre aussi simplement que possible aux victimes, etc., de quoi il retourne.

RÉPUBLIQUE DE CORÉE

PLANS D'ASSISTANCE EN CAS D'ACCIDENTS D'AVIATION (2006)

Article 49-2 (Plans d'assistance en cas d'accidents d'aviation)

1) Tout exploitant de transport aérien commercial soumet des plans d'assistance aux passagers et à leurs familles en rapport avec des accidents d'aviation (appelés ci-après « plans d'assistance en cas d'accidents d'aviation ») au ministre de la Construction et des Transports comme le prévoit une Ordonnance du Ministère de la Construction et des Transports, selon laquelle toute personne qui a l'intention d'obtenir un permis de transport aérien commercial doit présenter ces plans au moment de la première demande de permis.

2) Les plans d'assistance en cas d'accidents d'aviation comprennent ce qui suit :

1. questions concernant l'établissement et le fonctionnement du centre de gestion des accidents d'aviation ;
2. questions concernant les procédures destinées à soulager et à dédommager les passagers ;
3. questions concernant la confirmation, la gestion et la restitution des restes des passagers et des articles laissés par eux ;
4. questions concernant les avis et l'assistance aux familles des passagers ;
5. autres questions prévues par Ordonnance du Ministère de la Construction et des Transports.

3) S'il est estimé que le contenu des plans d'assistance en cas d'accidents d'aviation ne convient pas pour le traitement rapide des accidents d'aviation, le ministre de la Construction et des Transports peut ordonner que ce contenu fasse l'objet d'un supplément ou d'une modification.

4) Si des accidents d'aviation se produisent, tout exploitant de transport aérien commercial met en œuvre sans délai les questions traitées dans les plans d'assistance en cas d'accidents d'aviation.

5) Le ministre de la Construction et des Transports n'accorde pas de permis de transport aérien commercial à une personne qui ne soumet pas de plan d'assistance en cas d'accidents d'aviation dans les conditions du paragraphe 1) ou qui ne soumet pas de supplément ou de modification conformément au paragraphe 3).

[Article nouvellement inséré par la Loi n° 8128 du 28 décembre 2006]

ADDENDA <Loi n° 8128 du 28 décembre 2006>

1) (Date de mise en application) La présente Loi entre en vigueur six mois après la date de sa promulgation.

2) (Mesures de transition pour la soumission par un exploitant de transport aérien commercial existant de plans d'assistance en cas d'accidents d'aviation) Au moment de l'entrée en vigueur de la présente Loi, un exploitant de transport aérien commercial régulier, un exploitant de transport aérien commercial non régulier, ou un exploitant de transport aérien commercial international étranger soumet au ministre de la Construction et des Transports, dans les six mois de l'entrée en vigueur de la présente Loi, des plans d'assistance en cas d'accidents d'aviation conformément aux dispositions amendées des articles 49-2, 132(4) et 152, respectivement.

UNION EUROPÉENNE
RÈGLEMENT (UE) N° 996/2010 SUR LES ENQUÊTES ET LA PRÉVENTION
DES ACCIDENTS ET DES INCIDENTS DANS L'AVIATION CIVILE

ARTICLES 15, § 4 ET 5, 20, § 1, ET 21 (20 OCTOBRE 2010)

Article 15

Communication des renseignements

4. L'autorité responsable des enquêtes de sécurité en charge de l'enquête est autorisée à informer les victimes et leurs proches ou leurs associations ou à rendre publique toute information sur les observations factuelles, la procédure de l'enquête de sécurité, les éventuels rapports ou conclusions et/ou recommandations de sécurité préliminaires, pour autant que cela ne porte pas atteinte aux objectifs de l'enquête de sécurité et que la législation applicable relative à la protection des données à caractère personnel soit dûment respectée.

5. Avant de rendre publiques les informations visées au paragraphe 4, l'autorité responsable des enquêtes de sécurité en charge de l'enquête les transmet aux victimes et à leurs proches ou à leurs associations, en veillant à ne pas porter atteinte aux objectifs de l'enquête de sécurité.

Article 20

Informations sur les personnes et les marchandises dangereuses à bord

1. Les compagnies aériennes de l'Union exploitant des vols à destination ou au départ et les compagnies aériennes de pays tiers exploitant des vols au départ d'un aéroport situé sur les territoires des États membres auxquels les traités s'appliquent mettent en œuvre des procédures permettant de produire :

- a) le plus rapidement possible, et au plus tard dans les deux heures qui suivent l'annonce d'un accident d'aéronef, une liste validée, basée sur les meilleures informations disponibles, de toutes les personnes à bord ;
- b) immédiatement après l'annonce d'un accident d'aéronef, la liste des marchandises dangereuses à bord.

Article 21

Assistance aux victimes d'accidents aériens et à leurs proches

1. Afin de veiller à réagir de façon plus complète et plus harmonisée aux accidents à l'échelle de l'Union, chaque État membre met en place à l'échelon national un plan d'urgence en cas d'accident de l'aviation civile. Ce plan d'urgence couvre également l'assistance aux victimes d'accidents de l'aviation civile et à leurs proches.

2. Les États membres veillent à ce que toutes les compagnies aériennes établies sur leur territoire disposent d'un plan d'aide aux victimes d'accidents de l'aviation civile et à leurs proches. Ces plans doivent prendre particulièrement en compte le soutien psychologique aux victimes d'accidents de l'aviation civile et à leurs proches et permettre à la compagnie de faire face à un accident de grande ampleur. Les États membres audient les plans d'aide des compagnies aériennes enregistrées sur leur territoire. Les États membres encouragent les compagnies aériennes de pays tiers qui exploitent des vols dans l'Union à disposer également d'un plan d'aide aux victimes des accidents de l'aviation civile et à leurs proches.

3. Quand un accident se produit, l'État membre qui est en charge de l'enquête, l'État d'enregistrement de la compagnie aérienne dont l'aéronef est impliqué dans l'accident ou l'État membre qui comporte un nombre important de ses

ressortissants à bord de l'aéronef impliqué dans l'accident veille à désigner une personne de référence qui sera le point de contact et d'information des victimes et de leurs proches.

4. L'État membre ou un pays tiers qui, du fait qu'il compte des ressortissants parmi les morts ou les blessés graves, s'intéresse particulièrement à un accident qui s'est produit sur le territoire d'un État membre auquel les traités s'appliquent peut désigner un expert qui a le droit :

a) de visiter le lieu de l'accident ;

b) d'accéder aux informations factuelles pertinentes dont la publication a été approuvée par l'autorité responsable des enquêtes de sécurité en charge de l'enquête et aux renseignements sur l'évolution de l'enquête ;

c) de recevoir une copie du rapport final.

5. Sous réserve des dispositions légales en vigueur, un expert désigné conformément au paragraphe 4 peut aider à l'identification des victimes et assister aux entretiens avec les survivants qui sont ressortissants de son État.

6. Conformément à l'article 2, paragraphe 1, du règlement (CE) n° 785/2004 du Parlement européen et du Conseil du 21 avril 2004 relatif aux exigences en matière d'assurance applicables aux transporteurs aériens et aux exploitants d'aéronefs, les transporteurs aériens de pays tiers doivent aussi satisfaire aux obligations d'assurance énoncées dans ledit règlement.

Appendice 2

EXTRAITS DU PLAN DES ÉTATS-UNIS POUR L'ASSISTANCE AUX FAMILLES TOUCHÉES PAR DES CATASTROPHES AÉRIENNES

OBJET

Le présent plan, qui est conçu pour servir de guide, affecte des responsabilités et décrit comment les transporteurs aériens et les organismes fédéraux doivent réagir à un accident d'aviation dans lequel de nombreux passagers sont tués et/ou blessés. Les organisations auxquelles la législation confère une autorité ou une responsabilité devraient élaborer des procédures propres à leur rôle. Une législation d'appui figure en appendice A.

[Note.— Les appendices A, I et J ne sont pas reproduits dans le présent document. Voir la version complète en ligne (<http://www.nts.gov/doclib/tda/Federal-Family-Plan-Aviation-Disasters-rev-12-2008.pdf>).]

MISE EN ŒUVRE

Le présent plan est exécuté en totalité ou en partie par le Directeur de l'Office d'assistance pour les catastrophes de transport (TDA), sous la direction du Président du National Transportation Safety Board (NTSB).

1. Le Directeur recommande au Président de déclencher le plan en totalité ou en partie.
2. Les organismes fédéraux auxquels le plan affecte des responsabilités conservent le contrôle de leurs ressources lorsqu'ils appuient le NTSB conformément aux dispositions des documents cités en référence. (Aux fins du présent document, les termes « organismes fédéraux » et « personnel fédéral » englobent la Croix-Rouge américaine.)
3. Le NTSB, par le truchement de son centre de communications, prévient les organismes fédéraux qu'ils doivent commencer à planifier et coordonner avec le transporteur aérien une intervention adaptée à l'ampleur de l'accident d'aviation. Dès que les renseignements sur l'accident sont confirmés, il peut se révéler nécessaire de mobiliser des ressources supplémentaires pour appuyer l'intervention globale d'assistance aux familles. Sur instruction du Directeur, le centre de communications du NTSB prévient l'un ou l'autre des centres de commandement énumérés ci-dessous ou tous ces centres :
 - a) Croix-Rouge américaine ;
 - b) Département d'État (DOS) ;
 - c) Centre d'opérations du Secrétaire au Département de la santé et des services humains (DHHS) ;
 - d) Centre d'opérations du Bureau fédéral d'enquêtes (FBI-SIOC) ;
 - e) Organisme fédéral de gestion des urgences (FEMA) ;
 - f) Département de la défense (DOD) ;
 - g) Département de la sûreté intérieure (DHS).
4. En vertu de la Loi de 1996 sur l'assistance aux familles touchées par une catastrophe aérienne, le NTSB coordonne l'intégration des ressources du gouvernement fédéral et les ressources d'autres organisations afin d'appuyer les efforts déployés par le gouvernement local et le gouvernement de l'État et par le transporteur aérien pour répondre aux

besoins des victimes d'une catastrophe aérienne et de leurs familles. Les services d'intervention de crise, les services médico-légaux et d'identification des victimes, la communication avec les gouvernements étrangers et des services de traduction figurent parmi les services assurés par le gouvernement fédéral pour aider les autorités locales et le transporteur aérien à réagir à une catastrophe aérienne. Les services d'intervention d'urgence des gouvernements locaux devraient envoyer un représentant du Centre commun des opérations d'assistance aux familles (JFSOC) pour participer à l'intervention locale, fédérale et du transporteur aérien. Des détails sur le JFSOC figurent en appendice C. Le plan d'agencement du JFSOC dépendra des installations et des locaux disponibles près du lieu de la catastrophe.

5. Les autorités locales conservent leur compétence pour ce qui concerne la réaction initiale à l'accident, la récupération, la sûreté, le nettoyage des lieux de l'accident et les activités des médecins légistes, et le NTSB dirige l'enquête sur l'accident d'aviation. Si l'on estime qu'un acte criminel est à l'origine de l'accident, le FBI devient l'organisme enquêteur principal et est appuyé par le NTSB.

6. Le transporteur aérien a une responsabilité fondamentale à l'égard des victimes et des familles touchées par une catastrophe aérienne. Il est responsable au premier chef de la notification aux familles et de tous les aspects de l'appui logistique aux victimes et aux familles. Les transporteurs aériens et les autres organisations d'assistance collaborent plus étroitement avec les familles depuis l'adoption de la Loi de 1996 sur l'assistance aux familles touchées par une catastrophe aérienne (appendice A) et de la Loi d'assistance aux familles (transporteurs aériens étrangers) (appendice A).

7. Tout le personnel des services d'assistance aux victimes et à leurs familles devrait avoir suivi une formation aux interventions de crise et faire preuve de compassion, d'expertise technique et de professionnalisme. Les renseignements personnels fournis par les membres des familles et par les victimes à l'occasion d'entretiens, d'entrevues, de services d'assistance psychologique et de toute autre forme d'échange d'information doivent rester confidentiels et ne peuvent être utilisés aux fins d'actions en justice futures.

CHAMP D'APPLICATION

Le présent plan concerne tout accident d'aviation commerciale intérieure ou étrangère, qui se produit à l'intérieur des États-Unis ainsi que dans ses territoires, possessions et mers territoriales.

HYPOTHÈSES

1. Le Président du NTSB demandera aux organismes fédéraux d'aider le NTSB conformément aux documents cités en référence à l'appendice A.

2. Conformément à la Loi de 1996 sur l'assistance aux familles touchées par une catastrophe aérienne, le NTSB a la responsabilité principale au niveau fédéral de faciliter la récupération et l'identification des victimes. Il est entendu que le médecin légiste principal ou coroner est légalement responsable de la récupération et de l'identification des victimes. (Il est noté qu'il y a des différences entre un médecin légiste et un coroner. Aux fins du présent document, le terme « médecin légiste » est utilisé de façon interchangeable avec « coroner ».) Pour veiller à ce que les médecins légistes disposent de ressources suffisantes pour s'acquitter de leurs responsabilités, le NTSB assure la coordination des ressources des divers organismes fédéraux aux fins de la récupération et de l'identification des victimes. Le NTSB appuie l'utilisation d'équipes d'intervention locales et de l'État en cas de décès en grand nombre et d'autres personnels formés et expérimentés, sous la direction du médecin légiste.

3. Aux fins du présent document, les termes « famille », « membres des familles », « amis » et « parents » s'appliquent aux personnes qui ont une relation avec une personne touchée par l'accident. Bien que ces termes aient des significations légèrement différentes, ils sont utilisés de façon interchangeable tout au long du présent document.

4. De nombreux membres des familles des personnes tuées dans l'accident se rendront dans la ville la plus proche du lieu de l'accident et le transporteur aérien se chargera de leur hébergement. D'autres resteront à leur domicile.

5. La plupart sinon la totalité des membres des familles des blessés graves se rendront à l'endroit où les blessés sont hospitalisés, avec qui ils retourneront chez eux une fois qu'ils seront sortis de l'hôpital.

6. La mise en œuvre du présent plan suppose que l'accident se produira dans une zone géographique où les ressources décrites ci-dessus sont disponibles. Les transporteurs aériens dont les appareils survolent des régions éloignées (par exemple l'Alaska) devraient contacter le TDA du NTSB au sujet des modifications nécessaires pour les interventions d'urgence dans ces régions.

TÂCHES GÉNÉRALES DE LA MISSION D'ASSISTANCE

À la suite d'un accident d'aviation, les tâches de la mission d'assistance aux familles sont les suivantes :

1. Prévenir les membres des familles des victimes de l'accident d'aviation, sur la base des manifestes et des autres renseignements disponibles.
2. Suivre les opérations de recherches et de sauvetage et assurer l'assistance nécessaire.
3. Déterminer la situation et l'emplacement des victimes blessées.
4. Obtenir l'approbation du médecin légiste local pour le recours à l'assistance fédérale (par exemple l'Équipe d'intervention pour les opérations mortuaires en cas de catastrophe [DMORT]) pour aider à identifier les tués et à prévenir leurs familles.
5. Assurer une intervention de crise, un appui logistique et des services aux victimes et aux membres de leurs familles.
6. Organiser à l'intention des familles des séances quotidiennes d'information sur l'évolution des activités de récupération, l'identification des victimes, l'enquête et d'autres aspects qui les préoccupent.
7. Organiser un service commémoratif, si les familles le souhaitent.
8. Assurer la restitution des effets personnels.
9. Maintenir le contact avec les victimes et leurs familles pour leur donner en permanence des mises à jour sur l'évolution de l'enquête et sur d'autres sujets connexes, aussi bien sur les lieux de l'accident que lorsque les familles sont rentrées chez elles.

RESPONSABILITÉS

Sept tâches d'appui aux victimes (VST) sont affectées aux organisations participantes, comme suit :

- VST 1–NTSB
- VST 2–Transporteur aérien
- VST 3–Croix-Rouge américaine (Soins et santé mentale des familles)
- VST 4–DHHS/ASPR et DOD (Services d'identification des victimes)
- VST 5–DOS (Assistance aux familles des victimes étrangères)
- VST 6–DHS/FEMA (Communications)
- VST 7–DOJ (Assistance aux victimes de crimes)

Comme aucun accident d'aviation n'est semblable à un autre, les responsabilités ci-après ne sont pas nécessairement toutes mises en jeu.

TÂCHE D'APPUI AUX VICTIMES 1–National Transportation Safety Board

1. Coordonner l'assistance fédérale et assurer la liaison entre le transporteur aérien et les membres des familles.
2. Mettre à la disposition des membres des familles un numéro de téléphone gratuit et une adresse de courriel (assistance@ntsb.gov) pour qu'ils puissent obtenir des renseignements sur les activités de récupération et d'identification, sur l'enquête et sur d'autres préoccupations. Ce numéro sera normalement donné aux familles pendant la dernière séance d'information. Le NTSB assurera la coordination avec le transporteur aérien pour que celui-ci, par l'intermédiaire de ses représentants auprès des familles, fournisse ces coordonnées à celles qui ne se rendront pas sur les lieux de l'accident.
3. Demander au transporteur aérien une copie du manifeste de passagers.
4. Passer en revue avec le transporteur aérien les besoins logistiques des familles, en veillant tout particulièrement à la sûreté, à la qualité des chambres et installations d'hôtel, et au respect de la vie privée des membres des familles.
5. Regrouper des fonctionnaires locaux et fédéraux et du personnel du transporteur aérien pour constituer un JFSOC afin de coordonner les services et activités destinés aux familles.
6. Coordonner l'effort d'assistance avec les autorités locales et de l'État, notamment avec le médecin légiste, les forces de l'ordre locales/du comté/de l'État, l'organisme de gestion de l'urgence, les hôpitaux et d'autres personnels d'appui des opérations d'urgence.
7. Maintenir les communications avec le transporteur aérien afin de recevoir des mises à jour sur l'état d'avancement de la notification aux familles des victimes.
8. Organiser chaque jour des réunions de coordination avec les représentants du transporteur aérien et des autorités locales et fédérales pour faire la revue des activités quotidiennes, résoudre les problèmes et synchroniser les opérations et activités futures d'assistance aux familles. Un exemple des renseignements qui peuvent être nécessaires à une telle réunion de coordination figure en appendice D.
9. Organiser et coordonner les séances d'information des familles qui se trouvent sur les lieux de l'accident et de celles qui sont restées chez elles.
10. S'entretenir avec le médecin légiste des capacités de son personnel de procéder à l'identification des victimes. Examiner les capacités des équipes d'intervention locales et de l'État en cas de décès en grand nombre et les procédures relatives à l'utilisation des équipes dans le processus d'identification. Discuter des stratégies de collecte des renseignements ante mortem et d'autres facteurs influençant l'identification des victimes. Discuter de l'utilisation de la DMORT et des procédures normalisées que la DMORT utilise pour appuyer les efforts du NTSB.
11. S'entretenir avec le médecin légiste de la question de l'identification des victimes, en particulier l'utilisation de l'analyse ADN. Expliquer que le NTSB coordonne normalement l'identification ADN avec le Laboratoire d'identification ADN des Forces armées.
12. À la discrétion de l'enquêteur principal du NTSB, coordonner une visite éventuelle des familles sur les lieux de l'accident. La planification de cette visite ne commence que lorsque l'enquêteur principal est d'accord qu'elle ne gênera pas l'enquête et que l'on estime qu'elle ne présente aucun danger pour les membres des familles.
13. Diffuser des communiqués de presse en coordination avec l'Office des affaires publiques du NTSB concernant les types d'appui disponibles au niveau fédéral pour assister les membres des familles.

14. Maintenir le contact avec les membres des familles pour les tenir informés de l'effort de récupération et d'identification des victimes, de l'enquête sur l'accident, et d'autres préoccupations relatives à l'accident.

a) Environ six à huit mois après la date de l'accident, des rapports factuels rédigés par les enquêteurs du NTSB sont consignés dans un registre public. Il faudrait indiquer aux familles avant la divulgation publique de ce rapport qu'elles peuvent en demander un exemplaire au NTSB, qui le leur fournira gratuitement.

b) Si le NTSB décide qu'une audition publique est nécessaire aux fins de l'enquête, les familles seront informées de la date, de l'heure et de l'endroit auxquels elle se tiendra. L'audition sert à recueillir des renseignements factuels supplémentaires auprès des personnes choisies pour témoigner. Le voyage et l'hébergement de la famille qui souhaite assister à l'audition sont à sa charge. Des places lui seront réservées et elle recevra des copies de toutes les pièces officielles utilisées pendant l'audition. Les auditions publiques du NTSB sont diffusées sur l'Internet sur le site du NTSB (www.nts.gov).

Vision 100 indique ce qui suit :

L'assurance que, en cas d'accident au sujet duquel le National Transportation Safety Board tient une audition publique ou des délibérations comparables à plus de 80 milles du lieu de l'accident, le transporteur aérien veillera à ce que les débats puissent être suivis simultanément par des moyens électroniques à un endroit ouvert au public dans la ville d'origine et dans la ville de destination du vol de ce transporteur si cette ville se trouve aux États-Unis. [49 USC 41113 b) 18]]

En fonction des faits de l'accident, les exigences relatives à l'emplacement seront revues au cas par cas.

c) Les familles seront informées de la date, de l'heure et de l'endroit de toute réunion devant se tenir au siège du NTSB, à Washington (le voyage sera à la charge des familles). Lors de cette réunion, les enquêteurs du NTSB présenteront un projet de rapport d'accident à l'examen et à l'approbation des membres du NTSB. Ce rapport documentera les conclusions du NTSB, la détermination de la cause probable de l'accident ainsi que des recommandations sur les moyens d'éviter de futures catastrophes aériennes. Les réunions du NTSB sont diffusées sur l'Internet sur le site du NTSB (www.nts.gov). Voir la VST 2–Transporteur aérien, numéro 30, et la législation Vision 100 [49 USC 41113 b) 18]] pour de plus amples renseignements.

15. S'il est déterminé que l'accident est le résultat d'un acte criminel, le personnel du TDA du NTSB peut aider l'Office de l'assistance aux victimes (OVA) du FBI dans la prestation de l'assistance aux familles.

16. Intégrer et examiner les rapports après action (AAR) pour résoudre les problèmes mis en évidence et mettre à jour les plans et procédures opérationnels.

TÂCHE D'APPUI AUX VICTIMES 2–Transporteur aérien

1. Outre la notification de l'accident exigée en vertu du Titre 49 du Code des règlements fédéraux (CFR) 830.5, prévenir le centre de communications du NTSB immédiatement après avoir pris connaissance d'un accident. Les renseignements suivants doivent être donnés :

- Lieu de l'accident (ou son emplacement général), nombre de passagers et de membres d'équipage (sur la base des renseignements préliminaires obtenus au départ) et nombre de tués et blessés (s'il est connu).
- Numéro du vol, origine, points de correspondance, destination finale, données démographiques sur les passagers (si elles sont connues) et s'il s'agissait d'un vol intérieur ou international.

- Nom et numéro de téléphone de la ou des personnes responsables des interventions humanitaires du transporteur aérien, de la vérification du manifeste de passagers et du processus de notification aux familles.
 - Nom, numéro de téléphone et emplacement de l'installation qui a été désignée pour abriter le Centre d'assistance aux familles (FAC) et le JFSOC.
2. Fournir au NTSB, sur demande, la copie la plus récemment vérifiée du manifeste. Il faudrait numéroter ou annoter chaque copie successive pour indiquer la date et l'heure afin que l'on puisse faire la distinction avec les copies antérieures.
 3. Diffuser au grand public un numéro de téléphone gratuit qui soit fiable et d'une capacité suffisante pour traiter le nombre prévu d'appels. Même si ce n'est pas obligatoire, envisager de prévoir un système de téléimprimeur.
 4. Lorsque ce numéro de téléphone gratuit est diffusé, demander aux médias de bien préciser que ce numéro gratuit ne devrait normalement être appelé que par les personnes qui ont une bonne raison de penser qu'un membre de leur famille ou un de leurs amis se trouvait à bord de l'avion accidenté.
 5. Dans l'avis aux médias, souligner que, lors du premier contact avec le transporteur aérien, les membres des familles recevront des renseignements de base sur le vol accidenté et les points de contact comme premières étapes de l'appui humanitaire fourni par le transporteur aérien.
 6. Demander aux médias d'insister à nouveau sur le nom du ou des transporteurs en cause, le numéro du vol accidenté, l'aéroport d'origine, le point de correspondance et la destination finale.
 7. Fournir aux médias des mises à jour constantes sur l'avancement des notifications, par exemple en leur indiquant le nombre des familles qui ont été prévenues à une heure donnée et le nombre de celles qui doivent encore l'être, et ce, jusqu'à ce que toutes les familles des victimes aient été prévenues.
 8. Modifier les messages normaux d'« attente » suite à un accident de façon à en éliminer la musique, les informations sur les ventes et autres messages non liés aux accidents.
 9. Prévenir rapidement les membres des familles des passagers. Comme l'exige la législation AIR 21, à la demande d'un de ses membres, indiquer à la famille si le nom du passager figure sur un manifeste préliminaire pour le vol accidenté. Des renseignements actualisés sur les passagers seront fournis au fur et à mesure aux membres des familles. (La législation AIR 21 précise que : « (...) à la demande de la famille d'un passager, le transporteur aérien lui indiquera si son nom figurait sur un manifeste de passagers préliminaire pour le vol accidenté. »)
 10. Prévenir les membres des familles avant de diffuser les noms des passagers au public. Donner aux membres des familles suffisamment de temps pour avertir d'autres membres de leurs familles et des amis avant la diffusion au public du nom de la victime. Bien qu'il puisse être nécessaire pour certaines familles d'avoir plus d'un point de contact avec le transporteur aérien, celui-ci peut leur demander de désigner un point de contact principal en vue de transmettre les renseignements, ce qui lui permettra d'utiliser son personnel plus efficacement. Le transporteur n'est pas tenu de diffuser le nom de la victime si les membres de la famille demandent de ne pas le faire.
 11. Informer les membres des familles au moment de les prévenir ou peu après des services de soins et d'assistance de crise offerts aux familles par la Croix-Rouge américaine au FAC et lorsque les familles sont rentrées chez elles. Relayer les demandes d'assistance de crise au représentant de la Croix-Rouge américaine, qui organisera les contacts sur les lieux de l'accident ou près du domicile pour les membres des familles. Pour ceux qui ne se rendent pas sur les lieux de l'accident, le personnel de la Croix-Rouge américaine qui s'y trouve peut coordonner les interventions d'un personnel d'assistance chez les membres des familles.

12. Réserver des installations aux membres des familles et amis qui peuvent se réunir aux aéroports de départ, d'arrivée et de correspondance. Ces installations sont destinées à permettre aux membres des familles de se recueillir en privé, en les préservant des médias et des avocats. Ce sont des endroits sécurisés où les familles peuvent recevoir en permanence des actualisations sur la vérification des manifestes de passagers et d'autres renseignements sur l'accident. Être prêt à fournir l'assistance nécessaire aux populations ayant des besoins spéciaux conformément à la Loi sur les citoyens américains handicapés (ADA). Prendre des dispositions pour qu'un des employés ou agents du transporteur, formé aux interventions de crise, rencontre les membres des familles en privé une fois qu'ils sont arrivés dans les installations réservées. Les employés ou agents devraient être prêts à informer les membres des familles que des êtres chers étaient à bord d'un avion qui s'est écrasé.

13. Réserver des installations à utiliser comme FAC. Les facteurs à prendre en compte dans le choix de ces installations sont la qualité des locaux et les dimensions des installations, la protection des membres des familles contre les importuns, la possibilité de sécuriser les lieux, la proximité par rapport au lieu de l'accident et à des centres de traitement médical. Voir l'appendice B.

14. Veiller à ce qu'un JFSOC comprenne des locaux, des moyens de communications et des moyens logistiques suffisants pour aider le personnel d'appui local et fédéral. Les détails du JFSOC figurent à l'appendice C.

15. Fournir un appui logistique aux membres des familles qui souhaitent se rendre dans la ville de l'accident (ou dans un hôpital), cet appui comprenant sans y être limité le transport, l'hébergement, les repas, la sûreté, les communications et les frais accessoires.

16. Aider les familles qui se rendent dans la ville de l'accident et qui en reviennent en indiquant au personnel de bord et au personnel aéroportuaire les vols à bord desquels elles voyagent. Aux aéroports de départ, de correspondance et d'arrivée, des employés du transporteur aérien devraient accueillir les membres des familles et les aider jusqu'à ce qu'ils quittent l'aéroport. Si nécessaire, tenter d'obtenir l'assistance d'autres transporteurs qui ont une plus grande présence à l'aéroport. Aider les membres des familles qui quittent la ville de l'accident et désigner un employé du transporteur aérien qui maintiendra le contact avec eux lorsqu'ils seront de retour chez eux.

17. Désigner une personne qui rencontrera les membres des familles et les accompagnera dans la ville de l'accident. Cette personne sera chargée d'aider la famille pendant qu'elle se trouve dans la ville de l'accident et jusqu'à ce qu'elle retourne à son domicile. Le transporteur aérien pourra alors décider de désigner une seule personne pour le contact avec tous les membres de la famille. Cette personne devrait pouvoir être contactée à un numéro de téléphone gratuit.

18. Désigner un employé du transporteur aérien qui restera en contact quotidien jusqu'à la fin de l'enquête avec les familles qui ne se rendent pas dans la ville de l'accident.

19. Désigner une personne qui représentera le transporteur aérien auprès du Directeur du TDA du NTSB. Elle l'accompagnera à divers emplacements tels que le lieu de l'accident, la morgue, le JFSOC et le FAC, et devrait être autorisée à prendre des décisions au nom du transporteur aérien ou pouvoir communiquer directement avec les personnes habilitées à en prendre.

20. Établir un système exclusif de badges pour les membres des familles. Dans des cas uniques, le NTSB, en coordination avec le transporteur aérien, décidera des spécifications de ce système.

21. Participer à des réunions de coordination quotidiennes pour faire le point des activités du jour, résoudre les problèmes et synchroniser les futures opérations et activités d'assistance aux familles au FAC. Ces renseignements sont utiles pour planifier l'appui logistique (comme les repas, l'hébergement et le transport) et pour donner des renseignements à jour sur les opérations d'assistance actuelles et futures. On trouvera à l'appendice D le type de renseignements dont traitent normalement ces réunions.

22. Prévoir à l'hôtel des locaux isolés où le personnel du médecin légiste et l'Équipe FAC de la DMORT pourront recueillir auprès des familles des renseignements ante mortem et des échantillons d'ADN de référence. Prévoir aussi un local tranquille et des moyens de communications pour que le personnel de la DMORT et du médecin légiste puisse recueillir par téléphone les renseignements ante mortem donnés par les membres des familles qui ne sont pas présents au FAC. Réserver suffisamment de chambres pour l'assistance psychologique et la DMORT. Sur la base de l'expérience du NTSB, il faut prévoir 4 à 12 chambres, selon le nombre de victimes.

23. Être conscient du fait que l'assistance psychologique et la DMORT servent aussi à informer les familles d'une identification positive. La présence au FAC du représentant du médecin légiste ou de la DMORT permet de mieux coordonner le transport des restes des victimes ainsi que d'autres considérations logistiques. L'appendice C contient, aux fins de la planification, une liste des moyens d'appui nécessaires.

24. Donner aux représentants du DOS les renseignements nécessaires concernant les passagers étrangers pour faciliter l'interaction avec les ambassades des gouvernements étrangers.

25. Établir une liaison avec la Croix-Rouge américaine à chaque installation de traitement médical pour suivre la situation des blessés et assister leurs familles.

26. Mettre au point des procédures pour le traitement des effets personnels qui ne sont pas conservés par le NTSB ou le FBI si la catastrophe aérienne est déclarée être un acte criminel. Envisager de recourir aux services d'un tiers qui a l'expérience de la restitution des effets personnels après des catastrophes aériennes. Comme l'exige la loi, des dispositions seront prises pour que les effets non réclamés soient conservés pendant au moins 18 mois à compter de la date de l'accident. Le NTSB a élaboré des lignes directrices pour la recherche des effets personnels sur les lieux.

27. Consulter les membres des familles au sujet de la construction par le transporteur aérien de tout monument, inscriptions comprises.

28. Comme l'exige la Loi de 1996 sur l'assistance aux familles touchées par une catastrophe aérienne, rembourser raisonnablement la Croix-Rouge américaine des services assurés à la famille, au transporteur aérien et au personnel d'appui.

29. Assister et traiter les familles des passagers non payants et de toute autre victime de l'accident (par exemple les personnes tuées au sol) de la même façon que celles des passagers payants.

30. Si le NTSB tient une audition publique ou des délibérations comparables à plus de 80 milles du lieu de l'accident, veiller à ce que les débats puissent être suivis simultanément par les membres des familles à un endroit ouvert au public dans la ville d'origine et dans la ville de destination du vol accidenté.

31. En cas d'accident survenu en dehors des États-Unis, la législation AIR 21 prévoit que : « (...) s'il offre une assistance à des citoyens américains aux États-Unis pour un accident d'aviation survenu à l'extérieur des États-Unis qui a causé beaucoup de pertes de vie, le transporteur aérien consultera le NTSB et le Département d'État au sujet de la fourniture d'assistance. »

32. Si l'enquête détermine que l'accident a été causé par un acte criminel, coordonner avec l'OVA du FBI l'organisation de réunions avec les membres des familles pour leur expliquer leurs droits en tant que victimes d'un crime fédéral.

TÂCHE D'APPUI AUX VICTIMES 3—Croix-Rouge américaine—Soins et santé mentale des familles

1. Une Équipe d'intervention critique (CRT) de la Croix-Rouge américaine est déployée à partir du Centre d'opérations en cas de catastrophe (DOC) du siège de la Croix-Rouge américaine, qui assure la direction fonctionnelle de

l'assistance aux familles et de l'intervention d'urgence pendant l'accident d'aviation. La CRT appuiera l'intervention locale de la Croix-Rouge américaine et assurera la gestion de tous les bénévoles qui se présentent spontanément.

2. Affecter au JFSOC un représentant qui coordonnera et traitera les questions concernant la Croix-Rouge américaine et les demandes d'assistance émanant des familles.

3. Coordonner et gérer les nombreuses organisations et personnels divers qui offrent des services d'assistance psychologique, des services d'assistance religieuse et d'autres services d'appui. Créer un centre de traitement du personnel, à distance du FAC, pour sélectionner, surveiller et administrer le personnel (employés et bénévoles). Le centre de traitement du personnel sera chargé aussi de mettre sur pied un système de badges exclusifs pour le personnel, de mettre en correspondance les compétences du personnel et les besoins de l'organisation, d'établir des horaires de travail, d'organiser des séances d'information du personnel d'appui et la réception de ses rapports, et de planifier les activités futures.

a) Les ressources humaines locales qualifiées devraient être intégrées au personnel de la Croix-Rouge américaine pour l'assistance psychologique aux personnes affligées, les services d'alimentation, l'assistance administrative ainsi que pour d'autres services d'appui aux membres des familles et aux organisations qui apportent une assistance.

b) L'assistance psychologique aux familles affligées qui se rendent dans la ville de l'accident devrait être coordonnée avec le personnel du transporteur aérien.

4. Utiliser un système comptable pour la ventilation précise des données de coûts en des catégories spécifiques aux fins de leur remboursement par le transporteur aérien.

5. Évaluer les besoins et les ressources disponibles d'autres organisations d'assistance de crise, prendre des dispositions avec elles pour que tous les participants à l'opération bénéficient d'un appui psychologique constant, et prévoir des entretiens de fin de service avant le départ.

6. Établir une liaison avec le transporteur aérien à chaque installation de traitement médical pour suivre la situation des victimes blessées et aider leurs familles.

7. Prendre des dispositions avec le transporteur aérien pour établir des zones dans le FAC où les familles puissent se recueillir en privé.

8. Si on l'estime nécessaire, déployer une Équipe d'intervention critique pour enfants (CRC) pour coordonner les services destinés aux familles qui arrivent sur les lieux avec de jeunes enfants. Veiller à ce que la CRC dispose des fournitures nécessaires au fonctionnement d'un centre de garde d'enfants ainsi que d'un personnel qualifié spécialement formé pour s'occuper d'enfants après une catastrophe traumatisante.

9. Si on l'estime nécessaire, déployer une Équipe d'appui spirituel (SRT) pour coordonner les soins spirituels sur les lieux. La SRT est formée pour fournir un soutien spirituel à des personnes de diverses confessions et se charge du soutien spirituel des victimes et de leurs familles. Si les familles le souhaitent, la SRT coordonnera la planification d'un service commémoratif interconfessionnel dans les premiers jours après l'accident. La SRT charge un directeur d'événements de commencer à planifier le service commémoratif à la demande des membres des familles. Le directeur d'événements de la Croix-Rouge américaine travaillera en étroite collaboration avec le NTSB, le transporteur aérien, et les gouvernements local, du comté et de l'État pour planifier un site commémoratif approprié. La Croix-Rouge américaine enverra aussi un directeur de la sécurité et de la protection de biens au JFSOC pour gérer les aspects sécurité et sûreté du monument commémoratif.

10. Si on l'estime nécessaire, organiser un service commémoratif pour l'enterrement éventuel des restes humains non identifiés.

11. À leur demande, orienter les familles vers des professionnels de la santé mentale et vers les groupes d'appui établis à proximité de leur domicile.
12. Si on l'estime nécessaire, fournir une assistance supplémentaire aux populations ayant des besoins spéciaux ou aux autres populations démographiquement ou culturellement variées qui sont touchées par l'accident d'aviation.

**TÂCHE D'APPUI AUX VICTIMES 4—Département de la santé et des services humains,
Secrétaire adjoint à la préparation et l'intervention—Services d'identification des victimes**

1. Au moment de l'accident et après notification par le NTSB, activer le Système médical national pour les catastrophes (NDMS) et le personnel de l'équipe DMORT, les fournitures et le matériel nécessaires pour aider à la gestion de l'identification des victimes.
2. Désigner un représentant auprès du JFSOC pour s'occuper des questions liées à la DMORT.
3. Mettre à disposition le nombre nécessaire de membres de l'équipe DMORT pour aider le médecin légiste à identifier les victimes et à assurer les services du dépôt mortuaire. La composition de l'équipe et les qualifications requises seront déterminées en fonction des caractéristiques de l'accident et des moyens du médecin légiste local.
4. Suivre les « Procédures d'exploitation normalisées de la DMORT pour les activations du National Transportation Safety Board ».
5. Mettre en place, s'il y a lieu, un dépôt mortuaire, une Unité de morgue portable de la DMORT (DPMU) ainsi que l'équipement et les fournitures nécessaires pour renforcer les moyens du médecin légiste local.
6. Suivre la situation relative à l'obtention de tous les dossiers ante mortem, y compris les dossiers dentaires, médicaux et ADN pour veiller à ce qu'ils aient tous été reçus. S'il en manque, prendre les mesures voulues pour obtenir les dossiers et les radiographies.
7. Utiliser un questionnaire ante mortem normalisé et un formulaire normalisé sur le traitement des restes humains qui pourront être adaptés aux besoins du médecin légiste local et aux prescriptions de l'État. Le formulaire sur le traitement des restes sera utilisé pour obtenir des instructions du proche parent légalement autorisé sur ce qu'il souhaite que le médecin légiste fasse des restes humains qui pourront être identifiés ultérieurement comme étant ceux d'un membre de sa famille. Les renseignements recueillis auprès des membres de la famille sont strictement confidentiels et ne seront utilisés qu'à des fins médico-légales.
8. En faisant appel à une équipe du FAC spécialement formée, interroger les familles, qu'elles se trouvent ou non sur les lieux de l'accident, pour obtenir des renseignements concernant l'identification ante mortem et le traitement des restes humains.
9. Coordonner avec le médecin légiste l'intégration du personnel qualifié qui assiste le bureau du médecin légiste pour les opérations à la morgue.
10. Si nécessaire, aider le médecin légiste à informer les membres de la famille d'une identification positive, en expliquant comment cette identification a été obtenue.
11. Assurer l'exactitude des documents sous garde en vérifiant la documentation et les restes avant qu'ils ne soient confiés à l'entrepreneur de pompes funèbres.
12. Aider le médecin légiste à réassocier les restes après le processus d'identification. Cela peut se faire plusieurs semaines ou plusieurs mois après l'accident.

13. Sur la base des renseignements obtenus pendant les entrevues ante mortem, communiquer au NTSB les coordonnées du proche parent (adresses postale, téléphonique et électronique) ainsi que son lien de parenté avec la victime.

Appui de la VST 4–Département de la défense–Services d'identification des victimes (selon les besoins)

1. Mettre à disposition une installation militaire, par exemple le Centre Charles C. Carson pour les affaires mortuaires, situé dans la base aérienne de Dover, pour appuyer les opérations mortuaires.

2. Détacher du personnel de l'Office du médecin légiste des Forces armées (OAFME) et du Laboratoire d'identification ADN des Forces armées (AFDIL) pour participer aux activités d'identification et pour effectuer les analyses comparatives appropriées de l'ADN sur des prélèvements que leur fournira le médecin légiste. Le personnel de l'OAFME et de l'AFDIL peut se voir demander de se rendre sur les lieux de l'accident pour aider à l'identification des victimes.

3. Mettre à disposition les dossiers médicaux et dentaires et les échantillons d'ADN de référence des passagers mortellement blessés qui peuvent avoir des dossiers ante mortem du fait qu'ils étaient d'anciens militaires ou des militaires en service.

TÂCHE D'APPUI AUX VICTIMES 5–Département d'État–Assistance aux familles des victimes étrangères (selon les besoins)

1. Affecter un représentant auprès du JFSOC pour coordonner avec d'autres membres du centre d'opérations les questions concernant le DOS. Aider à obtenir des familles étrangères des dossiers dentaires et médicaux et des échantillons d'ADN de référence. Répondre comme il convient aux demandes d'information et d'assistance des familles. Mettre à disposition du personnel supplémentaire selon les besoins pour les accidents ayant causé la mort d'un nombre important de passagers étrangers, en particulier si l'aéronef accidenté effectuait un vol international.

2. Informer officiellement les gouvernements étrangers dont des ressortissants se trouvaient à bord de l'aéronef accidenté, après avoir obtenu du transporteur aérien les renseignements nécessaires sur les passagers étrangers.

3. Aider le transporteur aérien à informer les ressortissants des États-Unis qui peuvent résider ou qui voyagent à l'étranger qu'un membre de leur famille se trouvait à bord de l'aéronef accidenté.

4. Assurer des services d'interprétation et de traduction (par l'entremise du DOS ou d'un fournisseur à contrat) pour faciliter les communications avec les familles des victimes et toutes les parties intéressées. Pour les séances d'information ou autres activités semblables organisées au FAC ou ailleurs, assurer des services d'interprétation et de traduction en plusieurs langues selon les besoins.

5. Assurer un appui logistique et en communications, dans toute la mesure possible, dans l'établissement d'un contact avec les autorités étrangères et avec des personnes à l'étranger pour aider le transporteur aérien et le personnel fédéral d'appui à s'acquitter des responsabilités que leur confèrent les lois mentionnées ci-dessus.

6. Aider le personnel des transporteurs aériens étrangers et les familles des victimes étrangères à entrer aux États-Unis et à obtenir des visas ou à les faire prolonger s'ils y ont droit.

7. Faciliter les services consulaires et de douane nécessaires pour le retour des restes humains et des effets personnels dans le pays de destination.

8. Aider le médecin légiste à obtenir les renseignements nécessaires pour faciliter l'identification des victimes étrangères et établir les certificats de décès.

TÂCHE D'APPUI AUX VICTIMES 6—Département de la sûreté intérieure/Organisme fédéral de gestion des urgences—Communications (selon les besoins)

1. Affecter un représentant au JFSOC pour coordonner avec les responsables locaux et de l'État les questions liées à la gestion de l'intervention d'urgence.
2. Mettre à disposition des moyens de communication vocale et de données pour faciliter la communication entre le lieu de l'accident et le centre de communications du NTSB.
3. Mettre à disposition du personnel, à la demande de l'Office des affaires publiques du NTSB, pour aider à la diffusion de l'information du public, cette assistance comprenant l'établissement et la dotation en personnel de centres extérieurs d'aide aux médias implantés sur les lieux de l'accident, dans le hangar qui contient l'épave, au FAC, à l'aéroport et à tous les endroits qui peuvent attirer les médias.

TÂCHE D'APPUI AUX VICTIMES 7—Département de la justice—Assistance aux victimes de crimes (selon les besoins)

1. Mettre à disposition, à la demande du NTSB, une Brigade des catastrophes du FBI dotée d'un personnel suffisant pour obtenir des empreintes digitales permettant d'identifier les morts. Cette équipe collaborera à la morgue avec le personnel du médecin légiste et de la DMORT.
2. Mettre à disposition, à la demande du NTSB, une Équipe d'intervention — preuves (ERT) du FBI et d'autres moyens du Laboratoire du FBI pour aider aux opérations de récupération des victimes sous la direction du médecin légiste.
3. Mettre à disposition, à la demande du NTSB, des membres de l'Équipe à déploiement rapide d'assistance aux victimes (VARDT) du FBI pour aider le TDA du NTSB dans des circonstances uniques telles que des interventions accident simultanées.
4. S'acquitter des responsabilités suivantes seulement si la catastrophe qui a touché le transporteur aérien est officiellement déclarée être le résultat d'un acte criminel :
 - a) Coordonner l'assistance fédérale et servir de liaison entre le transporteur aérien et les membres des familles.
 - b) Fournir un numéro gratuit d'appel du FBI pour permettre aux membres des familles d'obtenir des renseignements sur l'effort de récupération et d'identification des victimes, l'enquête et d'autres questions qui les préoccupent. Ce numéro sera normalement fourni aux familles sur les lieux lors de la séance initiale d'information des familles et sera fourni à nouveau lors des séances ultérieures. Prendre des dispositions avec le transporteur aérien pour que ses représentants auprès des familles communiquent le numéro gratuit aux familles qui ne se rendent pas dans la ville de l'accident.
 - c) Créer une page web spéciale destinée aux familles des victimes pour communiquer des renseignements actualisés et maintenir le contact avec les victimes et les familles tout au long de l'enquête.
 - d) Passer en revue avec le transporteur aérien l'appui logistique aux familles en songeant tout particulièrement à la sûreté, à la qualité des chambres et installations, et au respect de la vie privée des membres des familles.
 - e) Superviser l'établissement et la gestion du JFSOC et du FAC. On trouvera à l'appendice B des renseignements sur les opérations du FAC.
 - f) Intégrer les responsables locaux et du gouvernement fédéral avec le personnel du transporteur aérien pour constituer un JFSOC afin de faciliter la coordination étroite des services et activités.

- g) Aider le transporteur aérien, sur demande, à trouver les proches parents qui n'ont pas été prévenus de ce qui est arrivé au membre de leur famille.
 - h) Organiser des réunions quotidiennes de coordination avec les représentants du transporteur aérien et des gouvernements local et fédéral pour passer en revue les activités quotidiennes, résoudre les problèmes et synchroniser les opérations et activités futures d'appui aux familles. On trouvera à l'appendice D des exemples des renseignements nécessaires à la réunion quotidienne de coordination.
 - i) Organiser et coordonner des séances d'information pour les membres des familles dans la ville de l'accident et pour ceux qui restent chez eux, dans le premier cas au FAC, et dans le second cas par conférence téléphonique.
 - j) Informer les victimes et leurs familles de leurs droits et des services mis à leur disposition en tant que victimes d'un crime fédéral.
 - k) Maintenir le contact avec les membres des familles pour les tenir au courant de l'évolution de l'enquête et continuer à répondre à leurs besoins futurs.
-

Appendice B

OPÉRATIONS DES CENTRES D'ASSISTANCE AUX FAMILLES

Le Centre d'assistance aux familles (FAC) est le point central des services assurés aux membres des familles qui se rendent sur les lieux de l'accident. Les FAC sont conçus pour répondre aux besoins immédiats et à court terme des membres des familles : sécurité, sûreté, besoins physiologiques (nourriture, sommeil), information (sur le processus de récupération et d'identification des victimes et sur l'enquête), et appui psychologique en période de crise/deuil. En outre, les membres des familles peuvent se voir demander des renseignements ante mortem sur les victimes et des échantillons d'ADN afin de faciliter l'identification des victimes. Le transporteur aérien est tenu d'indiquer l'emplacement du FAC. La plupart des FAC sont mis sur pied dans des hôtels ou installations semblables. Il faudrait envisager une installation dotée de plusieurs salles de conférences, d'une grande salle de bal, d'une infrastructure informatique à jour, et de services alimentaires. Les dispositions à prendre sont coordonnées par le transporteur aérien et le NTSB.

Le Directeur du TDA du NTSB gère les opérations du FAC ou nomme quelqu'un pour le remplacer en son absence.

Personnel qui devrait être présent au FAC :

- 1) équipe d'appui du transporteur aérien et son équipe de gestion ;
- 2) personnel du TDA du NTSB ;
- 3) forces de l'ordre locales ;
- 4) personnel de la Croix-Rouge américaine, comprenant un personnel approuvé dans le domaine de la garde d'enfants, des soins spirituels, des soins de santé et du soutien psychologique en temps de crise ;
- 5) personnel du médecin légiste ;
- 6) personnel désigné par le médecin légiste pour procéder aux entrevues ante mortem ;
- 7) fournisseurs à contrat du transporteur aérien chargés de la gestion des effets personnels ;
- 8) personnel de l'organisme local d'appui.

Plusieurs fonctions critiques auront lieu au FAC qui doivent être étroitement coordonnées :

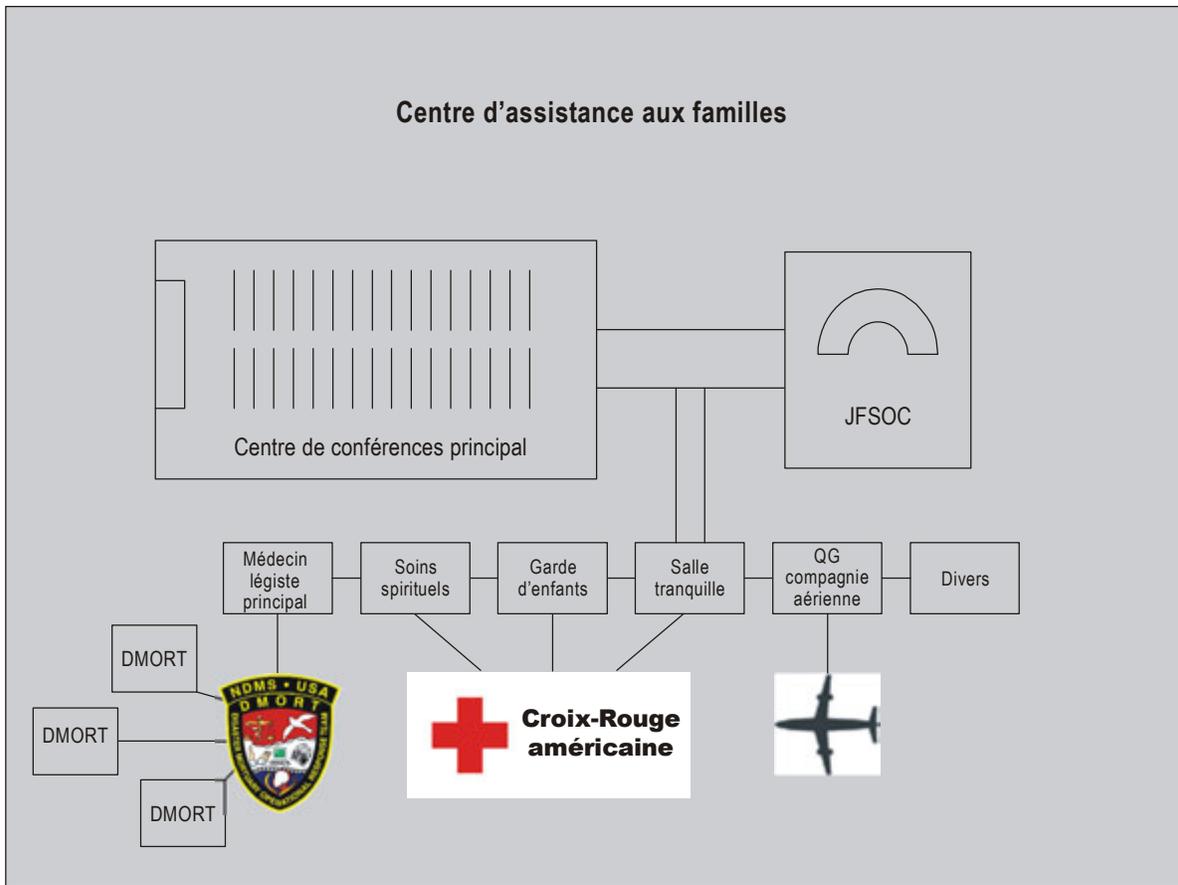
- 1) sécurité et sûreté, y compris l'émission de badges au personnel et aux membres des familles ;
- 2) séances d'information quotidiennes du NTSB, tenues normalement deux fois par jour ;
- 3) entrevues ante mortem menées par le médecin légiste ou la personne qu'il a désignée ;
- 4) garde d'enfants, soins spirituels et appui psychologique en temps de crise (fournis par la Croix-Rouge américaine) ;
- 5) avis de décès émis par le médecin légiste.

Le FAC continuera normalement à fonctionner jusqu'à ce que les personnes décédées aient été identifiées, ou jusqu'à ce que les familles soient informées que le processus d'identification va continuer pendant une période prolongée. En pareil cas, les familles seront contactées à domicile s'il y a identification positive.

Il est essentiel que chaque organisme du FAC comprenne son rôle dans l'appui aux familles.

Tous les membres des familles ne se rendent pas au FAC. Ceux qui résident dans la ville de l'accident se rendront en toute vraisemblance au FAC pour recevoir des mises à jour lors des séances d'information puis retourneront chez eux. D'autres membres des familles participeront aux séances d'information par conférence téléphonique.

Schéma d'un Centre d'assistance aux familles



Appendice C

CENTRE COMMUN DES OPÉRATIONS D'ASSISTANCE AUX FAMILLES

Le Centre commun des opérations d'assistance aux familles (JFSOC) joue un rôle important dans le contrôle et la coordination des activités et des ressources des organisations d'appui qui interviennent après un accident d'aviation.

Le JFSOC est un emplacement central où les organisations participantes coordonnent leurs activités pour surveiller, planifier, coordonner et exécuter une opération de secours qui tirera le meilleur parti de toutes les ressources disponibles. La communication et le partage de l'information restent des obstacles au succès d'une intervention d'urgence. Le JFSOC a été conçu pour surmonter ces obstacles.

Les organisations qui participent normalement au JFSOC sont le NTSB, le transporteur aérien, la Croix-Rouge américaine, le gouvernement et les forces de l'ordre locaux et les organismes fédéraux d'appui. Selon la gravité de la catastrophe, d'autres organisations peuvent aussi contribuer à ses activités.

Le JFSOC et une ou plusieurs des organisations participantes (énumérées ci-dessus) interviennent comme suit :

- Servir de centre de coordination et d'échange d'information entre les organisations participantes.
- Surveiller les activités permanentes d'assistance aux familles et suivre celles de chaque organisation, en contrôlant la situation des ressources disponibles.
- Tenir une liste à jour des principaux emplacements et numéros de téléphone clés des organisations et du personnel participant aux opérations.
- Gérer et coordonner les demandes de services.
- Tenir un journal quotidien des activités et des interventions des diverses organisations.

Les représentants des organismes qui sont affectés au JFSOC sont chargés des tâches suivantes :

- Tenir un état des activités d'assistance aux familles.
- Préparer des informations destinées au site web d'assistance aux familles du NTSB.
- Fournir des informations pour les séances quotidiennes d'information et les conférences téléphoniques destinées aux familles.
- Informer chaque jour les organismes participant au JFSOC des activités d'assistance aux familles.
- Coordonner et échanger l'information entre tous les représentants des organisations.
- Tenir une liste des emplacements et des numéros de téléphone des diverses organisations participantes ainsi que de leur personnel clé (par exemple FAC, médecin légiste, centre de traitement du personnel, enquêteurs du NTSB, transporteur aérien, lieu de l'accident, organisations d'appui, forces de l'ordre locales, gouvernement local).

- Tenir et mettre à jour les plans quotidiens, les plans d'action sur l'incident et les plans pour les opérations futures.
- Tenir un registre de la situation des blessés et de leur emplacement.
- Tenir un dossier des activités d'identification des victimes en utilisant les renseignements fournis par les médecins légistes ou les personnes qu'ils ont désignées.
- Mettre à jour les renseignements sur le nombre de familles se trouvant dans la ville de l'accident et sur leurs départs/arrivées prévus (dans les 24/48 heures).
- Suivre l'avancement des entretiens ante mortem et la collecte des données ante mortem.

Un accident d'aviation peut se produire n'importe où. Il faut donc rester souple dans la planification de l'emplacement du JFSOC, en tenant compte du lieu et de la gravité de l'accident. L'emplacement du JFSOC sera déterminé sur la base des locaux disponibles, qu'il s'agisse d'hôtels, de bâtiments du gouvernement local ou de postes de commandement mobiles.

Le transporteur aérien doit trouver des locaux pour héberger les membres des familles, le FAC et le JFSOC. Il devrait prendre les dispositions voulues pour réserver dans un hôtel des locaux suffisants pour le personnel, le matériel et les activités du JFSOC. Les chambres d'hôtel destinées aux familles et au FAC seront difficiles à obtenir, mais le JFSOC devrait être implanté dans le même hôtel. Une petite salle de bal ou une grande salle de conférences conviendrait. En cas de difficulté, le NTSB contactera les autorités locales pour déterminer la disponibilité de locaux appropriés.

Voici une description générale des fonctions et responsabilités des représentants des organismes affectés au JFSOC :

1. **Coordonnateur.** Le coordonnateur du JFSOC représente le NTSB et il est chargé de gérer les activités quotidiennes du JFSOC. Il peut exécuter une partie ou la totalité des tâches suivantes : affecter des responsabilités aux membres du JFSOC, faciliter l'échange de renseignements entre eux, veiller à ce que les renseignements critiques soient tenus à jour, informer d'autres intervenants des faits nouveaux importants, recueillir les renseignements qui peuvent être utilisés lors des séances d'information des familles, veiller à ce que tous les registres soient tenus à jour, s'entendre avec le siège du NTSB sur les renseignements à afficher sur le site web du NTSB consacré spécialement aux familles, et s'acquitter d'autres fonctions liées aux conditions particulières de l'intervention.
2. **Coordonnateur adjoint.** Un coordonnateur adjoint peut être désigné pour aider le coordonnateur. Il peut être détaché par le transporteur aérien ou par l'organisme local de gestion des secours.
3. **Administrateur.** Un administrateur assistera le coordonnateur en remplissant des fonctions administratives : rédaction de projets de documents, collecte et enregistrement des registres, assemblage des coupures de presse concernant l'accident, distribution des fournitures, et autres fonctions liées aux conditions particulières de l'intervention.
4. **Représentant du transporteur aérien.** Il joue essentiellement un rôle de coordination. Ses responsabilités consistent à transmettre au centre de commandement du transporteur les renseignements sur les passagers qui ont été identifiés positivement (après que les familles aient été prévenues), à s'occuper des questions relatives à l'assistance que le transporteur aérien apporte ou va apporter aux familles, à donner des renseignements à jour sur les plans actuels et futurs des autres organismes participants et les faits nouveaux les concernant, à organiser des réunions et ordres du jour connexes, à tenir un journal quotidien, à suivre la situation des blessés et à tenir le compte des familles qui se trouvent sur les lieux de l'accident et de celles qui ne s'y trouvent pas, à apporter une contribution aux séances quotidiennes d'information des familles, et à tenir informés les autres participants au JFSOC des activités du transporteur et des faits nouveaux le concernant.

5. Représentant du gouvernement local. Il est chargé de la coordination avec les participants du JFSOC pour tout ce qui concerne la sûreté de la morgue, du FAC, des hôtels où sont hébergés les membres des familles, et d'autres zones désignées comme sensibles. Il est chargé aussi de tenir son organisation informée des activités et des réunions concernant les familles, de tenir les autres participants au JFSOC informés des activités du gouvernement local et des faits nouveaux le concernant, de tenir un journal quotidien, d'apporter une contribution aux séances quotidiennes d'information des familles, d'identifier les moyens et les ressources locaux qui peuvent être utilisés pour appuyer l'opération et d'aider d'autres participants à comprendre la collectivité locale et ses dirigeants.

6. Représentant du médecin légiste. Il assure la liaison entre les activités d'identification des victimes à la morgue, le processus d'entrevues ante mortem au FAC et l'Équipe FAC de la DMORT. Il peut aussi donner des renseignements sur le processus d'identification des victimes lors des séances d'information destinées aux familles.

7. Représentant de la Croix-Rouge américaine. Affecté au JFSOC, il coordonne les opérations de la Croix-Rouge américaine au FAC et au centre de traitement du personnel. Ses responsabilités consistent à répondre aux questions relatives à l'assistance qui est et va être apportée aux familles et au personnel d'appui, à répondre aux questions concernant les personnes et les organisations qui souhaitent offrir leurs services ou leur appui à titre bénévole, à informer la Croix-Rouge américaine des réunions prévues, à tenir un journal quotidien, à suivre la situation du personnel d'appui au FAC et à d'autres emplacements, à répondre aux appels des familles qui ne sont pas sur place ou à transférer ces appels, à apporter une contribution aux séances quotidiennes d'information des familles, et à tenir informés les autres participants au JFSOC des activités opérationnelles et des faits nouveaux.

8. Représentant du DOS (si nécessaire). Il assure la coordination entre le JFSOC et le DOS. Il coordonne les questions concernant les passagers étrangers et l'assistance qu'ils devront recevoir du DOS, de l'ambassade ou du consulat de la victime, et d'autres participants au JFSOC. Il est chargé aussi de tenir un journal quotidien, de suivre la situation des victimes étrangères et de leurs familles, de donner des conseils sur les questions culturelles, de répondre aux appels des autorités étrangères ou de transférer ces appels, d'apporter une contribution aux séances quotidiennes d'information des familles, et de tenir d'autres participants au JFSOC informés des activités du DOS et des faits nouveaux le concernant. Si des fonctionnaires de consulats étrangers participent aux activités du JFSOC, ils le font par l'intermédiaire du représentant du DOS.

9. Représentant du DOJ/OVA du FBI (si nécessaire). Le DOJ/OVA du FBI ne participe aux activités du JFSOC que lorsque l'on soupçonne que la catastrophe a été causée par un acte criminel. Son représentant a essentiellement un rôle de coordination et d'information au nom du DOJ/FBI.

10. Représentant du FEMA (si nécessaire). Il ne participe normalement aux activités du JFSOC que si la catastrophe exige une assistance très solide du gouvernement fédéral. Ainsi, une catastrophe qui frappe une région très peuplée et cause de graves dommages matériels et de nombreuses pertes de vies humaines au sol exigera la participation d'un représentant du FEMA aux activités du JFSOC. Il est essentiellement chargé de la coordination des efforts des organismes locaux et de l'État chargés de la gestion des secours et de l'assistance aux familles.

Appendice D

CENTRE COMMUN DES OPÉRATIONS D'ASSISTANCE AUX FAMILLES RAPPORT D'ACTIVITÉ QUOTIDIEN

1. Nombre de familles prévenues/nombre à prévenir	Transporteur aérien
2. Nombre de familles sur les lieux/nombre de familles à domicile	Transporteur aérien
3. Nombre total de membres des familles à l'hôtel	Transporteur aérien
4. Nombre de familles dont l'arrivée est prévue dans les 24 heures	Transporteur aérien
5. Nombre de familles dont le départ est prévu dans les 24 heures	Transporteur aérien
6. Nombre de familles que le représentant du transporteur aérien a contactées à leur domicile dans les dernières 24 heures	Transporteur aérien
7. Situation des membres du personnel blessés et emplacement des membres de leur famille	Transporteur aérien
8. Nombre de familles sur les lieux qui ont demandé une assistance de la Croix-Rouge américaine et que son personnel a assistées dans les dernières 24 heures	Croix-Rouge américaine
9. Nombre de familles restées à domicile qui ont demandé l'assistance de la Croix-Rouge américaine et avec lesquelles son représentant a établi des contacts dans les dernières 24 heures	Croix-Rouge américaine
10. Nombre de travailleurs qui ont reçu une assistance de la Croix-Rouge américaine dans les dernières 24 heures	Croix-Rouge américaine
11. Nombre de sauveteurs blessés qui ont reçu une assistance de la Croix-Rouge américaine	Croix-Rouge américaine
12. Situation de la collecte de données ante mortem et des échantillons d'ADN de référence	Médecin légiste
13. Situation des entrevues ante mortem et sur le traitement des dépouilles	Médecin légiste
14. Situation des activités d'identification	Médecin légiste
15. Situation des familles qui ont été informées d'une identification positive	Médecin légiste
16. Situation de la remise des dépouilles	Médecin légiste
17. Mise à jour des renseignements concernant l'assistance aux familles étrangères	DOS
18. Mise à jour des renseignements concernant l'assistance aux victimes et à leurs familles	DOJ

19. Nombre de membres du personnel fédéral d'appui, y compris celui de la DMORT et de la Croix-Rouge américaine sur les lieux de l'accident, et leur emplacement	Tous
20. Observations sur les activités quotidiennes	Tous
21. Observations sur les activités des prochaines 24 heures	Tous

Appendice E

EXEMPLE DE PRÉSENTATION D'UN RAPPORT DE FIN DE MISSION

National Transportation Safety Board
Director, Office of Transportation Disaster Assistance
490 L'Enfant Plaza East, S.W.
Washington, D.C. 20594-2000

Attn: Transportation Disaster Assistance

OBJET : RAPPORT DE FIN DE MISSION (ACCIDENT D'AVIATION)

Éléments à décrire : arrangements intra-organisation, relations avec d'autres organisations, mission de l'organisation, nombre d'employés de l'organisation qui ont participé à l'intervention, autres ressources mises à disposition, moyens de transport et matériel nécessaires, date d'arrivée/de départ, activités quotidiennes et tout autre élément d'information que l'organisation juge important d'ajouter à ce document. La description qui précède n'est pas limitative.

Joindre en annexe au rapport une analyse des aspects particuliers de l'opération qui ont été couronnés de succès et de ceux qui ont posé problème.

Présenter ces renseignements comme suit :

Sujet :

Analyse :

Recommandations :

Joindre aussi tout programme, description ou tout enregistrement vidéo de toute cérémonie tenue à la mémoire des victimes.

Appendice F

INFORMATION SUR L'IDENTIFICATION DES VICTIMES

Le médecin légiste ou coroner local est légalement responsable de l'identification des victimes d'un accident d'aviation, de la détermination de la cause et des circonstances du décès, et de l'établissement des certificats de décès. Le personnel et les installations dont disposent les bureaux du médecin légiste ou coroner varient beaucoup. Certains bureaux peuvent ainsi s'occuper d'une catastrophe aérienne avec les moyens dont ils disposent, alors que d'autres, particulièrement dans les régions rurales, peuvent avoir besoin d'assistance. Le médecin légiste ou coroner devrait disposer d'un plan de catastrophe établissant un cadre d'intervention de base et indiquant si une assistance sera nécessaire.

La Loi de 1996 sur l'assistance aux familles touchées par une catastrophe aérienne désigne le NTSB comme coordonnateur de l'assistance fédérale en cas d'accidents d'aviation. Les responsabilités du NTSB sont transférées au FBI si la cause de la catastrophe est officiellement déclarée être un acte criminel.

Le NTSB ou le FBI peuvent, à la demande du médecin légiste ou coroner, demander les services de la DMORT pour aider à la gestion de la catastrophe et à l'identification des victimes. Ils peuvent aussi demander la livraison de la morgue portable de la DMORT. En outre, l'Office du médecin légiste des Forces armées (OAFME) peut prêter assistance au FBI pour les questions d'enquête médico-légale.

L'identification des victimes dans une catastrophe de transport est un processus exhaustif et délibéré qui se base sur des méthodes scientifiques éprouvées. En règle générale, les effets personnels retirés des restes sont considérés comme une méthode présomptive d'identification utilisée pour suggérer qui est la personne décédée. L'identification positive de la victime exige la comparaison de dossiers et échantillons ante mortem (avant le décès), comme les radiographies dentaires et médicales, avec des éléments semblables prélevés sur les restes. La concordance exacte de caractéristiques biologiques relevées dans les dossiers ante mortem et post mortem aboutit à une identification positive. Ces méthodes comprennent la comparaison de dossiers et radiographies dentaires, d'empreintes digitales, de radiographies de structures osseuses, de radiographies de fractures guéries, de caractéristiques médicales uniques (implants, prothèses, etc.), et d'ADN.

Quand les restes sont fragmentés, on procède par réassociation des restes, processus qui prend plus de temps et est plus complexe que l'identification. Alors qu'une victime peut être identifiée rapidement au moyen d'une seule dent, la réassociation de restes fragmentés des victimes dépend principalement de l'analyse ADN. La méthode d'identification par ADN consiste à comparer des échantillons d'ADN de la personne décédée avec des échantillons ante mortem de parents ou avec un échantillon provenant du défunt et prélevé sur un vêtement, une brosse à cheveux ou un article semblable contenant des cellules de la peau ou des cheveux.

Dès qu'il y a identification positive, le médecin légiste ou la personne qu'il désigne prévient le proche parent légal de la victime. Celui-ci décide alors quand et comment les restes seront restitués en vue de leur inhumation ou d'un autre traitement. La famille pourra disposer d'une aide psychologique et d'autres mécanismes d'appui pendant ce processus.

Appendice G

TÂCHES D'APPUI AUX VICTIMES — LISTES DE VÉRIFICATION

Tâches d'appui aux victimes	
National Transportation Safety Board	
<input type="checkbox"/>	Coordonner l'assistance fédérale et assurer la liaison entre le transporteur aérien et les membres des familles.
<input type="checkbox"/>	Mettre à la disposition des membres des familles un numéro de téléphone gratuit et une adresse de courriel (assistance@ntsb.gov) pour qu'ils puissent obtenir des renseignements sur les activités de récupération et d'identification, sur l'enquête et sur d'autres préoccupations.
<input type="checkbox"/>	Demander au transporteur aérien une copie du manifeste de passagers.
<input type="checkbox"/>	Passer en revue avec le transporteur aérien les besoins logistiques des familles, en veillant tout particulièrement à la sécurité, à la qualité des chambres et installations d'hôtel, et au respect de la vie privée des membres des familles.
<input type="checkbox"/>	Regrouper des fonctionnaires locaux et fédéraux et du personnel du transporteur aérien pour constituer un JFSOC afin de coordonner les services et activités destinés aux familles.
<input type="checkbox"/>	Coordonner l'effort d'assistance avec les autorités locales et de l'État, notamment avec le médecin légiste, les forces de l'ordre locales/du comté/de l'État, l'organisme de gestion de l'urgence, les hôpitaux et d'autres personnels d'appui des opérations d'urgence.
<input type="checkbox"/>	Maintenir les communications avec le transporteur aérien afin de recevoir des mises à jour sur l'état d'avancement de la notification aux familles des victimes.
<input type="checkbox"/>	Organiser chaque jour des réunions de coordination avec les représentants du transporteur aérien et des autorités locales et fédérales pour faire la revue des activités quotidiennes, résoudre les problèmes et synchroniser les opérations et activités futures d'assistance aux familles.
<input type="checkbox"/>	Organiser et coordonner les séances d'information des familles qui se trouvent sur les lieux de l'accident et de celles qui sont restées chez elles.
<input type="checkbox"/>	S'entretenir avec le médecin légiste de la question de l'identification des victimes, en particulier l'utilisation de l'analyse ADN. Expliquer que le NTSB fait normalement appel au Laboratoire d'identification ADN des Forces armées.
<input type="checkbox"/>	S'entretenir avec le médecin légiste des capacités de son personnel de procéder à l'identification des victimes. Discuter de l'utilisation de la DMORT et des procédures normalisées qu'elle utilise pour appuyer les interventions du NTSB.
<input type="checkbox"/>	À la discrétion de l'enquêteur principal du NTSB, coordonner une visite éventuelle des familles sur les lieux de l'accident.
<input type="checkbox"/>	Diffuser des communiqués de presse en coordination avec l'Office des affaires publiques du NTSB concernant les types d'appui disponibles au niveau fédéral pour assister les membres des familles.

Tâches d'appui aux victimes	
National Transportation Safety Board	
<input type="checkbox"/>	Maintenir le contact avec les membres des familles pour les tenir informés de l'effort de récupération et d'identification des victimes, de l'enquête sur l'accident, et d'autres préoccupations relatives à l'accident. <ul style="list-style-type: none"> • Informer les membres des familles des dates de diffusion des déclarations préliminaires, factuelles et sur les causes probables. • Informer les membres des familles de la date, de l'heure et de l'endroit de l'audition publique, s'il y a lieu. • Informer les membres des familles de la date, de l'heure et de l'endroit de la réunion du NTSB, s'il y a lieu.
<input type="checkbox"/>	S'il est déterminé que l'accident est le résultat d'un acte criminel, le personnel du TDA du NTSB peut aider l'OVA du FBI dans la prestation de l'assistance aux familles.
<input type="checkbox"/>	Intégrer et examiner les AAR pour résoudre les problèmes mis en évidence et pour mettre à jour les plans et procédures opérationnels.

Tâches d'appui aux victimes	
Transporteur aérien	
<input type="checkbox"/>	Se charger de la notification de l'accident comme l'exige le Titre 49 du Code des règlements fédéraux (CFR) 830.5
<input type="checkbox"/>	Signaler l'accident au centre de communications du NTSB et fournir les renseignements suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ Lieu ou emplacement général de l'accident ○ Nombre de passagers à bord ○ Nombre de membres d'équipage à bord ○ Nombre de tués et de blessés (s'il est connu) ○ Numéro du vol ○ Origine du vol ○ Points de correspondance du vol ○ Destination finale du vol ○ Données démographiques sur les passagers (si elles sont connues) ○ Vol intérieur ou international ○ Nom et numéro de téléphone du représentant du transporteur responsable des questions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Interventions humanitaires du transporteur aérien • Vérification du manifeste de passagers • Processus de notification aux familles ○ Nom, numéro de téléphone et emplacement de l'installation qui a été désignée pour abriter le FAC et le JFSOC
<input type="checkbox"/>	Diffuser au grand public un numéro de téléphone gratuit qui soit fiable et d'une capacité suffisante pour traiter le nombre attendu d'appels des familles et des amis des victimes.

Tâches d'appui aux victimes	
Transporteur aérien	
<input type="checkbox"/>	Coordonner la diffusion au public du numéro de téléphone gratuit avec les divers médias (télévision, radio, Internet) en insistant sur les points suivants : <ul style="list-style-type: none">○ Ce numéro ne devrait être appelé que par les personnes qui ont une bonne raison de penser qu'un membre de leur famille ou qu'un de leurs amis se trouvait à bord de l'avion accidenté.○ Lors des premiers appels qu'il reçoit, le transporteur aérien donnera des renseignements de base sur l'accident et établira les points de contact pour commencer à fournir un appui humanitaire aux membres des familles et aux amis.○ Quand on mentionne le numéro de téléphone gratuit, il faudrait toujours donner les renseignements ci-après :<ul style="list-style-type: none">• Nom du ou des transporteurs en cause• Numéro de vol de l'aéronef ou des aéronefs accidentés• Aéroport d'origine du vol• Point(s) de correspondance du vol• Destination finale du vol
<input type="checkbox"/>	Modifier les messages normaux d'« attente ». Éliminer la musique, les informations sur les ventes et autres messages non liés aux accidents.
<input type="checkbox"/>	Prévenir rapidement les membres des familles et les amis avant de diffuser les noms des passagers au public. Se reporter à la législation AIR 21. <ul style="list-style-type: none">○ Demander aux membres des familles de désigner un point de contact principal en vue de transmettre les renseignements.○ Ne pas oublier que le transporteur n'est pas tenu de diffuser le nom de la victime si les membres de la famille demandent de ne pas le faire.
<input type="checkbox"/>	Veiller à informer les membres des familles et les amis qu'ils peuvent recevoir de la Croix-Rouge américaine une assistance psychologique et aux familles au FAC.
<input type="checkbox"/>	Veiller à informer les membres des familles et les amis qu'ils peuvent éventuellement recevoir de la Croix-Rouge américaine une assistance psychologique et aux familles une fois rentrés chez eux.
<input type="checkbox"/>	Veiller à ce que les demandes d'assistance de crise soient transmises au représentant de la Croix-Rouge américaine au FAC.
<input type="checkbox"/>	Donner en permanence aux représentants des médias des mises à jour sur les points suivants : <ul style="list-style-type: none">○ Avancement du processus de notification<ul style="list-style-type: none">• Le nombre de membres des familles des victimes qui ont été prévenus à une certaine étape• Le nombre de familles qu'il reste à prévenir○ Ce processus se poursuit jusqu'à ce que toutes les familles des victimes aient été prévenues.
<input type="checkbox"/>	Fournir au NTSB, sur demande, la copie la plus récemment vérifiée du manifeste. <ul style="list-style-type: none">○ Il faudrait numéroter ou annoter chaque copie successive pour indiquer la date et l'heure afin que l'on puisse faire la distinction avec les copies antérieures.

Tâches d'appui aux victimes	
Transporteur aérien	
<input type="checkbox"/>	Réserver des installations aux membres des familles et amis qui peuvent se réunir aux aéroports de départ, d'arrivée et de correspondance. <ul style="list-style-type: none"> ○ Ces installations sont destinées à permettre aux membres des familles de se recueillir en privé, en les préservant des médias et des avocats. Ce sont des endroits sécurisés où les familles peuvent recevoir en permanence des actualisations sur la vérification du manifeste de passagers et d'autres renseignements sur l'accident.
<input type="checkbox"/>	Veiller à ce que toutes les installations choisies à l'usage du Centre de réception des amis et des parents, du FAC et du JFSOC soient accessibles conformément à la Loi ADA.
<input type="checkbox"/>	Réserver des installations à utiliser comme FAC (voir l'appendice B). <ul style="list-style-type: none"> ○ Songer à la qualité des locaux et aux dimensions des installations, à la protection des membres des familles contre les importuns, à la possibilité de sécuriser les lieux, à la proximité par rapport au lieu de l'accident et à des centres de traitement médical.
<input type="checkbox"/>	Réserver des installations pour le JFSOC.
<input type="checkbox"/>	Pour le JFSOC, prévoir entre autres ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> ○ Espace nécessaire ○ Communications ○ Appui logistique ○ Voir détails à l'appendice C.
<input type="checkbox"/>	Fournir un appui logistique aux membres des familles qui souhaitent se rendre dans la ville de l'accident (ou dans un hôpital), cet appui comprenant sans y être limité le transport, l'hébergement, les repas, la sûreté, les communications et les frais accessoires.
<input type="checkbox"/>	Aider les familles qui se rendent dans la ville de l'accident et qui en reviennent en indiquant au personnel de bord et au personnel aéroportuaire les vols à bord desquels elles voyagent. <ul style="list-style-type: none"> ○ Aux aéroports de départ, de correspondance et d'arrivée, des employés du transporteur aérien devraient accueillir les membres des familles et les aider jusqu'à ce qu'ils quittent l'aéroport. ○ Si nécessaire, tenter d'obtenir l'assistance d'autres transporteurs qui ont une plus grande présence à l'aéroport. ○ Aider les membres des familles qui quittent la ville de l'accident et désigner un employé du transporteur aérien qui maintiendra le contact avec eux lorsqu'ils seront de retour chez eux.
<input type="checkbox"/>	Désigner une personne qui rencontrera les membres des familles et les accompagnera dans la ville de l'accident. <ul style="list-style-type: none"> ○ Cette personne sera chargée d'aider la famille pendant qu'elle se trouve dans la ville de l'accident et jusqu'à ce qu'elle retourne à son domicile. ○ Le transporteur aérien pourra alors décider de désigner une seule personne pour le contact avec tous les membres de la famille. <ul style="list-style-type: none"> • Cette personne devrait pouvoir être contactée à un numéro de téléphone gratuit.
<input type="checkbox"/>	Désigner un employé du transporteur aérien qui restera en contact quotidien jusqu'à la fin de l'enquête avec les familles qui ne se rendent pas dans la ville de l'accident.

Tâches d'appui aux victimes	
Transporteur aérien	
<input type="checkbox"/>	Désigner une personne qui représentera le transporteur aérien auprès du Directeur du TDA du NTSB. <ul style="list-style-type: none">○ Elle l'accompagnera à divers emplacements tels que le lieu de l'accident, la morgue, le JFSOC et le FAC.○ Elle devrait être autorisée à prendre des décisions au nom du transporteur aérien ou pouvoir communiquer directement avec les personnes habilitées à en prendre.
<input type="checkbox"/>	Établir un système exclusif de badges pour les membres des familles.
<input type="checkbox"/>	Participer à des réunions de coordination quotidiennes pour faire le point des activités du jour, résoudre les problèmes et synchroniser les futures opérations et activités d'assistance aux familles au FAC. <ul style="list-style-type: none">○ Ces renseignements sont utiles pour planifier l'appui logistique (comme les repas, l'hébergement et le transport) et pour donner des renseignements à jour sur les opérations d'assistance actuelles et futures.○ On trouvera à l'appendice D le type de renseignements dont traitent normalement ces réunions.
<input type="checkbox"/>	Prévoir à l'hôtel des locaux isolés où le personnel du médecin légiste et l'Équipe FAC de la DMORT pourront recueillir auprès des familles des renseignements ante mortem et des échantillons d'ADN de référence. <ul style="list-style-type: none">○ Prévoir un local tranquille et des moyens de communications pour que le personnel de la DMORT et du médecin légiste puisse recueillir par téléphone les renseignements ante mortem donnés par les membres des familles qui ne sont pas présents au FAC.○ Réserver suffisamment de chambres pour l'assistance psychologique et la DMORT. Sur la base de l'expérience du NTSB, il faut prévoir 4 à 12 chambres, selon le nombre de victimes.○ Être conscient du fait que l'assistance psychologique et la DMORT servent aussi à informer les familles d'une identification positive. La présence au FAC du représentant du médecin légiste ou de la DMORT permet de mieux coordonner le transport des restes des victimes ainsi que d'autres considérations logistiques. L'appendice C contient, aux fins de la planification, une liste des moyens d'appui nécessaires.
<input type="checkbox"/>	Donner aux représentants du DOS les renseignements nécessaires concernant les passagers étrangers pour faciliter l'interaction avec les ambassades des gouvernements étrangers.
<input type="checkbox"/>	Établir une liaison avec la Croix-Rouge américaine à chaque installation de traitement médical pour suivre l'état des blessés et assister leurs familles.
<input type="checkbox"/>	Mettre au point des procédures pour le traitement des effets personnels qui ne sont pas conservés par le NTSB ou le FBI si la catastrophe aérienne est déclarée être un acte criminel. <ul style="list-style-type: none">○ Envisager de recourir aux services d'un tiers qui a l'expérience de la restitution des effets personnels après des catastrophes aériennes.○ Le traitement et la gestion des effets personnels ne peuvent pas laisser à désirer.○ Comme l'exige la loi, des dispositions seront prises pour que les effets non réclamés soient conservés pendant au moins 18 mois à compter de la date de l'accident.○ Le NTSB a élaboré des lignes directrices pour la recherche des effets personnels sur les lieux.
<input type="checkbox"/>	Consulter les membres des familles au sujet de la construction par le transporteur aérien de tout monument, inscriptions comprises.
<input type="checkbox"/>	Rembourser raisonnablement la Croix-Rouge américaine des services assurés à la famille, au transporteur aérien et au personnel d'appui.

Tâches d'appui aux victimes	
Transporteur aérien	
<input type="checkbox"/>	Assister et traiter les familles des passagers non payants et de toute autre victime de l'accident (par exemple les personnes tuées au sol) de la même façon que celles des passagers payants.
<input type="checkbox"/>	Si le NTSB tient une audition publique ou des délibérations comparables à plus de 80 milles du lieu de l'accident, veiller à ce que les débats puissent être suivis simultanément par les membres des familles à un endroit ouvert au public dans la ville d'origine et dans la ville de destination du vol accidenté.
<input type="checkbox"/>	En cas d'accident survenu en dehors des États-Unis, la législation AIR 21 prévoit que : « (...) s'il offre une assistance à des citoyens américains aux États-Unis pour un accident d'aviation survenu à l'extérieur des États-Unis qui a causé beaucoup de pertes de vie, le transporteur aérien consultera le NTSB et le Département d'État au sujet de la fourniture d'assistance. »
<input type="checkbox"/>	Si l'enquête détermine que l'accident a été causé par un acte criminel, coordonner avec l'OVA du FBI l'organisation de réunions avec les membres des familles pour leur expliquer leurs droits en tant que victimes d'un crime fédéral.

Tâches d'appui aux victimes	
Croix-Rouge américaine	
<input type="checkbox"/>	Déployer une CRT de la Croix-Rouge américaine, qui assurera la direction fonctionnelle de l'assistance aux familles et de l'intervention d'urgence pendant l'accident d'aviation. La CRT appuiera l'intervention locale de la Croix-Rouge américaine et assurera la gestion de tous les bénévoles qui se présentent spontanément.
<input type="checkbox"/>	Affecter au JFSOC un représentant qui coordonnera et traitera les questions concernant la Croix-Rouge américaine et les demandes d'assistance émanant des familles.
<input type="checkbox"/>	<p>Coordonner et gérer les nombreuses organisations et personnels divers qui offrent des services d'assistance psychologique, des services d'assistance religieuse et d'autres services d'appui. Il faudrait créer un centre de traitement du personnel, fonctionnant à distance du FAC, pour sélectionner, surveiller et administrer le personnel (employés et bénévoles). Le centre de traitement du personnel sera chargé aussi de mettre sur pied un système de badges exclusifs pour le personnel, de mettre en correspondance les compétences du personnel et les besoins de l'organisation, d'établir des horaires de travail, d'organiser des séances d'information du personnel d'appui et la réception de ses rapports, et de planifier les activités futures.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Les ressources humaines locales qualifiées devraient être intégrées au personnel de la Croix-Rouge américaine pour l'assistance psychologique aux personnes affligées, les services d'alimentation, l'assistance administrative ainsi que pour d'autres services d'appui aux membres des familles et aux organisations qui apportent une assistance. ○ L'assistance psychologique aux familles affligées qui ne se rendent pas dans la ville de l'accident devrait être coordonnée avec le personnel du transporteur aérien.
<input type="checkbox"/>	Utiliser un système comptable pour la ventilation précise des données de coûts en des catégories spécifiques aux fins de leur remboursement par le transporteur aérien.

Tâches d'appui aux victimes
Croix-Rouge américaine
<input type="checkbox"/> Évaluer les besoins et les ressources disponibles d'autres organisations d'assistance de crise, prendre des dispositions avec elles pour que tous les participants à l'opération bénéficient d'un appui psychologique constant, et prévoir des entretiens de fin de service avant le départ.
<input type="checkbox"/> Établir une liaison avec le transporteur aérien à chaque installation de traitement médical pour suivre la situation des victimes blessées et aider leurs familles.
<input type="checkbox"/> Prendre des dispositions avec le transporteur aérien pour établir des zones dans le FAC où les familles puissent se recueillir en privé.
<input type="checkbox"/> Si on l'estime nécessaire, déployer une CRC pour coordonner les services destinés aux familles qui arrivent sur les lieux avec de jeunes enfants.
<input type="checkbox"/> Si on l'estime nécessaire, déployer une SRT pour coordonner les soins spirituels sur les lieux.
<input type="checkbox"/> Si les familles le souhaitent, coordonner la planification d'un service commémoratif interconfessionnel dans les premiers jours après l'accident.
<input type="checkbox"/> Si on l'estime nécessaire, organiser un service commémoratif pour l'enterrement éventuel des restes humains non identifiés.
<input type="checkbox"/> À leur demande, orienter les familles vers des professionnels de la santé mentale et vers les groupes d'appui établis à proximité de leur domicile.
<input type="checkbox"/> Si on l'estime nécessaire, fournir une assistance supplémentaire aux populations ayant des besoins spéciaux ou aux autres populations démographiquement ou culturellement variées qui sont touchées par l'accident d'aviation.

Tâches d'appui aux victimes — Services d'identification des victimes
Département de la santé et des services humains
Secrétaire adjoint à la préparation et l'intervention
<input type="checkbox"/> Au moment de l'accident et après notification par le NTSB, activer le personnel de l'équipe DMORT, les fournitures et le matériel nécessaires pour aider à la gestion de l'identification des victimes.
<input type="checkbox"/> Désigner un représentant auprès du JFSOC pour s'occuper des questions liées à la DMORT.
<input type="checkbox"/> Mettre à disposition le nombre nécessaire de membres de l'équipe DMORT pour aider le médecin légiste à identifier les victimes et à assurer les services du dépôt mortuaire. La composition de l'équipe et les qualifications requises seront déterminées en fonction des caractéristiques de l'accident et des moyens du médecin légiste local.
<input type="checkbox"/> Suivre les « Procédures d'exploitation normalisées de la DMORT pour les activations du National Transportation Safety Board ».
<input type="checkbox"/> Mettre en place, s'il y a lieu, un dépôt mortuaire, une Unité de morgue portable de la DMORT (DPMU) ainsi que l'équipement et les fournitures nécessaires pour renforcer les moyens du médecin légiste local.

Tâches d'appui aux victimes — Services d'identification des victimes	
Département de la santé et des services humains	
Secrétaire adjoint à la préparation et l'intervention	
<input type="checkbox"/>	Suivre la situation relative à l'obtention de tous les dossiers ante mortem, y compris les dossiers dentaires, médicaux et ADN pour veiller à ce qu'ils aient tous été reçus. S'il en manque, prendre les mesures voulues pour obtenir les dossiers et les radiographies.
<input type="checkbox"/>	Utiliser un questionnaire ante mortem normalisé et un formulaire normalisé sur le traitement des restes humains qui pourront être adaptés aux besoins du médecin légiste local et aux prescriptions de l'État. Le formulaire sur le traitement des restes sera utilisé pour obtenir des instructions du parent proche légalement autorisé sur ce qu'il souhaite que le médecin légiste fasse des restes humains qui pourront être identifiés ultérieurement comme étant ceux d'un membre de sa famille. Les renseignements recueillis auprès des membres de la famille sont strictement confidentiels et ne seront utilisés qu'à des fins médico-légales.
<input type="checkbox"/>	En faisant appel à une équipe du FAC spécialement formée, interroger les familles, qu'elles se trouvent ou non sur les lieux de l'accident, pour obtenir des renseignements concernant l'identification ante mortem et le traitement des restes humains.
<input type="checkbox"/>	Coordonner avec le médecin légiste l'intégration du personnel non DMORT qualifié qui assiste le bureau du médecin légiste pour les opérations à la morgue.
<input type="checkbox"/>	Si nécessaire, aider le médecin légiste à informer les membres de la famille d'une identification positive, en expliquant comment cette identification a été obtenue.
<input type="checkbox"/>	Assurer l'exactitude des documents sous garde en vérifiant la documentation et les restes avant qu'ils ne soient confiés à l'entrepreneur de pompes funèbres.
<input type="checkbox"/>	Aider le médecin légiste à réassocier les restes après le processus d'identification. Cela peut se faire plusieurs semaines ou plusieurs mois après l'accident.
<input type="checkbox"/>	Par l'entremise de l'équipe FAC, communiquer au NTSB les coordonnées du proche parent (adresses postale, téléphonique et électronique) ainsi que son lien de parenté avec la victime.

Tâches d'appui aux victimes (si nécessaire)	
Département de la défense (si nécessaire)	
<input type="checkbox"/>	Mettre à disposition une installation militaire, par exemple le Centre Charles C. Carson pour les affaires mortuaires, situé dans la base aérienne de Dover, pour appuyer les opérations mortuaires.
<input type="checkbox"/>	Détacher du personnel de l'OAFME et de l'AFDIL pour participer aux activités d'identification et pour effectuer les analyses comparatives appropriées de l'ADN sur des prélèvements que lui fournira le médecin légiste. L'OAFME et l'AFDIL peuvent se voir demander de se rendre sur les lieux de l'accident pour aider à l'identification des victimes.
<input type="checkbox"/>	Mettre à disposition les dossiers médicaux et dentaires et les échantillons d'ADN de référence des passagers mortellement blessés qui peuvent avoir des dossiers ante mortem du fait qu'ils étaient d'anciens militaires ou des militaires en service.

Tâches d'appui aux victimes — Assistance aux familles de victimes étrangères (si nécessaire)	
Département d'État	
<input type="checkbox"/>	Affecter un représentant auprès du JFSOC pour coordonner avec d'autres membres du centre d'opérations les questions concernant le DOS. Aider à obtenir des familles étrangères des dossiers dentaires et médicaux et des échantillons d'ADN de référence. Répondre comme il convient aux demandes d'information et d'assistance des familles. Un personnel supplémentaire peut être nécessaire pour les accidents ayant causé la mort d'un nombre important de passagers étrangers, en particulier si l'aéronef accidenté effectuait un vol international.
<input type="checkbox"/>	Informar officiellement les gouvernements étrangers dont des ressortissants se trouvaient à bord de l'aéronef accidenté, après avoir obtenu du transporteur aérien les renseignements nécessaires sur les passagers étrangers.
<input type="checkbox"/>	Aider le transporteur aérien à informer les ressortissants des États-Unis qui peuvent résider ou qui voyagent à l'étranger qu'un membre de leur famille se trouvait à bord de l'aéronef accidenté.
<input type="checkbox"/>	Assurer des services d'interprétation et de traduction (par l'entremise du DOS ou d'un fournisseur à contrat) pour faciliter les communications avec les familles des victimes et toutes les parties intéressées. Pour les séances d'information ou autres activités semblables organisées au FAC ou ailleurs, assurer des services d'interprétation et de traduction en plusieurs langues selon les besoins.
<input type="checkbox"/>	Aider le transporteur aérien, le personnel d'appui fédéral et d'autres parties pertinentes à maintenir le contact avec les familles étrangères qui ne se rendent pas aux États-Unis.
<input type="checkbox"/>	Aider le personnel des transporteurs aériens étrangers et les familles des victimes étrangères à entrer aux États-Unis et à obtenir des visas ou à les faire prolonger s'ils y ont droit.
<input type="checkbox"/>	Faciliter les services consulaires et de douane nécessaires pour le retour des restes humains et des effets personnels dans le pays de destination.
<input type="checkbox"/>	Aider le médecin légiste à obtenir les renseignements nécessaires pour faciliter l'identification des victimes étrangères et établir les certificats de décès.

Tâches d'appui aux victimes — Communications (si nécessaire)	
Département de la sûreté intérieure/Organisme fédéral de gestion des urgences	
<input type="checkbox"/>	Affecter un représentant au JFSOC pour coordonner avec d'autres membres du personnel du centre d'opérations et les responsables locaux et de l'État les questions liées à la gestion de l'intervention d'urgence.
<input type="checkbox"/>	Mettre à disposition des moyens de communication vocale et de données pour faciliter la communication entre le lieu de l'accident et le centre de communications du NTSB.
<input type="checkbox"/>	Mettre à disposition du personnel, à la demande de l'Office des affaires publiques du NTSB, pour aider à la diffusion de l'information du public, cette assistance comprenant l'établissement et la dotation en personnel de centres extérieurs d'aide aux médias implantés sur les lieux de l'accident, dans le hangar qui contient l'épave, au FAC, à l'aéroport et à tous les endroits qui peuvent attirer les médias.

Tâches d'appui aux victimes — Assistance aux victimes de crimes (si nécessaire)	
Département de la justice	
<input type="checkbox"/>	Mettre à disposition, à la demande du NTSB, une Brigade des catastrophes du FBI dotée d'un personnel suffisant pour obtenir des empreintes digitales permettant d'identifier les morts. Cette équipe collaborera à la morgue avec le personnel du médecin légiste et de la DMORT.
<input type="checkbox"/>	Mettre à disposition, à la demande du NTSB, une ERT du FBI et d'autres moyens du Laboratoire du FBI pour aider aux opérations de récupération des victimes sous la direction du médecin légiste.
<input type="checkbox"/>	Mettre à disposition, à la demande du NTSB, des membres de l'Équipe à déploiement rapide d'assistance aux victimes (VARDT) du FBI pour aider dans des circonstances uniques telles que des interventions accident simultanées.
<input type="checkbox"/>	<p>S'acquitter des responsabilités suivantes seulement si la catastrophe qui a touché le transporteur aérien est officiellement déclarée être le résultat d'un acte criminel :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Coordonner l'assistance fédérale et servir de liaison entre le transporteur aérien et les membres des familles. ○ Fournir un numéro gratuit d'appel du FBI pour permettre aux membres des familles d'obtenir des renseignements sur l'effort de récupération et d'identification des victimes, l'enquête et d'autres questions qui les préoccupent. Ce numéro sera normalement fourni aux familles sur les lieux lors de la séance initiale d'information des familles et sera fourni à nouveau lors des séances ultérieures. Le FBI prendra des dispositions avec le transporteur aérien pour que ses représentants auprès des familles communiquent le numéro gratuit aux familles qui ne se rendent pas dans la ville de l'accident. ○ Créer une page web spéciale destinée aux familles des victimes pour communiquer des renseignements actualisés et maintenir le contact avec les victimes et les familles tout au long de l'enquête. ○ Passer en revue avec le transporteur aérien l'appui logistique aux familles en songeant tout particulièrement à la sûreté, à la qualité des chambres et installations, et au respect de la vie privée des membres des familles. ○ Superviser l'établissement et la gestion du JFSOC et du FAC. On trouvera à l'appendice B des renseignements sur les opérations du FAC. ○ Intégrer les responsables locaux et du gouvernement fédéral avec le personnel du transporteur aérien pour constituer un JFSOC afin de faciliter la coordination étroite des services et activités. ○ Aider le transporteur aérien, sur demande, à trouver les proches parents à prévenir. ○ Organiser des réunions quotidiennes de coordination avec les représentants du transporteur aérien et des gouvernements local et fédéral pour passer en revue les activités quotidiennes, résoudre les problèmes et synchroniser les opérations et activités futures d'appui aux familles. On trouvera à l'appendice D des exemples des renseignements nécessaires à la réunion quotidienne de coordination. ○ Organiser et coordonner des séances d'information pour les membres des familles dans la ville de l'accident et pour ceux qui restent chez eux, dans le premier cas au FAC, et dans le second cas par conférence téléphonique. Des renseignements sur les séances d'information destinées aux familles figurent à l'appendice C. ○ Informer les victimes et leurs familles de leurs droits et des services mis à leur disposition en tant que victimes d'un crime fédéral. ○ Maintenir le contact avec les membres des familles pour les tenir au courant de l'évolution de l'enquête et continuer à répondre à leurs besoins futurs.

Appendice H

QUESTIONS FRÉQUENTES

Demandes relatives au manifeste

Qui peut demander une copie du manifeste ?

Légalement, le NTSB est le seul organisme fédéral auquel un transporteur aérien est tenu de donner copie du manifeste. Si la catastrophe s'est produite sur un tronçon de vol dont le dernier point de départ ou le premier point d'arrivée se trouve aux États-Unis, le transporteur aérien doit aussi donner copie du manifeste au Département d'État dans les trois heures de l'accident.

Quand dois-je fournir une copie du manifeste ?

Une copie du manifeste est donnée, sur demande, au NTSB. Veuillez faire en sorte que chaque nouvelle version du manifeste soit marquée de telle façon qu'elle puisse être facilement différenciée des autres versions. Il est important d'utiliser des marques comme « version n° 1 », « version n° 2 », « version finale » ou d'autres marques (par exemple un cachet horodateur) pour éviter la confusion.

Que faire si la TSA ou la police aéroportuaire me demande le manifeste ?

Depuis les événements du 11 septembre 2001, le NTSB et les transporteurs aériens sont convenus que ceux-ci peuvent donner une copie du manifeste à l'agent de liaison d'aéroport (ALA) du FBI à tout aéroport des États-Unis. Cet agent transmettra alors le manifeste, selon les besoins, à d'autres organismes. Si vous ne connaissez pas votre ALA, veuillez contacter le bureau local du FBI ou la police aéroportuaire.

Les pompiers de l'aéroport ont-ils besoin d'une copie du manifeste ?

Les pompiers de l'aéroport sont tenus de connaître le nombre de passagers et de membres d'équipage à bord de l'aéronef et doivent recevoir le manifeste de marchandises. Le transporteur aérien n'est pas légalement tenu de donner le manifeste de passagers aux pompiers.

Le NTSB communique-t-il le manifeste à la presse ?

Le NTSB ne communique jamais le manifeste à la presse.

Si un transporteur aérien des États-Unis subit un accident à l'étranger, suis-je tenu de donner une copie du manifeste au NTSB ?

En pareil cas, un transporteur aérien des États-Unis est légalement tenu de fournir une copie du manifeste au Département d'État dans les trois heures de l'accident. Le NTSB peut également en demander une copie.

J'ai des problèmes avec des organismes qui croient avoir le droit de recevoir une copie du manifeste. Le NTSB peut-il m'aider ?

Veuillez appeler l'Office de l'assistance en matière de catastrophes de transport au (202) 314-6185 et un spécialiste vous sera affecté pour vous aider.

Transporteurs aériens

Qui est considéré comme membre d'une famille ? Existe-t-il une définition précise ?

Les lois fédérales et des États définissent qui est considéré comme membre d'une famille à des fins juridiques. Ces définitions varient d'État à État. Traditionnellement, la famille se compose du conjoint, des enfants, de la mère, du père, des frères et des sœurs. Récemment, il est devenu de plus en plus commun d'inclure dans le cadre familial les beaux-

parents, les beaux-enfants et les conjoints de droit commun. Pour fournir appui et assistance aux victimes et à leurs familles, les transporteurs aériens devraient être prêts à tenir compte de diverses situations familiales.

Au cours des premières heures qui suivent une catastrophe aérienne, le transporteur aérien doit vérifier un grand nombre de renseignements concernant les passagers. Si un membre de la famille l'appelle pendant que les vérifications sont en cours, quels renseignements faudrait-il lui donner ?

Les transporteurs aériens doivent établir des contacts avec la famille d'une victime dès que possible après un accident. Sachez que, dans certains cas, un membre de la famille peut établir le contact avec le transporteur aérien avant que celui-ci n'ait pu le contacter. Le transporteur aérien doit, à la demande de la famille d'un passager, indiquer à celle-ci si le nom du passager figure sur un manifeste préliminaire pour le vol accidenté (comme le stipule la législation AIR 21 — voir l'appendice A).

Le transporteur aérien doit-il contacter d'autres membres de la famille ?

Si le premier membre de la famille contacté n'est pas en mesure de comprendre l'information fournie par le transporteur aérien, il peut être nécessaire d'en contacter un autre. Un autre membre de la famille peut aussi être utile dans d'autres situations, par exemple dans le cas d'une famille qui ne parle pas l'anglais.

Un transporteur aérien est-il tenu d'indiquer aux médias les noms des passagers et des membres d'équipage ?

Le transporteur aérien n'est pas légalement tenu de communiquer les noms des passagers et des membres d'équipage aux médias. Ceux-ci devraient être informés du nombre de familles qui ont été prévenues pendant le processus de notification initiale. Cependant, à mesure que le transporteur aérien achève le processus de notification aux membres des familles des passagers et des équipages, le transporteur aérien est encouragé à obtenir des familles une estimation du temps dont elles auront besoin pour contacter leurs autres membres. Il faudrait envisager de retarder la divulgation publique des noms jusqu'à ce que ces personnes aient été contactées.

Avec quelle fréquence les transporteurs aériens devraient-ils tenir les membres des familles au courant de l'évolution de la situation ?

Les membres des familles devraient être contactés régulièrement, même s'il n'y a pas de faits nouveaux. Si le transporteur aérien indique à une famille qu'il la rappellera dans un certain délai, cela doit être fait comme promis. Une fois que le NTSB et les familles arrivent au FAC, des séances d'information régulières seront organisées par le NTSB.

Y a-t-il des mesures particulières qu'un transporteur aérien peut prendre pour limiter le nombre des demandes de renseignements qui suivent une catastrophe ?

Lorsqu'il donne un numéro de téléphone gratuit aux médias, le transporteur aérien doit souligner que ce numéro est réservé aux membres de la famille et aux amis qui ont de bonnes raisons de croire qu'un ou plusieurs de leurs êtres chers se trouvaient à bord de l'aéronef accidenté. Le transporteur aérien devrait demander aux médias de toujours bien insister sur le nom du transporteur, le numéro du vol et/ou vol en partage de code, et les aéroports d'origine, de correspondance et de destination finale, pour éviter la confusion et la fausse information, et en fin de compte réduire le nombre des appels.

Pour son personnel, le transporteur aérien devrait aussi faire usage d'un système interne d'« appel à domicile ». Après un accident, il devrait avertir ses membres d'équipage et ses employés par son réseau de communications interne pour qu'ils appellent leur famille afin de lui faire savoir qu'ils sont indemnes.

Y a-t-il des considérations spéciales concernant les familles qui se rendent dans la ville de l'accident ?

Les transporteurs aériens sont légalement tenus d'assurer le transport des familles jusqu'à la ville de l'accident et de répondre à leurs autres besoins immédiats, dont l'hébergement. Le transporteur aérien doit être sensible aux demandes de transport de plus d'un membre de la famille ou d'une personne qui n'en fait pas partie. Si possible, un membre de la famille ne devrait pas voyager seul jusqu'à la ville de l'accident.

Certains membres de la famille demanderont peut-être à voyager jusqu'à la ville de l'accident à bord d'un avion d'un autre transporteur aérien ou en empruntant un autre moyen de transport (par exemple voiture de location, autobus ou train). Le transporteur aérien devrait essayer de leur donner satisfaction.

Grâce à quels types de formation les employés du transporteur aérien peuvent-ils apprendre à assister les familles après un accident ?

Les transporteurs aériens formeront leurs employés et agents chargés d'assister les survivants et les membres des familles suite à un accident. Les employés devraient être sensibilisés à plusieurs questions, dont les diverses séquelles physiques et émotives d'un traumatisme, les besoins qu'ont les membres des familles et les victimes de recevoir rapidement des renseignements exacts, les divers besoins de différentes populations, et l'importance d'être compatissant et de ne pas faire de jugements dans l'appui donné lors de cette période difficile et complexe.

Étant donné que les employés peuvent se trouver aux prises avec des réactions dues au stress physique et psychologique après un accident, leur formation devrait porter sur les méthodes à suivre pour prendre soin d'eux-mêmes pendant et après l'intervention. La formation devrait aussi porter sur la façon d'aider les collègues en difficulté, de réussir sa sortie de mission et de retourner à ses responsabilités normales.

En outre, le TDA du NTSB dispense des cours au Centre de formation du NTSB sur une variété de sujets concernant l'assistance aux familles. On trouvera de plus amples renseignements sur le Centre de formation du NTSB et les cours offerts sur le site www.nts.gov/TC.

Le transporteur aérien est-il tenu de déposer un plan d'assistance aux familles ?

Tous les transporteurs aériens sont tenus de déposer leurs contrats d'assurance auprès du NTSB et du Département des transports des États-Unis. Les contrats doivent être envoyés à l'adresse suivante : National Transportation Safety Board, Office of Transportation Disaster Assistance, 490 L'Enfant Plaza East, S.W., Washington, D.C., 20594. Fax : (202) 314-6638. Téléphone : (202) 314-6185. Courriel : assistance@ntsb.gov.

Comment un transporteur aérien doit-il traiter les effets personnels ?

En raison des dangers physiques et des incidences psychologiques que la récupération et la gestion des effets personnels peuvent présenter pour les employés du transporteur aérien, il est vivement recommandé de faire appel à un tiers spécialisé. Les transporteurs aériens doivent donner aux familles la possibilité d'examiner les effets personnels non associés. Cela peut se faire en consultant un catalogue ou un disque compact contenant des photographies de ces effets. Les membres des familles devraient être prévenus que le catalogue ou disque compact va leur être envoyé. Les effets personnels particuliers pourront être réclamés auprès du transporteur aérien ou du fournisseur tiers.

Les transporteurs aériens doivent garder tous les effets personnels non associés en leur possession pendant un minimum de 18 mois après l'accident. Il est recommandé au transporteur aérien d'informer les membres des familles avant de détruire des effets personnels en sa possession, leur donnant ainsi une dernière occasion de réclamer des effets personnels non encore réclamés.

Le NTSB et l'ERT du FBI ont établi des orientations sur les « meilleures pratiques » à suivre dans l'examen et la recherche des effets personnels sur les lieux de l'accident. On peut en obtenir un exemplaire auprès du TDA du NTSB.

Comment un transporteur aérien devrait-il planifier la démobilisation de ses efforts d'assistance aux familles ?

Conformément aux procédures communes de gestion des catastrophes, les responsables de l'assistance aux familles du transporteur aérien devraient planifier leur démobilisation au début de l'intervention. Cette planification permet aux responsables et au personnel de concentrer leurs activités en comprenant quand les travaux vont prendre fin. Comme l'intervention finira par arriver à son terme, savoir comment y mettre fin est essentiel à l'efficacité générale de l'intervention.

Quels changements les législations AIR 21 et Vision 100 ont-elles apporté à la Loi sur l'assistance aux familles touchées par une catastrophe aérienne ?

AIR 21 prévoit ce qui suit :

- La période pendant laquelle il est interdit aux avocats et à leurs agents d'entreprendre des communications non sollicitées est portée de 30 à 45 jours après l'accident.
- Les autorités locales ne peuvent interdire l'utilisation de services de santé et d'assistance psychologique dans les 30 jours qui suivent la date de l'accident. Le NTSB peut prolonger cette période d'un maximum de 30 jours si nécessaire.
- L'assurance que, « à la demande » de la famille d'un passager, le transporteur aérien lui indiquera si son nom figurait sur un manifeste de passagers préliminaire pour le vol accidenté.
- L'assurance que le transporteur aérien donne à ses employés et agents une formation adéquate en assistance aux familles.
- L'assurance que, s'il offre une assistance à des citoyens américains aux États-Unis pour un accident d'aviation survenu à l'extérieur des États-Unis qui a causé beaucoup de pertes de vie, le transporteur aérien consultera le NTSB et le Département d'État.

Vision 100 prévoit ce qui suit :

- Exigences et procédures concernant le traitement à réserver par les transporteurs aériens aux biens n'appartenant pas au secteur public qui ont été endommagés ou détruits pendant un accident d'aviation.
- Établissement de lignes de communication claires entre le propriétaire du terrain ou du bien et l'assureur du transporteur aérien.
- Si le NTSB tient une audition publique ou des délibérations comparables à plus de 80 milles du lieu de l'accident, le transporteur aérien doit veiller à ce que les débats puissent être suivis simultanément par les membres des familles à un endroit ouvert au public dans la ville d'origine et dans la ville de destination du vol accidenté (si cette ville se trouve aux États-Unis).

Croix-Rouge américaine***Pourquoi la Croix-Rouge américaine a-t-elle été choisie ?***

Le NTSB a désigné la Croix-Rouge américaine parce qu'elle répond aux conditions établies dans la législation, qui exige une organisation indépendante, sans but lucratif, qui a déjà eu à intervenir après des catastrophes et qui a l'expérience des communications post-traumatiques avec les familles.

Qu'est-ce que l'Équipe d'intervention critique (CRT) ?

Dans la ville de l'accident, la branche locale de la Croix-Rouge américaine lance une intervention conformément à la planification locale. Ces activités peuvent être appuyées selon les besoins par d'autres branches établies dans les régions voisines. La CRT se compose de spécialistes de la Croix-Rouge américaine formés et expérimentés en gestion des catastrophes, qui sont mobilisés dans les quatre heures, se rendent dans la ville de l'accident et renforcent l'intervention de la branche locale de la Croix-Rouge américaine.

Un transporteur aérien est-il tenu de rencontrer les représentants de la Croix-Rouge avant une catastrophe ?

Non. Il importe cependant que le chef d'escale et les branches locales de la Croix-Rouge coordonnent au besoin leurs activités de planification locale pour que chacun de ces deux groupes soit informé des plans de l'autre. Cela renforcera la coordination de l'intervention immédiate. Une réunion annuelle peut dissiper tout malentendu ou toute confusion concernant la prestation des services.

Quels sont les autres services que la Croix-Rouge américaine peut assurer à un transporteur aérien, aux membres des familles ou à la collectivité dans laquelle la catastrophe s'est produite ?

La Croix-Rouge américaine peut fournir une assistance psychologique en cas de crise aux organismes locaux, au personnel du transporteur aérien et aux membres des familles. Si nécessaire, elle pourra aussi orienter les membres des familles vers des services supplémentaires de soins mentaux.

La CRT comprend aussi deux équipes spécialisées : la CRC et la SRT. La CRC déploie des professionnels formés et expérimentés qui apportent une aide spécialisée dans le domaine de la garde des enfants en situation de catastrophe, en général au FAC. La SRT déploie des professionnels formés et expérimentés en soins spirituels pour coordonner, établir et maintenir des services de soins spirituels.

Comment d'autres fournisseurs de services interagissent-ils avec la Croix-Rouge américaine ?

La Croix-Rouge américaine établit un centre de traitement du personnel pour veiller à ce que le meilleur usage soit fait de toutes les ressources. S'ils souhaitent apporter une assistance, les fournisseurs peuvent contacter à l'avance la Croix-Rouge américaine par l'intermédiaire du centre de traitement ou de la branche locale de la Croix-Rouge américaine.

La Croix-Rouge américaine peut aussi aider à gérer les « bénévoles spontanés » qui se présentent souvent après un accident.

Département d'État des États-Unis

Quel est le rôle du Département d'État des États-Unis pendant une catastrophe aérienne (transporteur aérien national ou étranger) qui se produit aux États-Unis ou dans leurs territoires ?

Le Département d'État informe officiellement les gouvernements étrangers dont des ressortissants ont été touchés par l'accident. Les notifications sont faites après que les renseignements nécessaires sur les passagers étrangers ont été obtenus du transporteur aérien. Le Département d'État peut aussi aider le transporteur aérien à informer les ressortissants des États-Unis qui peuvent résider ou qui voyagent à l'étranger qu'un membre de leur famille se trouvait à bord de l'aéronef accidenté.

Pour les transporteurs étrangers, le Département d'État peut intervenir en avertissant les Services de citoyenneté et d'immigration des États-Unis (USCIS) qu'une équipe spéciale du transporteur est en route vers la ville de l'accident. Le Département d'État peut aider à obtenir les visas ou autres documents nécessaires pour entrer aux États-Unis. Une assistance peut également être apportée aux membres des familles qui sont partis pour la ville de l'accident. Le Département d'État travaillera avec les USCIS pour faire en sorte que le processus d'entrée de ces familles aux États-Unis se fasse avec rapidité, compassion et professionnalisme.

On trouvera des renseignements supplémentaires sur les rôles et responsabilités du Département d'État sur le site <http://www.state.gov/documents/organization/86830.pdf>.

Centre d'assistance aux familles

Quelle est la différence entre le Centre de réception des amis et des familles et le FAC ?

Les Centres de réception des amis et des familles sont situés aux aéroports de départ et d'arrivée. Il s'agit d'emplacements temporaires où les membres des familles pourront se réunir jusqu'à ce qu'un FAC soit établi. Le FAC est normalement implanté dans un hôtel ou une autre installation semblable dans la ville de l'accident et il est le point central de l'assistance et des renseignements que les membres des familles recevront pendant les premières étapes de l'intervention d'urgence.

À qui la responsabilité du FAC incombe-t-elle ?

Il incombe au transporteur aérien de réserver une installation où les membres des familles qui se rendent dans la ville de l'accident seront reçus et de supporter toutes les dépenses de fonctionnement raisonnables. Les organismes d'assistance aux familles collaboreront pour veiller à ce qu'une assistance leur soit apportée. Il incombe de façon générale au NTSB de veiller au bon fonctionnement du FAC, mais il doit pouvoir compter sur la coopération et l'appui de toutes les organisations participantes.

Comment les professionnels et autres services de la collectivité locale seront-ils incorporés à l'assistance aux familles ?

La Croix-Rouge américaine est l'organisation sans but lucratif désignée comme responsable des soins et des services psychologiques de crise assurés aux familles. En cette capacité, elle administre le recrutement, la formation et les activités de tous les bénévoles, y compris ceux de la collectivité locale, par le biais d'un Centre de traitement du personnel. La Croix-Rouge américaine et le NTSB souhaitent que les organisations professionnelles et organisations locales affiliées à une organisation ou à un service d'intervention en cas de catastrophe agissent de concert.

Qui est considéré comme membre de la famille pouvant avoir accès au FAC ?

L'expression « membre de la famille » est définie en termes généraux aux fins de l'accès au FAC. De nombreuses personnes considèrent qu'elles appartiennent à la « famille » d'une victime, bien que la loi ne reconnaisse pas officiellement leurs liens de parenté. Il ne faut pas perdre de vue que le FAC a pour objectif d'apporter appui et assistance à ceux qui sont associés à la victime ou aux victimes de la catastrophe aérienne.

Comment les familles qui ne se rendent pas dans la ville de l'accident sont-elles renseignées et assistées ?

Il y a plusieurs moyens pour les familles qui ne se rendent pas dans la ville de l'accident d'obtenir renseignements et appui. Les transporteurs aériens devraient maintenir le contact avec les familles qui ne voyagent pas et les faire bénéficier des mêmes types d'appui que ceux que les familles reçoivent au FAC. La Croix-Rouge américaine peut également leur prêter assistance par le biais de ses branches locales. Un service gratuit de téléconférence est utilisé pendant la plupart des réunions d'information des familles. Le NTSB établit à l'intention des familles un site web consacré expressément à l'accident qui vient s'ajouter à son adresse de courriel existante (assistance@ntsb.gov).

Comment les transporteurs aériens, les secouristes locaux, la Croix-Rouge américaine et d'autres services fédéraux coordonnent-ils les services assurés aux membres des familles ?

Le JFSOC coordonne toutes les activités d'appui aux membres des familles et répond aux préoccupations et aux défis en la matière pendant l'intervention sur les lieux de l'accident. Aidé en cela par le TDA du NTSB, le JFSOC comprend des représentants de chaque organisation participante afin de garantir une utilisation efficace des ressources, le partage des renseignements, et la prestation de services appropriés et professionnels aux familles.

Comment les membres des familles trouvent-ils réponse à leurs questions individuelles ?

Il est recommandé aux membres des familles de s'adresser en premier lieu à l'accompagnateur ou au représentant du transporteur aérien pour obtenir les réponses à leurs questions. S'il ne peut y répondre, il peut transmettre la question au JFSOC par l'intermédiaire de son superviseur. Les familles sont encouragées à poser leurs questions lors des séances d'information régulières.

Le TDA du NTSB a la responsabilité de maintenir le contact (notamment en répondant aux questions individuelles) avec les victimes et les membres des familles après l'enquête sur les lieux de l'accident. Tous les renseignements nécessaires sur les personnes à contacter seront fournis lors de la dernière réunion d'information des familles.

Aéroports, secouristes et premiers intervenants

Quels sont les éléments que les aéroports devraient avoir à l'esprit lorsqu'ils planifient leur assistance aux familles pendant les premières heures qui suivent une catastrophe aérienne ?

Bien que les aéroports n'y soient pas tenus actuellement, ils devraient disposer de plans d'assistance aux victimes et à leurs familles pendant les premières heures qui suivent un accident d'aviation. La planification d'urgence aux aéroports est particulièrement critique pour les petits transporteurs aériens ou pour les exploitants de vols d'affrètement dont la présence à l'aéroport peut être limitée.

Songez à prévoir à l'intention des membres des familles une aire de réception privée et sécurisée (aire de réception des amis et des parents) où ils puissent se réunir en attendant que le transporteur aérien leur donne des renseignements. Les salons VIP des transporteurs aériens, les salles de conférences ou les restaurants peuvent être utilisés à cet effet. Si cette aire se trouve dans la zone stérile, des procédures d'entrée doivent être établies avec l'Administration de la sûreté des transports (TSA) et le Directeur fédéral de la sûreté avant un accident. La salle et son voisinage immédiat devraient être gardés par des agents de police pour en écarter le public. Les branches locales de la Croix-Rouge devraient être incluses lors des sessions de planification étant donné qu'elles peuvent fournir des services médicaux et de santé mentale en cas de catastrophe, ainsi que d'autres ressources locales nécessaires, pour aider le personnel du transporteur aérien à s'occuper des familles à cet endroit.

Dans le choix de cet endroit, il faudrait tenir compte des points suivants :

- Proximité des toilettes et d'autres services
- Interdiction d'accès du grand public
- Interdiction d'accès des médias
- Accès des membres des familles à la télévision, s'ils le souhaitent
- Locaux dont les fenêtres ne donnent pas sur le lieu de l'accident (si possible)

Quels sont les éléments dont les aéroports devraient tenir compte lorsqu'ils examinent leurs plans d'intervention d'urgence ?

S'il est prévu dans le plan que l'accès à l'aéroport ou aux aérogares sera interdit pendant une urgence, il faudrait envisager de demander aux chefs d'escale locaux de fournir une liste de leurs employés autorisés à accéder à l'aéroport ou aux aérogares pendant une crise. Il faudrait fournir aux personnes ainsi désignées un badge d'accès aux opérations aéroportuaires (AOA) doté d'un signe distinctif. Certains aéroports utilisent des panneaux indicateurs portant les inscriptions « POSTE DE COMMANDEMENT », « ACCÈS D'URGENCE », « INTERVENTION D'URGENCE », ou un grand « U » (Urgence). Une fois choisi, le panneau est porté à l'attention de toutes les forces de l'ordre qui sécurisent l'aéroport, de sorte que les membres du personnel du transporteur aérien et de l'aéroport munis de leur badge puissent y accéder même si les routes sont bloquées.

Pour réduire la confusion que peut entraîner l'intervention des organismes d'assistance, les aéroports devraient envisager de placer de grands panneaux à leurs centres opérationnels et à leurs voies et barrières d'accès en cas d'urgence. Ces panneaux devraient être réfléchissants et porter une inscription simple, de préférence en lettres blanches sur fond rouge. Cette inscription pourrait être par exemple SAUVETAGE ET INCENDIES — CENTRE OPÉRATIONNEL « A » ou BARRIÈRE N° 5 — ASSISTANCE. Les aéroports devraient établir une liste des organismes

d'intervention d'urgence situés dans un rayon de huit kilomètres de l'aéroport, à contacter en vue d'un bref stage de familiarisation sur les portes d'accès et les issues de secours des aéronefs. Les pompiers de l'aéroport pourront coordonner avec les transporteurs aériens des visites de familiarisation de divers types d'aéronefs commerciaux.

L'organisation avant un accident de réunions au niveau local avec les planificateurs des mesures d'urgence, les hôpitaux, la Croix-Rouge américaine, la police et les pompiers de la ville, du comté et de l'État, et les membres du clergé aide les intervenants à mieux se connaître.

Faut-il avoir des considérations spéciales à l'esprit au moment d'enlever une épave à la fin des opérations de sauvetage ?

Lorsque l'opération de sauvetage fait place à une opération de récupération, il faudrait boucler la zone jusqu'à ce que le représentant du NTSB arrive sur les lieux. Il faudrait si possible éviter de déplacer les débris de l'épave. S'il faut malgré tout y toucher, il est critique de documenter le processus par écrit. Il faudrait aussi prendre des photographies des débris avant de les déplacer et après les avoir déplacés.

Dans certains accidents, le NTSB demandera l'assistance de l'Équipe d'intervention — preuves (ERT) du FBI pour documenter les lieux et mener l'opération de récupération. L'ERT du FBI est disponible dans tout le pays et offre un niveau normalisé de documentation et de récupération au NTSB.

Pour de plus amples renseignements, une brochure intitulée « Responding to an Aircraft Accident: A Guide for Police and Public Safety Personnel » (Intervention en cas d'accident d'aviation : Guide pour la police et le personnel de sécurité publique) est disponible sur le site web du TDA du NTSB (www.nts.gov/family).

Qui dirigera les opérations si l'accident a été causé par un acte criminel ?

Pour les accidents d'aviation causés par un acte criminel, c'est le FBI qui est le principal organe d'enquête au niveau fédéral. Le NTSB peut lui prêter assistance pour les questions techniques. Comme il importe de préserver et de documenter les preuves, les autorités locales doivent veiller à ce que tous les débris de l'épave soient préservés et à ce qu'ils ne soient déplacés que si c'est nécessaire pour sauver des vies humaines.

Médecins légistes, coroners et personnel médico-légal

Quel est le processus de notification de l'identification et de la remise des restes des victimes ?

Une fois terminé le processus d'identification, le proche parent est informé par le médecin légiste ou l'Équipe d'assistance aux familles de la DMORT. L'organisme informateur prendra les dispositions nécessaires pour que les restes soient mis à la disposition de l'entreprise de pompes funèbres choisie par le proche parent. Les restes de la victime seront transportés de la morgue par un entrepreneur de pompes funèbres choisi par le transporteur aérien jusqu'à l'entreprise de pompes funèbres choisie par le proche parent. Les coordonnées de cette entreprise sont obtenues pendant l'entrevue ante mortem ou pendant la notification du processus d'identification.

En général, les restes des victimes sont remis de façon individuelle, à mesure qu'ils sont identifiés, mais dans certains cas ils sont remis à la fin du processus d'identification, lorsqu'il a été procédé à toutes les identifications. La décision est prise par le médecin légiste principal, qui informe le proche parent de ce processus.

Comment fonctionne le processus d'identification des victimes sur la base de preuves ADN ?

L'identification des victimes sur la base de preuves ADN exige une comparaison des données ADN obtenues des restes d'une victime avec les données obtenues d'un échantillon de référence. Des articles personnels ou des échantillons médicaux préalables provenant de la victime peuvent être soumis comme échantillons de référence directs. En pareil cas, il faut impérativement vérifier si l'ADN provenant de l'article personnel appartient à la victime. Si l'on ne dispose pas d'échantillons de référence directs, on se sert d'échantillons de référence de la famille obtenus de parents biologiquement proches. Dans ce cas, il faut bien comprendre et documenter la relation biologique entre la victime et l'individu qui fournit l'échantillon de référence (par exemple mère, père, enfants, frères ou sœurs biologiques). On ne

peut procéder à l'identification par ADN sans échantillon de référence. Pour de plus amples renseignements, voir l'appendice I, qui énumère plusieurs ressources concernant l'identification des victimes sur la base de preuves ADN.

Pourquoi le processus d'identification des victimes est-il si long ? Quels sont les facteurs qui influencent le processus ?

L'identification des victimes oblige à comparer l'information provenant des restes de la victime (données post mortem) avec l'information obtenue sur la victime de son vivant (données ante mortem). Les méthodes scientifiques, telles que la comparaison des radiographies dentaires prises avant la mort de la victime avec celles qui sont prises après son décès, sont les méthodes préférées d'identification des victimes. Comme autres méthodes scientifiques on peut citer la dactyloscopie, la comparaison des radiographies et l'analyse d'ADN. En général, cinq facteurs influencent le processus d'identification des victimes.

1. Nombre de victimes mortelles. Plus ce nombre augmente, et plus il faut de temps et de ressources pour identifier les victimes, vu l'effort à déployer par les enquêteurs pour obtenir des informations ante mortem et procéder à l'analyse post mortem.

2. Population ouverte ou fermée de victimes de catastrophes. On parle de population fermée de victimes si leur nombre et leurs noms sont connus (par exemple grâce au manifeste communiqué par le transporteur aérien après l'accident). Par contraste, la population de victimes est ouverte si ni leur nombre ni leurs noms ne sont connus (par exemple une explosion dans un bâtiment public). Dans le second cas, l'identification exige beaucoup plus de temps et de ressources car les autorités doivent faire la distinction entre les personnes effectivement disparues et celles qui ont été initialement portées disparues. La collecte des données ante mortem ne commence que lorsque l'on sait qu'une personne disparue est au nombre des victimes.

3. Disponibilité d'information ante mortem. L'information ante mortem n'est pas facilement accessible ou disponible pour toutes les victimes mortelles. Ainsi, une victime qui n'est jamais allée chez le dentiste n'aura pas de dossiers dentaires. Les autorités doivent savoir où chercher les dossiers ante mortem ; cette information est normalement fournie par les membres de la famille. L'absence de données ante mortem utiles ou la présence de données incorrectes ralentiront le processus d'identification des victimes.

4. État des restes (par exemple dommages thermiques, fragmentation et mélanges). Les cadavres complets sont plus faciles à récupérer et à identifier que les dépouilles touchées par le feu, la décomposition, la fragmentation et les mélanges. Si les restes sont fragmentés, il faut davantage faire appel aux méthodes ADN, ce qui exige plus de temps et de ressources. En outre, dans le cas d'une population ouverte avec restes fragmentés, la norme consiste à identifier tous les restes, étant donné que le nombre et les noms des défunts ne sont pas connus. Si l'enquête porte sur une population fermée, l'objectif consiste à chercher tous les restes potentiellement identifiables pour chaque victime. Cela évite souvent d'avoir à analyser tous les restes et permet de s'en tenir à ceux qui ont le potentiel d'être identifiés.

5. Difficultés dans les opérations de recherches et de sauvetage. Les opérations de récupération dans des régions éloignées ou sous l'eau exigent un appui spécialisé et plus de temps, ce qui retarde la collecte des données post mortem.

Quelles sont certaines des difficultés du processus de recherches et de récupération ?

L'emplacement du lieu de l'accident détermine les ressources dont on a besoin et les procédures à utiliser pour les opérations de recherches et de récupération. Le personnel et le matériel dont on a besoin pour documenter les lieux et procéder aux opérations de récupération varient beaucoup selon que l'accident s'est produit sur terre ou au-dessus d'un plan d'eau. L'épave relève de l'autorité du NTSB, les restes humains et les effets personnels associés relèvent de l'autorité du médecin légiste ou coroner, et les effets personnels non associés relèvent de la responsabilité du transporteur aérien. Les activités menées sur les lieux de l'accident sont coordonnées par la Division des enquêtes de grande ampleur (AS-10) du NTSB. Celui-ci assure la coordination avec d'autres organismes selon les besoins.

Qui supporte les coûts de la récupération et de l'identification des victimes ?

Ces coûts peuvent être très élevés et sont directement liés au nombre des victimes, à l'état des restes et aux politiques du médecin légiste concernant l'identification des restes. Normalement, l'assureur du transporteur aérien supportera les coûts raisonnables de la récupération et de l'identification des victimes, bien qu'il ne soit pas tenu de le faire. Tout comme dans le cas de toute intervention d'urgence, les coûts de l'intervention sont souvent partagés entre les organismes locaux, les organismes des États et les organismes fédéraux, outre l'assureur.

Quelles sont les méthodes utilisées pour identifier les victimes d'accidents d'aviation ? Le NTSB exige-t-il l'utilisation de certaines méthodes ?

Dans le cadre de ses responsabilités légales, le médecin légiste procède à l'identification des victimes et détermine la cause et les circonstances de leur décès. Bien qu'il n'y ait pas de normes nationales applicables à l'identification des victimes dans le domaine médico-légal, les membres des familles et la société s'attendent à ce que toutes les méthodes raisonnables soient utilisées pour achever les identifications à bref délai et de façon professionnelle. Les méthodes à base biologique (empreintes digitales, dossiers dentaires, ADN, implants médicaux avec numéros de série uniques, etc.) sont considérées par les tribunaux comme les principales méthodes d'identification positive. D'autres méthodes peuvent aboutir à une identification présomptive, et cette information peut mener à une identification positive.

Comment l'information ante mortem est-elle obtenue des membres des familles ?

Il incombe au médecin légiste d'obtenir des renseignements sur les dossiers médicaux des victimes auprès des membres de leurs familles. Cependant, si les autorités locales ne disposent pas d'assez de personnel pour interroger les membres des familles, elles peuvent faire appel à des membres de la DMORT ayant suivi une formation. La DMORT et d'autres organismes peuvent également être chargés d'obtenir des échantillons d'ADN de référence auprès des membres des familles. Dans la mesure de ce qui est raisonnable, on peut demander aux membres des familles d'apporter les coordonnées du dentiste et/ou du médecin du défunt lorsqu'ils se rendent au FAC.

Incombe-t-il au NTSB de faire une identification positive des victimes de la catastrophe ?

C'est au médecin légiste qu'il incombe de faire une identification positive des victimes. Le NTSB peut mettre à disposition des ressources supplémentaires pour aider le médecin légiste : équipe DMORT, Équipe d'intervention — preuves du FBI, autres ressources du Laboratoire du FBI, et laboratoires et personnel pertinents du Département de la défense.

Comment les effets personnels sont-ils gérés ?

En général, les effets personnels sont recueillis sur les lieux de l'accident, avant d'être catalogués et nettoyés de façon à ce qu'ils ne présentent aucun danger. Si le proche parent le demande, l'article peut être restauré dans son état d'origine. L'objectif est de remettre tous les articles aux membres des familles dans l'état de leur choix.

Il y a trois catégories d'effets personnels :

1. Les **effets personnels associés** sont des articles récupérés sur les lieux de l'accident qui sont en contact physique avec les restes de la victime (par exemple l'alliance portée à un doigt). La collecte, la chaîne de garde et le traitement final de ces articles relèvent de l'autorité du médecin légiste. Le personnel médico-légal ou un personnel désigné (par exemple l'ERT du FBI) documente et collecte les effets personnels associés pendant la récupération des restes humains. Une fois qu'ils sont rassemblés, le médecin légiste peut transférer leur garde à un tiers engagé par le transporteur aérien pour gérer le processus global. Le proche parent décide si et quand l'effet personnel est restitué et donne des instructions pour sa restauration, s'il le désire.
2. Les **effets personnels non associés** ne sont pas associés aux restes et ne donnent pas d'information permettant l'identification. Ces articles peuvent comprendre des vêtements, des livres et des articles de toilette. Le transporteur aérien est chargé de recueillir, de traiter et de restituer aux proches parents les effets personnels non associés. Il confie normalement cette responsabilité à un fournisseur à contrat, qui se charge aussi de cataloguer les articles et de coordonner leur restauration et leur restitution avec les proches parents.

3. Les **effets personnels non associés** qui contiennent une information permettant l'identification (par exemple un bagage portant une étiquette d'identification) relèvent également de la responsabilité du transporteur aérien et sont traités en conséquence.

Des ressources supplémentaires sont-elles à la disposition du médecin légiste responsable de la gestion de l'identification des défunts ?

En vertu du Plan fédéral d'assistance aux familles en cas de catastrophe aérienne, le NTSB coordonne et intègre les ressources du Gouvernement fédéral pour appuyer les efforts du gouvernement local et du gouvernement de l'État. Le Système médical national pour les catastrophes (NDMS — division du Département de la santé et des services humains, Secrétaire adjoint à la préparation et l'intervention) est le principal organisme fédéral qui appuie les autorités locales responsables de l'identification des victimes. Autres organismes fédéraux en mesure d'appuyer l'identification des victimes : le Laboratoire du FBI et le Département de la défense (Registre ADN/Laboratoire d'identification ADN des Forces armées).

Au sein du NDMS, la DMORT peut exécuter des activités d'identification des victimes et des activités mortuaires connexes. La DMORT possède aussi des morgues mobiles dotées d'un personnel spécialisé dans l'organisation d'une opération de morgue. L'Équipe du Centre d'assistance aux familles de la DMORT est disponible pour interroger les membres des familles afin d'obtenir des informations ante mortem.

Certaines autorités locales et des États possèdent aussi des équipes d'identification des victimes de catastrophes, qui sont considérées comme importantes dans le processus d'identification des victimes.

Le médecin légiste devrait contacter les bureaux du TDA du NTSB par le biais du centre de communications du NTSB. Le personnel du TDA obtiendra des renseignements sur le nombre de victimes mortelles, l'état des restes, la capacité des autorités locales de procéder à la récupération et à l'identification des victimes, et d'autres renseignements pertinents. Sur la base de cette discussion, le NTSB demandera l'aide des organismes fédéraux dotés des ressources appropriées.

Qu'est-ce que l'Unité de morgue portable ?

L'Unité de morgue portable de la DMORT (DPMU) appuie le traitement et l'identification des victimes mortelles d'accidents. Elle contient des fournitures et du matériel préemballés qui peuvent être utilisés dans une installation existante. Transportable par camion ou par voie aérienne, la DPMU est accompagnée par une équipe qui déballe, organise, réapprovisionne et réemballe les fournitures et le matériel.

Qu'est-ce que l'ERT du FBI ?

L'Équipe d'intervention — preuves (ERT) du FBI est un groupe d'employés du FBI formés et équipés qui sont spécialisés dans l'organisation et l'exécution d'opérations de récupération de preuves de grande ampleur. Elle gère l'identification, la collecte et la préservation des preuves sur les lieux de crimes. En cas d'accidents d'aviation, les ERT sont à la disposition du NTSB pour fournir un niveau normalisé de documentation, cartographie, photographie, vidéo-graphie et récupération des preuves et épaves. Chacun des 56 bureaux locaux du FBI possède une ERT, composée de 8 à 50 membres. Ces équipes s'entraînent à développer et maintenir leurs compétences organisationnelles et médico-légales. La plupart ont une expérience en catastrophes aériennes.

Qu'est-ce que la Brigade des catastrophes du FBI ?

Il s'agit d'une équipe d'experts spécialisés dans le domaine de l'identification des empreintes digitales qui peut être activée pour appuyer le médecin légiste local dans le processus d'identification des victimes. Elle a accès à la base de données d'empreintes digitales du FBI et est en mesure de prélever des empreintes latentes pour aider à l'identification.

Appendice K

LISTE DE SIGLES

AAR	After Action Report (Rapport après action)
ADA	American with Disabilities Act (Loi sur les citoyens américains handicapés)
ADN	Acide désoxyribonucléique
AFDIL	Armed Forces DNA Identification Laboratory (DOD/AFIP/AFMES) (Laboratoire d'identification ADN des Forces armées)
AFIP	Armed Forces Institute of Pathology (DOD) (Institut de pathologie des Forces armées)
AFMES	Armed Forces Medical Examiner System (DOD/AFOP) (Système de médecins légistes des Forces armées)
AIR 21	Wendell H. Ford Aviation Investment and Reform Act for the 21st Century (Loi Wendell H. Ford sur la réforme et l'investissement en aviation pour le XXI ^e siècle)
ALA	Airport Liaison Agent (DOJ/FBI) (Agent de liaison d'aéroport)
AOA	Airport Operations Access (Accès aux opérations aéroportuaires)
AS-10	Office of Aviation Safety—Major Investigations (NTSB) (Office de la sécurité de l'aviation — Enquêtes de grande envergure)
ASPR	Assistant Secretary for Preparedness and Response (DHHS) (Secrétaire adjoint à la préparation et l'intervention)
CFR	Code of Federal Regulations (Code des règlements fédéraux)
CRC	Critical Response Childcare Team (American Red Cross) (Équipe d'intervention critique pour enfants [Croix-rouge américaine])
CRT	Critical Response Team (American Red Cross) (Équipe d'intervention critique [Croix-Rouge américaine])
DHHS	Department of Health and Human Services (Département de la santé et des services humains)
DHS	Department of Homeland Security (Département de la sûreté intérieure)
DMORT	Disaster Mortuary Operational Response Team (DHHS/ASPR/NDMS) (Équipe d'intervention pour les opérations mortuaires en cas de catastrophe)
DOC	Disaster Operations Center (American Red Cross) (Centre d'opérations en cas de catastrophe [Croix-Rouge américaine])
DOD	Department of Defense (Département de la défense)
DOJ	Department of Justice (Département de la justice)
DOS	Department of State (Département d'État)
DPMU	DMORT Portable Morgue Unit (Unité de morgue portable de la DMORT)
ERT	Evidence Response Team (DOD/FBI) (Équipe d'intervention — preuves)
FAC	Family Assistance Center (Centre d'assistance aux familles)
FBI	Federal Bureau of Investigation (DOJ) (Bureau fédéral d'enquêtes)
FEMA	Federal Emergency Management Agency (DHS) (Organisme fédéral de gestion des urgences)
JFSOC	Joint Family Support Operations Center (Centre commun des opérations d'assistance aux familles)
NDMS	National Disaster Medical System (DHHS/ASPR) (Système médical national pour les catastrophes)
NTSB	National Transportation Safety Board
OAFME	Office of Armed Forces Medical Examiner (AFIP) (Office du médecin légiste des Forces armées)
OVA	Office for Victim Assistance (DOJ/FBI) (Office de l'assistance aux victimes)
SIOC	Strategic Information and Operations Center (DOJ/FBI) (Centre stratégique d'information et d'opérations)
SRT	Spiritual Care Response Team (American Red Cross) (Équipe d'appui spirituel [Croix-Rouge américaine])
TDA	Office of Transportation Disaster Assistance (NTSB) (Office d'assistance pour les catastrophes de transport)
TSA	Transportation Security Administration (DHS) (Administration de la sûreté des transports)

USCIS	United States Citizenship and Immigration Services (DHS) (Services de citoyenneté et d'immigration des États-Unis)
VARDT	Victim Assistance Rapid Deployment Team (DOJ/FBI) (Équipe à déploiement rapide d'assistance aux victimes)
VST	Victim Support Task (Tâche d'appui aux victimes)

Appendice 3

EXEMPLE D'ÉLÉMENTS INDICATIFS PUBLIÉS PAR UNE COMPAGNIE AÉRIENNE SUR LES LOIS, COUTUMES ET CULTURES DE SES DESTINATIONS INTERNATIONALES

1. Ambassade de l'État du siège de la compagnie aérienne, chef de mission : nom, qualité, adresse et numéros de téléphone.
2. Le caractère confidentiel du manifeste de passagers est important pour protéger la vie privée des familles touchées. Qui, outre la compagnie aérienne, peut accéder à ces renseignements ?
 - À cette escale, le manifeste est-il imprimé pour chaque aéronef en partance ?
 - Cela est-il prescrit par la loi ?
 - Dans l'affirmative, fournir le nom et les numéros de téléphone du service ou de l'organisme auquel vous transmettez des copies du manifeste.
3. Quel est le service public qui sera chargé de l'enquête sur un accident ?
4. Si d'autres services publics participent à l'enquête, quels sont-ils et quel sera leur rôle ?
5. Quelles entreprises/services extérieurs la compagnie aérienne pourrait-elle engager pour apporter une assistance psychologique aux familles ? Quelles sont leurs principales personnes contact et leurs numéros de téléphone ?
6. Dans quels domaines ce pays accueillerait-il favorablement l'appui de la compagnie aérienne et dans quels domaines ne souhaiterait-il peut-être aucune aide de sa part ?
7. Dans ce pays, quels sont les laissez-passer dont l'équipe d'intervention du siège de la compagnie aérienne a besoin, et qui s'en occupera ?
8. Un arrangement a-t-il été conclu avec une autre compagnie aérienne qui utilise cet aéroport au cas où un de nos aéronefs y serait accidenté ? Dans l'affirmative, indiquer le nom de cette compagnie et le caractère de l'assistance qu'elle pourrait prêter.
9. Quel est le service responsable de l'identification des morts ?
10. Méthode d'identification des morts : visuelle, dactyloscopie, dossiers dentaires, radiographies et analyse d'ADN ?
11. L'accident d'aviation sera-t-il traité comme un acte criminel ?
12. Les représentants de la compagnie aérienne pourront-ils entrer dans le pays sans risquer d'être appréhendés ?
13. La loi prévoit-elle qu'un décès doit être notifié par une personne ou un service en particulier ?
14. Attend-on du personnel de la compagnie aérienne qu'il notifie les décès ou est-il autorisé à les notifier ?
15. De 50 000 à 60 000 appels téléphoniques ont été faits dans les 24 heures qui ont suivi de récentes catastrophes aériennes. Quelle serait la réaction normale à une catastrophe aérienne dans ce pays ? La compagnie aérienne doit-elle s'attendre à recevoir des milliers d'appels ? Est-il plus probable que les familles se rendront personnellement à l'aéroport ? Les familles seraient-elles plus passives et attendraient-elles que la compagnie aérienne les appelle ?

16. Sera-t-il attendu de la compagnie aérienne qu'elle recueille des renseignements ante mortem ? (Ces renseignements concernent tout ce que l'on sait d'une personne avant sa mort et qui, dans ce contexte, pourrait être utilisé pour faciliter son identification.) Si la compagnie ne les recueille pas, quel serait le service qui en serait chargé ?
17. La compagnie aérienne devrait-elle envoyer des fleurs aux familles ? Devrions-nous faire quelque chose de plus ou quelque chose d'autre ?
18. Dans certains pays, l'usage ou la loi veut que l'on verse peu de temps après un accident un certain montant aux familles des victimes mortelles. Est-ce le cas dans ce pays ? Dans l'affirmative, quel serait le montant nécessaire ou approprié ? Qui recevrait ce paiement ? Si cette coutume a un nom, quel est-il ?
19. Les familles considéreront-elles le personnel de la compagnie aérienne comme une source fiable de renseignements ?
20. Si un accident se produit au voisinage de l'aéroport, quels seraient les hôpitaux utilisés ? Ces hôpitaux ont-ils été informés par le personnel de l'escale des plans d'intervention de la compagnie aérienne au sujet du traitement des blessés et des familles ? Indiquer les noms, adresses et numéros de téléphone de ces hôpitaux, la distance à laquelle ils se trouvent de l'aéroport et la date du dernier contact pris avec eux.
21. Le personnel de la compagnie aérienne aura-t-il accès aux survivants hospitalisés ?
22. La compagnie aérienne sera-t-elle autorisée à parler aux familles des victimes et à établir des relations avec elles ?
23. Comment la compagnie aérienne pourrait-elle répondre au mieux aux besoins des familles en ce qui concerne les funérailles ?
24. Quels sont les quatre principaux groupes religieux de ce pays ?
25. Décrire, avec le plus de détails possible, les coutumes des groupes religieux :
 - a) durée du deuil ;
 - b) activités précédant l'enterrement/incinération ;
 - c) vêtements spéciaux des personnes en deuil ;
 - d) vêtements spéciaux du défunt ;
 - e) le rituel comporte-t-il la consommation d'aliments ou d'un repas ?
 - f) préparatifs funéraires pour l'incinération et l'enterrement ;
 - g) cérémonie funèbre ;
 - h) rites/rituels de l'enterrement/incinération ;
 - i) serait-il nécessaire ou approprié de verser un don aux personnes qui mènent la cérémonie ? Dans l'affirmative, de quel montant et à qui serait-il versé (par exemple prêtre, rabbin, organiste) ?
 - j) activités consécutives à l'enterrement/incinération ;

- k) commémoration (par exemple monuments, annonces publiques).
- 26. Rang ou statut particulier attendu de l'employé de la compagnie aérienne qui contacte les familles.
- 27. Quelles sont les caractéristiques normales d'une cérémonie funèbre dans ce pays ? Donner des renseignements précis sur la préparation de la dépouille, son exposition, les cérémonies et l'enterrement/incinération.
- 28. Les membres de l'équipe de la compagnie aérienne seront-ils bien reçus aux cérémonies funèbres ? Serait-il attendu d'eux qu'ils participent d'une manière quelconque à la cérémonie ? Comment devraient-ils se vêtir ?
- 29. Sera-t-il attendu des membres de l'équipe de la compagnie aérienne qu'ils se recueillent devant les dépouilles ou y seront-ils autorisés ?
- 30. Quels services, renseignements ou autre soutien les familles attendraient-elles de la compagnie aérienne ?
- 31. Y a-t-il une différence si les membres de l'équipe de la compagnie aérienne qui travaillent avec les familles sont des hommes ou des femmes ?
- 32. L'âge des membres de l'équipe de la compagnie aérienne qui travaillent avec les familles présente-t-il une importance ?
- 33. Quelles sont les langues les plus couramment parlées dans ce pays ?
- 34. Quel est le pourcentage de la population du pays qui parle anglais ?
- 35. Certains gestes, mots ou attitudes sont-ils tabous dans ce pays ?
- 36. Certains sujets ou remarques sont-ils tabous dans ce pays ?
- 37. Y a-t-il des lois ou coutumes du pays que les membres de l'équipe de la compagnie aérienne devraient connaître et qui vont au-delà du travail de l'équipe spéciale d'assistance ?
- 38. Y a-t-il d'autres choses importantes que les membres de l'équipe de la compagnie aérienne qui travaillent dans ce pays devraient connaître ?
- 39. En cas d'accident à cet aéroport, si tous les hôtels sont complets ou presque, comment pourrait-on héberger les familles et l'équipe d'intervention sur les lieux ?
- 40. Coutumes locales :
 - a) langue : traduction de « bonjour », « au revoir », « merci », « je ne comprends pas » (votre langue) ;
 - b) salutations ;
 - c) rendez-vous ;
 - d) climat ;
 - e) monnaie locale ;
 - f) taxe d'aéroport au départ ;

- g) pourboires ;
- h) gouvernement ;
- i) étiquette culturelle ;
- j) « choses à faire » ;
- k) « choses à ne pas faire ».

— FIN —

ISBN 978-92-9249-488-9



9 7 8 9 2 9 2 4 9 4 8 8 9