

LES PROFESSIONNELS AU SERVICE DES VICTIMES => LA PRISE EN CHARGE DES VICTIMES D'ACCIDENTS COLLECTIFS

Isabelle Sadowski, référente juridique INAVEM

Depuis 20 ans désormais, notamment suite à l'accident aérien du Mont Sainte-Odile et à l'effondrement de la tribune de Furiani en 1992, l'INAVEM a développé une expertise incontestable en matière de prise en charge des victimes d'accidents collectifs.

Comme vous l'a expliqué M. Ben-Boubaker, la Fédération INAVEM est **mobilisée par le MJL** dès la survenance d'un accident collectif (également par le MAEE lorsque l'accident a eu lieu à l'étranger) ; j'insiste à cet égard sur l'importance pour le réseau d'aide aux victimes de disposer d'un tel mandat, **gage de légitimité de son intervention auprès des victimes**. Par victime, j'entends toute personne concernée par l'accident, les victimes directes bien sûr, mais aussi leurs proches, notamment lorsqu'il y a des décès.

Pour proposer une mise en lien de chacune des victimes de l'accident collectif avec une AAV, le premier outil de travail, fondamental pour l'INAVEM, va être l'obtention d'une liste officielle et fiable des coordonnées des personnes à joindre.

Une fois cette liste transmise par les ministères, la mobilisation du réseau INAVEM va alors pouvoir s'opérer sous deux modalités :

- pour les victimes localisables géographiquement - avec une adresse postale -, l'INAVEM sollicite alors directement l'AAV locale la plus proche de la victime pour qu'elle lui fasse une offre de soutien ;

- pour les victimes pour lesquelles seul un numéro de téléphone est transmis, hypothèse la plus fréquente, c'est alors le **08Victimes** qui va les contacter dans un premier temps, en vue de leur apporter une première écoute, de relever leurs besoins et difficultés, de les recenser, et bien sûr de leur proposer une mise en lien avec l'AAV la plus proche de chez elles.

Cette **démarche pro-active** qui consiste à aller vers les victimes pour leur proposer un accompagnement par une AAV et qui n'est pas le mode de fonctionnement habituel de la PFTAV, comme vous l'a indiqué auparavant Mme Bouhedja, vise à faire peser la charge du premier contact, non pas sur la victime, mais sur le professionnel de l'aide aux victimes. De la même manière si la victime, à l'issue de l'entretien, accepte de rencontrer l'AAV locale, c'est la saisine de l'AAV qui va alors être privilégiée par l'écouter du 08Victimes, le rappel de la victime incombant alors à l'AAV locale, et non pas à la victime.

Qu'il s'agisse du 08Victimes ou de l'AAV locale lorsqu'elle est directement mobilisée, la tendance est ainsi inversée : d'une gestion de la demande d'aide éventuellement formulée par les victimes, on est ainsi passé à une véritable offre de services proposée par le réseau INAVEM à toutes les victimes de l'accident, qui conservent bien entendu la liberté pleine et absolue de décliner ou d'accepter cette offre.

Une fois cette mobilisation du réseau effectuée, les AAV vont alors exercer les missions traditionnelles qui leur sont dévolues, à savoir l'écoute, l'information sur les droits, le soutien psychologique, l'aide dans les démarches ... ; cette aide globale pourra déboucher sur un véritable **suivi au long terme, personnalisé** des victimes et de leurs familles, élément important et rassurant pour elles, car il y a souvent beaucoup d'interlocuteurs au départ, mais l'AAV locale va avoir un véritable rôle de **« fil conducteur » à l'égard de la victime** tout au long de la procédure - et même au-delà -, pour la guider dans ses démarches et assurer le lien avec l'ensemble des acteurs appelés à intervenir auprès d'elle.

Dans ces situations d'accidents collectifs, beaucoup d'AAV sont bien souvent mobilisées, du fait du nombre important de victimes, et de leur dispersion géographique sur l'ensemble du territoire ; l'INAVEM, en tant que Fédération, va veiller principalement à deux choses :

- une **prise en charge uniforme** par une AAV INAVEM pour toutes les victimes, quel que soit l'endroit où elles se trouvent sur le territoire français ;
- une **égalité de traitement entre elles en terme d'accès à l'information**, pour leur permettre une mise en œuvre effective de leurs droits.

Pour atteindre ces objectifs, l'INAVEM va assurer un rôle d'animation et de coordination de l'action des AAV mobilisées : en lien avec l'ensemble des partenaires institutionnels (ministères, assureurs, FENVAC ...), la Fédération va avoir une mission centrale en terme d'informations :

- **Information descendante** en premier lieu, puisque la Fédération veille à la diffusion en temps réel à son réseau de toute information officielle et vérifiée, nécessaire à la prise en charge optimale des victimes (évolution de la procédure, voies d'indemnisation, création d'une ADV ...) ;
- **Information ascendante** en parallèle : l'INAVEM est le porte-parole des AAV de terrain auprès des autres acteurs, et fait ainsi remonter aux autorités compétentes les problématiques rencontrées par les victimes, leurs attentes et besoins, pour alerter sur les difficultés concrètes et favoriser la recherche de solutions collectives. Par ailleurs, dans un souci de rapidité, le 08Victimes peut aussi à tout moment recontacter les victimes pour leur faire part d'une nouvelle information officielle importante (ce fut le cas concernant l'attentat de Marrakech du 28 avril 2011, où, avant chaque nouvelle audience qui se tenait au Maroc en 2011 et même encore actuellement dans le cadre du procès en appel, le 08Victimes a rappelé l'ensemble des familles pour s'assurer qu'elle avait l'information et savoir si elle souhaitait s'y rendre).

Lorsque l'installation d'un comité de suivi est décidée par le MJL, ou bien un GUSP en cas d'attentat - *ces instances qui ont vocation à réunir l'ensemble des acteurs concernés par l'événement collectif et à coordonner au mieux leurs actions* -, l'INAVEM en est membre de droit, parfois avec l'une de ses AAV locales. Ces instances ont vocation à apporter des réponses efficaces, facilitatrices et rapides s'agissant de la prise en charge des victimes et de leur indemnisation, déconnectée des questions de responsabilité pénale. Là encore la présence du réseau d'aide aux victimes va contribuer à renforcer l'information des victimes, afin de leur permettre, à toutes, de faire valoir au mieux leurs droits, et de manière éclairée.

Enfin, l'intervention de l'INAVEM et de son réseau dans la prise en charge des victimes d'accidents collectifs s'inscrivant, je l'ai déjà dit, de façon continue, elle va également concerner le **temps du procès**.

L'AAV géographiquement compétente sur le ressort du TGI où va se dérouler le procès va alors mettre en place un véritable dispositif d'accompagnement des victimes ; l'objectif de cette démarche est de permettre aux victimes d'appréhender

et de vivre au mieux ce moment bien souvent très attendu et très important pour elles.

Cette aide interviendra avant, pendant et après le procès.

- **Avant**, pour préparer au mieux la victime (visite de la salle du tribunal pour présenter aux victimes la place et le rôle de chacun, éventuellement une réunion d'information des familles, sous l'égide des autorités judiciaires, en prévision de l'ouverture du procès).

- **Pendant le procès**, avec une présence à l'intérieur de la salle d'audience, aux côtés des victimes, pour entendre les débats en même temps qu'elles et ainsi pouvoir répondre à leurs questionnements et anticiper leurs réactions, mais également à l'extérieur de la salle d'audience, lorsqu'une salle réservée aux victimes leur est spécialement mise à disposition, pour leur permettre de se restaurer, de verbaliser leurs émotions lors de moments particulièrement émouvants, avec bien souvent un psychologue de l'AAV.

- Enfin, **après le procès**, les AAV pourront encore être amenées à intervenir auprès des victimes pour leur expliquer la teneur du jugement rendu, comment récupérer les dommages et intérêts auxquels elles auront droit, ou encore pour leur apporter un soutien psychologique pour les aider à verbaliser leur ressenti et émotion à l'issue de l'audience.

Conclusion

Droit à la reconnaissance, à l'information, à l'indemnisation, **droit à la réparation globale en somme**, telles sont les attentes principales de toutes victimes, et que l'on retrouve, *a fortiori*, dans les situations d'accidents collectifs.

Le réseau professionnel d'aide aux victimes INAVEM (AAV et 08Victimes) contribue activement, nous venons de le constater, à cette garantie effective des droits des victimes d'accidents collectifs à tous les stades de la procédure ; l'actualité en témoigne à d'ailleurs bien des égards : je pense en particulier à la prise en charge des victimes du Costa Concordia, qui mobilise la Fédération INAVEM, le 08Victimes, ainsi que 73 AAV de terrain, ou encore le procès en appel d'AZF où le SAVIM, AAV INAVEM de Toulouse assure depuis bientôt quatre mois et comme elle l'avait fait en première instance une présence quotidienne auprès des quelques 2700 parties civiles.

Je vous remercie.