



CLYDE&CO

GESTION DES ACCIDENTS AERIENS MAJEURS

5 novembre 2014

Maylis Casati-Ollier

Les devoirs du transporteur aérien

1. Préalablement à tout accident : mettre en place un plan de gestion de crise
2. Postérieurement à l'accident : le traitement des victimes ainsi que, le cas échéant, de leurs familles
3. Mettre en place une coordination efficace avec les autorités impliquant une participation et un soutien des assureurs
4. Indemniser

Family Assistance Act (1996)

En 1996, le *Aviation Disaster Family Assistance Act* a été adopté à la suite de plusieurs accidents aériens (Vol TWA 800 notamment) après reproches aux transporteurs aériens, autorités locales et agences fédérales un manque de coordination dans la réponse aux besoins des familles de victimes et survivants.

Le texte **impose** aux transporteurs aériens d'avoir des plans détaillant

- les annonces aux familles à propos d'un accident,
- la diffusion d'informations,
- la formation du personnel,
- la gestion des effets personnels,
- la coordination des obsèques.

Le *National Transport Safety Bureau* (NTSB) est chargé de coordonner les efforts du transporteur aérien, des autorités locales, et des agences fédérales pour l'assistance aux familles. Cela inclut

- la coordination pour le recouvrement et l'identification des victimes,
- la diffusion d'informations sur les enquêtes aux membres de la famille sur le lieu de l'accident et pendant les enquêtes.

La loi s'applique à tout accident de transport aérien commercial, intérieur ou international, se produisant sur le territoire des Etats Unis causant de lourdes pertes humaines.

ICAO *Policy on Assistance to Aircraft Accident Victims and their Families*

(Cirulaire 285 de 2001)

Basée sur le *Family Assistance Act américain*, elle a influencé les législations de nombreux Etats qui s'en sont largement inspirés pour définir leur propres exigences en matière d'assistance aux victimes d'accidents aériens et à leurs familles.

Définitions :

Accident aérien : « Un événement lié à l'opération d'un aéronef, qui, dans le cas d'un aéronef habité, se produit entre le moment où toute personne embarque sur l'aéronef avec l'intention de voler jusqu'au moment où toutes ces personnes on débarqué, ou, dans le cas d'un aéronef inhabité, se produit entre le moment où l'appareil est prêt à se déplacer dans le but de voler et le moment de l'arrêt de l'appareil à la fin du vol et le moyen de propulsion principal est éteint. »

Victime : « Un occupant de l'aéronef, ou toute personne en dehors de l'aéronef, qui est involontairement directement impliquée dans l'accident de l'aéronef. Les victimes peuvent inclure l'équipage, les passagers payant, les passagers non payant et des tiers. »

Assistance aux familles : « la fourniture de services et informations pour répondre aux inquiétudes et besoins des victimes de l'accident d'aéronef et de leurs familles »

Deux axes principaux :

- Engagement à fournir une assistance aux victimes d'accidents aériens et à leurs familles
- Institutionnalisation de la coordination entre les différents acteurs de la gestion des accidents aériens

Autres législations

A l'instar du gouvernement américain, et dans la foulée de la recommandation OACI, plusieurs Etats ont édicté des lois très similaires, voir notamment :

Sur la base du volontariat :

Family Assistance Code (Australie) : Son adoption par les compagnies aériennes se fait **sur la base du volontariat**, mais le Département des Infrastructures et du Développement Régional envisage la possibilité de le rendre obligatoire si le volontariat devait ne pas suffire à garantir effectivement l'assistance aux familles des victimes d'accidents aériens.

Des législations impératives :

Le Brésil, la République de Corée et la Chine notamment, ont adopté des mesures législatives sur l'assistance à apporter aux survivants et familles de victimes lors d'un accident aérien.

Règlement (UE) N° 996/2010 Du Parlement européen et du Conseil du 20 octobre 2010 sur les enquêtes et la prévention des accidents et des incidents dans l'aviation civile, art. 21 - 2. :

Le règlement met une obligation d'établir un plan d'urgence à la charge des compagnies aériennes.

« Les Etats 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 Etats membres audient les plans d'aide des compagnies aériennes enregistrées sur leur territoire. Les Etats 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. »

La Recommandation de l'OACI (2001/2013)

Les mesures dont les coûts pour un grand nombre sont couverts par la police :

- Information sur l'événement
- Réponse d'urgence à l'accident
- **Coordination du déplacement et du logement à un centre d'assistance aux familles, ainsi qu'assistance à ceux qui ne voyagent pas**
- **Coordination des visites sur le site de l'accident, sous réserve que l'accès y soit possible**
- **Assistance financière pour les besoins immédiats**
- Information sur la localisation et le statut des victimes et des recouvrement, identification et rapatriement des dépouilles
- Information concernant la récupération, la gestion et le retour des effets personnels
- Support social, émotionnel et psychologique
- Information sur les progrès de l'enquête et ses objectifs.

Les cellules de crise

Le plan d'urgence doit comprendre plusieurs cellules :

- Les cellules d'urgence en charge des passagers
- Les cellules d'urgence en charge de l'avion, du site de l'accident, de l'assistance aux familles, de la communication...

Deux fonctions de base de la cellule de crise passagers :

Recueil d'informations

- Sur les passagers
- Sur leurs ayants droit
- Sur leurs biens (bagages)

Délivrance d'informations aux passagers et à leurs ayants droit

- Liaison avec les autorités, recueil d'informations (importance d'entretenir de bonnes relations avec les autorités locales)
- Affrètement de bus, taxis, avions pour rapatrier les tiers et ayants droit

Coordination internationale

Préparation

- **Création de cellules de crise**
 - Directeur de crise en charge de la coordination des cellules
 - Communications
- **Désignation des responsables de**
- **Tenue à jour**
 - Des chaînes de communication
 - Des listes et coordonnées des responsables et de leurs substituts
- **Implication des assureurs** : correspondants chez les assureurs et courtiers

Exercices chaque année

Coordination avec l'assuré à tout moment à partir de l'accident

Les obligations immédiates après un accident majeur sont :

1. La mise en place logistique des mesures de gestion de crise selon le plan prévu (coût à la charge de l'assureur).
 - Mise en place immédiate numéros de téléphone gratuits, avec suffisamment de lignes.
 - Le transporteur doit **savoir à l'avance** comment obtenir un numéro vert et être capable de le payer.
 - Mise en place d'un soutien psychologique.
 - Coopération avec les services de secours aux personnes.
2. Le traitement des victimes et, le cas échéant, des familles de victimes conformément au droit applicable sur le lieu de l'accident et aux normes internationales.
3. Remontée des informations à l'assureur.

Tâches de l'assureur :

1. Saisine des avocats et experts.
2. Centralisation des informations.

Mesures au sol

Trois éléments à prendre en compte :

- **L'avion** (et, le cas échéant, **la pollution** causée par l'accident)
- Les **victimes humaines** : passagers et tiers au sol.
- Les **dommages matériels** : de l'avion et des installations au sol

Mesures immédiates :

- **Dégager les pistes** : afin d'éviter des dommages supplémentaires à l'appareil :
 - Mettre l'avion/l'épave dans un endroit sûr, et dans les règles de l'art l'épave.
 - En coordination, le cas échéant les autorités de l'aéroport (dégager les pistes au plus vite pour éviter que des tiers le fassent sans les moyens/soins nécessaires).
- **Convoquer les experts des assureurs** pour faire inspecter et évaluer les dommages et la perte.
- **Prendre les mesures antipollution** selon l'avis des experts et, le cas échéant, des autres parties : nettoyage et, le cas échéant, mesures préventives.
- **Déterminer l'existence de victimes à la surface**, leur identité et leur dommage, en liaison avec les autorités, en général de police, ou les pompiers.

Mesures à moyen et long terme :

- **Coopération avec les autorités ou les enquêteurs** de l'enquête officielle : fourniture d'informations.

IATA

IATA Emergency Response Plan : pour guider les opérateurs aéroportuaires, les transporteurs et les constructeurs

- IATA peut fournir une assistance pour la mise en place de plans d'urgence
- Possibilité de sous-traitance à des entreprises spécialisées

IATA Dealing with the News Media After an Aviation Accident, Best Practices in the Age of Social Media – Guidelines for Airlines, Airports, Manufacturers (2012).

Deux principes :

- **Une seule personne doit communiquer** : le responsable de la communication du transporteur, ou un spécialiste.
- Nécessité absolue de consulter les avocats et assureurs sur la communication :
 - ⇒ IATA 2012 : L'organisation recommande explicitement d'éviter de communiquer sur les causes possibles de l'accident, de désigner un responsable (quel qu'il soit), la possibilité d'une erreur,...
 - ⇒ Coopération et concertation avec l'assureur.

Mesures complémentaires : Paiement d'avances aux victimes et à leurs familles

Les compagnies aériennes sont tenues, dans leur plan d'urgence, de prévoir et d'offrir une indemnisation **aussi rapide que possible** aux familles des victimes d'accidents aériens pour leur permettre de faire face aux coûts liés immédiats.

Cette obligation se retrouve dans la plupart des Etats, dont certains (Etats-Unis en tête) imposent aux compagnies aériennes de présenter un plan d'urgence, sous peine de ne pas recevoir de droit de trafic sur leur territoire.

- **Recommandation de l'OACI (2013), Section 1** : la fourniture d'une assistance aux familles inclue l'assistance financière nécessaire à la couverture des frais immédiats.
- **Convention de Montréal (1999), art. 28** : « En cas d'accident d'avion entraînant la mort ou la lésion de passagers, le transporteur, s'il y est tenu par la législation de son pays, versera sans retard des avances aux personnes physiques qui ont droit à un dédommagement pour leur permettre de subvenir à leurs besoins économiques immédiats. Ces avances ne constituent pas une reconnaissance de responsabilité et elles peuvent être déduits des montants versés ultérieurement par le transporteur à titre de dédommagement. »
- **Convention de Montréal (1999), art. 35** : « 1. L'action en responsabilité doit être intentée, sous peine de déchéance, dans le délai de deux ans à compter de l'arrivée à destination, ou du jour où l'aéronef aurait dû arriver, ou de l'arrêt du transport. 2. Le mode de calcul du délai est déterminé par la loi du tribunal saisi. »
- **Règlement (CE) N° 889/2002 du Parlement européen et du conseil du 13 mai 2002, relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident** : « En cas de décès ou de blessure d'un passager, le transporteur aérien doit verser une avance pour couvrir les besoins économiques immédiats dans un délai de 15 jours à compter de l'identification de la personne ayant droit à l'indemnisation. En cas de décès, cette avance ne peut être inférieure à 16 000 DTS (équivalent approximatif en monnaie locale). »

Passé la crise

Les analyses des experts sont indispensables pour apprécier le plus tôt possible les responsabilités potentielles de tiers.

Le **premier objectif** doit être de procéder, dans la mesure du possible, à l'indemnisation amiable des victimes ou, à défaut, de gérer le contentieux.

Le contentieux doit être **coordonné par l'assureur** au niveau international afin qu'une stratégie globale soit respectée.

1,400

Lawyers and fee
earners worldwide

1st

Law Firm of the Year
Legal Business Awards
2011

290

Partners worldwide

33

Offices across Europe,
Americas, Middle East,
Africa and Asia.