



Etre victime à l'étranger

Quels droits et actions ? Quelles spécificités ?

*Guide d'information
à destination des ressortissants français victimes d'une infraction à l'étranger*



**Ministère de la Justice
Ministère des Affaires étrangères et européennes
Juillet 2008**

Si les personnes sont souvent démunies lorsqu'elles sont victimes d'un acte de délinquance ou d'un accident sérieux, ce sentiment est accru lorsque les faits surviennent à l'étranger, où, par définition, les dispositifs ressources sont plus difficilement identifiables et accessibles. Les autorités françaises entendent cependant assurer une prise en charge adaptée de l'ensemble de leurs ressortissants, qu'ils soient victimes à titre individuel ou dans le cadre d'un événement collectif.

Le présent guide, issu d'une réflexion commune menée par le ministère des Affaires étrangères et européennes et le ministère de la Justice, a pour objectif de vous aider dans vos premières démarches. Organisé sous forme de fiches thématiques synthétiques, il aborde tout particulièrement les spécificités liées à la survenance d'un fait à l'étranger.

Fiche n°1 : Quelques conseils avant le départ

- Première partie : Quelques préalables utiles

- o **Fiche n°2** : Que signifie être victime ?
- o **Fiche n°3** : Vous avez été blessé – Informations relatives à la prise en charge de vos soins et aux procédures de rapatriement
- o **Fiche n°4** : Un de vos proches est décédé à l'étranger – Les démarches liées au décès et le retour du corps
- o **Fiche n°5** : A qui s'adresser pour être conseillé et soutenu ?
- o **Fiche n°6** : Un contrat d'assurance particulier : le contrat de protection juridique
- o **Fiche n°7** : Que faire pour être indemnisé par les assureurs ?
- o **Fiche n°8** : Que faire pour être indemnisé dans le cadre judiciaire ?

- Deuxième partie : Quelques infractions spécifiques

- o **Fiche n°9** : Vous êtes victime d'un mariage forcé
- o **Fiche n°10** : Vous êtes victime d'un accident de la circulation
- o **Fiche n°11** : Vous êtes victime d'un accident collectif
- o **Fiche n°12** : Vous êtes victime d'un acte de terrorisme

- Troisième partie : Quelques interlocuteurs spécialisés

- o **Fiche n°13** : L'INAVEM (Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation)
- o **Fiche n°14** : La FENVAC (Fédération Nationale des Victimes d'Accidents Collectifs).

Fiche n° 1 : Quelques conseils avant le départ

Les conditions de sécurité à l'étranger sont très variables d'un pays à l'autre et peuvent être très éloignées de celles rencontrées en France. Il est donc indispensable avant le départ de prendre un certain nombre de précautions. Il faut s'informer, anticiper, planifier et s'équiper.

I- **S'informer** :

- Sur la sécurité dans le pays

Le **site « Conseils aux voyageurs » du ministère des Affaires étrangères et européennes** vous informe à titre préventif sur les risques de chaque pays et les précautions à prendre. Ce site, www.diplomatie.gouv.fr régulièrement actualisé, est composé de fiches par pays, de fiches thématiques et de messages d'alerte correspondant soit à un problème de sécurité, soit à une information urgente générale (ex : grippe aviaire) dite de dernière minute. Les fiches par pays vous renseignent sur les problèmes de sécurité, sur la fiabilité des moyens de transport, sur les risques sanitaires liés aux maladies les plus courantes et aux conditions d'hygiènes locales, sur les us et coutumes et sur la législation locale.

- Sur la législation locale

Informez-vous sur les usages locaux et la (ou les) religion(s) pratiquée(s) dans le pays de destination. Ils peuvent entraîner des attitudes ou des règles vestimentaires ou alimentaires qu'il convient de respecter.

Vous devez **respecter scrupuleusement les lois locales** notamment celles relatives à l'alcool (importation, achat et consommation, notamment au volant), aux mœurs, aux stupéfiants. En la matière, les peines encourues peuvent être très lourdes dans certains pays : de fortes peines de prison, la réclusion à perpétuité voire la peine de mort.

Informez-vous sur les règles du code de la route local. Chaque année, de nombreux accidents de circulation sont à l'origine de décès ou de rapatriements sanitaires de Français voyageant à l'étranger.

- Informations pratiques

Les guides touristiques disponibles dans le commerce sont des sources précieuses d'informations sur l'histoire, le contexte socio-politique et la vie quotidienne dans une région du monde donnée, qui peuvent permettre aux voyageurs de mieux comprendre un pays et ses habitants et, ainsi, de profiter, sans prendre de risques inutiles, de ses richesses en toute connaissance des dangers potentiels.

Selon votre destination ainsi que l'objet de votre voyage, vous pouvez également accéder à d'autres informations utiles sur les sites internet des ministères, comme par exemple des conseils pratiques relatifs au pèlerinage à La Mecque élaboré conjointement par le ministère du Tourisme (www.tourisme.gouv.fr) et le ministère des Affaires étrangères et européennes ou des informations sur les conditions de travail ou de résidence à l'étranger. Le site de la maison de France à l'étranger (www.mfe.org) donne de nombreuses informations aux volontaires tentés par l'expatriation.

Dans le domaine médical vous pouvez aussi consulter le site du comité d'informations médicales : (www.cimed.org).

II - Planifier :

Il est important de choisir un circuit touristique ou un lieu de villégiature qui offre le maximum de sécurité. Les cartes du site « Conseil aux voyageurs » vous indiquent pour chaque pays le degré de sécurité des différentes régions du pays. On évitera les zones rouges et on prendra toutes les précautions nécessaires dans les zones orange.

Par ailleurs, dans certains pays, les conditions climatiques doivent être connues avant d'y envisager un déplacement. On peut éviter ainsi les saisons cycloniques sous certaines latitudes ou l'époque de la mousson dans les régions d'altitude.

Les élections sont, dans certains pays, des périodes de tension importante qu'il vaut mieux éviter. De même, faut-il éviter les rassemblements de foules ou les manifestations.

III – Se préparer :

– Passeport et visa

Vérifiez les formalités d'entrée et de séjour auprès de l'ambassade et du consulat du pays de destination (documents de voyage requis : passeport ou carte nationale d'identité ? nécessité d'un visa ? passeport individuel pour les enfants mineurs ?).

Certains pays acceptent les voyageurs français porteurs d'un passeport même périmé (depuis moins de 5 ans) ou d'une carte nationale d'identité (en cours de validité).

La plupart des Etats exigent un passeport dont la validité doit expirer plusieurs mois après la date prévue pour le retour en France. Adressez-vous en temps utile à votre préfecture pour son renouvellement éventuel.

- Pour les enfants mineurs :

L'enfant mineur qui voyage avec ses parents doit être muni de sa carte d'identité (ainsi dans les pays de l'Union Européenne) ou de son passeport s'il n'est pas inscrit sur celui de ses parents.

Si le mineur voyage seul avec sa carte d'identité, il doit être, en outre, muni d'une autorisation parentale de sortie du territoire.

En aucun cas **le mineur voyageant seul** ne peut utiliser le passeport de ses parents ou celui sur lequel il serait inscrit. Il doit impérativement être muni d'un document à son nom (carte d'identité ou passeport).

Si un visa est nécessaire, prenez contact en temps utile avec les services consulaires étrangers en France, car il peut être nécessaire de disposer d'un délai suffisant pour produire certains documents selon les pays (formulaire, photographie, extrait de casier judiciaire, relevé bancaire, billet de transport aller et retour, etc.).

- Pour les ressortissants binationaux :

Il convient d'utiliser les mêmes documents pour entrer et quitter un territoire pour éviter des déconvenues. Le visa d'entrée sur le territoire pourrait ne pas se trouver sur le document utilisé pour la sortie.

Par ailleurs, certains pays ne permettent pas à la France d'assurer la protection consulaire d'un binationnel lorsque celui-ci n'est pas entré dans le pays avec son passeport français.

- Argent

Vérifiez que vous disposez de moyens de paiement suffisants (liquidités, chèques de voyage, carte de crédit...) pour couvrir vos frais de séjour et votre retour.

Le montant des retraits par carte bancaire est limité à une certaine somme par semaine. Renseignez-vous auprès de votre banque avant le départ.

Pour toute entrée ou sortie de France de sommes, titres ou valeur d'un montant égal ou supérieur à 10.000 euros, vous devez établir une déclaration préalable au bureau des douanes.

- Automobile

Si vous utilisez un véhicule automobile, **munissez-vous des documents suivants** :

- carte grise
- carte internationale d'assurance (renseignez-vous sur sa validité selon le pays où vous vous rendez)
- permis de conduire international (à demander à la préfecture)
- carnet de passage en douane (délivré exclusivement par les automobiles clubs) s'il est exigé.

IV - Anticiper :

En cas de problème, les consulats de France peuvent vous apporter une aide précieuse. Vous devez disposer de leurs coordonnées (adresse, téléphone, fax, e-mail) et de leurs heures d'ouverture.

Par ailleurs, les frais (de justice, de rapatriement) entraînés par tout incident à l'étranger peuvent être très élevés. Les assurances permettent d'y faire face (voir fiches n° 6 et 7).

- Assurances :

Avant de partir à l'étranger, **vérifiez vos contrats d'assurance** afin de savoir dans quelles conditions vous êtes couvert et, le cas échéant, de souscrire une assurance spécifique complémentaire selon l'étendue de la couverture dont vous bénéficiez.

De nombreux contrats d'assurance assortissent certaines prestations (prestations bancaires, contrat de voyage à forfait) ou sont liés à votre situation personnelle ou professionnelle. Afin de mieux connaître votre situation et les garanties dont vous êtes titulaire, vous pouvez :

- contacter votre assureur afin de faire la liste des contrats souscrits à titre personnel et pouvant intervenir en cas de décès, de préjudices corporels ou de dommages matériels (assurance habitation, assurance automobile par exemple)
- contacter votre banque ou organisme de crédit pour connaître les garanties liées à un emprunt, les garanties liées au paiement du voyage par carte bancaire, pour des garanties de perte de papiers, de clés ...
- interroger l'agence de voyages ou le tour opérateur pour les assurances liées au voyage lui-même (accident, bagages ...)

Il est important que **vous ayez sur vous les références de vos contrats d'assurance et d'assistance** ainsi que les numéros de téléphone de votre assureur et celui que votre société d'assistance met à votre disposition pour les contacter en cas de besoin.

- Couverture de l'assurance maladie :

Vous pouvez solliciter la carte européenne d'assurance maladie (CEAM) qui remplace depuis le 1^{er} janvier 2004 les formulaires antérieurement existants.

La CEAM ou, dans l'attente, le certificat provisoire de remplacement, doit être demandée auprès de la caisse dont vous relevez pour l'assurance maladie. Vous pourrez ainsi prétendre aux prestations en nature de l'assurance maladie servies selon les modalités du pays où vous séjournez, à l'exclusion cependant des cas où votre séjour a justement pour but d'aller procéder à des soins (ex : tourisme lié aux opérations de chirurgie esthétique).

Au moins, deux semaines avant votre départ, demandez la carte européenne d'assurance maladie. Cette carte est valable un an, elle est individuelle et nominative. Chaque membre de la famille doit avoir la sienne, y compris les enfants de moins de 16 ans.

Vous présenterez la CEAM chez le médecin, le pharmacien ou les hôpitaux du service public.

Selon le pays où vous séjournez : vous n'aurez pas besoin de faire l'avance des frais médicaux ou vous serez remboursé sur place par l'organisme de sécurité sociale du pays.

Si vous n'avez pas sollicité vos remboursements sur place ou si vous avez fait appel à de la médecine privée, vous pourrez éventuellement vous faire rembourser à votre retour en France sur présentation des justificatifs dans la limite des tarifs français.

Pour en savoir plus, voir fiche n°3.

- Perte de document :

Prenez la précaution de **conserver à votre domicile la photocopie des documents que vous emportez** (en cas de perte ou de vol à l'étranger) et de vous munir d'au moins deux photos d'identité.

Sur place, afin d'éviter les désagréments liés au vol ou à la perte de vos documents d'identité, il est conseillé de ne les garder sur vous que si cela est absolument nécessaire et d'en garder séparément des copies recto-verso. Ceci facilitera la demande de renouvellement de ces documents.

Recommandations générales :

Lors de vos déplacements à l'étranger, n'acceptez jamais un colis d'un inconnu. Ce paquet peut en effet contenir des stupéfiants ou des explosifs.

N'emportez en vacances qu'un minimum d'objets de valeur et de bijoux.

Déposez vos objets de valeurs, documents, bijoux et devises aux coffres-forts des hôtels.

Ne laissez aucun objet de valeur à la vue du public dans un véhicule en stationnement.

Evitez les aires de stationnement désertes (les parkings privés et surveillés sont plus sûrs).

Ne vous laissez pas aborder dans la rue par des inconnus qui vous offrent leurs services gratuitement (notamment dans le cas d'accident de voiture).

Refusez toute boisson ou mets offerts par un inconnu.

De manière générale, soyez prudents quand vous photographiez des bâtiments, car il est interdit de prendre en photo certains bâtiments publics officiels et la plupart des bâtiments militaires.

Certains pays interdisent l'entrée sur leur territoire de produits alimentaires, d'équipements divers tels : appareils photos, postes à transistors, magnétophones, magnétoscopes, etc. Renseignez-vous auprès des services consulaires ou des offices du tourisme du pays de destination.

Fiche n°2 : Que signifie être victime ?

Vous avez été agressé dans la rue, vos affaires personnelles et/ou papiers ont été volés, vous avez été victime d'un accident. La loi vous permet d'agir en justice pour faire valoir vos droits et obtenir réparation du préjudice subi.

I- La notion de victime en France :

Être victime au regard du droit français suppose deux conditions :

- Une infraction

Il peut s'agir :

- d'un crime : homicide volontaire, vol à main armée, viol, acte de terrorisme, etc.
- d'un délit : vol, escroquerie, violences, homicide involontaire, harcèlement sexuel ou moral, etc.
- d'une contravention : tapage nocturne, insultes non publiques, dégradations légères, etc.

- Un préjudice

Le préjudice peut-être :

- physique ou psychique : blessures ou de manière générale toute atteinte à la santé ou à l'intégrité physique ou mentale d'une personne
- moral : le préjudice moral recouvre des préjudices non économiques et non matériels, attachés à la personne humaine. Il peut correspondre à la douleur liée à la perte d'un être cher par exemple
- matériel : ce sont les dégâts et dégradations matériels consécutifs à l'infraction, par exemple un véhicule brûlé, des meubles dégradés, des vêtements volés, etc
- d'agrément : il s'agit des dommages résultant de la privation de certaines satisfactions de la vie courante, comme par exemple la possibilité de continuer une activité sportive ou un loisir

Il doit être certain (et pas seulement éventuel), vous concerner directement et être établi.

Pour évaluer le préjudice corporel, les médecins experts utilisent la notion juridique d'incapacité totale de travail (ITT) : il s'agit de la période pendant laquelle la victime est dans l'incapacité d'effectuer les actes de la vie courante. Elle ne correspond en aucun cas à un arrêt de travail (il est donc possible de déterminer une ITT pour un enfant, une personne âgée ou un chômeur). Cette notion constitue un moyen d'évaluation des préjudices de la victime au plan judiciaire.

II - Les particularités liées à la commission des faits à l'étranger

Le pouvoir de qualifier pénalement un fait et de le réprimer relève de la souveraineté nationale. Chaque pays définit donc ce qu'il considère comme constituant une infraction et les peines qui les sanctionnent. Pour autant, un certain nombre de grands principes de protection de la personne se retrouvent dans les diverses législations.

- Déposer plainte sur place :

Il est essentiel d'informer les autorités locales de votre situation afin qu'elles puissent procéder à toutes investigations qu'elles estiment utiles tendant à identifier l'auteur des faits que vous avez subis. Les moyens d'investigation mis en œuvre par les autorités nationales sont bien évidemment plus simples à mobiliser sur place qu'après votre retour et depuis la France.

Il est donc important que **vous déposiez plainte devant les forces de l'ordre du lieu où vous vous trouvez**. Dans ce cas, la qualification pénale du fait sera fixée par la loi nationale. L'étendue de vos droits, en termes notamment d'information sur l'évolution de la procédure, de statut à l'audience et d'indemnisation dans le cadre de la procédure pénale, est également fixée par la législation nationale applicable dans le pays où les faits ont été commis.

- Déposer plainte en France :

Vous pouvez également déposer plainte en France pour les infractions les plus graves :

En effet, l'article 113-7 du Code pénal dispose que « la loi française est applicable à tout crime, ainsi qu'à tout délit puni d'emprisonnement, commis par un Français ou par un étranger hors du territoire de la République **lorsque la victime est de nationalité française au moment de l'infraction** ». Il n'est pas utile qu'il y ait une réciprocité d'incrimination (c'est à dire que les deux pays qualifient de la même façon les faits dès lors que ceux-ci sont considérés en France comme un délit ou un crime).

Le critère de nationalité ne s'attache qu'à la victime directe ; si votre conjoint est décédé à la suite de faits commis à l'étranger et que ce dernier était de nationalité étrangère, les faits commis à son encontre ne peuvent relever des juridictions françaises.

- Si vous avez été victime d'un crime : vous pouvez déposer plainte devant les forces de l'ordre de votre domicile ou vous constituer partie civile devant le juge d'instruction du tribunal de votre domicile.
- Si vous avez été victime d'un délit, la poursuite ne peut être exercée qu'à la requête du ministère public qui appréciera donc l'opportunité d'engager une procédure pénale en France. Celle-ci doit cependant être précédée d'une plainte de la victime ou de ses ayants droit ou d'une dénonciation officielle par l'autorité du pays où le fait a été commis ; peu importe alors que la plainte ait été déposée en France ou à l'étranger dès lors qu'elle a été transmise aux autorités françaises.

Plusieurs critères permettent de donner compétence à une juridiction pour examiner une plainte, notamment le lieu de résidence du prévenu ou le lieu de résidence de la victime. Vous pouvez donc déposer plainte devant les forces de l'ordre du ressort dans lequel vous habitez. Si vous ne disposez d'aucune résidence en France et qu'aucun autre critère de compétence n'est applicable, la juridiction compétente sera alors Paris.

Les capacités d'investigation des juridictions françaises supposent alors un travail en collaboration avec les autorités nationales du lieu de commission des faits (commission rogatoire internationale, demande d'entraide) et peuvent demander un temps d'exécution plus important qu'en France.

Précision de procédure : l'interdiction de condamnation par deux juridictions différentes pour des mêmes faits

Si les faits ont déjà été élucidés à l'étranger et que leur auteur a été identifié et condamné, il ne peut y avoir de nouvelles poursuites exercées depuis la France, quand bien même la qualification des faits serait différente (par exemple, considérés comme un délit en France et comme une contravention à l'étranger). En effet, le principe *non bis in idem* interdit qu'une personne soit jugée deux fois pour les mêmes faits.

En tout état de cause, pensez à préserver toutes les preuves attestant de votre dommage :

- certificats et attestations médicaux décrivant vos blessures, votre incapacité de travail, etc.
- attestations de praticiens (médecins, psychologues) décrivant les troubles et l'importance du traumatisme subi.

A cet égard, il est à noter que le consulat est susceptible de vous aider dans vos premières démarches et notamment de vous communiquer les coordonnées d'un médecin agréé par ses services.

Pour les préjudices matériels, conservez toute trace écrite attestant de votre dommage et des frais éventuels entraînés par les détériorations matérielles (contrats en cas de perte de revenus, factures, constats, devis, etc).

Fiche n°3 : Vous avez été blessé
Informations relatives à la prise en charge de vos soins et aux procédures de rapatriement

I- La prise en charge des soins :

En France, lorsqu'une infraction entraîne un préjudice corporel et des frais médicaux ou paramédicaux, vous êtes pris en charge par le système de l'assurance maladie, dont l'intervention est éventuellement complétée par celle de votre mutuelle de santé. Les prestations sociales du système français de sécurité sociale ne sont pas en principe exportables mais selon les circonstances et le lieu où vous vous trouvez, vous pourrez parfois bénéficier d'une prise en charge des frais médicaux exposés à l'étranger.

- Lors d'un séjour temporaire sur le territoire d'un Etat membre de l'Union Européenne, en Norvège, en Islande, en Suisse ou au Liechtenstein :

Si vous êtes affilié auprès du régime de protection sociale français, vous pouvez alors bénéficier, sur la base de la carte européenne d'assurance maladie, d'une prise en charge pour les soins médicalement nécessaires survenus à l'occasion de ce séjour (attention, cette notion exclut bien évidemment les cas où votre séjour avait justement pour but d'aller procéder à des soins comme par exemple le tourisme lié à des opérations de chirurgie esthétique).

La carte européenne d'assurance maladie vous garantit un accès direct au prestataire de soins dans le pays de votre séjour. En vous adressant à un médecin du service de santé, si un tel service existe dans le pays, ou auprès d'un médecin reconnu par les services d'assurance maladie, vous bénéficierez des mêmes conditions de prestations que les assurés du pays de séjour. Les formalités diffèrent cependant d'un pays à l'autre ainsi parfois que le taux de remboursement.

Pour savoir comment obtenir la carte européenne d'assurance maladie, reportez-vous à la fiche n°1 : «Conseils avant le départ ».

Si vous n'avez pas demandé le remboursement de vos frais médicaux durant votre séjour, vous pourrez présenter les factures et les justificatifs de paiement à votre caisse d'affiliation à votre retour en France pour être pris en charge.

- En cas de séjour dans un autre Etat :

Hors d'Europe, vous pourrez vous faire rembourser par votre caisse d'assurance maladie pour les soins qui vous auront été dispensés sous certaines conditions :

- Si vous partez dans un pays signataire d'une convention de sécurité sociale avec la France (soit 32 pays dont vous trouverez la liste sur le site du centre des liaisons européennes et internationales de sécurité sociale : www.cleiss.fr)

Vos frais médicaux (médicaments, consultations chez le médecin, séjour à l'hôpital, analyses, etc) peuvent être pris en charge sur place, selon les tarifs en vigueur dans le pays.

Pour savoir si vous entrez dans le champ d'application d'une convention et connaître ses modalités d'application, consultez votre caisse d'assurance maladie.

- Si vous partez dans un pays non signataire d'une convention bilatérale de sécurité sociale avec la France

Les caisses d'assurance maladie peuvent vous rembourser forfaitairement les soins inopinés dont vous avez bénéficiés (c'est-à-dire les soins imprévisibles et immédiatement nécessaires). Pour cela, il faut :

- que vous ayez fait l'avance sur place de ces frais médicaux ;
- que vous justifiez des soins obtenus à l'étranger (feuilles de soins, factures, etc).

Sachez néanmoins que le remboursement effectué par votre caisse ne pourra excéder le montant qui vous aurait été alloué si les soins avaient été dispensés en France.

II- Les procédures de rapatriement :

Le rapatriement n'est pas systématique, notamment si les soins peuvent être apportés par les services médicaux du pays de séjour. Lorsque vous êtes blessé, l'évacuation sanitaire peut ainsi être décidée parce que votre état de santé dépasse les capacités de soins des cliniques et hôpitaux locaux ou par décision de votre service d'assistance selon les clauses de votre contrat et leur appréciation de la situation.

- La charge financière du rapatriement :

Il faut rappeler que le rapatriement aux frais de l'État n'est pas un droit, qu'il soit motivé par une dégradation des conditions de vie dans le pays de résidence ou la maladie. Selon les cas, **il vous appartient donc de souscrire, avant le départ, une assurance maladie spécifique** aux résidents ou séjours à l'étranger ainsi qu'une assurance rapatriement sanitaire.

Toutefois, les personnes résidant à l'étranger qui ne disposent pas de ressources suffisantes peuvent, sous certaines conditions, demander leur rapatriement aux frais de l'Etat auprès du consulat. Cette procédure nécessite l'accord du ministère des Affaires étrangères et européennes.

- La couverture de l'assurance « rapatriement »:

Vous pouvez, pendant votre séjour, circuit ou voyage, bénéficier de la prise en charge intégrale de vos frais de rapatriement médical, du remboursement de vos frais médicaux, frais de recherches, sauvetage, de premier secours, etc. si ceux-ci s'inscrivent dans **les garanties incluses dans votre contrat d'assistance.**

III- L'assistance

L'assistance est un service venant en aide aux personnes en déplacement en cas d'incident, d'accident ou de maladie par la mobilisation d'aides techniques et humaines. Son principe est simple : l'assuré dispose d'un numéro de téléphone où appeler en cas de problème lors de ses déplacements. L'assistance organise alors une aide médicale et technique rapide partout dans le monde, 24h/24 et 7j/7.

Vous êtes susceptible de bénéficier à ce titre de diverses prestations :

- le remboursement des frais de prolongation de séjour à l'hôtel après une hospitalisation (dans une limite fixée par le contrat) ;
- en cas d'accident, le remboursement des frais de location d'un véhicule (jusqu'à une certaine somme) ;
- les frais des recherches effectuées par les sauveteurs ou les organismes de secours ;
- une assistance domestique à la suite d'un cambriolage, d'un incendie ou d'un dégât des eaux au domicile de la personne absente : la société organise et prend en charge des mesures d'urgence (envoi d'un serrurier...) ;
- une avance en cas de vol ou de perte de tous moyens de paiement ;
- l'assistance juridique à l'étranger.

Le plus souvent, une garantie d'assistance est associée à un contrat d'assurance (assurance automobile, cartes bancaires internationales) ou alors souscrite par l'organisateur du séjour. Il arrive également qu'elle ait été souscrite par votre employeur pour des déplacements professionnels (et aussi parfois pour les voyages privés).

A défaut, sachez qu'il est possible de souscrire un abonnement pour la seule durée de votre déplacement ou bien pour une année entière.

Fiche n°4 : Un de vos proches est décédé à l'étranger
Les démarches liées au décès et le retour du corps

Cette fiche est destinée à faciliter vos démarches en vous informant sur les procédures à suivre en cas de décès d'un de vos proches à l'étranger lorsque ce dernier était de nationalité française.

I- L'acte de décès

Les formalités à accomplir pour obtenir un acte de décès diffèrent selon la situation dans laquelle vous vous trouvez.

- Si le corps de votre proche a été retrouvé et identifié, il vous faut déclarer ce décès à l'état civil local dans les mêmes conditions que le décès d'un national ainsi qu'à l'officier d'état civil consulaire français si cette compétence lui est reconnue par l'Etat d'accueil. Même si cette compétence ne lui est pas reconnue, l'acte de décès dressé par les autorités locales pourra être transcrit sur les registres de l'état civil consulaire français sous réserve que le décès ait été dûment constaté et que la nationalité française de la personne décédée ait été établie. La mention du décès sera ensuite portée en marge de l'acte de naissance français par le biais d'une transmission entre les autorités consulaires et le service central de l'état civil (dépendant du ministère des Affaires étrangères et européennes) situé à Nantes qui avisera l'officier de l'état civil dépositaire de l'acte de naissance.

- Si le corps de votre proche n'est pas retrouvé ou s'il ne peut être identifié, vous devez déclarer cette disparition aux autorités locales compétentes et aux agents consulaires français. Ces derniers établiront un procès verbal de disparition qui devra être accompagné des pièces (témoignages, documents de voyage...) établissant qu'il a disparu dans des circonstances de nature à mettre sa vie en danger. A ce stade cependant, il ne pourra pas être dressé d'acte de décès au regard de l'état civil français quand bien même les autorités locales auraient établi un acte de décès étranger.

Ces pièces pourront par contre vous servir à obtenir un jugement déclaratif de décès qui tiendra lieu d'acte de décès dans vos démarches.

Pour ce faire, vous devez saisir le tribunal de grande instance du dernier domicile connu du défunt ou, à défaut, le tribunal de grande instance de Paris. Sachez que lorsque les faits ont provoqué le décès d'un grand nombre de personnes, une procédure centralisée de déclaration judiciaire de décès peut être mise en place pour simplifier et accélérer vos démarches. Cette décision est prise après concertation entre d'une part les agents diplomatiques et consulaires français et les services centraux du ministère des Affaires étrangères et européennes et d'autre part les services concernés du ministère de la Justice (direction des affaires civiles et du sceau et service de l'accès au droit, à la justice et de la politique de la ville).

Il faut également savoir que le service central de l'état civil, en assurant la transmission des procès verbaux de disparition aux personnes compétentes, peut lui aussi saisir le parquet de la juridiction compétente.

Vous pourrez ensuite vous adresser au parquet de la juridiction qui a statué pour obtenir une copie du jugement déclaratif rendu ou au service central de l'état civil pour obtenir la transcription dudit jugement sur les registres d'état civil qu'il détient.

II- Le retour du corps et son inhumation

L'annonce officielle du décès ainsi que la remise du corps à la famille exigent que l'identité du défunt soit établie avec certitude. Selon les circonstances de l'accident (notamment suite à des attentats terroristes ou des accidents collectifs), il arrive que les procédures d'identification prennent quelques jours et que les autorités ne souhaitent pas procéder à une présentation visuelle du corps aux familles afin de les préserver. Les techniques scientifiques d'identification supposent une aide de la famille afin de disposer d'éléments de comparaison et d'information. Il pourra ainsi vous être demandé de fournir des renseignements sur les particularités physiques de votre proche ou de confier des objets lui ayant appartenu aux fins de prélèvement.

Lorsqu'un ressortissant français décède à l'étranger, le consulat, après en avoir été informé par les autorités locales, pourra prendre contact avec sa famille ou ses proches afin de savoir s'ils souhaitent que le défunt soit inhumé sur place ou que son corps ou ses cendres soient rapatriés en France. Le consulat invite également la famille à vérifier l'existence éventuelle d'une assurance prenant en charge les frais exposés, à défaut de laquelle les frais (retour du corps ou inhumation) seront à la charge de la famille. Il appartient également à cette dernière de mandater les pompes funèbres.

Si les funérailles du défunt sont organisées sur place et qu'aucun membre de la famille n'est présent pour y procéder, les formalités réglementaires sont effectuées par l'ambassade de France ou le consulat (ex: obtention d'un permis d'inhumer ou de crémation par l'officier d'état civil compétent).

Si la dépouille est rapatriée en France, il vous appartiendra d'accomplir toutes ces formalités auprès de la mairie du dernier domicile connu de votre proche. En toute hypothèse, vous pouvez vous adresser à une association d'aide aux victimes pour toute information pratique ou toute aide.

L'assureur prend en charge le rapatriement des bagages du défunt. Le consulat adresse au ministères des Affaires étrangères et européennes, par la valise diplomatique, les « valeurs du défunt » (bijoux, numéraires, documents bancaires, objets de valeur...) pour une remise aux ayants droit. Les passeports, cartes d'identité, permis de conduire et carte vitale qui sont la propriété de l'Etat sont directement envoyés par le consulat aux autorités émettrices.

- Un cas particulier : l'existence d'une procédure pénale diligentée en France

Dans cette hypothèse particulière, le corps de votre proche ne vous sera pas immédiatement restitué. Il faut savoir qu'avant que le corps du défunt vous soit rendu, il faut que :

- les examens médico-légaux aient été menés ;
- le parquet ou le magistrat instructeur ait délivré un permis d'inhumer.

III- L'accompagnement psychologique des familles

L'annonce du décès ainsi que le retour du corps en France sont autant d'épreuves pour les familles. Certains dispositifs permettent de vous soutenir et de vous accompagner psychologiquement ou bien tout simplement de vous informer sur la situation ou les démarches (par exemple, en vous indiquant les dates de retour ou les modalités de restitution du corps). Comme mentionné dans la fiche n°5, vous pouvez vous adresser à l'association d'aide aux victimes de votre domicile, à l'INAVEM (voir fiche n°13) ou à la plate-forme téléphonique 08VICTIMES.

- Si le corps de votre proche est directement transféré à un institut médico-légal, l'équipe du médecin légiste ou l'association d'aide aux victimes mandatée par le Parquet pourra vous accompagner de votre accueil jusqu'à la restitution des corps.

- Si le corps de votre proche vous est directement restitué, les autorités publiques (ministère des Affaires étrangères et européennes, préfecture, juridiction compétente) veilleront, selon les cas, à mettre en place un dispositif de soutien par le biais notamment de la saisine de l'association d'aide aux victimes compétente ou, dans des circonstances particulières, l'intervention d'un ou plusieurs psychiatres ou psychologues.

Fiche n°5 : A qui s'adresser pour être soutenu ?

I - Votre premier interlocuteur sur place : l'ambassade ou le consulat

Les ambassades et consulats représentent leur Etat respectif dans des Etats tiers et protègent les intérêts de leurs ressortissants.

Les ressortissants européens rencontrant des difficultés à l'étranger peuvent recevoir de l'aide des services diplomatiques de tout autre pays européen si le leur ne dispose pas d'une représentation locale (3 pays seulement, hors de l'Union Européenne, accueillent des représentations des 27 Etats membres : Russie, Chine, Etats Unis).

- Le rôle d'un consulat :

Ce qu'il peut faire :

- En cas de perte ou de vol de documents tels que passeport, carte nationale d'identité ou permis de conduire, le consulat pourra vous procurer des attestations sur présentation d'une déclaration faite préalablement auprès des autorités locales de police.
Il pourra aussi :
 - après vérification, vous délivrer un laissez-passer pour permettre votre seul retour en France ou,
 - après consultation de l'autorité émettrice (préfecture ou consulat ayant établi votre passeport) vous délivrer un nouveau passeport.
- En cas de difficultés financières, le consulat pourra vous indiquer le moyen le plus efficace pour que des proches puissent vous faire parvenir rapidement la somme d'argent dont vous avez besoin.
- En cas d'arrestation ou d'incarcération, vous pouvez demander que le consulat soit informé. Le consul pourra faire savoir aux autorités locales que vous êtes sous la protection consulaire de la France et s'enquérir du motif de votre arrestation. Si vous en êtes d'accord, il préviendra votre famille et sollicitera les autorisations nécessaires pour pouvoir vous rendre visite. Il s'assurera ainsi des conditions de détention et du respect des lois locales. Pour vous aider judiciairement, le consul vous proposera le choix d'un avocat qui pourra vous défendre (vous devrez rémunérer les services de cet avocat).
- En cas de maladie, le consulat pourra vous mettre en relation avec un médecin agréé par ses services et tiendra à votre disposition, dans la mesure du possible, une liste de médecins spécialisés. Dans tous les cas, les honoraires restent à votre charge.
- En cas d'accident grave, le consulat pourra prévenir votre famille et envisager avec elle les mesures à prendre : hospitalisation ou rapatriement (les frais engagés demeurant à votre charge, il est vivement conseillé de souscrire une assurance rapatriement).
- En cas de décès, le consulat pourra prendre contact avec la famille pour l'aviser et la conseiller dans les formalités légales de rapatriement ou d'inhumation de la dépouille mortelle ou de ses cendres. Les frais sont assumés soit par la famille, soit par l'organisme d'assurance du défunt.
- En cas de difficultés diverses avec les autorités locales ou des particuliers, le consulat pourra vous conseiller, vous fournir des adresses utiles (administrations locales, avocats, interprètes, etc.).

Ce qu'il ne peut pas faire :

- Vous rapatrier aux frais de l'Etat, sauf dans le cas d'une exceptionnelle gravité et sous réserve d'un remboursement ultérieur.
- Régler une amende, votre note d'hôtel, d'hôpital ou toute autre dépense engagée par vous.
- Vous avancer de l'argent sans la mise en place préalable d'une garantie.
- Vous délivrer un passeport dans la minute.
- Intervenir dans le cours de la justice pour obtenir votre libération si vous êtes impliqué dans une affaire judiciaire ou accusé d'un délit commis sur le territoire d'un pays d'accueil.
- Se substituer aux agences de voyages, au système bancaire ou aux compagnies d'assurance.
- Assurer officiellement votre protection consulaire si vous possédez aussi la nationalité du pays dans lequel vous voyagez.

II - A votre retour en France :

Pour connaître vos droits, vous pouvez vous adresser à des professionnels et à des services spécialisés dont la mission est de vous informer, vous conseiller et défendre vos intérêts.

- Vous pouvez vous adresser à un avocat :

Ce professionnel du droit étudiera les faits pour savoir s'ils constituent une infraction. Il vérifiera la solidité de vos arguments et de vos moyens de preuve. Il vous conseillera sur les démarches à suivre pour être indemnisé. Dans le cadre d'un procès en France, il peut vous assister et vous représenter. Dans le cas d'un procès à l'étranger, il peut prendre l'attache d'un confrère francophone (ou non) assermenté et exerçant régulièrement dans le pays où a eu lieu l'infraction. A cet égard, les consulats de France peuvent fournir des listes d'avocats francophones exerçant dans leur circonscription et connus de leurs services.

Comment choisir un avocat ?

Il existe des **consultations gratuites d'avocats** donnant accès aux premières informations nécessaires à vos démarches. Elles sont organisées dans la plupart des tribunaux, des mairies et des maisons de justice et du droit.

Vous pouvez également vous procurer la liste des avocats exerçant près de chez vous auprès de **l'ordre des avocats** du tribunal de grande instance dont dépend votre domicile, ou en consultant le site du conseil national des barreaux (www.cnb.avocat.fr, rubrique « Vie des barreaux »).

Si vous hésitez à prendre conseil auprès d'un avocat ou à agir en justice parce que vos ressources sont modestes, vous pouvez, sous certaines conditions, bénéficier de l'aide juridictionnelle. Sachez par ailleurs que la garantie «protection juridique» des assurances peut couvrir les frais d'avocats (voir fiche n°6 sur la protection juridique).

- Vous pouvez aussi vous adresser à une association d'aide aux victimes :

Ces dernières sont chargées d'**accueillir les victimes d'infractions, de les informer sur les démarches à effectuer pour faire valoir leurs droits et de les accompagner tout au long de la procédure judiciaire**. Elles sont conventionnées par les cours d'appel, qui participent à leur financement et au développement de leurs activités. Elles accomplissent gratuitement leurs missions.

Les associations d'aide aux victimes assurent des permanences d'accueil. Elles sont ouvertes à tous. Près de 150 de ces associations sont fédérées au sein de l'Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation (INAVEM). L'INAVEM est chargé de développer l'assistance aux victimes, de coordonner les missions des associations et d'évaluer leurs actions.

Le soutien proposé par les associations :

Si vous avez été victime d'une infraction, l'association d'aide aux victimes la plus proche de votre domicile pourra, à votre retour, vous orienter dans vos premières démarches, administratives et judiciaires. Les associations d'aide aux victimes informent les victimes sur leurs droits et les moyens de les faire valoir dans le cadre du droit et de la procédure française, elles peuvent également vous aider à recueillir des informations sur l'état du droit du pays où est survenu l'événement ou vous orienter sur un professionnel. Elles accompagnent les victimes sur le plan pratique, par exemple en les aidant lors du dépôt de la plainte, ou de la constitution de partie civile. Elles peuvent être présentes lors des audiences pénales et aider les victimes à mieux comprendre les jugements rendus, leurs conséquences, etc. La plupart d'entre elles proposent une aide psychologique notamment lorsque le traumatisme subi handicape le cours d'une vie normale.

Comment les contacter ?

Durant votre séjour à l'étranger, vous pouvez prendre attache avec les associations d'aide aux victimes par le biais du **numéro national géré par l'INAVEM en appelant le 08 VICTIMES (correspondant au 08 842 846 37), service ouvert 7 jours sur 7, de 9h à 21h**. Cette plate-forme téléphonique assurera une première écoute et vous orientera vers l'association d'aide aux victimes la plus proche de votre domicile pour assurer une prise en charge rapide dès votre retour en France. Elle pourra également vous rappeler les premières démarches à effectuer (opposition sur votre carte bancaire, démarches auprès de votre assureur, ...).

A votre retour en France, vous pouvez prendre **contact directement avec l'association la plus proche de votre domicile**. Celle-ci a d'ailleurs pu être sollicitée par le ministère des Affaires étrangères et européennes durant votre séjour à l'étranger pour proposer ses services à vos proches ou vous proposer ses services à votre retour.

Vous pouvez demander les coordonnées des associations d'aide aux victimes auprès du tribunal de grande instance, du commissariat de police ou de la brigade de gendarmerie les plus proches de chez vous. Vous pouvez également être accueilli et renseigné dans les maisons de justice et du droit (MJD), où des informations et des consultations juridiques sont données par des professionnels du droit. Pour connaître leur adresse, renseignez-vous au tribunal le plus proche de votre domicile, à la mairie ou consultez le site internet du ministère de la Justice : www.justice.gouv.fr.

Enfin, vous pouvez également appeler le 08 VICTIMES ou consulter le site www.justice.gouv.fr, rubrique « aide aux victimes » pour obtenir leurs coordonnées.

Fiche n°6 : Un contrat particulier : le contrat de protection juridique

De nombreux contrats d'assurances (habitation, automobile, cartes bancaires, etc) contiennent des clauses de « défense-recours ». Ils peuvent également prévoir une protection juridique c'est à dire un service permettant de faire respecter vos droits et d'accéder plus facilement à la Justice si la défense de vos intérêts l'exige.

Ces contrats d'assurance protection juridique prévoient parfois certaines limitations relatives au montant du litige, aux frais et honoraires pris en charge ou bien encore à la territorialité du litige. Il vous faudra donc vérifier les pays dans lesquels votre garantie protection juridique reste acquise.

Pour bénéficier des garanties attachées au contrat de protection juridique, vous devez déclarer votre sinistre à votre assureur dès que vous en avez eu connaissance et au plus tard dans le délai convenu dans le contrat. Ce délai ne peut être inférieur à 5 jours ouvrés. Aucune forme particulière n'est requise. Il vous est, toutefois, conseillé d'envoyer un écrit.

Votre garantie protection juridique est alors susceptible de vous ouvrir droit à :

- un service d'information et d'assistance juridique mettant à votre disposition une équipe de juristes pour vous éclairer sur vos droits et vous orienter avant toute démarche (ce service prend souvent la forme d'un accueil téléphonique)
- un service juridique affecté à la défense de vos intérêts : une fois le litige déclaré, il appartient à votre assureur, secondé le plus souvent par une équipe de professionnels, d'intervenir en votre nom auprès de celui ou ceux contre qui vous entendez faire valoir vos droits (démarches amiables ou judiciaires nécessaires à la défense de vos intérêts). Si l'intervention d'un avocat est nécessaire, vous êtes totalement libre de le choisir.
- la prise en charge des frais : dans le cadre amiable ou judiciaire, le contrat d'assurance prévoit les conditions et modalités de prise en charge des frais et honoraires nécessaires au règlement du litige : honoraires d'experts et d'huissiers, interventions d'avocats devant un tribunal, frais de procédure lesquels peuvent éventuellement comprendre les frais de déplacement de l'avocat que ce soit en France ou à l'étranger.

Là encore, il est nécessaire de vous référer aux termes de votre contrat pour apprécier l'étendue de l'aide dont vous pourrez bénéficier.

Fiche n° 7 : Que faire pour être indemnisé par les assureurs?

Les faits ont pu entraîner des dommages matériels, vous avez pu subir des blessures ou la perte d'un proche. Vos contrats d'assurance ou d'assistance ou ceux souscrits par la personne reconnue comme responsable du préjudice subi peuvent permettre votre indemnisation selon les garanties souscrites et d'éventuelles exclusions spécifiques.

Il existe trois grands groupes de contrats :

- les assurances individuelles : elles vous couvrent directement en fonction de l'événement ou du préjudice subi sans qu'il soit nécessaire d'identifier la cause ou le responsable. Cela regroupe les assurances de dommages (garantie du patrimoine) et les assurances de personnes (garantie de la personne humaine) ; il peut par exemple s'agir des contrats d'assurance vie
- les assurances de responsabilité civile : l'assureur n'intervient que si la responsabilité de son assuré est engagée et reconnue, soit judiciairement soit amiablement
- les services : services d'assistance et prestations offertes (voir fiche n°3)

Précision de vocabulaire : distinguer l'assistance et l'assurance

L'assistance apporte une aide, rend un service mais n'a pas vocation à réparer un préjudice qu'il soit corporel ou matériel.

L'assurance (au sens strict) intervient quant à elle pour indemniser l'assuré de son préjudice ou garantir sa responsabilité civile selon les contrats souscrits.

La première des nécessités est donc de définir les garanties dont vous bénéficiez.

Comme indiqué dans la fiche n° 1 « Quelques conseils avant le départ », vérifiez les garanties et les contrats susceptibles d'être mis en œuvre. De nombreux contrats d'assurance assortissent certaines prestations (prestations bancaires, contrat de voyage à forfait) ou sont liés à votre situation personnelle ou professionnelle. Au delà de votre assureur personnel ou celui lié à votre voyage, pensez aussi à :

- vous renseigner auprès de votre employeur ou celui du défunt sur l'existence d'une assurance décès-invalidité souscrite par l'entreprise au profit de ses salariés
- contacter la banque ou l'organisme de crédit pour connaître l'assurance décès liée à un emprunt, les garanties liées au paiement du voyage par carte bancaire ou pour des garanties de perte de papiers, de clés, de bagages...

En cas de besoin, vous pouvez appeler directement les différentes compagnies d'assurance qui effectueront les recherches nécessaires pour déterminer le contrat qui vous couvre ou couvrirait le défunt et les prestations associées.

I- La mise en œuvre de votre assurance individuelle :

La société d'assurance intervient après l'événement, en général après votre retour, pour vous rembourser le montant des frais engagés ou vous indemniser des dommages subis.

Pour cela, il vous appartient de **faire une déclaration de sinistre**. Faites attention à **respecter les délais de déclaration de sinistre**. A défaut, vous pourriez perdre vos droits à indemnisation. Aux termes de l'article L. 113-2 du Code des assurances, l'assuré est obligé de donner avis à l'assureur du sinistre dès qu'il en a eu connaissance et au plus tard dans le délai fixé par le contrat. Ce délai ne peut être inférieur à 5 jours ouvrés, délai minimal qui est ramené à 2 jours ouvrés en cas de vol.

Vous devrez fournir un certain nombre d'informations (numéro de contrat, circonstances du sinistre, etc.) et de documents relatifs à l'événement couvert.

- Pour les garanties décès, vous devrez fournir un certificat ou toute autre preuve du décès. En ce qui concerne les personnes disparues, une décision de justice sera nécessaire à la mise en jeu des garanties (voir fiche n°4 sur les démarches administratives en cas de décès à l'étranger)
- Pour les dommages corporels, certaines garanties d'incapacité-invalidité pourront nécessiter une expertise médicale pour évaluer les dommages subis
- Pour les dommages matériels, faites une description des biens perdus et une première estimation de leur montant. Rassemblez également tout ce qui peut justifier de leur existence et de leur valeur (factures, bons de garantie, photos ...)

Le dépôt de plainte peut être sollicité par votre assureur comme l'un des moyens d'appréciation de la preuve de l'infraction qui a causé votre préjudice.

Les prestations que vous êtes susceptibles de percevoir selon les termes de votre contrat :

- des prestations à caractère forfaitaire : elles sont fixées à l'avance dans le contrat, en fonction d'éléments prédéterminés : barèmes conventionnels, garanties en capitaux ... par l'assureur et l'assuré, indépendamment du préjudice réellement subi. Les prestations forfaitaires les plus courantes concernent les garanties décès, incapacité temporaire ou permanente et invalidité. Elles peuvent se cumuler avec les prestations versées par les régimes de couverture sociale obligatoires
- des prestations à caractère indemnitaire : elles sont évaluées en fonction du préjudice effectivement subi et visent à replacer l'assuré dans la situation qui aurait été la sienne si l'accident n'avait pas eu lieu. Dans les assurances couvrant les accidents corporels, la garantie des frais médicaux constitue une prestation à caractère indemnitaire : l'assureur rembourse à l'assuré, sur justificatifs, la part des dépenses médicales occasionnées par l'accident et non prise en charge par d'autres organismes. Les prestations versées en cas d'incapacité de travail ou d'invalidité peuvent avoir elles aussi, selon les contrats, un caractère indemnitaire.

En cas de dommage aux biens, l'indemnisation est en principe limitée à la valeur des biens au moment du sinistre.

En cas de dommages corporels, l'indemnisation tend en principe à aboutir à la réparation intégrale du préjudice subi. Il peut cependant arriver que le contrat d'assurance comprenne des valeurs maximales de garantie. Il faut également souligner que, si la plupart des pays retiennent cette notion de réparation intégrale, les montants attribués peuvent être très différents pour une situation identique.

Précision de vocabulaire : définition et rôle de quelques garanties

- La garantie décès : en cas de décès de l'assuré, son assureur verse la prestation prévue (capital ou rente) au(x) bénéficiaire(s) désigné(s) ou, à défaut, à ses ayants droits.
- La garantie invalidité ou incapacité permanente : cette garantie prévoit, selon les dispositions du contrat, le versement d'un capital ou d'une rente en cas d'invalidité permanente, totale ou partielle, consécutive à un accident. Le taux d'invalidité est fixé par le médecin expert désigné par la société d'assurances, selon le barème de référence précisé dans le contrat. Chaque contrat détermine à partir de quel taux d'incapacité permanente partielle l'assuré perçoit une indemnisation.
- La garantie incapacité temporaire : lorsqu'un accident oblige l'assuré à interrompre momentanément ses activités professionnelles, l'assureur lui verse une indemnité journalière forfaitaire fixée dans le contrat. Celle-ci est généralement payable dès le premier jour de l'accident mais le plus souvent le contrat prévoit une durée maximale d'indemnisation.
- La garantie frais de soins : les frais de soins consécutifs à un accident (ambulance, hospitalisation, consultations, rééducation ...) sont pris en charge par l'assureur en complément des régimes sociaux dans les limites indiquées par le contrat.
- La garantie villégiature : incluse dans les contrats multirisques habitation, elle peut couvrir certains biens de l'assuré, perdus ou endommagés, lors de séjours, notamment à l'étranger.
- Les garanties spécifiques « bagages » : elles peuvent être souscrites dans un contrat proposé par l'agence de voyages ou peuvent faire partie d'un package de garanties et de services proposés par un établissement financier.

II- La mise en œuvre de l'assurance de responsabilité civile du responsable de votre dommage:

La majorité des législations internationales prévoit que la personne qui cause à autrui un préjudice est tenue envers celui-ci de son indemnisation. Si dans certains pays, cette indemnisation est prise en charge par l'assureur, dans d'autres pays, de telles garanties ne sont pas obligatoirement prévues.

En France, **une prise en charge particulière est réservée à l'indemnisation des dommages survenus dans le cadre soit d'un contrat de voyage à forfait, soit d'un contrat de transport.**

- *Si votre déplacement s'inscrit dans un séjour touristique souscrit auprès d'une agence de voyages*, vous pouvez obtenir réparation des dommages qui vous ont été occasionnés durant votre séjour auprès de l'agence de voyages. En effet, en vertu des dispositions du code du tourisme, ces agences sont tenues d'indemniser vos dommages tant physiques que matériels.

Sachez toutefois qu'elles ne sont responsables que des dommages survenus au cours des prestations strictement comprises dans le forfait touristique (et payées) lors de la souscription du contrat de voyages : elles ne prennent donc pas en charge les dommages survenus au cours, par exemple, d'une excursion facultative payée sur place. Attention, la jurisprudence considère que l'obligation d'indemnisation ne s'applique qu'à la victime directe et non aux proches, ayants droit de la victime qui ont perdu un des leurs dans l'accident survenu à l'étranger. Il en résulte que les dispositions légales protectrices du code du tourisme vous bénéficient principalement lorsque vous avez été blessé.

L'agence peut être exonérée de toute responsabilité lorsque le dommage est causé :

- par votre propre faute,
- par un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat,
- par un cas de force majeure.

Comment obtenir indemnisation ?

Il vous appartient de déclarer votre dommage dans les 5 jours à votre assureur. Une fois, votre assureur informé, il pourra prendre contact avec l'assureur de l'agence de voyages afin de transiger avec lui.

En toute hypothèse, vous disposez également de la possibilité d'engager judiciairement la responsabilité civile professionnelle de l'agence de voyages.

- Si votre déplacement à l'étranger ne comporte qu'un contrat de transports, vous pouvez parfois obtenir indemnisation de vos préjudices directement auprès du transporteur. Il existe à cet égard des dispositions spécifiques à certains modes de transport, comme le transport aérien, qui précisent les droits des passagers dans le cadre de conventions européennes ou internationales.

Si vous êtes victime d'un accident à l'occasion d'un transport aérien, vous pouvez ainsi obtenir indemnisation de vos préjudices sur le fondement des conventions internationales de Varsovie ou de Montréal. Elles reçoivent application selon le trajet que vous empruntez.

Un avis figure, en principe, sur votre billet (en général au verso des coupons de vol, sur la pochette qui accompagne les billets classiques ou sur votre reçu d'itinéraire pour les billets électroniques). Il porte sur l'application, en cas de voyage international, de l'une ou l'autre de ces conventions concernant la responsabilité civile de votre transporteur aérien à l'égard de certains dommages spécifiques.

Convention de Montréal du 28 mai 1999 :

- Champ d'application de la convention :

Elle a vocation à s'appliquer aux seuls transports aériens internationaux reliant les territoires respectifs d'Etats l'ayant ratifiée. Il faut toutefois préciser qu'au plan communautaire, elle régit également, pour les passagers et leurs bagages, les transports domestiques à l'intérieur de chaque Etat membre et les transports internationaux à l'intérieur ou à l'extérieur de la Communauté, dès lors qu'ils sont assurés par les compagnies aériennes de transport public relevant de l'un ou de l'autre des Etats membres.

- Préjudices indemnisés

Vous-même ou vos ayants droit ne serez indemnisé que des dommages causés à votre personne, à vos bagages ou à vos marchandises et survenus à bord de l'aéronef ou au cours des opérations d'embarquement ou de débarquement.

- Comment obtenir indemnisation ?

Si les préjudices liés aux dommages corporels que vous avez subis sont évalués à 100.000 DTS¹ ou moins, la responsabilité civile du transporteur sera engagée de plein droit, sauf preuve d'une faute de votre part.

En revanche, **si les préjudices résultant d'un décès ou de blessures corporelles sont évalués à plus de 100.000 DTS**, le transporteur sera présumé fautif, à charge pour lui de rapporter la preuve que lui ou ses préposés n'ont commis aucune négligence ou omission préjudiciable ou bien que le dommage subi résulte exclusivement de l'acte d'un tiers.

Sachez que, pour les dommages matériels causés à vos bagages, la responsabilité du transporteur aérien est plafonnée à la somme de 1 000 DTS par passager. Les dommages aux marchandises sont indemnisés à hauteur de 17 DTS par kilogramme.

Il vous faut savoir que, pour pouvoir exercer une action contre le transporteur, vous devrez au préalable faire une réclamation auprès de ce dernier :

- dès réception de vos bagages si ceux-ci ont été endommagés ;
- immédiatement après la découverte de l'avarie et, au plus tard, dans un délai de sept jours pour les bagages enregistrés et de quatorze jours pour les marchandises à compter de la date de leur réception ;

¹ Un DTS vaut environ 1,17 euro (cf. site de la Direction Générale de l'Aviation Civile, mars 2008)

- dans les 21 jours à dater du jour où le bagage ou la marchandise auront été mis à votre disposition, en cas de retard.

A défaut de protestation dans ces délais, toute action contre le transporteur sera déclarée irrecevable.

A défaut de règlement amiable intervenu entre vous et le transporteur aérien, les actions éventuelles en réparation que vous souhaiteriez intenter devant les tribunaux en qualité de passager victime directe ou d'ayants droit d'une victime sont soumises aux dispositions particulières suivantes :

- introduction de l'action en responsabilité, sous peine de déchéance, dans un délai de deux ans à compter du jour où l'aéronef est arrivé à destination ou aurait dû arriver ou de l'arrêt du transport ;
- introduction de l'instance devant le tribunal du lieu de destination.

Convention de Varsovie du 12 octobre 1929 :

- Champ d'application de la convention :

Cette convention est applicable aux transports aériens internationaux de personnes, de bagages ou de marchandises contre rémunération. Les points de départ et de destination doivent être respectivement situés sur le territoire de deux Etats parties à ce traité international ou sur le territoire d'un même Etat partie avec une escale intermédiaire dans un autre Etat, partie ou non à cette convention. Certains pays ont pu étendre l'application de cette convention à leurs transports intérieurs et il vous appartient donc de vous renseigner sur la réglementation applicable dans l'Etat de l'accident.

- Comment obtenir indemnisation ?

Si un dommage vous est causé au cours de ce transport aérien, le transporteur en est présumé responsable. Il ne peut s'exonérer de sa responsabilité que s'il prouve que lui ou ses préposés ont pris toutes les mesures nécessaires pour éviter le dommage ou qu'il leur était impossible de les prendre. Sachez que si, par votre comportement, vous avez causé ou contribué à causer le dommage, le transporteur pourra voir sa responsabilité atténuée voire écartée.

Dans le transport international de personnes, la responsabilité du transporteur est limitée envers chaque voyageur au niveau maximal de 16 000DTS (soit environ 18 000 €). Dans le transport de bagages enregistrés et de marchandises, le plafond est fixé à 17 DTS (soit 19 €) par kilogramme.

Si vous désirez engager judiciairement la responsabilité du transporteur, il faudra que vous vous soyez manifesté au préalable auprès de ce transporteur (en cas notamment de pertes de bagages ou d'avaries) et ce dans les plus brefs délais et en tout état de cause, sous peine d'irrecevabilité de l'action judiciaire, au plus tard dans les sept jours pour les avaries aux bagages, quatorze jours pour les avaries aux marchandises et 21 jours en cas de retards de bagages ou de marchandises, faute de quoi vous serez présumé avoir réceptionné vos bagages ou vos marchandises en bon état et conformément au titre de transport. Ces préalables respectés, vous pourrez utilement intenter une action contre le transporteur, laquelle action est enfermée dans le délai de deux ans à compter de l'arrivée à destination ou du jour où l'avion aurait dû arriver.

Si les garanties de votre contrat ne couvrent pas votre situation ou si aucun régime spécifique de responsabilité ne vous permet de bénéficier d'une indemnisation directe par la personne civilement responsable, vous pouvez vous adresser à la Commission d'Indemnisation des Victimes d'Infractions (CIVI) afin de bénéficier d'une indemnisation de votre préjudice. Celle-ci, fondée sur le principe de solidarité nationale, est soumise à certaines conditions (voir fiche n°8).

III – Cas particulier des pertes matérielles dues à des catastrophes naturelles ou des troubles politiques graves :

Les Français expatriés doivent vérifier si, dans leur pays de résidence, existe une possibilité de s'assurer à titre individuel contre ces préjudices.

Aucun fonds public en France ne permet, à ce jour, d'indemniser les propriétaires de biens. En droit international, la protection des biens ou des personnes incombe aux autorités locales.

I- Dans le cadre d'une action en justice :

Si l'auteur des faits dont vous avez été victime est poursuivi devant un tribunal pénal français, vous pouvez obtenir réparation de votre préjudice en vous constituant partie civile. Sachez cependant que si l'action pénale est conduite à l'étranger dans le pays de commission des faits, les règles relatives à la constitution de partie civile et aux conditions d'indemnisation peuvent varier. Au delà de l'aspect indemnitaire, sachez que la constitution de partie civile vous permet en principe également d'être partie à la procédure et d'avoir accès au dossier.

Il est aussi possible d'exercer une action en justice devant un tribunal civil.

II- Devant la Commission d'indemnisation des victimes d'infractions :

Afin de garantir une réparation aux victimes d'infractions placées dans des situations particulièrement graves, la loi a mis en place un dispositif autonome d'indemnisation.

Aux termes de l'article 706-3 du Code de procédure pénale, l'accès à la Commission d'Indemnisation des Victimes d'Infraction (CIVI) est ouvert à **toute personne de nationalité française qui a subi un préjudice résultant de faits volontaires ou non qui présentent le caractère matériel d'une infraction**. Le critère déterminant est donc la nationalité de la victime peu importe le lieu de commission de l'infraction. Si l'infraction a été commise à l'étranger, seule la personne lésée de nationalité française peut bénéficier d'une indemnisation.

Présente dans chaque tribunal de grande instance, la CIVI instruit les demandes d'indemnisation présentées par les victimes d'infractions ou leurs ayants droit, demandes qu'elle apprécie en toute indépendance.

La CIVI est une juridiction autonome qui peut être saisie indépendamment de la procédure pénale engagée et même si l'auteur des faits n'a pas été identifié. Il importe cependant de pouvoir produire des pièces justificatives permettant à la juridiction de s'assurer que les faits présentent le caractère matériel d'une infraction réprimée en France.

- A quelles conditions peut-on être indemnisé ?

L'indemnisation des infractions les plus graves

Vous pouvez être intégralement indemnisé :

- si l'un de vos proches est décédé à la suite d'une infraction ;
- si vous avez subi un préjudice corporel grave ayant entraîné une incapacité totale de travail (ITT) d'au moins 1 mois ou une invalidité permanente (séquelles définitives, incapacité permanente partielle) ;
- si vous avez été victime d'une agression sexuelle : viol, agression sexuelle de toute autre nature, atteinte sexuelle sans violence sur mineur de 15 ans, même dans le cas où ces faits n'ont pas entraîné un arrêt de travail ou une invalidité.

L'indemnisation des atteintes légères à la personne et de certains préjudices matériels :

Vous pouvez également bénéficier d'une indemnisation partielle. Son montant est limité à trois fois le plafond de ressources fixé pour l'attribution de l'aide juridictionnelle partielle (soit 3 984 € au 1^{er} janvier 2008).

Vous pouvez déposer une demande:

- si vous avez subi un préjudice entraînant une incapacité totale de travail (ITT) de moins d'un mois ;
- si vous êtes victime d'un vol, d'une escroquerie, d'un abus de confiance, d'une extorsion de fonds, d'une destruction, d'une dégradation ou d'une détérioration d'un bien vous appartenant.

L'accès à cette indemnisation est possible si vous remplissez les conditions suivantes :

- vous disposez de ressources inférieures au plafond fixé pour l'admission à l'aide juridictionnelle partielle, soit 1 328 € (montant applicable au 1^{er} janvier 2008) ;
- vous vous trouvez dans une situation matérielle ou psychologique grave ;
- vous n'avez pas la possibilité de recevoir une indemnisation effective et suffisante de votre préjudice par une compagnie d'assurance, une mutuelle, un organisme de sécurité sociale, le Fonds de garantie automobile, etc.

Dans quel délai devez-vous saisir la CIVI ?

Vous devez adresser votre requête signée :

- soit dans un délai de 3 ans à compter de la date de l'infraction ;
- soit, si une procédure judiciaire a été engagée, dans un délai d'un an à compter de la date de la dernière décision de justice.

Si les délais ont été dépassés, la CIVI peut, dans certains cas particuliers, admettre votre demande selon les motifs de votre retard.

Comment constituer votre dossier ?

Quel que soit votre cas, vous devez adresser une lettre recommandée avec accusé de réception au secrétariat de la CIVI siégeant au tribunal de grande instance de votre domicile, du lieu où les faits ont été jugés ou de celui déjà saisi par une autre victime de la même infraction.

Pour les Français résidant à l'étranger, il est à noter la compétence spécifique de la CIVI du Tribunal de Grande Instance de Paris.

Il vous est également possible de déposer votre demande au secrétariat de la CIVI concernée. Enfin, vous pouvez demander à un avocat de constituer votre dossier. Vous pouvez également demander à un service d'aide aux victimes de vous aider.

Comment se déroule la procédure devant la CIVI ?

• La phase amiable de conciliation

La CIVI, après avoir vérifié que le dossier est complet, transmet directement la demande d'indemnisation au Fonds de Garantie des Victimes des Actes de Terrorisme et d'autres Infractions (FGTI). Ce dernier est tenu, dans un délai de deux mois à compter de la réception de la demande, de vous présenter une offre d'indemnisation.

Si vous acceptez l'offre, le Fonds de garantie transmet le constat d'accord au président de la CIVI, qui doit le valider pour que l'indemnité puisse vous être versée.

Si vous refusez l'offre ou que le Fonds de garantie vous oppose un refus motivé d'indemnisation, la phase amiable prend fin et la procédure se poursuit devant la CIVI.

• En cas d'échec de la phase amiable

En cas d'échec de la phase amiable, la CIVI poursuit l'instruction de votre demande.

Vous pouvez adresser vos observations éventuelles au président de la CIVI au plus tard 15 jours avant l'audience. Vous recevrez votre convocation deux mois avant l'audience par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans votre intérêt, il est recommandé de fournir à la commission des renseignements aussi exacts et complets que possible, d'assister à la ou aux audience(s) ou de vous faire représenter par un avocat, même si la représentation par un avocat n'est pas obligatoire.

Une fois le jugement de la CIVI rendu, vous en serez informé par lettre recommandée avec accusé de réception. Le FGTI verse l'indemnité accordée dans un délai d'un mois à compter de la notification du jugement de la CIVI.

L'indemnisation prend en compte votre situation, éventuellement après expertise médicale ainsi que les prestations que vous avez déjà reçues de la sécurité sociale, des assurances, etc.

Précision de procédure : l'octroi d'une provision

Le président de la CIVI peut, sur votre demande, vous allouer une provision c'est-à-dire une avance sur l'indemnité que vous réclamez. Il doit prendre sa décision dans le délai d'un mois à compter de votre demande. La provision est versée par le FGTI.

- Le rejet de la demande d'indemnisation par la CIVI

Si votre demande d'indemnisation est rejetée, vous pouvez contester la décision de la CIVI auprès de la cour d'appel dans un délai d'un mois à compter de la notification du jugement. Adressez-vous à un avocat près la cour d'appel. Sachez que le F.G.T.I. peut faire appel dans les mêmes conditions.

Précision de procédure : la conséquence d'une faute de la victime

La commission peut dans tous les cas refuser ou réduire l'indemnité que vous demandez en raison d'une faute que vous auriez commise lors de l'infraction.

Fiche n°9 : Vous êtes victime d'un mariage forcé

Il arrive que des jeunes filles, jeunes femmes ou jeunes hommes, soient forcés par leur famille à se marier, notamment lors d'un séjour ou de vacances à l'étranger.

En effet, même si vous êtes de nationalité française ou binational(e), dès lors que votre futur époux est un(e) national(e) du pays où vous voyagez, le mariage peut être célébré devant l'autorité locale compétente. Aux termes de l'article 171-1 du Code civil, le mariage ainsi contracté en pays étranger entre deux ressortissants français ou entre un ressortissant français et un étranger sera considéré comme valable s'il a été célébré dans les formes usitées dans le pays, pourvu qu'il ait été précédé de la publication des bans et respecte les conditions de fond posées par la loi française.

Il convient de rappeler qu'en ce qui concerne les ressortissants français et les binationaux franco-étrangers, la loi n°2006-399 du 4 avril 2006 renforçant la prévention et la répression des violences au sein du couple et commises contre les mineurs a porté **l'âge requis pour se marier à 18 ans, aussi bien pour l'homme que pour la femme**. Si vous avez moins de 18 ans, votre mariage n'est possible, au regard du droit français, qu'avec le consentement de vos parents mais également l'autorisation du procureur de la République. Le mariage suppose par ailleurs le consentement mutuel, libre et volontaire de chacun des futurs époux. A défaut, si l'un des deux a été contraint, le mariage dit « forcé » peut être annulé.

Sachez que si vous pressentez qu'un tel risque pèse sur vous, vous pouvez prendre certaines précautions afin d'éviter d'être soumis à une union non souhaitée. Sur place, les autorités diplomatiques et consulaires veillent à la validité des mariages célébrés grâce à diverses procédures de contrôle, qui peuvent aboutir à une annulation lorsque le mariage célébré à l'étranger ne respecte pas la loi française.

I- Quelques précautions pour éviter un tel risque :

Si vous ne pouvez pas vous manifester vous-même, vous pouvez faire connaître votre situation par un proche, un ami, une assistante sociale, un professeur, un psychologue, un éducateur, une association ou toute autre personne de confiance.

Pour obtenir une protection particulière, vous pouvez, de votre propre initiative, écrire :

- au juge des enfants si vous êtes mineur(e)
- au procureur de la République si vous êtes majeur(e)

S'il existe un risque de départ précipité en vacances, vous pouvez, dans certaines situations, faire une demande écrite d'interdiction de sortie du territoire en précisant à la Préfecture votre identité complète, l'heure et la date du vol. Il faut savoir que vous pouvez également alerter, au dernier moment, la douane ou la police de l'air.

- Préalablement à votre départ, il peut être utile de :

- photocopier tous vos documents personnels importants (carte d'identité, carte de séjour, passeport, certificats de scolarité, attestation de carte vitale) et tout autre document permettant de vous localiser (titre de transport, adresse où vous allez résider) et de les confier à une personne de confiance.
- rassembler des documents (certificats médicaux, témoignages de vos proches, attestations diverses...) qui caractérisent une éventuelle situation de danger ainsi qu'une petite somme d'argent mais également des renseignements pratiques sur l'étranger (coordonnées du ministère des Affaires étrangères et européennes, de proches à contacter, d'une association)
- en cas de confiscation ou de destruction de vos papiers, il vous est conseillé de faire une déclaration de perte ou de déposer plainte contre X pour vol si vous ne souhaitez pas nommer les personnes.

Durant votre séjour à l'étranger, vous pouvez contacter directement ou par l'intermédiaire d'une personne de confiance, l'ambassade ou le consulat. En cas de disparition de documents, un laissez-passer pourra vous être délivré afin de vous permettre de rentrer en France.

La compétence des autorités consulaires étant liée à votre nationalité, il faut savoir que l'aide qu'elles peuvent vous apporter est susceptible d'être plus limitée si vous avez également la nationalité du pays où vous séjournez.

II- Les procédures de contrôle et d'annulation :

Des procédures de contrôle s'appliquent aux mariages célébrés à l'étranger par les autorités consulaires ou diplomatiques françaises mais également par une autorité étrangère. Sachez toutefois que ces procédures sont renforcées s'agissant des mariages célébrés à l'étranger par une autorité étrangère, notamment depuis la loi du 14 novembre 2006.

Elles interviennent tant avant la célébration du mariage qu'après celle-ci, notamment lors de la demande de transcription de l'acte de mariage étranger sur les registres de l'état civil français.

- Avant toute célébration :

Comme en France, la **publication des bans** constitue une formalité obligatoire, elle se fait sur le lieu de la célébration du mariage ainsi que le lieu où le futur époux français a son domicile ou sa résidence.

La célébration est par ailleurs subordonnée à **votre audition ainsi que celle de votre futur conjoint**, sauf si l'officier de l'état civil ne l'estime pas nécessaire. L'officier d'état civil appréciera s'il apparaît opportun de vous entendre ensemble ou séparément. Si vous êtes mineur, cette audition est effectuée avec vous seul, sans la présence de votre futur conjoint ou de vos parents. Cette audition est extrêmement importante puisqu'elle est un préalable à la délivrance du certificat de capacité à mariage, document délivré par les autorités consulaires françaises permettant d'attester de votre capacité à vous marier. Lorsque l'autorité diplomatique ou consulaire estime que des indices sérieux laissent présumer que votre projet de mariage ne respecte pas le cadre légal français, elles peuvent saisir le procureur de la République de Nantes afin qu'il fasse opposition à la célébration de ce mariage.

- Après la célébration du mariage, au moment de la transcription de l'acte de mariage sur les registres de l'état civil français :

Pour les mariages célébrés à l'étranger à compter du 1 mars 2007, la transcription de l'acte de mariage célébré à l'étranger sur les registres de l'état civil français est nécessaire pour que vous puissiez vous prévaloir de votre union devant les administrations et autres organismes publics français. Cette transcription est subordonnée à votre audition, ensemble ou séparément, par l'autorité diplomatique ou consulaire compétente au regard du lieu de célébration du mariage, lorsque le mariage a été célébré en l'absence de certificat de capacité à mariage.

Toutefois, si l'autorité consulaire ou diplomatique dispose d'informations établissant que la validité du mariage n'est pas en cause, elle peut, par décision motivée, faire procéder à la transcription sans audition préalable des époux. En revanche, si des indices sérieux laissent présumer que votre mariage est nul notamment parce que votre consentement et/ou celui de votre conjoint n'a pas été librement donné, l'autorité diplomatique chargée de la transcription en informe immédiatement le ministère public et sursoit à la transcription de l'acte de mariage sur les registres de l'état civil. Le procureur pourra non seulement s'opposer à la transcription de votre mariage mais également intenter une action en nullité.

En l'absence de transcription de votre mariage à l'état civil français, votre union ne sera pas opposable aux tiers et ne pourra produire ses effets qu'entre vous et votre conjoint et à l'égard des enfants.

Il vous faut enfin savoir que, même si le mariage a été transcrit à l'état civil français, vous conservez la possibilité de faire demander l'annulation de votre mariage dans le délai de 5 ans à compter de sa célébration. Cette procédure nécessite obligatoirement l'assistance d'un avocat qui pourra vous donner toutes les informations utiles sur son déroulement. Le procureur de la République peut, quant à lui, demander l'annulation de votre mariage dans les trente ans qui suivent sa célébration s'il était forcé.

III- Les personnes ressources :

Le Conseil National d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles (CNIDFF) fédère un réseau d'associations d'aide aux victimes spécialisées dans la prise en charge des femmes victimes dénommées : centres d'information sur les droits des femmes (CIDF). Il dispose notamment de deux services juridiques spécialisés en droit international privé qui peuvent être consultés par les CIDF à Marseille et à Lyon. Seuls les CIDF répondent directement au public.

Le bureau de la Protection des Mineurs et de la Famille est situé au sein de la Direction des Français à l'Etranger et des Etrangers en France du ministère des Affaires étrangères et européennes. En relation étroite avec le réseau diplomatique et consulaire français à l'étranger, il traite au cas par cas des demandes présentées par des ressortissantes françaises en difficulté.

Fiche n°10 : Vous êtes victime d'un accident de la circulation

En France, les accidents de la circulation sont régis par la loi du 5 juillet 1985 qui organise une procédure d'offre d'indemnisation amiable des victimes par l'assureur du responsable du véhicule impliqué. Cette loi n'est en principe pas applicable à un fait survenu à l'étranger mais, selon le pays de survenance de l'accident, vous pourrez bénéficier d'un dispositif d'indemnisation spécifique.

Au sein d'un certain nombre de pays qualifiés comme adhérents au dispositif « carte verte », les automobilistes qui résident dans ces pays et ont souscrit une assurance de responsabilité civile automobile restent couverts par cette dernière lors de leurs déplacements sur cette zone. Le terme « carte verte » renvoie en fait au certificat d'assurance automobile délivré dans chaque pays.

En tout état de cause, il importe que vous veilliez à recueillir des éléments établissant la réalité de l'accident quelle que soit la procédure par laquelle vous seriez ultérieurement susceptible d'être indemnisé.

I- Quelles formalités accomplir ?

- Remplissez un constat amiable et relevez le plus précisément possible les coordonnées des personnes impliquées dans l'accident. Ce constat permettra à votre assureur, à partir d'une description aussi précise et objective que possible des faits, de se faire une idée de l'accident, des dégâts et des responsabilités de chacun. C'est un moyen de preuve important. Les formulaires du constat amiable sont identiques dans toute l'Europe et sont donc recevables par votre assureur même si la langue diffère. Remplissez-le en français.
- Dans certains pays, l'intervention des services de police est nécessaire même en cas de dégâts matériels seuls.
- A défaut de constat amiable, essayez de rassembler le maximum de documents prouvant la matérialité de l'accident : photocopie du rapport du procès-verbal établi par les forces de l'ordre, déclaration d'accident accompagnée d'un ou plusieurs témoignages.
- S'il y a délit de fuite de la partie adverse, déposez plainte et conservez l'original du document qui atteste de ce dépôt de plainte
- Prévenez le plus tôt possible votre assureur (ou l'organisme qu'il aura désigné) et en tout état de cause dans le délai légal qui est fixé à 5 jours ouvrés à compter de l'accident.
- Conservez tous les documents justifiant votre dommage (factures de réparation, certificats médicaux, etc)

II- Comment être indemnisé ?

Afin d'identifier le régime qui vous est applicable, il vous faut vérifier si le pays dans lequel a eu lieu l'accident relève d'un régime particulier ou non. Les pays se répartissent comme suit :

- **Pays de l'Union Européenne** : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre (partie grecque), Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède
- **Pays de l'Espace Economique Européen** : les 27 membres de l'Union Européenne auxquels s'ajoutent l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège
- **Pays associé** : la Suisse
- **Pays « carte verte »** : les pays précités ainsi que : Albanie, Andorre, Bosnie-Herzégovine, Biélorussie, Croatie, Israël, Iran, Macédoine, Maroc, Moldavie, Serbie Monténégro, Tunisie, Ukraine
- **Pays tiers** : les autres pays

- Si l'accident de la circulation dont vous êtes victime est survenu dans un pays de l'Espace Economique Européen ou en Suisse
OU
si l'accident est survenu dans un pays membre du système « carte verte » et a été causé par un véhicule immatriculé dans un pays de l'Espace Economique Européen ou en Suisse :

Pour faciliter vos démarches auprès de l'assureur du responsable, les assureurs des pays de l'Espace Economique Européen et de la Suisse doivent désigner, dans chaque pays membre, un représentant local avec lequel vous pourrez traiter votre dossier sans être confronté à l'obstacle linguistique. Ainsi, vous pouvez vous adresser, en France, au correspondant désigné par l'assureur étranger. Pour l'identifier, à partir notamment de l'immatriculation de l'autre véhicule impliqué et de la date de l'accident, vous devez solliciter l'organisme d'information français AGIRA (1 rue Jules Lefebvre, 75 009 Paris, 01-53-21-50-25, email : orginfo@agira.asso.fr).

Vous pouvez également solliciter l'indemnisation de votre préjudice directement auprès de l'assureur du responsable.

Précision de procédure : la loi applicable à votre indemnisation

Selon les dispositions de droit international, que vous présentiez votre demande directement à l'assureur étranger ou à son représentant en France, votre indemnisation sera soumise à la loi du pays où s'est produit l'accident, sauf si les deux parties impliquées résident dans le même Etat ; dans ce dernier cas c'est la loi de cet Etat qui s'applique (ainsi, la loi française ne serait applicable que si votre véhicule est seul en cause ou si l'accident ne met en cause que des véhicules immatriculés en France). Les conditions de la responsabilité et les causes d'exonération ou de limitation de responsabilité seront donc examinées au regard de la loi nationale applicable tout comme les modalités d'indemnisation et l'étendue de la réparation. A cet égard, il faut noter que, contrairement à ce qui se passe en France, il peut exister des plafonds d'indemnisation dans certains pays.

Le représentant de l'assureur a un délai de trois mois pour vous répondre. Il peut accepter sa responsabilité et engager une procédure d'indemnisation ou bien la refuser. Il doit alors motiver son refus.

Il se peut que vous ne puissiez pas obtenir indemnisation par l'assureur du responsable pour l'un ou l'autre de ces motifs :

- l'assureur du véhicule auteur de l'accident n'a pas désigné de représentant en France,
- l'assureur ou son représentant ne vous a pas présenté d'offre d'indemnisation dans le délai de trois mois à compter de votre demande ou l'a refusée,
- le véhicule responsable n'a pu être identifié ou l'identification de la compagnie d'assurance n'a pas été possible dans un délai de deux mois après l'accident.

Dans ce cas, (sauf si le véhicule responsable est immatriculé en Suisse), vous pourrez alors vous adresser au Fonds de Garantie des Assurances Obligatoires de Dommages (FGAOD, 64 rue DeFrance, 94682 Vincennes Cedex, tél : 01 43 98 77 00 ou 39, boulevard Vincent Delpuech, 13255 Marseille Cedex 06, tél : 04 91 83 27 27, e-mail : contact@fga.fr). Intervenant à titre subsidiaire, le FGAO procédera à votre indemnisation, dans un délai de deux mois à compter de la date de votre demande, pour le compte de son homologue étranger.

Attention cependant, vous ne pouvez pas présenter de demande d'indemnisation au FGAO si vous avez déjà engagé une action en justice directement à l'encontre de l'entreprise d'assurance du responsable.

- Si l'accident de la circulation dont vous êtes victime est survenu dans un pays tiers :

C'est généralement la loi de l'Etat sur le territoire duquel l'accident est survenu qui est applicable. L'assurance automobile n'étant pas obligatoire dans tous les pays ou pouvant être limitée, il est possible que vous soyez contraint d'exercer votre recours directement contre l'auteur de l'accident.

Dans tous les cas, si vous disposez d'une assurance de protection juridique (voir fiche n°6), votre assureur pourra vous assister dans vos démarches avec l'assureur de l'autre partie voire le contacter directement.

Par ailleurs, si vous ne pouvez obtenir indemnisation par l'assureur du responsable ou que celle-ci est inférieure à celle à laquelle vous pourriez prétendre selon le droit français, vous pouvez vous adresser directement à la Commission d'Indemnisation des Victimes d'Infractions si vous remplissez les conditions pour y accéder (voir fiche n°8).

La notion d'accident collectif n'est pas définie dans les textes législatifs et ne renvoie pas à une infraction en tant que telle. Au-delà de la nature du fait éventuellement à l'origine de l'accident (accident automobile, crash aérien, explosion ou effondrement d'un immeuble par exemple, fait lié à une défaillance humaine ou technique), l'accident collectif se caractérise surtout par :

- ses circonstances : la soudaineté et l'imprévisibilité de l'événement (unité de temps et de lieu)
- et ses conséquences : le nombre de victimes et l'ampleur des dommages causés.

Quelques uns des exemples les plus caractéristiques : l'effondrement du stade de Furiani, la chute de la passerelle du Queen Mary, l'explosion de l'usine AZF, les crashes de Maracaibo et de Charm El Cheikh.

De tels événements justifient la mobilisation par les autorités de moyens dépassant les moyens habituels de prise en charge des victimes.

Ainsi, si l'accident dont vous-même ou un de vos proche êtes victime provoque un nombre important de victimes, les autorités consulaires et judiciaires françaises peuvent mettre en place des dispositifs particuliers de gestion de l'événement afin de coordonner l'information et la prise en charge de l'ensemble des familles mais également de vous proposer un dispositif simplifié d'indemnisation en dehors de la procédure pénale.

I- Le dispositif particulier de prise en charge des victimes d'accidents collectifs :

Dans le cas des accidents collectifs, l'une des difficultés récurrentes réside dans l'établissement et la communication de la liste des victimes. Comme mentionné dans la fiche n°4 relative au décès d'un proche, il vous faut savoir qu'un certain délai est nécessaire afin d'identifier les victimes et ainsi s'assurer de la fiabilité des informations transmises.

- La communication relative à la liste des victimes et les procédures de déclaration de décès

La liste des victimes est établie par les autorités judiciaires du pays de l'accident en lien avec le consulat français qui vérifie les opérations d'identification et de fermeture des cercueils le cas échéant. Elle est en principe accessible auprès de la cellule de crise du ministère des Affaires étrangères et européennes qui met souvent en place un numéro spécial d'appel téléphonique, numéro dont le relais peut être assuré par le 08 VICTIMES.

Afin de simplifier les démarches pour les familles qui ont perdu un de leurs proches, les autorités judiciaires peuvent décider d'organiser une **centralisation des procédures de déclaration de décès** (voir fiche n°4 précitée). Une information est alors diffusée à l'ensemble des juridictions françaises pour qu'elles transmettent leurs procédures à la juridiction désignée. De même, l'INAVEM et les associations d'aide aux victimes sont informées et vous pouvez vous rapprocher d'elles pour savoir auprès de quel tribunal vous adresser.

- L'information, l'aide et le soutien aux victimes et à leurs familles

Lors d'un accident d'ampleur, le ministère des Affaires étrangères et européennes ou la cellule de coordination « accidents collectifs » du ministère de la Justice assure **la mobilisation du réseau des associations d'aide aux victimes** par le biais de l'INAVEM. Si vous avez été blessé ou si un des membres de votre famille est décédé à l'étranger, ceci permet aux associations d'aide aux victimes locales de disposer des coordonnées des familles concernées par l'accident et restées sur le territoire français et d'entrer en contact avec elles pour les informer de la situation et leur proposer soutien et assistance le plus rapidement possible. **Il est important, lorsque vous voyagez à l'étranger, que vous disposiez sur vous ou précisiez au responsable du voyage le nom et les coordonnées d'au moins une personne référente de votre famille restée en France à contacter en cas de difficulté.**

Lorsqu'une procédure pénale est ouverte en France sur réquisition du Parquet, éventuellement après le dépôt de plaintes par les victimes, il arrive que la juridiction organise une réunion d'information afin de vous expliquer la procédure pénale en cours ainsi que les dispositifs de prise en charge mis à votre disposition.

II- Des droits particuliers dans le cadre d'une procédure pénale :

A plusieurs reprises, des victimes d'un même accident ont souhaité constituer une association afin de pouvoir se soutenir mutuellement et accomplir des démarches unifiées par ce biais.

Les modalités de **constitution d'une association de victimes** relèvent de la législation de droit commun, à savoir de la loi du 1^{er} juillet 1901. L'article 2-15 du code de procédure pénale reconnaît cependant un droit particulier aux associations de défense des victimes d'un accident collectif puisqu'il leur permet de se constituer partie civile dans la procédure pénale.

Ceci suppose que l'association bénéficie préalablement d'un agrément donné par le ministère de la Justice qui apprécie si l'association remplit les conditions légales, dont les principales sont :

- être victime d'un fait unique survenu dans les transports collectifs, dans un lieu ou local ouvert au public ou dans une propriété privée à usage d'habitation ou à usage professionnel
- rassembler un nombre « représentatif » de membres adhérents qui ont été victimes de l'infraction (victimes directes blessées ou proches de victimes décédées)
- être régulièrement déclarée en Préfecture
- présenter des garanties d'une activité effective.

La Fédération Nationale des Victimes d'Accidents Collectifs (voir fiche n°14) qui regroupe des associations de victimes d'accidents collectifs bénéficie d'une expérience ancienne et peut vous accompagner si vous envisagez de vous regrouper en association avec des victimes du même accident que vous.

III- Les dispositifs d'indemnisation :

Comme pour tout dommage, **votre assureur est susceptible de vous verser des prestations dans le cadre de votre garantie personnelle.** Vous pouvez également **présenter votre réclamation auprès de l'assureur du responsable** (voir fiche n°7) ou saisir la **Commission d'indemnisation des victimes d'infractions** si vous en remplissez les conditions (voir fiche n°8).

Là encore, le ministère de la Justice peut favoriser la centralisation des procédures d'indemnisation devant une seule commission d'indemnisation des victimes d'infractions, saisie selon les règles des articles 50-4, 50-5 et 50-6 du code de procédure pénale afin de favoriser la gestion des situations de l'ensemble des victimes de façon plus coordonnée et cohérente.

Le ministère de la Justice s'attache par ailleurs à promouvoir une approche nouvelle s'appuyant sur la négociation entre les parties de façon à la déconnecter de la procédure judiciaire. Il encourage la constitution de « comités de suivi », rassemblant les autorités judiciaires éventuellement saisies de la procédure, les associations d'aide aux victimes et les associations de victimes (lorsqu'elles existent), les collectivités territoriales concernées ainsi que les assureurs des personnes qui accepteraient de s'engager à indemniser les victimes sans que cela constitue pour elles une reconnaissance de responsabilité. Il s'agit de réduire les délais de l'indemnisation, de garantir une indemnisation juste et équitable entre toutes les victimes et de simplifier vos démarches administratives et judiciaires. Les victimes sont libres d'adhérer au dispositif ou de choisir la voie judiciaire pour obtenir indemnisation de leur préjudice.

Si un tel dispositif est mis en place à votre profit, vous en serez informé par l'envoi d'un courrier ou par le biais de l'association d'aide aux victimes.

Fiche n° 12 : Vous êtes victime d'un acte de terrorisme

Pour être susceptible d'être qualifiée d'acte de terrorisme, il faut que l'infraction que vous avez subie relève des conditions cumulatives suivantes :

- figurer parmi les infractions énumérées par l'article 421-1 du code pénal qui vise notamment les atteintes volontaires à la vie ou à l'intégrité de la personne, l'enlèvement ou la séquestration, le détournement d'un moyen de transport, les vols, extorsions, dégradations ainsi que des infractions en matière d'armes et produits explosifs
- avoir été commise dans le cadre d'une entreprise individuelle ou collective ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation ou la terreur.

La qualification de l'infraction comme acte terroriste incombe aux autorités de l'Etat dans lequel il survient. En France, il appartient aux autorités judiciaires, notamment au procureur de la République, de qualifier juridiquement les faits. En pratique, toutes les procédures portant sur des actes terroristes sont dirigées par des magistrats spécialisés du Tribunal de grande instance de Paris.

Si vous êtes victime d'une infraction que les autorités considèrent comme rattachable à un acte de terrorisme, vous pourrez bénéficier de certains droits particuliers.

I- Les droits particuliers reconnus aux victimes d'actes de terrorisme

- Si une procédure pénale est ouverte en France :

Comme pour toute infraction, vous avez la possibilité de faire valoir vos droits dans le cadre d'une procédure pénale menée en France (voir fiche n°2). La loi du 9 septembre 2002 vous permet de bénéficier d'un avocat dont les frais seront pris en charge par l'aide juridictionnelle sans condition de ressources.

- Le bénéfice d'un statut particulier :

Vous pouvez bénéficier des **droits et avantages accordés aux victimes civiles de guerre** par le code des pensions militaires d'invalidité. Vous pourrez ainsi bénéficier des **droits sociaux** attachés à ce statut (ex: gratuité des soins et des appareillages, emplois réservés, carte d'invalidité voire, dans certaines conditions, une pension spécifique).

Pour obtenir ce statut, vous devez **adresser votre demande par courrier à la direction interdépartementale des anciens combattants (DIAC) de votre domicile**. Cette direction dépend de la direction des statuts, des pensions et de la réinsertion sociale du ministère de la défense.

Les enfants devenus orphelins à la suite d'attentats terroristes peuvent, dans certaines conditions, être **admis au statut de pupille de la nation** (il vous appartient alors de saisir le tribunal de grande instance de votre domicile pour solliciter l'adoption par la Nation).

Si la qualité de victime de guerre vous est reconnue, vous relevez alors de l'Office National des Anciens Combattants (ONAC) et pouvez bénéficier de l'action sociale et de l'assistance administrative mise en œuvre par les 100 services départementaux de l'ONAC.

Enfin, les **successions sont exonérées de droits de mutation**.

II. L'indemnisation par le Fonds de Garantie des victimes de terrorisme et autres infractions (FGTI) :

Le régime d'indemnisation des victimes des actes de terrorisme trouve son origine dans la loi du 9 septembre 1986 qui donne compétence au FGTI pour fixer et régler l'indemnité aux victimes d'actes de terrorisme directement avec elles.

Bénéficiaires :

Les victimes blessées qui sont de nationalité française ou les ayants droit du ressortissant français décédé (quelle que soit la nationalité de l'ayant droit depuis la loi du 23 janvier 2006) ainsi que les victimes de prises d'otage. Ce qui compte est donc la nationalité de votre proche, victime directe des faits, même si vous-même êtes de nationalité étrangère.

Préjudices indemnisés :

Le FGTI assure une indemnisation intégrale des dommages corporels des victimes blessées et des préjudices moraux et économiques des ayants droit des victimes décédées.

Ainsi, en cas de blessures, vous pouvez solliciter une indemnisation pour vos préjudices physiques et psychologiques, économiques et professionnels ainsi que pour le préjudice personnel subi (souffrances endurées, préjudice esthétique, préjudice d'agrément notamment). Il est par ailleurs reconnu l'existence d'un préjudice spécifique fixé à 40% du capital de l'incapacité permanente partielle avec un minimum de 2 300 euros.

Les dommages aux biens ne sont pas pris en charge par le FGTI. Il vous faut donc vous adresser à vos assurances afin de savoir si elles les couvrent dans le cadre de vos contrats individuels.

Saisine du FGTI : l'autorité diplomatique ou consulaire à l'étranger informe le FGTI de la survenue d'un attentat et de l'identité des victimes. Le Fonds prendra alors contact avec vous. Vous pouvez également, si vous vous estimez victime d'un acte de terrorisme, vous adresser directement au FGTI.

Cette saisine doit avoir lieu dans le délai de 10 ans à compter de la date de l'acte de terrorisme.

Indépendamment de la qualification éventuellement retenue dans le cadre de la procédure pénale en cours, le Fonds porte une appréciation propre sur le caractère terroriste des faits à partir des éléments transmis par le Parquet. En cas de désaccord, vous pouvez assigner le Fonds de garantie devant le tribunal de grande instance de Créteil. S'il est finalement considéré que les faits ne peuvent être rattachés à une action terroriste mais relèvent du droit commun, vous pouvez alors prétendre au bénéfice d'une indemnisation par la Commission d'Indemnisation des Victimes d'Infraction (voir fiche n°8)

La procédure d'indemnisation :

Le FGTI verse une avance dans le mois suivant la réception de la demande afin de couvrir les premiers frais. Il doit ensuite vous présenter une offre écrite d'indemnisation définitive au plus tard trois mois après la réception des justificatifs relatifs aux préjudices. Vous disposez alors d'un délai de réflexion de 15 jours.

Si vous acceptez l'offre, le Fonds verse le montant proposé ; dans le cas contraire, vous pouvez saisir la juridiction compétente.

En cas de blessures avec séquelles, vous êtes susceptible d'être soumis à une procédure d'expertise médicale afin d'évaluer précisément votre préjudice avant que le Fonds de garantie ne vous propose une indemnisation définitive.

Fiche n° 13: INAVEM et le réseau de l'aide aux victimes (Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation)
--

L'Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation (INAVEM), créé en 1986, est une fédération nationale qui regroupe les associations d'aide aux victimes d'infractions pénales.

L'INAVEM a pour mission fondamentale de promouvoir et développer l'aide et l'assistance aux victimes, les pratiques de médiation et toute autre mesure contribuant à améliorer la reconnaissance des victimes.

En 2007, la fédération regroupait 151 associations d'aide aux victimes présentes sur l'ensemble du territoire national et travaillant avec toute instance en relation avec des victimes (tribunaux, barreaux, hôpitaux, police et gendarmerie, associations spécialisées...).

Les associations fédérées au sein de l'INAVEM ont pour objectif d'assurer d'une part l'accueil et l'écoute des victimes d'atteintes à la personne ou aux biens, et d'autre part l'information sur leurs droits, le soutien psychologique à tous les stades de la procédure pénale, ainsi que l'accompagnement social des victimes. Les associations peuvent orienter le cas échéant les victimes vers des services spécialisés (avocats, services sociaux et médico-psychologiques, assurances, etc). Tous ces services sont gratuits et ouverts à tout public.

Les entretiens avec les intervenants des associations d'aide aux victimes sont placés sous le signe de la confidentialité et du respect de l'autonomie de décision de la victime, c'est-à-dire qu'il appartiendra à elle seule d'initier toute procédure judiciaire ou administrative qu'elle estime utile, avec le soutien de l'association d'aide aux victimes et/ou celui d'un avocat.

Son action en faveur des victimes a amené l'INAVEM à développer ces dernières années une activité de téléphonie sociale : ainsi, elle héberge et anime un numéro national d'aide aux victimes, qui assure l'écoute des victimes d'infractions pénales et leur orientation vers les associations proches de leur domicile ainsi que vers d'autres services ou organismes compétents. Ce numéro est facile à mémoriser puisqu'il s'agit du 08 VICTIMES, soit le 08 842 846 37.

L'INAVEM est, par ailleurs, en étroite collaboration avec le ministère de la Justice et le ministère des Affaires étrangères et européennes qui peuvent le solliciter pour bénéficier, par une mise à disposition du 08 VICTIMES, d'un traitement des appels des personnes souhaitant avoir des informations sur l'accident, mais aussi et de manière plus générale pour assurer, via son réseau associatif, le suivi des familles des victimes d'accidents collectifs ou de faits particulièrement graves survenus à l'étranger.

Pour tout renseignement, vous pouvez vous adresser directement à l'INAVEM

1 rue du Pré Saint-Gervais
93 691 PANTIN Cedex
Tél. 01.41.83.42.00 / Fax : 01.41.83.42.24

Fiche n°14: Fédération nationale des victimes d'accidents collectifs (FENVAC)

Créée en 1994 par la réunion de huit associations de victimes, la Fédération Nationale des Victimes d'Accidents Collectifs (FENVAC) regroupe aujourd'hui les associations de victimes et victimes de plus de 55 catastrophes ou accidents collectifs s'étant déroulés en France ou à l'étranger.

Son objectif est d'offrir aux victimes ou associations de victimes un accueil et un cadre de réflexion mais également de représenter une instance de proposition et d'actions collectives grâce notamment à ses contacts avec les autorités ministérielles (ministère de la Justice, ministère des Affaires étrangères et européennes), les autorités judiciaires et d'autres associations spécialisées (dont l'INAVEM). Particulièrement sensible à la prévention, la FENVAC a également établi des relations avec plusieurs grandes entreprises créatrices de risques (TOTAL, GDF, EDF, ...) et administrations (DGAC, BEA ...).

Elle dispose d'un réseau de 15 délégués régionaux dont elle assure l'animation et la formation. Sachez que les associations de victimes sont constituées de personnes elles-mêmes directement touchées par les faits (qu'elles aient été blessées ou aient perdu un proche) qui s'investissent le plus souvent à titre bénévole dans l'action associative alors que les intervenants des associations d'aide aux victimes sont des professionnels formés pour accueillir tout type de victime. Les actions des uns et des autres sont complémentaires et peuvent vous apporter une aide différente, le réseau des associations de victimes, grâce notamment à la FENVAC, permettant de partager son expérience avec les victimes et de tirer des enseignements de chaque accident survenu en proposant, le cas échéant, des pistes d'amélioration.

Son action a notamment pour objectif d'obtenir pour les victimes l'entraide et la solidarité, la défense de leurs droits et de leurs intérêts, notamment dans le cadre des procédures judiciaires. La FENVAC est habilitée à se constituer partie civile dans toute procédure relative à un accident collectif au titre de l'article 2-15 du CPP, en vertu du décret du 5 février 2005, et de l'arrêté du 29 mars 2005.

Elle assure la prise de contact avec les familles dans les jours qui suivent un accident collectif, aide les victimes à se rassembler en associations et participe aux cellules d'accueil et d'information des familles de victimes, aux comités de suivi mis en place par la Chancellerie et les parquets, à la suite d'accidents pour représenter et défendre les intérêts des victimes en matière d'indemnisation. Son expertise est ainsi mise à profit dans la négociation d'accords d'indemnisation amiables.

Pour contacter la FENVAC, vous pouvez vous adresser à :

FENVAC
8, rue de la Baume
75 008 PARIS
Tél : 09 65 33 14 57
Fax: 01 42 56 20 16
E-mail : federation@fenvac.com
Site Internet : www.fenvac.com