



**Secrétariat d'État
aux droits des victimes**

**Guide
d'information**

**Victimes
du raz de marée
en Asie du sud**

*- Vos premières
démarches -*

Janvier 2005



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

Secrétariat d'État
aux Droits des Victimes

Le 26 décembre 2004, entre 00h58 et 07h38, une série de tremblements de terre frappait violemment la côte ouest de l'île de Sumatra. La secousse la plus importante, d'une intensité de 8,9 points sur l'échelle de Richter, provoquait un raz de marée d'une ampleur exceptionnelle dans l'Océan Indien.

Une aide internationale sans précédent s'est déclenchée en faveur des victimes de cette catastrophe. Notre pays tout entier se mobilise pour participer aux actions humanitaires.

Cet effort doit se porter aussi vers nos concitoyens rescapés, les familles des victimes et leurs proches.

C'est pourquoi j'ai souhaité que soit réalisé à leur intention un guide destiné à faciliter leurs premières démarches. Ils y trouveront des indications sur l'aide psychologique qui peut leur être apportée et des informations pratiques sur leurs droits.

Nicole Guedj
Secrétaire d'État aux droits des victimes

Sommaire

- Soutien psychologique
- Vous avez perdu un proche
 - Etablissement d'un acte de décès
 - Ouverture d'une tutelle
- Indemnisation et prise en charge
 - Les contrats d'assurance
 - Les contrats d'assistance
- Numéros et adresses utiles

Soutien psychologique



Dans de telles circonstances, il est normal de se faire aider

Ce besoin de soutien psychologique peut être ressenti immédiatement. Mais il est également possible que les manifestations psychologiques du traumatisme vécu apparaissent dans les jours, voire dans les semaines qui suivent.

- **Chez l'adulte**, les symptômes peuvent être les troubles du sommeil, les angoisses somatiques (gorge serrée, palpitations, sensation d'oppression, spasme digestif), l'irritabilité, la difficulté à exprimer ce que vous avez ressenti, le repli ...
- **Chez l'enfant**, les symptômes peuvent apparaître sous forme de cauchemars et peurs nocturnes, comportements régressifs (réapparition de la succion du pouce, d'énurésie nocturne), angoisse importante dès que les parents s'éloignent, difficultés à fixer son attention en classe et blocage de l'apprentissage scolaire, caprices, irritabilité, colères inhabituelles...

Ces symptômes, s'ils persistent, peuvent être éprouvants et perturbants si vous n'y remédiez pas. Il est alors conseillé de consulter votre médecin traitant ou un médecin spécialisé dans la prise en charge du psychotraumatisme.

Professeur P. CARLI,

Directeur médical du SAMU de Paris



Vous obtiendrez les coordonnées utiles en contactant :

- le **15**, la plate-forme téléphonique de l'**aide médicale urgente** à laquelle est rattaché le réseau de l'urgence médico-psychologique en cas de catastrophe.
- Le **psychiatre référent** de votre région (coordonnées dans le tableau ci-après).



Vous pouvez également contacter les associations d'aide aux victimes qui interviennent gratuitement et pourront vous proposer un accompagnement et vous orienter, si besoin, vers des structures de soin.

- **les associations d'aide aux victimes** vous pourrez trouver les coordonnées sur le site internet du Secrétariat d'Etat aux droits des victimes www.victimes.gouv.fr , rubrique **aide aux victimes**.
- **INAVEM** Institut national d'aide aux victimes et de médiation : au numéro national : **0 810 09 86 09**.



Il convient d'être vigilants à l'égard de toute personne susceptible d'exploiter votre souffrance à des fins mercantiles ou sectaires.

Le réseau national des cellules d'urgence médico-psychologique en cas de catastrophe (CUMP)

Ce réseau est constitué d'une cellule par département, rattachée au SAMU (service d'aide médicale urgente) et composée de personnels des hôpitaux publics -psychiatres, psychologues et infirmiers- qui interviennent dans l'immédiat auprès des victimes de catastrophes et/ou d'événements collectifs, à la demande des préfets et des directeurs de SAMU.

Les psychiatres responsables de CUMP sont des praticiens hospitaliers qui organisent, si nécessaire, les consultations de suivi post-immédiat et au long cours.

(Source : circulaire DHOS/DGS du 28/5/1997 du Ministère de la Santé)

Coordonnées des psychiatres des hôpitaux publics, référents des Cellules d'Urgence Médico-Psychologique inter-régionales.

Ils vous orienteront vers les consultations adaptées (adultes ou/et enfants).

| INTER-REGIONS | PSYCHIATRES REFERENTS |
|--|--|
| SUD-EST : Auvergne Alpes/Côte d'Azur Corse Languedoc/Roussillon Provence | Docteur Marc ALDEBERT 04.91.38.47.79 |
| SUD-OUEST : Aquitaine Limousin Midi-Pyrénées | Docteur Roger FRANCO 05.61.77.25.55 |
| OUEST : Bretagne, Centre Pays de Loire Poitou-Charentes | Docteur Ronan ORIO 02.40.08.38.73 |
| EST : Alsace Ardennes Bourgogne - Champagne Franche-Comté Lorraine | Docteur Francis BOQUEL 03.83.85.96.87 |
| NORD : Basse-Normandie Haute-Normandie Nord - Pas-de-Calais Picardie | Docteur François DUCROCO 03.20.44.47.60 |
| RHONE-ALPES : Ain Ardèche Drome Isère - Rhône Savoie - Haute-Savoie | Docteur Nathalie PRIETO 04.72.11.63.87 |
| ILE DE FRANCE et DOM : Ile de France Guadeloupe Guyane Martinique - Réunion | Docteur Didier CREMNITER 01.44.49.23.09 |

Vous avez perdu un proche



L'établissement d'un acte de décès

Il faut distinguer **deux types de situations** selon que le corps de la personne est ou non retrouvé et identifié.

- Lorsque **le corps est retrouvé**, peut être identifié et si la nationalité française du défunt est dûment établie, les autorités étrangères locales ou les autorités consulaires françaises compétentes dressent un acte de décès ; les autorités françaises procèdent ensuite à la transcription sur les registres du service central de l'état civil. Vous n'avez donc pas de formalité particulière à accomplir.
- Lorsque **le corps n'a pas été retrouvé**, la procédure de déclaration judiciaire de décès est applicable. La preuve doit être apportée que la personne concernée se trouvait dans une zone touchée par le raz de marée au moment de la catastrophe. Un jugement déclaratif de décès, qui tient lieu d'acte de décès, sera alors rendu par le tribunal de grande instance.

Afin de faciliter vos démarches, il a été décidé que le procureur de la République de Paris présentera ces requêtes au vu des éléments qui lui seront transmis par le ministère des affaires étrangères. Chaque famille concernée sera avisée de ces démarches.

Il vous est également possible de contacter le procureur de la République du lieu de résidence du défunt ou du disparu qui se chargera de présenter la requête au tribunal compétent.



L'ouverture d'une tutelle pour les mineurs

Si les deux parents d'un mineur sont décédés ou ont disparu lors du raz de marée, la tutelle de ce mineur doit être ouverte.

- Une **requête** en ce sens **doit être présentée** par un autre membre de sa famille ou un proche au tribunal d'instance où réside le mineur.
- Un conseil de famille est ensuite constitué par le juge des tutelles ; ce conseil aura notamment pour tâche de désigner un tuteur au mineur.

Le procureur de la République, en urgence, et le juge des enfants peuvent parallèlement à ces démarches confier le mineur à un tiers digne de confiance dès lors qu'ils considèrent que l'enfant est en danger.

Ces procédures sont nécessaires pour pouvoir accomplir toutes les démarches concernant la scolarité et la situation administrative de l'enfant.

Si vous désirez une orientation sur ces questions en matière de tutelle ou de droit successoral, vous pouvez vous adresser à **la cellule d'information mise en place au ministère de la Justice**.

Indemnisation et prise en charge

Lors de cette catastrophe, vous avez pu éprouver la perte d'un proche ; vous avez pu être blessé ; vous avez pu subir aussi des dommages matériels. Vos contrats d'assurance ou d'assistance peuvent intervenir selon les garanties souscrites et d'éventuelles exclusions spécifiques.



Les contrats d'assurance



Vérifiez les garanties et les contrats susceptibles d'être mis en œuvre

- Contactez **votre assureur ou celui du défunt** 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 (*voir page 12 les différents types de garanties existants*).
Certains contrats comportent une clause excluant toute indemnisation en cas de catastrophe naturelle. Il convient donc de faire préciser ce point par votre assureur. Des instructions particulières ont pu être données par la compagnie d'assurance à la suite du raz de marée.
- Renseignez-vous 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.
- Contactez **la banque ou l'organisme de crédit** :
 - pour l'assurance décès liée à un emprunt ;
 - pour des garanties liées au paiement du voyage par carte bancaire, pour des garanties de perte de papiers, de clés...
- Interrogez **l'agence de voyages ou le tour-opérateur** pour les assurances liées au voyage (accident, bagages...).

Ainsi vous serez informés des garanties dont vous pouvez bénéficier.



Faites rapidement une déclaration de sinistre

Vous devrez fournir un certain nombre d'informations (circonstances du sinistre, numéro de contrat...) et de documents.

- 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 ci-avant).
- Pour **les dommages corporels**, les soins effectués en France seront pris en charge en complément des régimes obligatoires ; 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...).

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 subi.

Les prestations forfaitaires les plus courantes concernent les garanties décès, incapacité temporaire ou invalidité.

Elles peuvent se cumuler avec les prestations versées par les régimes 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 non prise en charge par d'autres organismes.

Pour les prestations versées en cas d'incapacité de travail ou d'invalidité, les prestations versées peuvent avoir elles aussi, selon les contrats, un caractère indemnitaire.

Définition et rôle des 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 droit.

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 des accidents de la vie

Elle permet d'être assisté et indemnisé dans les plus brefs délais à la suite d'un accident de la vie privée ayant entraîné des séquelles importantes, quelle que soit la cause de l'accident. Les indemnités sont déterminées par référence au droit commun (c'est-à-dire sur les mêmes bases que celles pratiquées pour l'évaluation du préjudice causé par le responsable d'un accident) et prennent en compte le taux d'incapacité ainsi que les conséquences de l'accident sur la vie professionnelle de l'assuré.

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 voyage ou peuvent faire partie d'un package de garanties et de services proposés par un établissement financier.

Garanties "tous risques" objets divers

Certains objets de valeur, tels que appareils photo, téléphones mobiles ou bijoux peuvent être garantis par des contrats spécifiques.



Les contrats d'assistance

La première question à se poser est de savoir si vous **êtes couverts par un contrat d'assistance**.

 **Si c'est le cas, vous pouvez être couverts par différents types de contrats :**

- un contrat via un tour opérateur ou voyageur
- un contrat direct avec un assistant (abonnement)
- un contrat via une carte bancaire ou un programme de fidélisation
- un contrat via un financement/prêt
- un contrat d'assurance

Un numéro de téléphone et/ou fax est dédié à chaque type de contrat. Vous trouverez, en principe, ce numéro de téléphone sur votre contrat et sur une carte qui vous a été remise au moment de votre souscription.

 **Si vous ne vous souvenez plus du contrat que vous avez souscrit,** il est conseillé **d'appeler directement** les différentes compagnies d'assistance (dont vous trouverez les numéros ci-après) qui effectueront les recherches nécessaires pour déterminer le contrat qui vous couvre et les prestations associées.

Les prestations mises en œuvre peuvent être par exemple, selon les contrats :

- Evaluation et suivi de votre situation par un médecin de l'assisteur
- Evacuation vers la structure appropriée
- Rapatriement vers le pays d'origine
- Retour des accompagnateurs
- Prise en charge des frais médicaux
- Rapatriement (à préciser) du défunt
- Renouvellement des papiers (passeports, billets d'avions, etc.)
- Message aux familles et ambassades d'origine
- Avance de fonds

Lors de votre retour en France, des prestations complémentaires pourront vous être proposées :

- Transfert de votre lieu d'arrivée à votre domicile
- Aide à domicile
- Aide psychologique
- Informations juridiques et pratiques

Numéros de téléphone des sociétés d'assistance

Axa Assistance France : 01 55 92 40 00

Europ Assistance France : 01 41 85 85 85

France Secours International : 01 49 93 81 11

Fidélia : 01 47 11 12 13

Garantie Assistance : 01 53 21 70 00

Inter Mutuelle Assistance : 05 49 75 75 75

Mondial Assistance France : 01 40 25 52 55

Mutuaide : 01 45 16 66 66

(Source : SNSA)

Numéros et adresses utiles

Cellule de crise

Le ministère des Affaires étrangères a mis en place une cellule de crise avec un numéro de téléphone pour répondre aux familles et au public (24h sur 24) et recueillir les informations :

0800 174 174 (numéro vert)

Vous pouvez également contacter la cellule de crise via internet à l'adresse suivante :

crise.reponse@diplomatie.gouv.fr

Cellule tutelles-successions

Le ministère de la Justice a mis en place une cellule " tutelles-successions " pour répondre aux questions sur ces sujets.

Pour prendre contact avec la cellule, écrire au :

Ministère de la Justice

13 Place Vendôme - 75042 Paris cedex 01

Numéro national d'aide aux victimes

Le numéro de téléphone national vous permet d'être orientés vers les associations d'aide aux victimes les plus proches de chez vous (du lundi au samedi de 10h à 22h, au prix d'un appel local)

Contact **INAVEM** - **0 810 09 86 09 (numéro Azur)**

Pour obtenir les coordonnées des **associations d'aide aux victimes** vous pouvez également consulter le site Internet rubrique aides aux victimes :

www.victimes.gouv.fr

Assureurs

Pour plus d'informations

www.ffsa.fr
www.gema.fr

Voyagistes

L'agence de voyages est un point d'appui pour le client qui a souscrit une assurance (assistance/rapatriement/voyages).

Elle pourra transmettre ce dossier aux assureurs concernés.

Syndicat national des agences de voyages

Pour obtenir des informations complémentaires sur les modalités particulières mises en place par les voyagistes suite à la catastrophe du Tsunami :

adresse internet: www.snav.org

numéro de téléphone : **01 44 01 99 90**

Ministère délégué au Tourisme

Vous pourrez également trouver des informations complémentaires sur le site internet du ministère délégué au Tourisme

(Réglementation relative aux voyages et séjours à forfait - loi du 13 juillet 1992 - en cas d'annulation ; Protection du consommateur en cas d'annulation de séjours et voyages à forfait ou de billets aériens consécutive à des événements graves affectant une destination touristique, etc.)

www.tourisme.gouv.fr

Autres sites internet

www.justice.gouv.fr

www.diplomatie.gouv.fr

www.premier-ministre.gouv.fr

Toute personne susceptible d'apporter des informations sur les circonstances de la disparition des ressortissants français est invitée à les communiquer à la cellule de crise du ministère des Affaires étrangères.

0800 174 174



A series of horizontal dotted lines for writing, spaced evenly down the page.

A series of 20 horizontal dotted lines for writing.



A series of horizontal dotted lines spanning the width of the page, providing a guide for handwriting practice.

Remerciements à tous ceux qui ont collaboré à l'élaboration de ce guide notamment la FFSA – le GEMA – le SNSA – le SNAV

Contact :

Cabinet de Nicole Guedj
Secrétaire d'Etat aux droits des victimes

8, Place Vendôme
75001 Paris
01 44 77 66 57
www.victimes.gouv.fr

Edition du 6 janvier 2005

Compte tenu des circonstances, les informations mentionnées dans ce guide sont susceptibles d'être modifiées avec l'actualité.

Ministère de la Justice
Service central de l'information et de la communication
13 place Vendôme
75001 Paris