

La prise en charge des victimes d'accidents et de catastrophes collectifs : cas de l'explosion de l'usine AZF à Toulouse

Claude LIENHARD
PROFESSEUR DES UNIVERSITES
UNIVERSITE DE HAUTE ALSACE
DIRECTEUR DU CERDACC
RESPONSABLE SCIENTIFIQUE DU GIP
SPECIALISTE EN DROIT DU DOMMAGE CORPOREL ET RESPONSABILITES CIVILES

Robert CARIO
PROFESSEUR DES UNIVERSITES
DIRECTEUR DESS DROIT DES VICTIMES
UNIVERSITE DE PAU

Liliane DALIGAND
PROFESSEUR DE MEDECINE LEGALE ET DE DROIT DE LA SANTE
UNIVERSITE CLAUDE BERNARD LYON I
PSYCHIATRE DES HOPITAUX
CENTRE HOSPITALIER LYON SUD
EXPERT PRES LA COUR D'APPEL DE LYON

Marie-France STEINLE-FEUEBACH
MAITRE DE CONFERENCES
UNIVERSITE DE HAUTE ALSACE
CO-DIRECTEUR DU CERDACC

Ronald CLEMENT
Diplômé du DESS « Droit des Victimes »

Audrey GARNIER
Diplômée du DESS « Droit des Victimes »

Emilie MARSAUDON
Diplômée du DESS « Droit des Victimes »

Sylvie RUIZ
Diplômée du DESS « Droit des Victimes »

Cédric GENSOLLEN
Docteur en médecine

Caroline LACROIX,
Docteur en droit

Méthodologie

La multitude des sources, des documents, des rapports existant suite à l'explosion AZF, impliquait une méthode de travail et d'analyse adaptée aux objectifs.

Un premier travail a consisté à délimiter le champ possible de l'étude et à collecter l'ensemble des documents pertinents.

En ce qui concerne les motifs du recours à la justice, au regard du nombre important des décisions judiciaires émanant de la C.I.V.I, du Tribunal de Grande Instance (avec les différents modes de saisine), de la Cour d'Appel, des tribunaux administratif et de commerce, il a été rapidement fait le choix validé lors de la réunion intermédiaire tenue au mois de novembre 2004 de recourir à **la création d'une base de données** documentaires en fonction des juridictions, s'appuyant sur **l'analyse de chacune des décisions** afin de pouvoir connaître les motifs de recours à la justice (sous format Word comprenant plusieurs encarts, consacrés aux articles cités dans l'arrêt, à la procédure, aux prétentions, aux motifs et enfin aux décisions),

La base a également impliqué **la création de tableaux** par juridiction sous format Excel très simplifié avec les dates de décisions, les numéros d'arrêts et de minutes, les articles cités, les motifs de recours de manière généralisée par des mots clefs, ainsi que les décisions de la justice également par des mots clefs. Le tout avec un renvoi automatique à la décision commentée.

n° RG	n° référé	Arrêts	articles	motif(s) du demandeur	décision(s)
2 2 2 2 2 2 2 2	# # # # # # # #	H H H H H H H H	808 ncp 171 ncp 808 ncp 808 ncp 803 ncp 808 ncp 808 ncp 808 ncp 808 ncp 808 ncp 808 ncp	demande de frais irrépétibles demande de frais irrépétibles	demande de provision accordée à la baisse rejet de la consignation des loyers demande de provision accordée condamnation de la Grande Paroisse à des frais irrépétibles condamnation de la Grande Paroisse à des frais irrépétibles frais irrépétibles à la charge de défendeur dépens à la charge de la Grande Paroisse dépens à la charge de la Grande Paroisse sursis à statuer sur la demande d'expertise demande de provision accordée à la baisse dépens à la charge de la Grande Paroisse
2 2 2 2 2 2 2 2	# # # # # # # #	H H H H H H H H	145 ncp 145 ncp 484 ncp 484 ncp 484 ncp 484 ncp 145 ncp	demande de frais irrépétibles demande de frais irrépétibles	ordonnancement d'une expertise matérielle dépens à la charge de la Grande Paroisse ordonnancement d'une expertise matérielle ordonnancement d'une expertise matérielle condamnation de la Grande Paroisse à des frais irrépétibles dépens à la charge du demandeur dépens à la charge de la Grande Paroisse
2 2 2 2 2 2 2 2	# # # # # # # #	H H H H H H H H	145 ncp 808 ncp 384 ncp 264 ncp 700 ncp 700 ncp 1384 sl cc 145 ncp	demande de frais irrépétibles demande de frais irrépétibles	ordonnancement d'une expertise corporelle constatation de transaction dépens à la charge de la Grande Paroisse dépens à la charge de la Grande Paroisse constatation de transaction condamnation de la Grande Paroisse à des frais irrépétibles ordonnancement d'une expertise corporelle demandes de provisions accordées à la baisse frais d'expertise à la charge de demandeur

Ainsi l'utilisateur choisit, par exemple, un motif de recours à la justice et peut disposer de l'ensemble des décisions concernées. D'un clic de curseur, il peut appeler cette décision, faire apparaître son analyse, et l'imprimer en allant dans un fichier où est répertorié l'ensemble des analyses.

Ce qui permet à tout utilisateur de naviguer entre les différents tableaux et d'avoir accès à toutes les bases documentaires (toutes les décisions comprises) et aux analyses du premier titre en quelques clics de curseur.

Ce genre de tableaux a aussi été mis en œuvre pour les thèmes "indemnisation et solidarité", et "communication et information" ces deux thèmes en effet regroupant de nombreuses informations provenant de sources journalistiques ou autres, il a semblé opportun pour une recherche précise et optimale de lui appliquer cette méthode.

-

PREMIERE PARTIE

LA PROTECTION DU PERIMETRE DU DROIT

ET

LES MOTIFS DE RECOURS A LA JUSTICE

Le 21 septembre 2001, une violente explosion se produit dans l'usine pétrochimique AZF, dans la banlieue de Toulouse, dégageant un épais nuage d'ammoniac, qui ne révèle aucune toxicité. En trois jours de recherches ininterrompues, les sauveteurs retirent 29 morts des décombres, et 441 blessés.

L'usine pétrochimique AZF est une filiale d'Elf Atochem, une entreprise spécialisée dans la fabrication d'engrais. Quelques 500 personnes étaient employées sur le site qui produit de l'ammoniac transformé en nitrate d'ammonium, un produit utilisé pour les engrais ainsi que pour le combustible de la fusée Ariane.

Cette usine AZF est classée "SEVESO", c'est à dire qu'elle rentre dans la catégorie des sites industriels majeurs. L'explosion est survenue dans l'entrepôt où étaient stockées 300 tonnes de nitrate d'ammonium.

Décès, blessés, destructions, préjudices corporels et matériels, enquêtes pénales, instructions, constitutions de partie civile, responsabilités, assurances, stress-post traumatiques, prises en charge... Victimes.

Pour répondre dans l'urgence aux détresses humaines et matérielles, un dispositif juridique particulier fut mis en place afin de permettre aux victimes de faire valoir et protéger leurs droits rapidement, ceci par une action commune des différents acteurs judiciaires (Titre I). Pourtant certaines victimes préférèrent la voie judiciaire classique afin de voir leurs droits respectés (Titre II).

Titre 1 :
L'accès au droit, le rôle des acteurs
judiciaires,
la protection du périmètre du droit

L'ampleur de la catastrophe a eu pour conséquence nécessaire que l'institution judiciaire, dans sa configuration habituelle, n'était pas en mesure d'y faire face. Dès lors, la protection du périmètre du droit a été assurée par la mise en place d'un comité de suivi (chapitre 1), s'appuyant sur une convention nationale d'indemnisation des victimes spécifique (chapitre 2). C'est dans ce cadre qu'a été mis en oeuvre l'action de la justice (chapitre 3), du Service d'Aide aux Victimes d'Informations et de Médiations (chapitre 4), et les initiatives institutionnelles et personnelles des avocats (chapitre 5)

Chapitre 1

Le comité de suivi

sources : réunions du comité de suivi analysées de septembre 2001 à septembre 2002 dans sa phase de création et de première mise en oeuvre

Afin de pouvoir appréhender le travail effectué au sein du comité de suivi, il est nécessaire de comprendre son organisation ainsi que son fonctionnement (I) . Les réunions quasi hebdomadaires du comité de suivi ne peuvent être analysées en quelques lignes. Nous avons globalisé une année de ces dernières (II) , pour ressentir l'action menée dans des circonstances et conditions particulières. Due à la place qu'occupe le comité de suivi et ses appendices, au sein des instances institutionnelles officielles, une représentation sous forme de plan structurel s'avère indispensable (III) .Un constat sur son importance doit donc être souligné (IV) .

I) Comité de suivi : organisation et fonctionnement

Eu égard à l'ampleur de la catastrophe et de ses répercussions sur un nombre considérable de victimes, dès le 3 octobre 2001, la mise en place d'un comité de suivi, piloté par le ministère de la justice, parut indispensable. Ce comité fut composé d'un ensemble d'acteurs pluridisciplinaires (a) , pour atteindre un nombre certain d'objectifs (b) , tout en faisant face à de nombreuses difficultés (c) .

A) un comité de suivi pluridisciplinaire

Ce comité se compose d'un grand nombre d'acteurs concernés par la catastrophe, pouvant agir de concert au regard de la situation d'urgence :

- ⇒ Direction des affaires criminelles et des grâces
- ⇒ représentants des juridictions Toulousaines
- ⇒ Préfecture
- ⇒ Ordre des avocats
- ⇒ Mairie de Toulouse
- ⇒ Conseil Général
- ⇒ I.N.A.V.E.M
- ⇒ Fédération Française des Sociétés d'assurance
- ⇒ Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurances
- ⇒ Total Fina Elf
- ⇒ AON-France

- ⇒ EQUAD
- ⇒ S.A.V.I.M
- ⇒ CDAD
- ⇒ associations de Victimes
- ⇒ services d'urgences
- ⇒ Caisse primaire d'assurance maladie
- ⇒ F.G.T.I
- ⇒ experts judiciaires
- ⇒ Ministère de la santé
- ⇒ Direction des affaires interministérielles
- ⇒ Sécurité Sociale
- ⇒ Ministère de l'économie et des finances
- ⇒ Inspection des ponts et chaussées
- ⇒ Agence départementale d'informations sur le logement

B) les objectifs du comité de suivi

Ce comité s'assigna un certain nombre d'objectifs :

- suivi et évaluation des situations matérielles et/ou psychologiques précaires des victimes (personnes physiques ou morales) ;
- indemnisations d'urgence des victimes assurées ou non assurées ;
- traitement judiciaire du problème (afflux de plaintes, risques de référés multiples...) ;
- information fiable et régulière des victimes sur les suites judiciaires.

Le comité eut, au regard de ces " guidelines", pour mission :

- ⇒ de mettre en place les structures nécessaires pour atteindre ces objectifs (il faut entendre par structures aussi bien structures humaines que matérielles),
- ⇒ de regrouper les différents acteurs concernés au sein d'une même instance en essayant d'éviter au maximum le risque d'éparpillement, par un rôle de contrôle et de médiation entre les différents intervenants.

C) des difficultés diverses

Les problèmes furent nombreux. Des difficultés diverses (matérielles , administratives, humaines...) apparurent tout au long des réunions du comité, avec un traitement dans l'urgence et sur un pied d'égalité :

- problèmes d'assurances (nécessité d'organiser et de coordonner l'action d'indemnisation des assureurs) .
- problèmes d'habitations (destructions des logements, partielles ou totales, entraînant des baisses de loyers, problèmes de reconstruction ou de copropriétés)
- problèmes médicaux (prise en charge des soins physiologiques et psychologiques, remboursement des soins, expertises ...)
- problèmes professionnels (destructions de moyens de production, pertes d'exploitations)
- problèmes juridiques (2870 plaintes, conseils juridiques nécessaires, égalités d'informations, démarches intempestifs auprès des victimes, retour d'informations négatives du terrain)
- problème d'information des victimes
- et surtout accorder les volontés des différents acteurs, qui souvent divergeaient, ou ralentissaient le processus

II) une première année de réunions

On ne peut aborder le travail du comité de suivi, sans avoir participé à l'ensemble de réunions, ou d'avoir lu les compte-rendus de ces réunions.

Afin de se rendre compte de la masse de travail fournie par ce dernier, il nous a semblé nécessaire de vulgariser une année de réunions pour pouvoir comprendre l'évolution de la prise en charge de la catastrophe, les difficultés rencontrées, et les décisions prises .

Ce condensé de réunions reprend les principaux sujets et problèmes abordés par le comité, surtout en ce qui concerne la protection du périmètre du droit. De forme simplifiée, il a pour objectif de mettre le lecteur dans la peau de l'un des acteurs intervenant et décideur au sein du comité pour appréhender l'ampleur de la catastrophe, au regard des prises de décisions institutionnelles et par rapport aux remontées des difficultés de terrain.

Réunion au parquet de Toulouse le 3 octobre 2001 “prise en charge des victimes de l’explosion”

- Création d’un comité de suivi piloté par le ministère de la justice composé de différents acteurs concernés par la catastrophe, avec une urgence au niveau de la situation matérielle, de l’indemnisation d’urgence, du traitement judiciaire des dossiers, et d’une information régulière et fiable des victimes.
- Sur l’indemnisation des victimes, le coût s’élève déjà à 10 milliards de Francs, (un premier fond d’urgence de 70 millions de franc a été versé) , le PDG de Total Fina Elf a déclaré une prise en charge des victimes non assurées.
- Prise en compte des assureurs étrangers, des expériences passées dans le cadre d’accidents collectifs. Ainsi, en règle générale, les assureurs s’accordent entre eux par convention pour qui indemniser les victimes, en fonction des plafonds. La responsabilité étant ensuite établie, cet accord est ensuite homologué par un magistrat.
- Dans le cadre d’une infraction et de saisine de la CIVI pour empêcher la saisine de plusieurs C.I.V.I (du domicile des victimes) une transaction entre la C.I.V.I et F.G.T.I devrait être envisageable.
- Des réunions physiques des victimes doivent être organisées dans un lieu par les juges d’instruction. Ces réunions seront suivies par l’envoi de lettres aux victimes ayant déposé une plainte puis cette procédure sera étendue aux autres.
- Il est nécessaire de recruter plus de personnes au S.A.V.I.M afin de mener à bien sa mission d’aide aux victimes.

Réunion au TGI de Toulouse 10 octobre 2001 “ installation du comité de suivi”.

- Un premier bilan peut être établi : 29 décès, 2000 blessés, 12000 logements endommagés.
- Une aide d’urgence de 100 millions de francs a été versée pour les foyers les plus touchés (4000 FR par foyer),
- mobilisation des services de secours,
- les CUMP sont toujours en place,
- le numéro vert n’est plus en place
- des cellules juridiques sont assurées au S.A.V.I.M
- un standard téléphonique est présent à la préfecture,
- 10000 plaintes ont été déposées (plus les recours devant les autres juridictions, civiles, commerciales, loueurs...)
- des problèmes de préjudices psychologiques se présentent, d’où la nécessité de création d’un collège d’experts pour les évaluer,
- nécessité d’un mode de règlement des conflits optimaux.
- des problèmes apparaissent en ce qui concerne les experts pour les logements,
- Une information des personnes est nécessaire
- La création d’une plaquette d’information avec les différents services de la municipalité est en cours
- Une permanence à l’ordre des avocats est mise en place et des conseils juridiques gratuits sont donnés
- Total Fina Elf refuse la création d’un fonds de garantie (du à la traçabilité des sommes données)
- Soutien psychologique se fait par le biais des PMI,
- Pour les C.U.M.P un problème pour le long terme se pose car ces services ne sont pas permanents,
- Acceptation de la lettre type à envoyer aux victimes ayant porté plainte et qui attendent une réponse de l’appareil judiciaire, puis aux autres personnes sur l’initiative du parquet.
- Une procédure amiable entre C.I.V.I et le F.G.T.I est maintenant possible.

Réunion au TGI Toulouse le 17 octobre 2001 du comité de suivi

- Présentation de M. Arroux et de son association chargée de défendre les sinistrés en justice dont le rôle est très important
- 1219 lettres ont été envoyées sur le modèle accepté, mais un problème se présente au niveau des plaintes incomplètes (sans préjudice par exemple...).
- Les avocats participent de moins en moins aux cellules.
- Un seul référé a été déposé au Tribunal de Grande Instance.
- Des escroqueries aux assurances se dessinent auprès de nombreuses victimes.
- Il y a toujours le problème de relogement, des copropriétés, et de baisse de loyer pour les sinistrés
- la CPAM apporte des premières statistiques : 3500 déclarations d'accidents du travail, 3000 au titre du risque de maladie
- Total Fina Elf a versé de l'argent à la Croix Rouge : 20 millions de Francs hors assurance, les employés ont été pris en charge, mise en place d'un bus pour aider les sinistrés non assurés,
- TFE soutiendra sans limite de garantie la mise en jeu de la responsabilité de la Grande Paroisse, pour l'instant les assurances indemnisent sans franchise à titre exceptionnel, un problème survient pour les victimes agissant pour des biens garantis et ceux non garantis avec Equa.
- Un accord est donné pour le projet des expertises contradictoires au dessus de 100 000 FR.
- Demande de la mise en place d'un groupe de spécialistes auprès du S.A.V.I.M, recevant les propositions des assureurs des victimes assurées ou non afin de vérifier et d'évaluer leurs préjudices.
- Pour les non assurés, EQUAD demande des identifications et des justificatifs afin d'éviter les fraudes
- Les cellules de crise commencent à fermer leurs portes .

Réunion au TGI Toulouse le 24 octobre 2001 du comité de suivi

- Il y a des problèmes de remboursement, les victimes sont mécontentes
- l'inspection de finances vient participer au comité
- les assureurs veulent un véritable engagement de T.F.E
- Les familles de décédés n'ont toujours pas été "prévenues" par T.FE.
- Une nouvelle plaquette est en projet, la plaquette de la mairie de Toulouse étant devenue obsolète.
- la convention nationale d'indemnisation commence à prendre forme

Réunion au TGI Toulouse le 31 octobre 2001 du comité de suivi

- La F.F.S.A refuse de signer la convention sur l'indemnisation des victimes,
- des accords bilatéraux imprécis existeraient entre F.F.S.A et T.F.E
- dissociation de la C.I.V.I et de la convention nationale d'indemnisation afin d'éviter que les victimes ne tiennent pas compte de la convention et engorgent la C.I.V.I .
- pour l'indemnisation, un collègue d'experts va être mis en place auprès du S.A.V.I.M
- mise en place d'un dispositif simplifié pour les référés au sein des tribunaux de commerce au sujet des entreprises.
- il y a toujours des problèmes persistants pour le relogement
- problèmes d'information des victimes et des plaquettes.
- les avocats font eux-mêmes les médiations.
- création d'une note de méthodologie de EQUAD pour l'indemnisation

Réunion au T.G.I de Toulouse du comité de suivi le 7 novembre 2001

- la F.F.S.A délibère sur la convention
- Les victimes pourront participer au comité par le biais de M. Arroux.

- Décalage entre les demandes au Tribunal de Commerce et EQUAD, pour les référés 410 entreprises sont en grande difficulté, dont 49 dans le domaine industriel, mise en place d'un groupe de travail, pour ce cas particulier, mise en place d'une procédure pour les victimes
- Mise en œuvre de travaux d'urgences pour les copropriétés, toujours problème du contentieux locatif.
- Approbation de la lettre d'expertise médicale à envoyer aux victimes, mise en place de l'équipe de base, vers qui les victimes seront orientées selon les listes officielles
- Création d'une maison des victimes. Aucun membre du comité n'est au courant
- il y a toujours une inaction de la mairie sur la plaquette concernant les victimes, création d'un groupe spécial pour l'information des victimes.

Réunion au T.G.I de Toulouse du comité de suivi le 14 novembre 2001

- la F.F.S.A refuse toujours la convention
- il semblerait que certaines victimes soient indemnisées, et que d'autres doivent négocier avec leurs assureurs qui ne connaissent aucune convention.
- Le problème des copropriétés est réglé, problèmes entre les diverses organisations.
- des référés sont en préparation au Tribunal de Commerce. Les préjudices sont confiés aux conciliateurs de justice, utilisation des mesures alternatives aux poursuites pour les fraudes
- il y a toujours des problèmes locatifs.
- Début des expertises, et remises de listes au comité d'experts.
- nécessité de suivre les victimes non répertoriées par les C.U.M.P, qui fonctionne très bien, 3 consultations par semaine dans les C.U.M.P au sein des PMI il y a une multiplication des cas psychologiques.
- Nouvelles plaquettes mises en place par le groupe d'information.
- Liste des statistiques psy

Réunion au T.G.I de Toulouse du comité de suivi le 21 novembre 2001

- Le 1^{er} ministre a demandé au ministère des finances de superviser la cellule assurance pour aider les sinistrés rencontrant des difficultés avec les assureurs.
- La F.F.S.A est d'accord pour appliquer la convention, TFE précise que la convention s'applique même pour les dommages non couverts par les assureurs, les victimes devant passer par EQUAD.
- Des victimes ont assigné TFE en référé sur les dommages corporels, en dehors de la convention, puis se sont ravisées à la convention.
- La plaquette d'information est présentée.
- Une médiation est accordée pour le contentieux immobilier, ainsi qu'un mandat est donné aux syndicats, pour effectuer les travaux d'urgences (remboursés par TFE)
- 700 convocations ont été envoyées pour les expertises médicales

Réunion au T.G.I de Toulouse du comité de suivi le 12 décembre 2001

- Il semblerait que la convention ne donne pas toujours de bons résultats ainsi les avocats passent par la voie judiciaire TFE explique que les assignations n'ont pas fait l'objet d'un règlement à l'amiable. Certains avocats disent ne pas connaître la convention.

- La cellule d'assurance explique, qu'elle a reçu 400 appels au regard de litiges avec les assureurs, une partie a été réglée à l'amiable, l'autre orientée vers le S.A.V.I.M, mais aucun problème quant à la convention.
- Annonce de la création d'un fonds spécial du maire de Toulouse pour les travaux de clos et de couvert.
- Mise en place de la cellule médiation à la S.A.V.I.M .
- E.Q.U.A.D, travail sur 1000 dossiers, mais il y a de gros problèmes d'organisation, de demandes ou de sauvegarde des biens.
- Synthèse des premiers chiffres, dossiers, remboursements...
- présentation d'un organigramme.

Réunion au T.G.I de Toulouse du comité de suivi le 10 janvier 2002

- Dans quatre dossiers les experts n'auraient pas vu l'étendue des catastrophes
- Des victimes se plaignent d'une sous évaluation de leurs préjudices, avec une inégalité de traitement.
- La scientologie serait active sur la ville de Toulouse.
- Des régimes spéciaux de la sécurité sociale se collent à la convention.
- La C.P.A.M impute le ticket modérateur puis se retourne contre les assureurs, d'où un nouveau problème.
- Les grands blessés n'ont touché aucune aide du fonds spécial de la Croix Rouge et de TFE qui dresse toujours les dossiers.
- La croix rouge a reçu les listes, et a détourné les appels durant les fêtes vers la S.A.V.I.M.
- Les avocats jouent le jeu de la convention, mais pas tous.
- 55% des assurés ont eu un versement partiel, 5000 nouveaux dossiers à E.Q.U.A.D,
- interventions à la S.A.V.I.M ne fonctionnent pas
- 39000 dossiers ont été traités par la préfecture et donc 115 MF ont été versés en aide d'urgence.
- Au problème du règlement des artisans, viennent s'ajouter divers problèmes d'aggravations du travail.
- Compte-rendu sur la prise en charge psychologique des victimes, manque de prise en charge pour les enfants,
- les C.U.M.P continuent à travailler sur place.
- les dossiers sur le contentieux locatif sont toujours en cours.
- Nouvelles lettres pour l'information des victimes
- Compte-rendus des expertises médicales, avec toujours un problème avec la F.F.S.A.
- Statistiques de la G.E.M.A, synthèse de la F.F.S.A.
- Nouvelles lettres du parquet pour les victimes,
- liste des caisses de sécurité sociale souscrivant à la convention.
- présentation de la Convention.
- Fascicule de l'église de scientologie
- De nombreux sinistrés n'ont pas de dégrèvement d'impôt.

Réunion au T.G.I de Toulouse du comité de soutien le 23 janvier 2002

- Problèmes d'ordres collectifs, non renouvellement de contrats de travail, non remboursements par les mutuelles...)
- La Croix rouge dit que le comité n'a pas compétence pour juger son budget mais depuis la dernière réunion des fonds ont été versés.
- Certains avocats donnent de mauvais conseils afin d'engager des procédures.

- Mise en place de listes pour les troubles psychiques, lenteur dans la réponse pour les crédits supplémentaires.
- Problème avec une maison des victimes venant de Bordeaux.
- Problème d'application de la convention
- C.P.A.M finalement se retournera directement contre T.F.E
- Dispositif s'applique aux salariés avec des quotas différents.
- Compte-rendu des expertises médicales, mais des aides sont nécessaires.
- De nombreuses médiations ont été effectuées pour le contentieux locatif. Il y a toujours un problème des habitats précaires.
- Il y a toujours des entreprises en difficulté mais il y a très peu de référés
- Nouvelle lettre validée par le procureur pour les plaintes des victimes.

Réunion au T.G.I de Toulouse du comité de soutien le 30 janvier 2002

- Appui technique aux magistrats afin d'informer les victimes.
- L'association de Bordeaux est dangereuse pour les victimes. D'où un communiqué.
- Des statistiques ont été données dans Le Monde alors que le comité ne les a pas eues, d'où un problème avec la F.F.S.A
- Prise en charge psychologique des victimes doit être relayée par la D.A.S.S.
- Toujours des problèmes pour le dispositif d'expertises médicales.
- Statistiques sur le contentieux locatif, toujours des problèmes de copropriété.
- Toujours très peu de référés pour les entreprises commerciales.
- La Cellule de la mairie rencontre des difficultés aux regards des demandes des sinistrés
- Il manque des listes de victimes, afin de pouvoir les informer.
- Communiqué de presse du comité.
- nouvelles statistiques

Réunion a u T.G.I de Toulouse du comité de suivi le 12 février 2002

- Pas de problèmes pour les expertises, seule ombre : des litiges avec la C.P.A.M
- communication pas de problème,
- mise en place de statistiques
- problème d'évaluation des litiges matériels.

Réunion au T.G.I de Toulouse du comité de suivi le 12 mars 2002

- suivi des entreprises en difficulté, un groupe s'occupe des aides financières ainsi que de l'emploi, des problèmes fiscaux...
- deux représentants d'associations sont présents l'un pour les victimes, l'autre pour des entreprises.
- Toujours pas d'aide financière pour les expertises médicales
- peu d'informations des victimes pour leur indemnisation c'est un problème concernant encore les assurances.
- Développement retardé du syndrome post-traumatique, toujours des problèmes dus à l'absence de représentant de la D.A.S.S
- une indemnisation des familles endeuillées est mise en place ,
- Toujours les mêmes problèmes pour les cellules contentieux locatifs, assurances .

Réunion au T.G.I de Toulouse du comité de suivi le 3 avril 2002

- statistiques des dommages matériels estimés à un milliard, les mutuelles ont déjà remboursé 62 millions, certains ont demandé aux victimes l'état de leurs versements.
- certains assureurs ont demandé aux victimes l'état des indemnisations déjà versées, avant de verser quoi que se soit.
- dans le cadre du contentieux locatif de copropriétés, il y a des blocages avec EQUAD, donc de nouvelles dispositions doivent être prises. Il y a toujours 10 % de dossiers en litige.
- dans le cadre de la médiation locative, une baisse des loyers a été effectuée, mais il y a toujours des problèmes avec les assureurs, ainsi que T.F.E qui refuse de payer du à l'immobilisme des propriétaires.
- 650 dossiers d'assurances travaux et de problèmes d'expertises sont à la préfecture.
- A la mairie il y a 20 à 50 dossiers relatifs à des problèmes de pertes d'exploitations.
- Pour les entreprises, il y a une géthoisation due à une fuite et donc une perte pour les artisans et les commerçants, il y a toujours des cas de médiations, pour quelques sinistres.
- Dans le cadre des dommages corporels, il y a une prolongation de la suspension du ticket modérateur,
- les étudiants ont des difficultés pour verser les avances de certains soins.
- 3217 dossiers, dont 3045 ont fait l'objet d'une désignation d'expert. Un problème subsiste avec les expertises professionnelles de la C.P.A.M spécialisées, qui diffèrent de celles, du dispositif mis en place par le professeur Rouget
- Un problème constant se rencontre avec la prise en charge psychologique. Il manque en effet des spécialistes.
- Un autre problème survient avec l'argent et la G.E.M.A.
- Un communiqué est fait dans la presse afin de prévenir les actions des sectes

Réunion au T.G.I de Toulouse du comité de suivi le 24 avril 2002

- mise en place de deux nouveaux avenants et d'experts dans le cadre du contentieux de copropriétés.
- Un problème survient avec les assurances qui font leurs propres expertises, sautant ainsi le dispositif du Professeur Rougé, de plus la C.A.F verse directement des prestations sur simples déclarations et avis médicaux d'où un autre problème.
- Sur 3220 dossiers 222 sont en attente de la désignation d'un expert. 53 désignations ont fait l'objet de saisines, un lien avec la C.P.A.M a été établi, afin de saisir les dossiers et d'expertiser. Il faut en moyenne 10 à 12 mois pour une consolidation.
- Une nécessité survient dans l'assistance aux victimes. Certaines difficultés se rencontrent avec les victimes ne parlant pas le français
- De plus il y a un absentéisme des victimes n'ayant ni avocat ni assureur.
- Une nécessité de la présence de travailleurs sur le terrain se fait ressentir, il y a toujours des difficultés avec la C.P.A.M, qui se demande s'il faut continuer à verser des prestations à certaines victimes de plus le lien avec le dispositif du Professeur Rougé n'est toujours pas établi.
- Un problème de législation est aussi apparu pour établir des grilles de lectures pour les I.T.T et les I.P.P
- Dans le cadre de la prise en charge psychologique il y a toujours un manque de personnel la D.A.S.S n'est toujours pas présente.
- Un grand nombre de licenciements apparaît ou de fin de droit
- Aggravation de certains sinistres.
- Condamnation de la maison des victimes.

Réunion du 22 mai du comité de suivi

- le contentieux locatif avance bien,
- pour la copropriété un avenant numéro 5 est mis en place, mais il y a une multiplication des demandes d'hypothèques.
- Il y a 3000 dossiers en attente dans le cadre du préjudice professionnel, toujours des problèmes pour les petites entreprises, de plus certaines entreprises étaient déjà en difficultés avant l'explosion.
- Certains n'ont pas reçu de proposition d'indemnisations, 3270 dossiers sont diligentés, 445 personnes sont en attente et il y a toujours des problèmes avec la C.P.A.M.
- Il y a toujours un problème pour l'information des victimes.

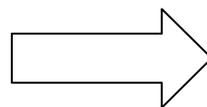
Réunion du 19 juin du comité de suivi

- 2870 plaintes dont 895 questionnaires furent renvoyées.
- 4480 victimes identifiées, 4414 expertises en cours.
- les victimes de l'éducation nationale ont été oubliées.
- Une étude épidémiologique a été lancée.
- Pour les indemnisations le système fonctionne bien en général
- Statistiques du comité de médiations locatives et de copropriétés.
- Les travaux avancent mais il y a une augmentation de la sinistralité.
- Numéro vert fonctionne bien.
- 3 projets de nouvelles lettres.

Réunion du 11 septembre du comité de suivi

- Statistiques des indemnisations.
- Pour le suivi psychologique, il y a une augmentation du recrutement,
- Propositions d'action des psychologues sur le terrain.
- différentes statistiques.

III) Plan structurel



IV) Constat

Sur les 19 réunions qui ont eu lieu durant un an, le dispositif fut rapidement mis en place, permit tant d'organiser une action cohérente et logique composée de tous les acteurs concernés et des cellules de terrain, chargées de prendre en charge et de trouver des solutions aux divers litiges.

Le rôle du comité de suivi dans la prise en charge de la situation post-catastrophique est indéniablement positif. Au regard de la multiplicité des difficultés à résoudre, on peut considérer que les objectifs créateurs du comité ont été atteints.

Ce qui est à souligner c'est le travail commun de spécialistes pluridisciplinaires, vers un objectif général : la prise en charge rapide et efficace des différents cas de victimisation. Le "pari" était osé, mais les résultats sont là (voir chiffres sur le chapitre du S.A.V.I.M)..

Ce qui nous amène à dire que dans l'urgence d'une situation une action peut être menée à bien par des professionnels venant d'horizons divers, mais de manière coordonnée.

L'action du comité de suivi montre une série de réponses, rapides, de prises de décisions, de créations diverses le tout "sur le tas", car mis à part la reprise d'exemples de quelques situations antérieures pour agir (par exemple le principe de la convention cf plus haut...) toutes les démarches entreprises furent faites au fur et à mesure de l'apparition des difficultés, toujours avec cette épée de Damoclès qui pesait sur le comité qu'était l'urgence.

C'est par ce terme d'urgence que le bas blesse et l'expérience réussie du comité de suivi de la catastrophe d'A.Z.F devrait servir d'exemple.

En effet au regard du proverbe "il vaut mieux prévenir que guérir", il semble nécessaire que soit créé au niveau national, un comité pilotage type, composé de la même pluridisciplinarité d'acteurs spécialisés, avec différents plans d'actions et d'interventions et d'organisations structurelles. Ce comité interviendrait à chaque catastrophe, avec des "guides lines" génériques, et n'aurait plus qu'à plus ou moins, s'adapter au regard de la situation à la prise en charge des différents cas de victimisations. Car on peut considérer que ce qui a fonctionné pour l'explosion d'A.Z.F, ne pourra peut-être pas marcher si demain une autre catastrophe survenait et que l'on essayait de faire un "copier-coller" de l'expérience du comité pilotage d'A.Z.F'.

Ces préconisations ont d'ores et déjà été reprises dans le rapport du Conseil National d'Aide aux Victimes d'octobre 2003 et mises en œuvre, dans le cadre d'adaptations souples, pour des événements catastrophiques qui sont survenus depuis lors.

Chapitre 2

La convention nationale pour l'indemnisation des victimes de l'explosion de l'usine Grande Paroisse/groupe Total-Fina-Elf

source : convention nationale d'indemnisation

L'explosion de l'usine d'A.Z.F eut des répercussions matérielles et corporelles sur un rayon de plusieurs kilomètres autour de l'usine. Ces dernières se chiffrant rapidement à plusieurs milliards d'euros. De nombreux quartiers dits défavorisés furent touchés .

La réparation des différents préjudices subséquents était donc nécessaire et devait dans certains cas être faite dans l'urgence. Afin d'optimiser la mise en œuvre rapide et générale du droit à réparation un dispositif tout à fait particulier permettant une protection de ce droit fut mis en œuvre.

Au regard des victimisations, les membres du comité de suivi se sont accordés sur un certain nombre de mesures favorisant une indemnisation simple, équitable, rapide des préjudices des victimes, en essayant de prendre en compte et de globaliser les différents types de préjudices tout en sauvegardant leurs droits et toutes voies de recours amiables ou judiciaires.

A la convention de base se rajoutèrent des avenants tout au long du processus d'indemnisation.

Cette convention fut signée par les acteurs suivants :

- le ministère de la justice
- le Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurance
- la Mairie de Toulouse
- l'ordre des avocats
- l'expert coordonnateur du service de médecine légale de Toulouse
- la Caisse Primaire d'Assurance Maladie
- Le Service d'Aide aux Victimes et de Médiation et la Compagnie des Experts de la Cour d'Appel

Des principes communs aux différents cas d'indemnisations furent appliqués :

- ⇒ le libre choix pour la victime de la voie permettant l'indemnisation,
- ⇒ la possibilité pour la victime d'être assistée du conseil de son choix .

- ⇒ montant des indemnités calculé sur la base du barème de la Cour d'Appel de Toulouse
- ⇒ Dès la déclaration de la victime, un délai de deux mois devait être respecté pour que l'assureur détermine l'évaluation des dommages matériels, et de quatre mois afin qu'une expertise médicale soit effectuée pour évaluer les dommages corporels.

Le tout était piloté par le comité de suivi qui pouvait dès que la nécessité se faisait ressentir faire ajouter des avenants à la dite convention, afin de permettre aux victimes un accès rapide à l'indemnisation. La convention distingue différents points : les dommages matériels et annexes non professionnels (I), les préjudices professionnels(II), les dommages corporels physiologiques et psychologiques (III), le préjudice décès(IV), le comité de médiation locative (V), la commission de médiation de copropriétés(VI), et la prise en charge des frais d'optiques, d'appareils dentaires, et de fauteuils roulants (VI), et le préjudice spécifique(VII). Un constat s'impose tout de même (VIII).

I) Dommages matériels et annexes non professionnels

Ce sont les dommages causés à des particuliers assurés (a), les dommages causés à des particuliers non assurés (b) les dommages causés à des personnes morales propriétaires de locaux à usages d'habitations (c).

A) Dommages causés à des particuliers assurés

- ⇒ l'indemnisation sera intégrale par l'assureur dommage, puis un remboursement intégral sera effectué par Total-Fina-Elf et ses assureurs. :
 - Pour un montant inférieur à 10000 fr pour les dégâts concernant les véhicules,
 - pour un montant inférieur à 40000 fr concernant les bris de vitres avec fourniture de devis ou de justificatifs.
- ⇒ Au-delà, une expertise sera nécessaire. En cas de désaccord une conciliation peut avoir lieu avec un expert placé auprès du S.A.V.I.M sinon une expertise judiciaire peut avoir lieu.

B) Dommages causés à des particuliers non assurés

- ⇒ indemnisation intégrale par Total Fina Elf :
 - pour un montant inférieur à 10 000 fr pour les dégâts concernant les véhicules,

-pour un montant inférieur à 40 000 fr concernant les bris de vitres avec fourniture de devis ou de justificatifs

⇒ Au delà, une conciliation peut avoir lieu avec un expert placé auprès du S.A.V.I.M, sinon un recours à une expertise judiciaire peut être demandé.

C) Dommages à des personnes morales propriétaires de locaux à usage d'habitation

⇒ instruction des dossiers par l'assureur dommage, puis indemnisation totale par Total Fina Elf.

-pour un montant inférieur à 10 000 fr

-pour un montant inférieur à 40 000 fr concernant les bris de vitres avec fourniture de devis ou de justificatifs

⇒ Au delà, une expertise sera nécessaire, en cas de désaccord, une conciliation peut avoir lieu avec un expert placé auprès du S.A.V.I.M sinon un recours à une expertise judiciaire peut être demandé.

II) Préjudices professionnels

⇒ instruction des dossiers par l'assureur dommage .

⇒ Indemnisation contractuelle de l'assuré puis réclamation au nom de l'assuré et de l'assureur à Total-Fina-Elf portant sur l'intégralité du préjudice.

⇒ Indemnisation intégrale de l'assuré puis demande de remboursement à Total-Fina-Elf.

⇒ Pour les non assurés, Total-Fina-Elf instruit les dossiers puis indemnise intégralement.

III) Dommages corporels, physiologiques et psychologiques

Toutes les victimes souffrant de préjudices et dommages corporels sont systématiquement convoquées pour une expertise. Mais il faut distinguer si la victime est consolidée(a), ou si la victime n'est pas consolidée (b).

A) la victime est consolidée

- ⇒ Proposition d'indemnisation ,
- ⇒ en cas de désaccord, il y a tout de même un versement de l'indemnisation intégrale des chefs de préjudices non soumis à recours par les organismes sociaux à titre d'avance sur l'indemnisation finale.
- ⇒ en cas de désaccord persistant, une assignation en justice est possible.

B) la victime n'est pas consolidée

- ⇒ il y a versement d'une avance à valoir sur l'indemnisation complète,
- ⇒ puis s'en suit une autre expertise, à la suite de laquelle, si la victime est consolidée :
- ⇒ il y a une proposition d'indemnisation susceptible de refus, en cas de désaccord , une expertise judiciaire peut avoir lieu,

IV) Préjudice décès

- ⇒ Une proposition est faite à la famille de la victime, qui peut être soumise à l'avis d'un collègue d'experts.
- ⇒ En cas de désaccord, une expertise judiciaire peut avoir lieu.
- ⇒ Si le désaccord persiste un recours en justice peut être envisagé.

V) Le comité de médiations locatives

- ⇒ Un comité de médiations locatives a été mis en place permettant aux victimes qui le désirent d'agir dans le cadre de litiges concernant les actions de suspensions temporaires, partielles, ou totales du loyer ou de résiliation de bail, ou actions en surcoût de chauffage, par le biais d'une médiation.
- ⇒ La saisine de ce comité n'a qu'un caractère facultatif.
- ⇒ En cas d'accord un constat de médiation est signé, sinon un constat de non médiation est signé.

VI) Mise en place d'une commission de médiation de copropriétés

- ⇒ Un comité de médiation de copropriété a été créé afin de régler les litiges ayant un intérêt ou un caractère collectif par le biais d'une médiation.
- ⇒ En cas d'accord, un constat de médiation est signé, sinon un constat de non médiation est signé.

VII) Prise en charge des frais d'optique, d'appareils auditifs, de prothèses dentaires et de fauteuils roulants

- ⇒ La Caisse primaire d'assurance maladie de Haute Garonne s'engage à prendre en charge à hauteur des frais réellement engagés l'ensemble des frais d'optique, d'appareils auditifs, de prothèses dentaires, et de fauteuils roulants.
- ⇒ Les assureurs de Total-Fina-Elf s'engagent à rembourser les sommes avancées

VIII) Le préjudice spécifique

- ⇒ Un chef de préjudice objectif, autonome, et exceptionnel, lié à la catastrophe du 21 septembre 2001 fût créé.
- ⇒ Cette souffrance s'indemnise sur la base des souffrances endurées.

- ⇒ Ce préjudice est réputé acquis pour les personnes endeuillées, et les blessés dont l'I.P.P est supérieure ou égale à 20%, les souffrances supérieures à trois ou le préjudice esthétique supérieur à trois .
- ⇒ Pour les autres personnes, une commission examinera leur demande si leur préjudice est évalué à un, et sur requête particulière pour celles dont le préjudice est supérieur à 0,5.
- ⇒ L'indemnisation sera égale à un montant de 50% de l'indemnisation des souffrances endurées. Et de 100% pour les familles endeuillées, sur le montant de l'indemnisation du préjudice moral.
- ⇒ Cette même majoration de 100% est appliquée aux victimes les plus gravement atteintes dont l' I.P.P est supérieure ou égale à 40 à% ou dont les souffrances sont supérieures à 4/7, ou bien dont le préjudice esthétique est supérieur ou égal à 4/7, la majoration de 100% sera appliquée au montant de l'indemnisation la plus élevée des trois.

IX) Constat

A l'évidence, la création d'un comité de suivi, appuyé sur une convention nationale d'indemnisation, acté en fait, même si ce n'est pas toujours en droit, par les différents partenaires, et servant de référentiel, a permis la mise en œuvre équilibrée d'une indemnisation spécifique, sans empêcher le recours de droit commun.

A l'évidence cependant, un tel dispositif n'a été possible que grâce au concours actif d'un payeur disposé à accepter le dispositif, y compris dans ses évolutions indemnitaires qui ne peuvent intervenir qu'à la hausse, sans pour autant, souvent de façon subjective, être considéré comme totalement satisfaisant.

Chapitre 3

L'action de la Justice

sources : - dossier ministère de la justice
 - bilan Cour d'Appel de Toulouse 2002

Afin que l'accès au droit des victimes soit assuré de manière égale, malgré un grand nombre de plaignants, différentes initiatives judiciaires se sont déroulées sur différents plans dont il est évident qu'ils sont interactifs et faisant l'objet de stratégies multiples. Ces initiatives se retrouvent dans l'enquête pénale (I) , dans des moyens spécifiques mis en œuvre (II) , dans le traitement particulier des effets de l'explosion sur la vie des entreprises et des contrats (III).

I) Traitements des faits : l'enquête pénale

Deux phases se distinguent : l'ouverture de l'enquête (a) , et le déroulement de l'enquête (b) .

A) l'ouverture de l'enquête et la qualification des faits

L'enquête pénale a été rapidement ouverte, les juges d'instruction ont été désignés par une ordonnance du 28 septembre 2001. Deux magistrats coordonnateurs sont en charge du dossier. Les faits ont été initialement qualifiés d'homicides et de blessures involontaires ainsi que de destruction, dégradation ou détérioration involontaires et poursuivis en application des articles **221-6 et suivants, 222-19 et suivants, 322-5 et suivants du code pénal.**

B) le déroulement de l'enquête

L'importance des conséquences du sinistre a justifié la mise en œuvre de moyens et de matériaux nouveaux pour le tribunal de Toulouse. Elle s'est traduite par la mise en place d'un logiciel d'instruction assisté par ordinateur.

Le principe consiste à scanner l'ensemble des pièces de l'enquête, de façon à les stocker sous forme informatique. Il permet ainsi de retrouver immédiatement la pièce que l'on cherche à partir d'une liste exhaustive de pièces ou même à partir d'un nom.

La transmission des copies de la procédure est donc facilitée. La presse régionale a publié dès le 6 juin 2002 les "premières conclusions d'étapes" remises par le collège d'experts, rappelant que le CD-rom remis aux parties civiles contenait en outre "1500 procès verbaux sur les 2200 constituant à ce jour le dossier". A la mi-septembre suivante, le nombre de procès verbaux était de 2500.

La complexité du dossier exige une planification complexe des opérations, surtout d'un point de vue technique :

- l'équipe d'expertise est constituée de 17 personnes dont un collège de trois experts
- reconstitution rendue difficile due à la disparition des bâtiments ;
- En septembre 2002, 13 personnes sont mises en examen, et 173 parties civiles sont constituées ;

II) Des moyens spécifiques

Ces moyens se traduisent de manière humaine (a), de manière budgétaire (b), informatique (c), et manuscrite (d).

A) des moyens humains

Les moyens humains magistrats et fonctionnaires, mis à la disposition du Tribunal de Grande Instance de Toulouse, par la Chancellerie et par la Cour, lui ont permis de confier le suivi de ce dossier particulier à des magistrats déchargés de tout ou partie de leurs autres tâches et d'en assurer la gestion administrative au quotidien.

B) des moyens financiers

L'administration centrale a ouvert un budget de fonctionnement spécial de 76225 euros, outre 6400 euros pour le recrutement d'agents temporaires.

C) des moyens informatiques

Le parquet de Toulouse a lui-même mis en place un logiciel de suivi au travers duquel les victimes sont recensées et leur indemnisation suivie. Ainsi les victimes qui ont fait l'objet d'une prise en charge à l'hôpital et qui n'avaient fait aucune demande ont pu être interrogées par courrier contenant un rappel de leurs droits et des contacts utiles au premier semestre 2002.

D) des moyens manuscrits

Pour 2500 lettres envoyées, 800 réponses environ ont été reçues, de la part des victimes qui ignoraient jusque là qu'elles pouvaient formuler une demande financière ou qui n'avaient pas encore surmonté psychologiquement le choc subi et n'avaient pris aucune initiative en vue de leur indemnisation.

Dans l'optique d'un procès pénal, ces informations permettront de gérer plus facilement un grand nombre de constitutions de partie civile, aussi bien de personnes physiques que de personnes morales.

III) Traitements particuliers des effets sur la vie des entreprises et des contrats

Chacune des juridictions du premier degré, selon son domaine de compétence, a mis en place une organisation particulière.

Cette organisation est apparue nécessaire pour traiter efficacement un afflux probable de contentieux sans nuire, dans la mesure du possible, au traitement des affaires courantes. Ceci se remarque surtout au niveau du Tribunal de Commerce (a), et du Tribunal d'Instance (b).

A) le Tribunal de Commerce

Le 8 octobre 2001 le Président du Tribunal de Commerce a détaillé par une note le dispositif mis en place pour répondre aux besoins des entreprises touchées par le sinistre :

- ⇒ Désignation d'un magistrat et de deux commissaires de la Chambre des Procédures Collectives, pour suivre les procédures des entreprises déstabilisées par l'explosion.
- ⇒ Recours à d'anciens magistrats du Tribunal de Commerce au titre de mandataires ou conciliateurs de procédure au profit d'entreprises fragilisées mais moins gravement touchées.
- ⇒ Un ancien Président a été chargé de coordonner les actions de créanciers publics, compagnies d'assurances et établissements bancaires pour l'ensemble des entreprises. Le Tribunal s'est assuré le concours de la compagnie des commissaires aux comptes, de celles des experts comptables, et des experts judiciaires, ainsi que du barreau Toulousain, pour appuyer en cas de besoin le plateau technique ainsi constitué.

B) le Tribunal d'Instance

Cette juridiction a pleinement bénéficié des modalités de règlement alternatif des litiges, ainsi deux dispositions particulières furent prises pour assurer une protection du périmètre du droit.

- ⇒ Le traitement des copropriétés et des affaires locatives, co-piloté par l'Agence Départementale sur le Logement et par la Présidente du Tribunal d'Instance, ont contribué à la mise en place en accord avec les organismes concernés (FNAIM, CNIP, SNPI...), d'un mandat par lequel les copropriétaires autorisaient les syndicats à intervenir sur les parties privatives tant dans la réalisation des travaux que dans la gestion des fonds perçus à titre d'indemnisation.
- ⇒ un comité de médiation des affaires locatives a été mis en place, afin d'essayer de régler à l'amiable les litiges naissant de la diminution des loyers suite au sinistre.

Chapitre 4

L'action du Service d'Aide aux Victimes d'Information et de Médiation

- sources :**
- Bilan d'activité du S.A.V.I.M 2002 (doc S.A.V.I.M)
 - Réunion du comité de suivi septembre 2001 à septembre 2002

Il est nécessaire de donner quelques informations sur le Service d'Aide aux Victimes d'Information et de Médiation (I) avant de regarder l'exercice du S.A.V.I.M lors de l'explosion du 21 septembre 2001 (II) et de faire un constat sur son action (III).

I) Le S.A.V.I.M en quelques mots

Le Service d'Aide aux Victimes d'Information et de Médiation est composé d'une équipe très vivante de bénévoles et de salariés de formations diverses, qui travaillent ensemble depuis plusieurs années pour certains. Il est constitué de bénévoles(a), de salariés(b) et de personnels mis à disposition(c).

A) bénévoles

- ⇒ trois bénévoles assurent l'accueil
- ⇒ sept bénévoles assurent les permanences
- ⇒ un avocat honoraire assure deux demi-journées de permanences

B) salariés

- ⇒ sept juristes, dont une juriste emploi jeune recrutée en novembre,
- ⇒ certains salariés à temps partiel ;
 - quatre administratifs, dont deux personnes en contrat à durée déterminée recrutées pour assurer le secrétariat du médecin coordonnateur des expertises AZF.
- ⇒ deux personnes mises à disposition
 - Une psychologue mise à disposition par le service médico-légal de l'hôpital de Rangueil
 - Un juriste du service juridique de la mairie de Toulouse

Le 21 septembre le parquet a requis le SAVIM afin de procéder à toutes les mesures nécessaires d'aide aux victimes.

II) Le S.A.V.I.M et l'explosion de l'usine d'A.Z.F du 21 septembre 2002

L'action en faveur des victimes d'A.Z.F a du s'adapter le plus rapidement possible face aux demandes des sinistrés et aux demandes des partenaires institutionnels.

Des mesures exceptionnelles ont du être prises par le comité de suivi, et mises en œuvre au quotidien par le S.A.V.I.M. Parfois même modifiées, ou complétées afin de tenir compte des difficultés rencontrées par les victimes sur le terrain.

Le S.A.V.I.M, sans cesser de renseigner les victimes et de les accompagner dans leurs démarches, a participé très activement au travail de réflexion mené par tous afin de permettre la mise en oeuvre de procédures simplifiées pour assurer une protection du périmètre du droit en vue d'une indemnisation rapide et efficace des victimes.

L'action du S.A.V.I.M doit tout d'abord s'analyser au regard des victimes de l'explosion (A) mais aussi à sa participation aux dispositifs exceptionnels (B).

A) l'action du S.A.V.I.M auprès des victimes de l'explosion

1] Cellules d'urgences dans les quartiers

Dès la semaine du 24 septembre :

- ⇒ Des cellules d'urgences ont été mises en place dans les quartiers de Farouette, Bagatelle, Bellefontaine, Reynerie, Fourguette, Empalot, Croix de Pierre.
- ⇒ Ces cellules étaient composées de personnels du SAVIM, mais aussi d'assureurs, d'avocats, de psychologues, de bailleurs, ceci afin d'informer les victimes sur leurs droits et les démarches à réaliser.
- ⇒ Ces permanences étaient ouvertes de 8 heures à 20 heures
- ⇒ Elles furent renforcées par les associations d'aides aux victimes de Montauban, de Pau , de Cahors et de Foix.

2] Pôle juridique commun (n° vert)

Le 25 septembre le S.A.V.I.M participe à la préfecture à la mise en place d'un pôle juridique commun. Ce pôle comprend :

- ⇒ Des représentants de la Mairie, de la Préfecture, du Conseil Général.

- ⇒ Des représentants de diverses administrations (D.G.C.C.R.F ,Trésorerie Générale, C.A.F).
- ⇒ L'ordre des avocats, des assureurs (FFSA ,GEMA ,CDIA).
- ⇒ De l'I.N.A.V.E.M, du S.A.V.I.M, de l'A.D.I.L.

Pour accompagner la fermeture progressive des cellules d'urgences, il a été décidé de mettre en place un numéro vert à l'attention des victimes n'ayant pas encore eu de réponses à leurs interrogations.

Au bout de quelques jours seuls les avocats, les assureurs, GEMA, l'ADIL et le SAVIM assumaient une permanence téléphonique.

3] Actions menées au Tribunal

A la demande du Parquet, des permanences ont été mises en place au Tribunal ; durant les jours qui ont suivi l'explosion, 51 personnes ont été reçues. 1555 réponses personnalisées furent envoyées à la demande du parquet.

4] L'information

Le SAVIM a veillé à ce qu'une réponse claire soit donnée sous 48 heures à chaque demande. Une permanence spécifique a été organisée depuis l'explosion, tout les vendredis après-midi au sein de la maison de justice et du droit.

B) La participation aux dispositifs exceptionnels

1] le comité de suivi

Le SAVIM a participé à l'ensemble des réunions du comité de suivi, en y donnant des informations pratiques permettant d'adapter les réponses aux problèmes rencontrés par les victimes pour tenir compte de la réalité du terrain.

Au sein du comité de suivi et surtout en ce qui concerne la mise en place d'une convention nationale d'indemnisation, le SAVIM a joué un rôle facilitateur, pour les actions entre les différentes phases prévues à la convention.

2] le dispositif d'expertise

La convention nationale pour l'indemnisation des victimes prévoyait une convocation systématique de toutes les victimes souffrant d'un préjudice corporel par l'expert judiciaire

coordonnateur afin qu'elles puissent bénéficier d'une expertise commune à tous les organismes payeurs et à toutes les procédures judiciaires.

Très rapidement le secrétariat des services médico-légaux a été submergé par un nombre croissant de demandes d'expertises avec une difficulté très grande à gérer pour les désignations d'experts.

Dans le cadre du comité de suivi, il a été demandé au S.A.V.I.M de mettre à la disposition du service médico-légal une secrétaire à temps complet chargée exclusivement des dossiers d'AZF.

3] le comité de médiation locative

Bien que l'adresse officielle du comité fut celle du S.A.V.I.M, ce dernier n'a pas siégé au comité. Mais il a aidé à la constitution de nombreux dossiers en vue de la saisine de ce comité et a renseigné de nombreuses victimes par téléphone, qui pensaient appeler le secrétariat du comité de médiation locative.

4] La cellule médiation assurance (Mairie de Toulouse), et la cellule travaux (Préfecture)

Ces cellules spécifiques ont été mises en place afin d'aider à la compréhension ou à la résolution des questions d'indemnisation de dommages matériels, grâce aux conseils de professionnels en matière immobilière ou en matière d'assurance.

Le S.A.V.I.M a travaillé très régulièrement avec ces structures pour la prise en charge technique de certains dossiers complexes. Les cellules quant à elles transmettaient au S.A.V.I.M les dossiers concernant les préjudices corporels.

III) Constat

- ⇒ 2383 entretiens ont été réalisés par le service sur les problèmes relatifs à l'explosion, et qui ont donné lieu à l'ouverture de 1657 dossiers.
- ⇒ 1953 entretiens au centre ville dont :
 - 1370 visites
 - 497 appels
 - 86 courriers
- ⇒ 430 dans les permanences de proximité
- ⇒ Entre 180 et 200 dossiers donnent lieu à un suivi (34 ont été ouvert en 2001)

Ce nombre de dossiers est peu important au regard du nombre de sinistrés, mais il paraît être un bon indicateur du bon fonctionnement des réponses exceptionnelles proposées par la convention nationale pour l'indemnisation des victimes.

Dans la mesure où l'information a été donnée d'une manière complète et claire, les victimes ont pu agir en toute autonomie.

La grande majorité des dossiers du S.A.V.I.M est constituée de préjudices qui ne présentent pas une gravité extrême, avec des incapacités permanentes partielles inférieures à 10 %. Il est à noter que les dossiers où la victime souhaite un accompagnement sont en général des dossiers où le préjudice psychologique est invoqué comme étant le préjudice principal.

Le S.A.V.I.M a donc joué et joue encore pleinement son rôle de service d'aide aux victimes. Son action professionnelle ne peut être que félicitée.

Chapitre 5

l'action des avocats

sources :

- Réunions du comité de suivi
- Bilan 2002 Cour d'Appel de Toulouse
- Documents ordre des avocats

Dès les premières heures de la catastrophe, les avocats du barreau de Toulouse se mobilisèrent et participèrent aux actions menées afin d'aider les victimes.

Ceci se traduit par des consultations gratuites (I), une participation aux cellules d'urgences (II), ainsi qu'au pôle juridique commun(III), un rôle au sein du comité de suivi (IV), et une lutte contre le démarchage intempestif (V) au détriment des victimes de la catastrophe. Un constat au regard de cette action doit tout de même être établi (VI).

I) Des consultations gratuites

Afin d'être assistées dans les démarches ou d'apprécier les propositions d'indemnisation, les victimes ont eu la possibilité d'obtenir un bon nombre de consultations gratuites en prenant contact avec l'Ordre des avocats. Cette possibilité fut précisée dans les plaquettes distribuées par la mairie de Toulouse mais aussi dans celles envoyées aux victimes par le comité de suivi.

II) Les cellules d'urgence

- ⇒ Dès l'explosion, des cellules d'urgence furent établies dans les différents quartiers touchés par la catastrophe (Farouette , Bagatelle, Bellefontaine, Reynerie, Fourguette, Empalot, Croix de Pierre).
- ⇒ Ces cellules permirent d'informer les victimes sur leurs droits et les démarches à réaliser.
- ⇒ Ces permanences étaient ouvertes de 8 heures à 20 heures.
- ⇒ 687 personnes furent reçues dans ces cellules.

III) Le pôle juridique commun

Le 25 septembre, les avocats participent à la préfecture à la mise en place d'un pôle juridique commun.

Pour accompagner la fermeture progressive des cellules d'urgence, il a été décidé de mettre en place un numéro vert à l'attention des victimes n'ayant pas encore eu de réponses à leurs interrogations.

Au bout de quelques jours, seuls les avocats, les assureurs, GEMA, l'ADIL et le SAVIM, assumaient une permanence téléphonique.

Toutefois lorsque les questions nécessitaient des réponses plus précises, les répondants orientaient les victimes vers des cabinets d'avocats volontaires dispensant une première consultation gratuite spécialisée. Ces cabinets étaient regroupés de la sorte :

- ⇒ droit des assurances
- ⇒ droit du travail
- ⇒ droit des baux d'habitations
- ⇒ droit de la construction

IV) Le comité de suivi

Les avocats de Toulouse participèrent aussi à l'ensemble des travaux effectués au sein du comité de suivi par le biais d'un représentant permanent du barreau.

V) La protection contre les démarcheurs intempestifs

Le 13 février 2001 l'Ordre des avocats a fait assigner l'association d'aide aux victimes d'accidents corporels dont le siège était à Bordeaux pour lui enjoindre de cesser toutes activités. L'association "L'union des jeunes avocats" ainsi que l'association des avocats conseils d'entreprises sont intervenues volontairement à l'instance. Le ministère public est intervenu à l'audience pour faire connaître son avis.

Dès le mois de décembre 2001 l'association avait porté à la connaissance du public son existence par le biais de plaquettes, et la création d'une cellule à Toulouse, puis l'ouverture d'une maison des victimes à Toulouse.

Cette association offrait des consultations juridiques, médicales, d'expertises, bien qu'elle n'en présentait pas la qualité. De plus elle effectuait un démarchage auprès des victimes sans préciser le caractère gracieux ou non de ses prestations.

:

L'Ordre des avocats a donc demandé :

- ⇒ que cette association cesse toute démarche entreprise dans le cadre de l'indemnisation des victimes
- ⇒ d'interdire à l'association d'adresser des offres de mission
- ⇒ de faire cesser les démarches et les consultations juridiques, d'assortir ces interdictions d'une astreinte de 4500 euros.
- ⇒ d'ordonner sous astreinte de 100 euros le retrait de rubriques juridiques sur le site internet de l'association
- ⇒ d'ordonner la publication de l'ordonnance

L'A.V.A.C fut condamnée à cesser tout démarchage illégal entrepris dans le cadre de l'explosion d'A.Z.F ,

L'A.V.A.C dut cesser toute offre de services dans le cadre de l'explosion d'A.Z.F sous peine de se voir condamner à une astreinte 3500 euros par infraction constatée.

L'A.V.A.C dut opérer le retrait de toute rubrique juridique de son site Internet concernant la catastrophe sous peine de se voir condamner à une astreinte de 3500 euros par jour de retard

La Cour a aussi prononcé une publication de la décision dans trois journaux locaux.

VI) Constat

La mobilisation immédiate d'à peu près deux cent avocats toulousains au sein des cellules d'urgences ou de permanences téléphoniques dès le 24 septembre 2001 ne peut être négligée.

Bien que le mot d'ordre au sein de la population toulousaine était "solidarité", rien n'obligeait ce corps à dispenser de manière gracieuse des conseils juridiques aux victimes.

Cette aide commença à prendre fin le 21 novembre 2001, les membres du barreau toulousain reprenant leurs activités professionnelles de manière normale.

Titre II

Les motifs de recours à la justice

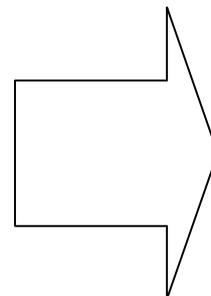
Chapitre I CDROM

Chapitre II L'enquête victimologique - Statistiques

Cette enquête victimologique est effectuée en fonction des points les plus importants des motifs de recours à la justice , ceci tout d'abord par des observations graphiques globales (I) mais aussi au regard des différentes juridictions. Ainsi nous retrouvons là le Tribunal de Commerce (II), la Cour d'Appel (III), la commission d'indemnisation des infractions (IV), et le Tribunal Administratif (V).

I) Observations graphiques globales

A) Statistiques générales



REFERENCES AUX ARTICLES

II) Le Tribunal de Commerce

A ce jour, donc, quatre-vingt trois assignations ont été enrôlées depuis le 18 septembre 2001, se répartissant ainsi :

I/ Soixante et une assignations en référé ayant donné lieu à :

- onze ordonnances condamnant GRANDE PAROISSE à verser une provision;
- une ordonnance rejetant une demande de provision;
- neuf ordonnances portant désignation d'un expert judiciaire;
- trente quatre ordonnances de radiation;
- cinq ordonnances de désistement

II/ Vingt deux assignations en paiement ayant donné lieu à :

- six jugements rendus :

Sur ces six jugements, un des jugements fit l'objet d'une désignation d'expert. Un autre donna lieu à une constatation de protocole survenu en cours d'instance.

Un troisième jugement fit l'objet d'une condamnation de la Grande Paroisse, il est à noter que dans cette affaire le demandeur avait refusé antérieurement un protocole d'accord proposé par la Grande Paroisse.

Le quatrième de ces jugements avait pour objet la réparation de préjudices dus à un immeuble devenu inexploitable suite à l'explosion. L'expertise mit en évidence que l'immeuble était atteint de vices antérieurs à l'explosion, dans cette affaire la grande Paroisse ne fût condamnée qu'à réparer les véritables dommages engendrés par l'explosion c'est-à-dire en l'espèce des bris de glaces

Deux jugements enfin avaient pour objet une demande de dommages et intérêts dus au surcroît de travail pour des employés résultant de l'explosion. Dans l'un des cas le surcroît de travail existait et était en corrélation avec l'explosion (déplacement..), mais un protocole d'accord avait été établi entre l'entreprise et la Grande Paroisse afin d'indemniser les employés, certains employés demandeurs furent déboutés, le tribunal considérant que le protocole était satisfaisant.

L'autre jugement quant à lui démontra que le surcroît de travail revendiqué par les demandeurs ne résultait en aucun cas de l'explosion, les demandeurs furent donc déboutés.

Sur les six désistements d'instance

- six radiations
- quatre affaires en délibéré ou non encore plaidées.

On constate donc, au vu de ces éléments, que la majorité des instances introduites devant notre juridiction ont abouti à des transactions suivies de radiations ou de désistements.

III) Le Tribunal de Grande Instance

Tribunal de Grande Instance

Le Tribunal de Grande Instance de Toulouse fut saisi 303 fois pour des litiges concernant la catastrophe du 21 septembre 2001, sur une période s'étendant du 21 novembre 2001 au 03 juin 2004.

Soit à peu près quatre cent trois demandeurs, représentés par quatre-vingt dix neuf avocats ou sociétés d'avocats, face à 90 défendeurs différents.

Il est à remarquer que sur quatre-vingt dix neuf avocats ou sociétés d'avocats présents, sept ont eu un monopole des représentations soit 50% des affaires.

Les contournements de l'instance

Bien qu'il y ait eu 303 affaires devant le Tribunal de Grande Instance de Toulouse, plus de la moitié des affaires n'aboutirent sur des décisions de juridiques à proprement parlé.

En effet il y eut : - une non comparution
- dix désistements en cours d'instance
- cent soixante seize demandes de retrait du rôle

Soit un total de 187 affaires n'ayant pas fait l'objet de véritables décisions juridiques.

Les demandes d'expertises

Bien que la convention nationale d'indemnisation permettait le règlement amiable d'un certain nombre de litiges au regard de préjudices matériels ou corporels, nous pouvons constater un grand nombre de saisines de Tribunal de Grande Instance ayant pour objet ces litiges.

a) les expertises corporelles :

Il est à noter qu'il y a eut quatre vingt cinq demandes d'expertises corporelles. Cinquante deux expertises corporelles furent ordonnées. Il y eut un refus d'expertise corporelle.

b) les expertises matérielles :

Il y eut quarante cinq demandes d'expertises matérielles. Trente de ces expertises matérielles furent ordonnées.

.Il y eut un refus d'expertise matérielle ainsi qu'une demande d'expertise matérielle qui fut mise en délibéré. Une demande de provision pour les préjudices matériels fit l'objet d'une demande de complément de pièces par la juridiction.

Le nombre d'expertises ordonnées par la cour est comme on peut le constater inférieur au nombre demandé, ceci ne résulte pas du refus de la cour d'effectuer des expertises, mai est du au fait que durant plusieurs instances, la cour a considérée qu'un seul expert pouvait effectuer plusieurs expertises pour une même personne (physique ou morale) au sein d'une même mission, réduisant ainsi le nombre d'expert pour un même litige.

Les demandes de provisions

Il y a eut cinquante six demandes de provision sur les préjudices matériels, et quarante-neuf demandes de provisions sur les préjudices corporels.

Sur l'ensemble des demandes de provisions, le Tribunal de Grande Instance a accordé :

- dans neuf cas le montant demandé fût accordé
- une provision à la hausse,
- soixante dix provisions furent accordées à la baisse.

Il y eut onze demandes de provisions qui furent refusées, l'une était corporelle et relevée d'un accident du travail la demandeuse devait donc la responsabilité de son employeur devant le tribunal des affaires sociales. La seconde concernait un préjudice corporel, or il était avéré que le lien entre l'explosion et le dommage n'était pas avéré. L'autre était matériel et avait déjà fait l'objet d'un règlement de la part de l'assureur de la victime. Le reste concernait des préjudices matériels qui n'étaient pas justifiés.

Enfin l'une des instances fut conclue par une demande de la part du tribunal d'un complément de pièces, l'instance est donc encore en cours.

Autres demandes

Sur l'ensemble des saisines il y eut 44 demandes différentes que l'on peut classer dans de grands groupes :

- 5 demandes concernant des travaux
- 8 demandes sur des préjudices matérielles
- 6 demandes concernant des loyers
- 15 demandes sur des préjudices corporels
- 3 demandes sur des préjudices économiques
- 7 demandes diverses

Sur l'ensemble de ces demandes 4 firent l'objet d'un refus, 15 firent l'objet d'un jugement positif.

***Divers**

Nous pouvons constater que, sur quinze instances les demandeurs avaient refusé l'application de la convention nationale d'indemnisation.

Il y eut seize transactions, accords et offres entre les parties et offres en cours d'instance.

Dans trente et une instances, les demandeurs furent condamnés aux dépens. Et dans soixante instances ce fut le ou les défendeurs qui furent condamnés aux dépens.

Dans vingt neuf cas le demandeur eut la charge des frais d'expertises

IV) La Cour d'Appel

Sur une période s'étendant du 12 mars 2002 au 24 janvier 2003, il y eut cinq décisions rendues par la Cour d'Appel, en rapport avec la catastrophe du 21 septembre 2001. Deux furent effectuées par la Grande Paroisse (a), et les trois autres par une même Société (b).

a) La Grande Paroisse

Un des appels fit l'objet d'un désistement en cours d'instance.

Mais le second était fondé sur deux motifs : une demande de baisse de provision accordée aux dépens de la Grande Paroisse au demandeur en première instance, et une requalification du fondement de la responsabilité de la Grande Paroisse non pas sur l'article 1382 (responsabilité du fait personnel) mais sur l'article 1384 alinéa 1 du code civil (responsabilité du fait des choses). La Cour d'Appel n'accorda pas la baisse de la provision, mais requalifia le fondement de la responsabilité.

b) Les appels communs

Les trois appels furent effectués par la même Société. Ils portaient tous sur le même objet : un immeuble appartenant à cette société et ayant été endommagé par l'explosion. Il est à préciser que cet immeuble était occupé par une autre Société, et que la société Grande Paroisse s'était dès les premières constatations d'experts de consigner le coût des travaux.

Dans le premier appel la Société demande la récusation de l'expert au motif que ce dernier avait déjà expertisé l'immeuble antérieurement à l'explosion, et aurait été consulté sur l'état de l'immeuble après l'explosion. Il ressortira des débats que l'expert n'a pas donné de conseil aux parties après l'explosion, il ne sera donc pas récusé.

Le second appel, porte sur une exécution provisoire de travaux sur le site endommagé. Donnant suite au rapport de l'expert cité plus haut, le Président du Tribunal de Commerce ordonna l'exécution de travaux d'urgence et étendit la mission de l'expert à la maîtrise de l'ouvrage. Il donna acte à la Société propriétaire de permettre à la Société exploitante de réintégrer l'immeuble. En l'espèce le demandeur invoquait le Président du tribunal n'avait pas été saisi préalablement sur des demandes de travaux et que le débat n'avait pas été débattu contradictoirement. En l'occurrence la Cour d'Appel lui donnera raison et mis en suspend l'exécution provisoire de restauration du site .

Le dernier appel de cette Société, porte lui sur les mesures ordonnées par l'expert dans le cadre de l'instruction afin d'une part de sécuriser le site et de permettre peut-être à la Société exploitante de réintégrer l'immeuble. Ici la Société propriétaire ne conteste pas la sécurisation du site mais :

- La nature des ces travaux car ils permettraient une réinstallation provisoire des locataires qui nuirait à ses droits de propriétaire, en camouflant, et modifiant les lieux.
- La compétence du juge

Or il s'est avéré que le juge avait bien le contrôle de l'instruction. Et que lors de réunions d'expertises, les travaux ordonnés étaient bien nécessaires pour une future réoccupation des lieux,

mais surtout pour pouvoir sécuriser les lieux et effectuer plus tard un diagnostic exhaustif de la charpentes, pour savoir si il y a possibilité ou non de conserver les bâtiments endommagés.

Ainsi ces travaux, même si dans un futur hypothétique et sous réserve d'autorisations diverses, permettent la réinstallation de la société exploitante, ils ne préjugeaient en rien le devenir des indemnisations de la Société propriétaire, mais de plus ils permettaient de faciliter les futures expertises .

V) La C.I.V.I

Au regard du nombre de sinistrés et des divers préjudices ou destructions subis par la population toulousaine suite à la catastrophe, il était envisageable que la Commission d'indemnisation des Victimes d'Infractions croulerait sous de nombreuses saisines fondées sur les articles 706-3 et 706-14 du code de procédure pénale.

Cela ne fut pourtant pas le cas. Sur une période s'étalant du 5 juin 2002 au 26 mai 2003 il n'y eut que huit saisines de la C.I.V.I .

Au premier regard cela semble étonnant du fait des différents fondements de saisines de la C.I.V.I (que nous ne retraiterons pas ici) et de son principe qui est l'indemnisation d'une victime d'infraction dont l'auteur ne serait pas connu, ou insolvable.

Ce chiffre restreint de saisines s'explique par la possibilité de règlement amiable des conflits concernant la catastrophe, par le biais de la convention nationale d'indemnisation des victimes mise en œuvre au sein du comité de suivi.

Au regard des lectures des réunions du comité de suivi (réunions d'octobre 2001), il a semblé nécessaire d'être sûr que les victimes soient informées de la possibilité de règlement amiable de l'indemnisation par le biais de cette convention nationale, avant de les orienter directement sur la C.I.V.I. Ceci explique donc le faible taux de saisines, la convention prenant en compte un certain nombre de préjudices, et permettant une indemnisation rapide.

En ce qui concerne les huit saisines effectuées, il est intéressant de constater que 5 d'entre elles furent effectuées avec le même motif d'un préjudice corporel résultant d'un accident de travail du à l'explosion ; de ce fait les demandes furent les mêmes :

- une demande de provision due au préjudice
- une demande de frais irrépétibles
- une demande d'expertise

Dans ces cinq saisines la C.I.V.I accorda la demande de provision mais à la baisse, et ordonna une expertise médicale à chaque fois. A titre d'information il est intéressant de constater que pour ces cinq saisines le représentant des victimes fut le même. Représentant que l'on retrouve aussi dans le cadre de l'une des deux saisines qui firent l'objet d'une demande de retrait du rôle.

L'explosion de l'usine AZF, provoqua le décès de trente personnes, pourtant il n'y eut qu'une saisine de la C.I.V.I, en demande d'indemnisation intégrale due à un décès. Dans cette saisine la C.I.V.I. accorda l'indemnisation totale demandée

VI) Le Tribunal Administratif

Les dommages collatéraux provoqués par l'explosion furent très nombreux. Le site AZF se trouvant dans une zone d'activités industrielles, de nombreuses entreprises proches du périmètre de l'explosion furent endommagées.

Dès le 21 septembre 2001 le Préfet de la Haute-Garonne, par arrêtés préfectoraux, mit en suspend l'activité d'un certain nombre d'entreprises du au risques que pouvait engendrer le maintien de leur exploitation, suite aux dommages résultant de l'explosion. Ces entreprises devaient sécuriser leurs sites touchés par l'explosion afin de permettre aux employés de reprendre leur activité.

Sur une période s'étendant du 17 mai 2002 au 19 janvier 2004, il y eut 11 instances devant le Tribunal Administratif de Toulouse. Ces saisines avaient pour objet des reprises d'activités. Certaines saisines avaient comme objet une reprise d'activités (a), d'autres un refus de reprise d'activité (b), et certaines une reprise d'activité qui fit l'objet d'un désistement (c)

a) des volontés de reprises d'activités professionnelles

Nous pouvons constater que 6 instances furent effectuées par des groupements de salariés demandant la suspension des arrêtés préfectoraux, au motif que leurs sites professionnels étaient redevenus exploitables.

Ces salariés travaillaient au sein de trois entreprises. Ils réussirent à obtenir dans deux cas la suspension de l'arrêté interdisant l'activité de leurs entreprises et dans le troisième cas, une obligation pour le Préfet d'instruire le dossier de l'entreprise afin de savoir si une reprise d'activité était possible, ceci sous astreinte journalière. Dans ces trois cas des mesures avaient été prises afin de sécuriser les sites.

b) des refus de reprises d'activités

L'explosion de l'usine AZF et son impact sur la population toulousaine eut entre autres pour effet de provoquer chez certains particuliers une prise de conscience des risques technologiques que pouvait engendrer l'exploitation de certains sites industriels. La collectivité Toulousaine vit ainsi l'apparition d'associations de défense de victimes ayant entre autres pour objet la lutte contre les risques industriels.

Deux saisines du Tribunal Administratif furent effectuées par deux associations. Ces deux associations demandaient l'annulation de la levée de certains arrêtés préfectoraux de suspensions d'activité. Dans le premier cas la demande fit l'objet d'un refus de la part du Tribunal Administratif, dans le second cas l'association se désista en cours d'instance.

c) les désistements

Enfin les trois dernières instances furent intentées par des entreprises désirant obtenir la possibilité de reprendre leurs activités, en demandant la levée des arrêtés préfectoraux de suspension d'activités, mais ces trois entreprises se désistèrent en cours d'instance.

DEUXIEME PARTIE

ASPECTS MEDICO-LEGAUX

L'évaluation de la prise en charge médico-légale s'est faite à partir de rencontre avec le Professeur Lang, le Professeur Schmitt, le Professeur Rougé, le Professeur Arbus et le Professeur Vedrinne, mais aussi avec des avocats, en particulier le bâtonnier, Maître Priollaud, Maître Tapia ainsi qu'avec le SAVIM et les entretiens avec des victimes. Cette évaluation repose également sur la lecture de nombreux rapports d'expertise.

Une des caractéristiques de l'explosion survenue à l'usine AZF de Toulouse le 21 septembre 2001 est le grand nombre des victimes qu'elles soient blessées physiquement et/ou psychiquement. Environ 100 000 personnes ont été victimes de la catastrophe. Un toulousain sur 4 aurait subi des dommages.

Comme pour toute victime devant être indemnisée, des expertises médico-légales s'imposaient afin d'évaluer les différents dommages corporels : physiques et/ou psychiques.

Les expertises

Les conditions de ces expertises ont été fixées lors de réunions du Comité national de pilotage qui s'est réuni régulièrement à la suite de la catastrophe pour faire le point, gérer les conflits et améliorer le sort des victimes. Pour que les expertises soient réalisées dans les meilleures conditions possibles avec des règles identiques pour toutes les victimes, un coordonnateur a été désigné par le Comité : le Professeur Daniel Rougé, professeur de médecine légale à Toulouse. Il a fait partie du comité de pilotage, rendant ainsi compte des avancées des travaux d'évaluation et soulignant les difficultés rencontrées. Il a mis en place un dispositif après signature d'une convention avec les différents interlocuteurs.

La Convention nationale pour l'indemnisation des victimes de l'explosion signée le 30 octobre 2001

- **Principes pour les victimes :**

- conservation du libre choix des moyens pour aboutir à une indemnisation
- droit d'être assistée par un avocat ou un expert conseil
- indemnisation fixée en fonction de la jurisprudence de la Cour d'Appel de Toulouse
- s'il y a accord des parties : 95 % de la somme proposée sont versées à la victime à titre d'avance sur l'indemnisation.

- **Principes pour les assureurs :**

- favoriser les règlements rapides, efficaces et équitables
- expertises effectuées pour le compte des assureurs diligentées dans un délai n'excédant pas 2 mois
- les expertises et avances faites au jour de la signature de la convention ne sont pas remises en cause

- **Principes pour les experts :**

- engagements à respecter les délais les plus brefs
- missions d'expertise confiées aux experts de Cour d'Appel validées par le comité de suivi
- honoraires des experts pris en charge par TOTAL Elf FINA

Organisation des expertises

Le professeur ROUGE a instauré une coordination des expertises et désigné des experts judiciaires ne travaillant pas pour les compagnies d'assurances. Ils avaient tous à répondre aux questions d'une mission identique, mission très élaborée, très complète qui imposait un travail expertal minutieux, rigoureux et de qualité:

« Enjoindre au demandeur de fournir immédiatement à l'expert toutes pièces médicales nécessaires à l'accomplissement de sa mission (notamment : certificat médical initial, certificat de consolidation, autres certificats, radiographies, comptes-rendus d'opérations et d'exams).

A défaut l'expert pourra déposer son rapport en l'état,

1 – Le cas échéant, se faire communiquer le dossier médical complet du blessé, avec l'accord de celui-ci ou de ses ayants droit,

En tant que de besoin, se faire communiquer par tout tiers détenteur les pièces médicales nécessaires à l'expertise, avec l'accord susvisé.

2 – déterminer l'état du blessé avant l'accident (anomalies, maladies, séquelles d'accidents antérieurs),

3 – relater les constatations médicales faites après l'accident ainsi que l'ensemble des interventions et soins y compris la rééducation,

4 – noter les doléances du blessé,

5 – examiner le blessé et décrire les constatations ainsi faites (y compris taille et poids),

6 – indiquer le délai normal d'arrêt ou de ralentissement d'activité compte tenu de l'état du blessé, ainsi que des lésions initiales et de leur évolution, et proposer la date de consolidation de ces lésions,

7 – dire si chacun des anomalies constatées est la conséquence de l'accident et/ou d'un état ou d'un accident antérieur ou postérieur,

Dans l'hypothèse d'un état antérieur, préciser si cet état

- était révélé et traité avant l'accident*
- a été aggravé ou a été révélé par lui,*
- et s'il entraînait un déficit fonctionnel avant l'accident,*

8 – décrire les actes, gestes et mouvements rendus difficiles partiellement ou entièrement impossibles en raison de l'accident,

Donner un avis sur le taux du déficit fonctionnel qui résulte des difficultés ou impossibilités imputables à l'accident. Donner en toute hypothèse un avis sur le taux du déficit fonctionnel actuel ou blessé, tous éléments confondus (état antérieur inclus). Si un barème a été utilisé, préciser lequel,

9 – dire si le blessé a perdu son autonomie personnelle. Dans l'affirmative, dire pour quels actes de la vie quotidienne, et pendant quelle durée l'aide d'une tierce personne à domicile est indispensable (cette assistance ne devant pas être réduite en cas d'assistance familiale). Préciser si la tierce personne devra ou non être spécialisée, ses attributions exactes ainsi que les durées respectives d'intervention de l'assistant spécialisé et de l'assistant non spécialisé.

10 – donner un avis détaillé sur la difficulté ou l'impossibilité pour le blessé de

1° - poursuivre l'exercice de sa profession

2° - opérer une reconversion

3° - continuer à s'adonner aux sports et activités de loisir qu'il déclare avoir pratiqués.

11 – donner un avis sur l'importance des souffrances physiques et des atteintes esthétiques.

12 – prendre en considération les observations des parties ou de leurs conseils, dans les conditions de l'article 276 du NCPC ».

Les convocations

Le Professeur Rouge a adressé lui-même un courrier à toutes les victimes qui étaient connues ou qui se sont fait connaître au cours des années qui ont suivi la catastrophe.

« *Objet : Explosion de l'usine Grande Paroisse survenue le 21 septembre 2001*

Convocation à l'expertise médicale.

Madame, Monsieur,

Vous avez été victime de dommages corporels suite à l'explosion de l'usine Grande Paroisse survenue le 21 septembre 2001.

Pour faciliter l'indemnisation de votre préjudice ainsi que vos démarches administratives et médicales, le Comité de suivi pour la prise en charge des victimes de l'explosion de l'usine Grande Paroisse m'a chargé de coordonner les examens médicaux nécessaires pour évaluer les conséquences du sinistre sur votre personne.

Cette expertise n'est pas obligatoire. Cependant, elle présente l'avantage d'être commune à la majorité des organismes ou institutions susceptibles de vous demander un examen médical afin d'évaluer vos droits, prestations ou indemnités, les membres du comité de suivi ayant donné leur accord dans le cadre d'une convention pour qu'elle leur soit opposable à tous.

Ainsi l'expertise pourra être notamment utilisée :

- dans vos démarches vis-à-vis de votre assureur ou votre mutuelle, qui pourra lui-même exercer un recours à l'encontre de l'assureur de la société Grande Paroisse/Groupe Total Fina Elf et ses assureurs sur la base de cette expertise ;

- dans vos démarches vis-à-vis de la société Grande Paroisse/Groupe Total Fina Elf si vous n'étiez pas assuré pour vos dommages corporels au moment du sinistre.

- par la caisse primaire d'assurance maladie

- dans le cadre de l'information ouverte auprès des juges d'instruction du tribunal de Toulouse.

Cette expertise sera réalisée dans mes services, avec la collaboration de médecins de différentes spécialités, tous experts judiciaires. Vous pouvez être assisté au cours des examens par un médecin conseil, un avocat ou toute personne de votre choix, les honoraires des professionnels étant pris en charge par votre assureur ou par le groupe Grande Paroisse/Groupe Total Fina Elf selon les barèmes définis par le comité de suivi.

Les conclusions médicales vous seront communiquées. Si elles ne recueillent pas votre accord et si vous disposez d'éléments médico-légaux, vous pourrez utiliser les voies de recours habituelles.

Si vous acceptez le principe de cette expertise commune, vous voudrez bien

1° - nous retourner le formulaire ci-joint complété le plus précisément possible avant le ...

2° - réunir l'ensemble des documents suivants indispensables à la bonne réalisation de l'expertise :

- ❖ Documents administratifs – carte d'identité
 - carte vitale
 - contrat (s) d'assurance
 - justificatif de domicile (quittance de loyer, facture d'électricité de téléphone...)

- ❖ Documents médicaux - lettre de médecins
 - certificats médicaux (initial, de prolongation, final, d'arrêt de travail...)
 - radiographies et leur compte-rendu
 - examen complémentaires (biologiques, histologiques, ORL, ophtalmologiques)
 - comptes-rendus d'hospitalisation
 - ordonnance :médicaments, kinésithérapie

3° - vous présenter le

Au service de médecine légale
CHU de Toulouse

Le cas échéant accompagné de la personne de votre choix.

Pour toute information complémentaire, vous pouvez vous adresser

Au SAVIM

En cas d'empêchement, bien vouloir aviser le plus rapidement possible.

*Le professeur ROUGE
Médecin expert coordonnateur*

Ce courrier invitant les victimes à se faire expertiser était clair, documenté, explicatif et les réponses ont été assez rapides mais de nombreuses victimes ne se sont fait connaître que très tardivement, parfois plusieurs années après l'explosion.

Les premières expertises ont débuté très tôt, en décembre 2001 et se sont poursuivies tout au long des années 2002 à 2005 en raison d'un effet de masse énorme qui n'avait pas été anticipé (plus de 11 000 expertises). Les réunions avec les experts ont parfois été difficiles pour essayer de les former et de rendre leur travail homogène.

Alors que les victimes pouvaient être assistées par un médecin de leur choix ou médecin de recours, très peu en ont fait la démarche. Mais il est à souligner que les médecins traitants étaient peu nombreux et peu disponibles au début pour accompagner leur patient ayant été eux-mêmes victimes de la catastrophe ou étant peu formés aux subtilités de l'évaluation médico-légale. Certains médecins d'assurances ont parfois été choisis comme médecin de recours mais n'ont pas donné grande satisfaction.

A partir du milieu de l'année 2002 quelques médecins de recours ont participé aux expertises faisant un travail remarquable, selon le professeur Rougé, apportant aide à l'indemnisation et explications aux victimes.

De nombreux avis spécialisés ont été demandés surtout ORL mais aussi cardiologique, endocrinologique et rarement psychiatrique. En effet, la plupart des experts judiciaires n'avaient pas de compétence dans le domaine psychique. Les expertisés s'en sont plaints car la symptomatologie du trauma psychique n'a pas été prise en compte par de nombreux experts qui ne demandaient un avis spécialisé que dans trois cas

- problèmes d'imputabilité avec un état antérieur
- syndrome post traumatique traînant
- symptômes sortant de l'ordinaire

Pourtant, la plupart des victimes ont subi un traumatisme psychique au moment de l'explosion et ont subi également de nombreux traumatismes dans les suites en raison des conditions précaires dans lesquelles elles ont été obligées de vivre du fait de la destruction ou de la perte de leur appartement et parfois de la perte de leur emploi.

La lecture de nombreux rapports d'expertise démontre la gravité de l'impact psychique et la présence de symptômes séquellaires psychiques donnant rarement lieu à un taux d'IPP ou à un taux très faible

sous prétexte qu'ils n'avait pas d'incidence fonctionnelle. La méconnaissance ou la non reconnaissance du syndrome psychotraumatique apparaît nettement, contrairement à ce qui se passe en expertises réalisées par des psychiatres formés et plus encore par des psychiatres militaires qui sont précurseurs en ce domaine (cf. le décret paru au J.O. du 10 janvier 1992).

Les symptômes les plus souvent cités dans les expertises sont :

- stress permanent,
- hyper-réactivité au moindre bruit, hyperacousie au bruit.
- troubles respiratoires avec sensation de « souffle coupé »
- picotements au niveau des yeux,
- troubles du sommeil, cauchemars
- conduites d'évitement,
- anxiété
- peur à la vue de « fumées », crainte une nouvelle explosion
- remémorations de l'explosion irritabilité,
- difficultés de concentration,
- troubles de mémoire,
- manque d'optimisme pour son avenir,
- perturbation de la vie relationnelle et de couple

Les critiques

De l'avis des victimes, certains experts ont été beaucoup trop rapides réalisant des expertises en 10 minutes à un quart d'heure, d'autres victimes font état d'experts cyniques et refusent maintenant toute nouvelle expertise. Certaines de celles qui ont accepté une nouvelle expertise peuvent faire des comparaisons entre différents experts et reconnaître les qualités de certains qui sont toujours les mêmes à être cités, en particulier le Pr Daniel Rougé.

Elles se plaignent également de la mauvaise évaluation des troubles auditifs et psychiques. Pourtant, comme l'a démontré l'enquête épidémiologique confiée au Professeur Lang, ce sont les troubles mentaux et les troubles auditifs qui ont été les plus fréquents et qui ont nécessité le plus grand nombre de consultations et traitements à la suite de l'explosion.

De l'avis des avocats, certains experts n'étaient pas du tout formés à ce type d'expertise et ils ont pu constater d'importantes différences d'un expert à l'autre.

Selon le Professeur Rougé, les premières expertises ont été trop précoces et n'auraient pas dues être réalisées dans les six mois qui ont suivi l'explosion mais plus tard. Le dispositif de désignation centralisé aurait dû être prévu de manière beaucoup plus large avec une logistique et beaucoup plus de personnel. Peu à peu il a fait une sélection parmi les experts pour choisir ceux qui étaient le moins contestés par les expertisés.

Le préjudice spécifique

Peu à peu est apparue la nécessité d'évaluer un préjudice spécifique pour les victimes de l'explosion qui ont fait apparaître que cet accident collectif n'avait rien à voir avec un accident individuel. Le professeur Rougé a travaillé sur ce poste spécifique l'appelant, au début, préjudice de morcellement, ce qui paraissait particulièrement adapté mais ce que les psychiatres ont contesté car il est évocateur de pathologie psychiatrique de type psychotique.

NOTION DE PREJUDICE SPECIFIQUE ET PRINCIPE D'INDEMNISATION

Le « préjudice spécifique » est un chef de préjudice objectif, autonome, et exceptionnel, lié au sinistre du 21 septembre 2001.

Dans la continuité d'une jurisprudence récente concernant la valorisation du préjudice « souffrance endurée » du fait des caractéristiques particulières de la souffrance psychique survenant à la faveur de situations brutales et déstructurantes, le Comité National de suivi des victimes de la catastrophe d'AZF a débattu puis décidé la création d'un préjudice spécifique se rajoutant à ceux organisant aujourd'hui en droit l'indemnisation des victimes de dommages corporels. Ce préjudice spécifique a donc fait l'objet d'un avenant n°7 à la convention d'Indemnisation des Victimes de la Catastrophe de Toulouse et il correspond à *une souffrance supplémentaire durable, conséquence éventuelle du retentissement de l'aspect collectif du sinistre, qui pour être indemnisé doit être constaté médicalement, puis évalué au travers du pretium doloris*, qui pourra de ce fait être revu à la hausse.

Par aspect collectif, il était entendu les perturbations dues à la destruction du lieu de travail, à la destruction de l'appartement ayant obligé de déménager ou de supporter l'inconfort dû aux dégâts importants causés au domicile, ou à des peurs et inquiétudes supplémentaires en relation avec l'absence de renseignements concernant un être très proche se trouvant près du site de l'explosion, sans oublier l'angoisse ressentie à la vision du spectacle de bâtiments détruits, de personnes blessées plus ou moins gravement ou ensanglantées, avec parfois un climat de panique, la noria des ambulances, des voitures de pompiers, etc..

Le Pretium Doloris est le concept médico-juridique qui permet de vérifier l'existence d'une souffrance initiale, de mesurer la « souffrance supplémentaire » résultant du préjudice spécifique, lui-même conséquence du caractère collectif du sinistre, et la référence pour fixer la modalité d'indemnisation du préjudice.

Le « préjudice spécifique » est une souffrance supplémentaire durable, conséquence du retentissement, sur la personne concernée, de l'aspect collectif du sinistre. Cette souffrance se constate et s'évalue médicalement, puis s'indemnise sur la base du « pretium doloris » et du barème correspondant de la Cour d'Appel de Toulouse.

Ce préjudice, pour être indemnisé, doit être constaté médicalement puis évalué, en fonction des règles ci-dessous définies, par un comité « ad hoc » :

● **la mission d'expertise :**

Constater médicalement l'existence d'un préjudice « spécifique » objectif, qui prend pour assise un pretium doloris d'au moins 1/7.

Evaluer ou réévaluer les souffrances en prenant en compte les conséquences directes, entre autres, une pluralité de troubles majeurs dans les conditions d'existence liés au caractère collectif du sinistre. Ces souffrances doivent avoir entraîné, dans les semaines suivant le sinistre, un constat médical, puis un suivi médical prolongé. Cet examen peut conduire, dans certains cas présentant des spécificités fortes, à la fixation d'un niveau pretium doloris supérieur au niveau initialement constaté.

● **L'évaluation :**

L'indemnisation est déterminée en fonction du niveau de « pretium doloris » retenu pour la personne concernée, par un montant égal à 50 % du montant de l'indemnisation de ce pretium doloris.

Le montant de l'indemnisation sera égal à 100 % du montant de l'indemnisation retenue pour toutes les victimes les plus gravement atteintes dont l'IPP est supérieure ou égale à 40 % ; ou le pretium doloris supérieur ou égal à 4/7, ou le préjudice esthétique supérieur ou égal à 4/7 et la majoration de 100 % sera appliquée au montant de l'indemnisation le plus élevé des 3.

● **Le dispositif :**

Pour éviter les contraintes d'une expertise supplémentaire aux victimes les plus gravement atteintes, le préjudice spécifique est réputé acquis pour toutes les personnes dont l'IPP est supérieure ou égale à 20 %, le pretium doloris supérieur à 3, le préjudice esthétique supérieur à 3.

Pour les autres personnes déjà expertisées, une commission « ad hoc », dont la composition sera validée par le CNSV, examinera les dossiers dans le cadre des règles définies ci-dessus et pourra demander un complément d'expertise si nécessaire.

Les victimes seront informées de l'existence de ce nouveau chef d'indemnisation par courrier et devront demander à la commission l'examen de leur dossier : soit l'expertise qui y figure permet une évaluation et la commission fixe l'indemnisation en fonction des règles ci-dessus définies, soit l'expertise ne contient pas les éléments permettant d'évaluer ce nouveau chef de préjudice et la commission saisit un expert pour complément d'expertise en utilisant une « mission-type » qui sera annexée à l'avenant.

Il a fallu faire une réunion d'experts pour expliquer le dispositif pour les nouvelles expertises. Pour les anciennes expertises, des experts psychiatres de la cour de cassation ont été désignés (Professeur Arbus et Docteur Leyrie puis le Professeur Vedrinne) par Le Professeur Rougé. Ils ont été chargés de lire les expertises et de vérifier qu'il y a bien eu prise en compte du préjudice spécifique, sinon ils doivent l'évaluer ou désigner un nouvel expert.

Dans tous les cas, s'agissant d'un dispositif amiable d'indemnisation, la saisine de la commission ne revêt qu'un caractère facultatif et individuel, laissant la totale liberté de saisine directe de la juridiction compétente, l'accord de la victime sur l'indemnisation est formalisé par la signature d'une transaction.

Concrètement la Commission d'Experts a travaillé à partir des expertises déjà réalisées essentiellement dans le but de déterminer si les éléments ci-dessus avaient déjà été pris en compte dans l'évaluation des souffrances endurées. Il a parfois été nécessaire de convoquer les victimes pour faire préciser leur situation au moment de l'explosion. La rencontre avec ces dernières étaient marquées d'une certaine ambiguïté dans la mesure où elles évoquaient leurs séquelles psychiques actuelles qui avaient déjà été prises en compte bien que dans quelques cas avec une certaine sous-estimation. Il leur était alors conseillé de reprendre contact avec les régleurs du préjudice pour une nouvelle évaluation du taux d'IPP. Cela nécessitait de la part des experts de longues explications.

Globalement il est apparu que les expertises étaient assez rarement documentées sur les éléments constitutifs de l'aspect collectif du sinistre. Et ce constat doit être pris en compte dans la pratique des expertises futures consécutives à des catastrophes collectives.

Ce dispositif apparaît très compliqué pour les victimes et parfois contestable pour les avocats, mais il semble qu'il se soit amélioré au fil des mois permettant ainsi une meilleure reconnaissance de la souffrance globale des victimes.

TROISIEME PARTIE

INDEMNISATION ET SOLIDARITE

Introduction

Le projet de recherche présenté par le Centre Européen de Recherche sur le Droit des Accidents Collectifs et des Catastrophes a pour objet, dans le cadre d'un large retour d'expérience associant tous les acteurs, de décoder l'ensemble des dispositifs d'aide, d'indemnisation et des mécanismes de réparations spécifiques qui ont été mis en place après l'explosion de l'usine AZF afin de permettre une réparation des atteintes aux personnes et des dommages causés aux biens.

Cette recherche prendra appui sur les travaux réalisés et initiés par le C.E.R.D.A.C.C. . Ces travaux se sont structurés à partir du texte fondateur intitulé « Pour un droit des catastrophes » posant comme postulat, qu'à des situations exceptionnelles doivent correspondre, de la part des acteurs concernés, des mesures exceptionnelles.

L'équipe de recherche entend également se référer aux travaux menés et initiés par le C.N.R.S. dans le cadre du « Programme risques collectifs et situations de crise » auquel le C.E.R.D.A.C.C a participé. Centré plus particulièrement sur la prise en charge des victimes, le C.E.R.D.A.C.C s'appuiera également sur les travaux de victimologie initiés par le mouvement français de victimologie, articulé avec les politiques publiques d'aide aux victimes.

Différents axes de recherche ont été choisis dont plus particulièrement : -

L'indemnisation et la solidarité

Dans le temps, se sont succédés au profit des victimes les dispositifs de solidarité et des dispositifs d'indemnisation. Il s'agit de déterminer leur articulation, leur lisibilité et éventuellement les difficultés résultant des deux approches complémentaires ainsi que de leur chronologie.

- Les stratégies exceptionnelles des différents acteurs de l'indemnisation

Les acteurs de l'indemnisation, à savoir, le responsable potentiel, les assureurs, la caisse primaire d'assurance maladie, le service d'aide aux victimes, les associations de défense des victimes, le barreau, les autorités judiciaires, la FFSA, le GEMA, les collectivités locales, les experts, ont tous été amenés à adopter des postures et des stratégies hors de l'ordinaire. Elles seront décodées, synthétisées et il conviendra de voir de quelle manière elles peuvent être proposées en modèle souple à reproduire.

Avant d'aborder les thèmes de recherche il a semblé indispensable d'évoquer les faits et les conséquences de l'événement survenu à Toulouse, ainsi que de revenir sur quelques définitions.

- Quels sont les faits ?

Issue d'une ancienne activité poudrière, l'usine de Grande Paroisse, exploitée par la société AZF, filiale de la société AZF, filiale de la société Atofina, branche chimique du groupe TotalFinaElf, implantée sur un terrain de 70 ha à environ 3 Km du centre ville de Toulouse, employait environ 470 personnes. Son activité portait sur la production d'engrais et de divers produits chimiques et nécessitait le stockage important de produits dangereux, tels que 15 000 T de nitrate d'ammonium.

Le 21 septembre 2001, à 10H17, une explosion s'est produite dans un stockage de 300 à 400 T de nitrate d'ammonium « déclassé » issu de la fabrication.

- Quelles sont les conséquences ?

Les experts font état d'une explosion dont la puissance fut équivalente à une masse de T.N.T comprise entre 70 et 126 tonnes.

La violence de l'explosion a entraîné le décès de 30 personnes, dont 22 appartenant au personnel de l'usine, ainsi que près de 2.500 blessés, dont une trentaine dans un état grave.

Elle provoqua également des dommages matériels très importants aux constructions et bâtiments, compte tenu de l'implantation de l'usine dans une zone urbanisée à proximité immédiate du centre ville.

Enfin, le choc psychologique a été extrêmement traumatisant pour la population sinistrée qui découvrait avec horreur sa vulnérabilité au risque industriel.

- Qu'est-ce qu'une catastrophe ?

Selon le professeur Crocq : *« la catastrophe est un événement brutal, responsable d'une destruction humaine et/ou matérielle, concernant un certain nombre de victimes dans un même temps, dans un même lieu et nécessitant par son ampleur et par son impact la mise en oeuvre de mesures spécifiques »*

Dans le cas de l'explosion de l'usine AZF de Toulouse, il s'agit ici d'une catastrophe génératrice de dommages collectifs liés à un risque technologique.

– Qu'est-ce qu'une victime ?

Selon la Déclaration des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité en date du 29 novembre 1985: « *On entend par victimes des personnes qui individuellement ou collectivement ont subi un préjudice notamment une atteinte à leur intégrité physique ou mentale, une souffrance morale, une perte matérielle ou une atteinte grave à leurs droits fondamentaux, en raison d'actes ou d'omissions qui enfreignent les lois pénales en vigueur dans un état membre y compris celles qui proscrivent les abus criminels de droit* ».

Selon M.Cario doit être considérée comme victime « *toute personne en souffrance (s). De telles souffrances doivent être personnelles (que la victimisation soit directe ou indirecte) ; réelles (c'est à dire se traduire par des traumatismes psychiques ou psychologiques et/ou des dommages matériels avérés), socialement reconnues comme inacceptables et de nature à justifier une prise en charge des personnes concernées, passant selon les cas par la nomination de l'acte ou de l'événement (par l'autorité judiciaire, administrative, médicale ou civile) par l'accompagnement psychologique et social de la (des) victime (s) et par son/leur indemnisation.* »

Enfin, pour retrouver sa dignité, toute victime possède par sa qualité d'être humain un droit à la reconnaissance, un droit à l'accompagnement ainsi qu'un droit à la réparation psychique et/ou matérielle.

La réparation et le deuil du traumatisme des victimes ne peut passer que par la prise en charge pluridisciplinaire des instances concernées au risque d'entraîner un traumatisme secondaire pour ces personnes dont l'existence a basculé le jour où le ciel de « la ville rose » s'est en « un éclair » assombri

Les actions de solidarité locales et nationales ainsi que le système d'indemnisation « atypique » mis en place pour les sinistrés d'AZF ont-ils contribués à leur réparation ?

Titre I

La solidarité en faveur des victimes de l'usine AZF

En premier lieu, précisons ce qu'il faut entendre par le terme « solidarité ».

Selon Pierre Leroux (« La grève de Samarez », tome I, p. 254), la solidarité serait « *un devoir moral d'assistance entre les membres d'une même société, en tant qu'ils se considèrent comme un seul tout* ». Cette définition peut être retranscrite au cas Toulousain car si chaque citoyen a agi pour aider, reconforter son voisin, ce pourrait être parce que chacun s'est considéré comme « un seul tout » car appartenant à la même communauté Toulousaine et vivant le même événement.

Selon le Quid 2001, la solidarité serait défini comme « *un lien unissant un individu à son groupe par des sentiments d'obligation réciproque* ». En l'espèce, les grands acteurs se sont sentis impliqués par l'événement et ont donc agi par le biais essentiellement d'aides financières au profit des sinistrés.

Au regard de ces définitions, on pourrait se demander si la solidarité est un sentiment qui lie une communauté, un sentiment qui suppose un ennemi, un opposant ou un événement contrariant comme peut l'être une catastrophe industrielle telle que l'explosion de l'usine AZF ou s'agit-il simplement des liens sociaux en général ?

Pour répondre à cette problématique, il est apparu opportun de diviser la recherche en deux parties :

La première partie constitue un descriptif de tous les actes de solidarité et ce sous forme de plusieurs tableaux (Chap I), alors que la seconde partie commente succinctement ces tableaux (Chap II).

En effet, ne pouvant dans l'immédiat rencontrer tous les acteurs qui se sont mobilisés pour la cause Toulousaine, il est apparu judicieux de retranscrire sous forme chronologique (du 22/09/01 au 18/04/03) toutes ces actions qui ont permis aux sinistrés de se sentir moins seuls dans leurs souffrances face à une telle épreuve. Le quotidien La dépêche du Midi a été choisi pour effectuer ce travail de recensement car il a été très impliqué lors de l'événement et jusqu'à nos jours.

A l'aide de documents fournis par la Mairie de Toulouse, il a été envisageable de créer également trois autres tableaux recensant précisément les actions de solidarité effectuées dès le 21 septembre 2001 par des particuliers, des bénévoles, des associations, les collectivités.

Ce travail a été riche d'enseignement car il a permis d'envisager concrètement jour après jour l'évolution de la mobilisation locale et nationale.

Chapitre I : Le descriptif des actions de solidarité

L'ensemble de ces tableaux sont intégrés dans le cd-rom

**I)Tableau recensant des articles de la dépêche du Midi du
22/09/01 au 18/04/03**

**II)Tableau recensant les offres des particuliers du 25/09/01 au
28/09/01**

**III)Tableau recensant les offres des associations et établissements
au 27/09/01**

IV)Tableau recensant les offres des collectivités au 27/09/01

Chapitre II : Commentaire relatif aux actions de solidarité en faveur des sinistrés

Chez de nombreux Toulousains, l'explosion du 21 septembre a ouvert une plaie profonde qui sera longue à cicatriser. Au delà des dégâts matériels, le choc moral a été immense.

Peu après le drame, quelques centaines de personnes doivent trouver un abri pour la nuit, des grands axes de circulation sont endommagés et bloqués par les débris, des centaines de familles sont isolées dans des maisons rendues précaires par l'explosion.

Pour la mairie de Toulouse et la préfecture, informer la population, diffuser les bonnes consignes, reloger les familles pour la nuit, venir en aide aux blessés, entourer des milliers de personnes traumatisées constituent les toutes premières urgences.

Face à l'ampleur de la tâche, elles sont très rapidement secondées par un mouvement de solidarité spontané (cf tableau), local puis national, mobilisant les services d'urgence, les hôpitaux, le SAMU, les pompiers, la police, la sécurité civile et le protection civile, les services municipaux, départementaux et régionaux, les services de l'état, les associations humanitaires et caritatives, les associations de quartiers et tous les bénévoles qui se sont mobilisés pour venir en aide aux sinistrés.

Parmi tant d'exemple, nous citerons la ville de Toulouse qui a ouvert un compte spécial à la trésorerie municipale (compte explosion AZF) et qui a reçu (au 28/02/02) près de 7 667 642, 33 € de dons à la suite de l'explosion. Précisant qu'un tiers des dons proviennent de Toulousains, deux tiers de l'extérieur et que ces sommes ont été réparties selon les urgences et les besoins de particuliers, mais également pour mettre en place un certain nombre de structures destinées à aider l'ensemble des sinistrés.

Autres exemples, les détenus de la prison d'Albi, qui ont organisé une collecte en faveur des sinistrés, les enfants de Blagnac ou encore les personnes qui avaient bénéficié d'aides après les tempêtes de décembre 1999 et qui ont trouvé juste d'être à leur tour, celles qui aident, la mobilisation de tous les artistes que ce soit lors de la soirée du 29 septembre sur France 2, ou en organisant des spectacles au profit des victimes, aux entreprises, aux pouvoirs publics... .

Nous ne pouvons nier le fait que la catastrophe toulousaine a soulevé un élan d'entraide et de solidarité extraordinaire.

En effet, selon Durkheim (« de la division du travail », 1950), il existerait deux types de solidarité ; l'une appelée « solidarité mécanique » fondée sur un devoir moral d'aider son prochain. En l'espèce on pourrait penser que toutes les actions de générosité de ces hommes et femmes qui ont donné de leur personne pour aider les sinistrés à panser leurs blessures font sans doute référence à ce type de solidarité ; l'autre appelée « solidarité organique » qui a été fortement favorisée par le passage à une société industrialisée et mise en application notamment par le mouvement syndical lors des luttes ouvrières

(1950) trouve également un fondement dans la cause Toulousaine. En effet, les associations de défense de victimes ont pour une grande part permis aux sinistrés de se faire représenter et de revendiquer leurs droits. L'intervention des pouvoirs publics a été également assez conséquente quand à la mise en place de structure d'urgence, quand à l'octroi de dons...

TITRE II

L'INDEMNISATION DES VICTIMES DE **L'EXPLOSION DE L'USINE AZF**

Le 10 juillet 1976, l'accident Seveso en Italie entraîne une prise de conscience des autorités des pays industrialisés sur le risque technologique majeur. Une directive européenne relative aux risques d'accidents industriels est adoptée le 24 juin 1982, plus connue sous le nom de « directive SEVESO » faisant appel à l'attention des exploitants industriels et des pouvoirs publics.

Par arrêté du 21 Août 1989, le Préfet de Haute Garonne a défini un périmètre de protection autour des usines chimiques de la zone sud de Toulouse, à savoir les sociétés Grande Paroisse, S.N.P.E et Tolochimie. Ce projet visait entre autre à interdire toutes nouvelles constructions, habitations ou bâtiments à l'usage de tout public.

Le 21 septembre 2001, dix heures et vingt minutes, Toulouse rejoint l'histoire effroyable des villes de Feyzin en France en 1966 (incendie d'un complexe pétrolier) ou de Mourepiane en 1958 (incendie du dépôt d'hydrocarbures) avec l'explosion de l'usine AZF Grande Paroisse .

Elle a immédiatement soulevé une vive émotion chez les Toulousains, partagée par l'ensemble des Français, d'autant plus que ce sinistre survenait 10 jours après les actes de terrorismes perpétrés aux Etats Unis et il n'est pas exagéré de rappeler qu'un sentiment de terreur et de stupeur a saisi la plupart des Toulousains.

La catastrophe du 21 septembre 2001 pose le problème technique et humain de prévention des risques industriels. Il s'agit également de faire face à la situation de crise et de détresse dans laquelle se trouvent plongées les victimes et leur famille, ainsi que la population touchée par l'explosion. Surtout, il faudra que les victimes soient indemnisées pour les préjudices corporels et matériels subis.

Le problème soulevé à ce sujet a été de s'accorder avec les services concernés, sur la mise en place d'une procédure qui tienne compte à la fois des engagements contractuels des parties intéressés et en même temps des besoins spécifiques et urgents des lésés.

Il a donc semblé opportun, dans un premier chapitre, pour mieux comprendre l'enjeu de l'indemnisation de revenir aux fondements juridiques relative aux responsabilités, aux actions des victimes contre les présumés responsables ou leurs assureur ainsi qu'à l'indemnisation (I), puis, dans un second temps d'étudier concrètement les mesures d'indemnisations spécifiques mises en place pour les sinistrés d'AZF (II). Malgré les dispositions exceptionnelles mises en oeuvre, il faut souligner que des difficultés relatives à la gestion de l'indemnisation ont été soulevées par les assureurs, les victimes, les associations ... (III). Enfin, certains organismes ont effectués des bilans chiffrés des déclarations de sinistres, des coûts de l'indemnisation de dommages corporels et matériels (IV).

Chapitre I

Les difficultés relatives à la gestion du processus d'indemnisation

I) Le bureau de l'aide aux victimes et de la politique associative

La convention prévoit que l'indemnisation des dommages corporels sera calculée sur la base du barème indicatif de la Cour d'Appel de Toulouse. Il s'agit de l'un des barèmes les plus favorables de France.

Actuellement, les victimes de la catastrophe AZF sont donc intégralement indemnisées des préjudices corporels, sur la base de rapport d'expertises rendus par les 50 experts judiciaires, spécialement formés pour la circonstance, sous la direction du professeur ROUGE.

Cependant, certaines associations de victimes, et plus particulièrement l'association « Vivre après l'explosion AZF » présidée par Géraldine Mackaie, remettent en cause cette base contractuelle estiment qu'il convient de tenir compte du caractère exceptionnel de la catastrophe AZF et réclament une indemnisation intégrale des préjudices psychologiques, estimant que le barème d'indemnisation des accidents de droit commun n'est pas adapté à ce type d'accident.

Compte tenu de la tension qui s'est faite sentir dans les relations partenariales depuis le mois de juillet 2003, le bureau de l'aide aux victimes a multiplié les contacts sur ce point et a cherché une base de négociation. Il a été proposé qu'une revalorisation du préjudice moral résultant du caractère exceptionnel de la catastrophe soit retenue pour les victimes AZF, justifiée par l'ampleur des faits, la durée de la remise en état et le retentissement médiatique qu'ils ont suscité. Une rencontre avec la représentante d'AON, le 22 octobre 2002, a montré que Total-Fina-Elf n'était pas hostile à une majoration du préjudice moral. De son côté le Professeur Rougé, contacté par l'avocat de l'F'E Maître Coste-Floret, a proposé la création d'un poste de préjudice supplémentaire pour « trouble identitaire par morcellement de la personnalité »

Dès lors une réunion de travail a donc été proposée par le Ministère de la Justice entre AON, l'avocat de Total-Fina-Elf, le professeur Rouge et le bâtonnier sur ce point, afin de qualifier le préjudice, d'établir un barème et de rechercher le meilleur moyen pour traiter la situation des victimes déjà indemnisées ou expertisée.

Un avenant n° 7 relatif à l'indemnisation de ce « préjudice spécifique » a donc été signé le 8 Juillet 2003. En quelques mots, « le préjudice spécifique » *est une souffrance supplémentaire durable, conséquence éventuelle du retentissement, sur la personne concernée, de l'aspect collectif*

du sinistre. Il est un chef de préjudice objectif autonome, et exceptionnel, lié au sinistre du 21 septembre 2001 survenu à Toulouse.

Ce nouveau poste de préjudice constituera un précédent dans l'indemnisation des victimes.

Les retards d'indemnisations dénoncés par les associations de victimes ont également fait l'objet d'une analyse. Il s'avère que les victimes qui sont reçues et suivies en direct par le SAVIM, ne se plaignent pas de retards particuliers.

Le bureau de l'aide aux victimes fait régulièrement le point avec AON sur l'état d'avancement des dossiers. Il y a effectivement un retard dans le traitement des dossiers de plusieurs semaines, mais AON qui emploie actuellement 5 personnes à temps plein pour le traitement des dossiers AZF s'est engagé à faire des recrutements supplémentaires

D'autres retards sont dus aux experts qui ont des difficultés à tenir les délais pour rendre leurs rapports ou aux victimes qui compte tenu du temps passé ne viennent pas systématiquement au premier rendez vous.

Par ailleurs, la CPAM vient seulement d'accepter le 22 octobre 2002 de signer un avenant sur la prise en charge des prothèses et appareillages auditifs ; le retard pris sur ce poste d'indemnisation a suscité l'incompréhension des victimes .

II) La FFSA

La FFSA a noté également que dans le contexte particulier de l'explosion de l'usine AZF, les assureurs ont eu à faire face à de très nombreuses difficultés auxquelles ils ont tenté de donner réponse dans la limite de leurs attributions :

- La densité des sinistres

Pour la première fois, les assureurs ont eu à traiter un sinistre d'une telle importance dans un périmètre aussi réduit. En effet, nombreux sont ceux qui ont enregistré au niveau local autant de déclarations que pendant une année entière.

Au 21 Septembre 2002 , la FFSA a comptabilisé :

- 30 morts
- 2500 blessés dont 800 hospitalisés
- 27 000 logements d'habitation touchés
- 70 000 déclarations de sinistres
- 7000 déclarations de sinistres au titre professionnel

Mesures prises par les assureurs

Adaptation de leurs services de gestion

Rappel des retraités

Embauche de personnel supplémentaire

Désignation des responsables de la gestion...

- La gestion du sinistre responsabilité civile de Grande Paroisse TFE

Ainsi qu'il a été rappelé, dans les premiers jours qui ont suivi l'explosion, deux hypothèses paraissaient plausibles : l'attentat ou l'accident.

Explorant la seconde hypothèse, les assureurs ont pris contact avec le groupe Total Fina Elf qui avait élaboré une couverture d'assurance faisant appel à des assureurs ou réassureurs du monde entier.

Ce n'est qu'après la catastrophe et parce qu'il était impossible de traiter les dossiers seul qu'il a dû mettre en place une coordination reposant sur :

-Le courtier AON dont le rôle consiste principalement à activer les différentes lignes du programme pour disposer des fonds nécessaires au paiement des indemnités.

Les assureurs et réassureurs de TFE -Grande Paroisse financent les règlements dus au titre de la responsabilité civile au fur et à mesure des besoins en fonction des recours des personnes non assurées et des sociétés d'assurances dommages exerçant leur action en remboursement.

-Le cabinet d'expertise **EQUAD** chargé d'expertiser les dommages subis par les personnes non assurées, de participer aux expertises contradictoires et de recevoir et vérifier les recours présentés par les sociétés d'assurances.

La conception de ces structures a nécessité plusieurs semaines avant d'être totalement opérationnelle.

TFE a rapidement admis les conséquences juridiques de la notion de présomption de responsabilité d'une de ses sous filiales et accepté d'en garantir les conséquences, éventuellement au-delà des plafonds des couvertures d'assurance.

- Les expertises

Dès le 21 septembre, les assureurs ont fait appel à leurs experts habituels qui ont débuté immédiatement leurs opérations.

De nombreux griefs ont été formulés à l'encontre des experts : insuffisance, incompétence, blocage des dossiers...

Mais, des mesures ont été prises afin de limiter les demandes d'expertise, la FFSA négociant avec TFE les seuils d'expertise. En effet, environ 70% des dossiers ont pu être réglés sans expertise, 25% avec une expertise simple et 5% par expertise contradictoire.

- La détermination de l'indemnisation

- Deux situations peuvent se présenter :

- *Un tiers est responsable :*

Selon le droit, le préjudice à charge du responsable est calculé en valeur de remplacement (pour les dommages immobiliers : montant des réparations ; pour les dommages mobiliers : valeur d'un bien similaire d'état équivalent), c'est à dire que la victime doit être replacée dans la situation qui était la sienne avant l'accident.

Il n'existe pas de responsable :

Les modalités de l'indemnisation sont définies par le contrat. C'est à dire, dans ce cas, que les personnes non assurées ne peuvent être indemnisées.

Dans le cas AZF, les experts ont reçu missions de procéder au chiffrage des dommages et proposer des indemnisations par application des dispositions contractuelles, exception faites des franchises.

Après l'accord du 25 octobre 2001 avec T.F.E, les experts se sont engagés à faire l'avance de ce qui était dû par le responsable, ce dernier devant procéder au remboursement dans un certain délai et il leur a fallu prendre en compte l'évaluation en valeur de remplacement pour les dossiers qu'ils n'avaient pas traités.

Lorsque le client a été indemnisé avant l'entrée en vigueur de ces dispositions, les assureurs ont procédé à des versements complémentaires, exceptionnellement sur la base d'un nouveau rapport.

- La dérive des coûts de la réparation

Le coûts des matières premières ainsi que de la main d'oeuvre ont été majoré excessivement quelquefois. Ce qui a contraint les experts à réclamer plusieurs devis et donc à retarder les réparations de remise en état.

- Le « provisoire-durable »

Le défaut de disponibilité immédiate de matériaux et d'entreprises de réparation a conduit à réaliser des réparations de clos et de couvert qualifiées de « provisoire durable », ce qui a parfois été difficile pour s'accorder sur la nature et la qualité des travaux.

De plus le souffle de l'explosion a entraîné des dommages immédiats mais aussi des dommages qui ne sont apparus qu'après le passage de l'expert voire après le règlement effectué par l'assureur (ex : les fissures).

- La multiplicité des experts

Le rôle de chacun des experts est à définir afin de mieux comprendre les mécanismes en jeu :

L'expert d'assuré est chargé d'établir un état des pertes.

L'expert « dommage » et « responsabilité civile » est chargé de discuter de l'état des pertes.

Il est à préciser que l'expertise contradictoire entre l'assureur dommage et EQUAD n'est intervenue que dans moins de 5 % des dossiers (seuil 300 000 F.HT)

Parmi les dossiers les plus difficiles à régler certaines personnes ont proposé leurs services en tant qu'expert d'assuré sans avoir d'expériences ce qui a entraîné des réclamations exagérées des victimes. Il a été très difficile de leur faire admettre que leurs demandes n'étaient pas recevables.

Cet état de fait a généré des délais inutiles et un sentiment de lésion de la part des victimes.

-Les délais de réparation et les malfaçons

Beaucoup de victimes ont considéré que si les dommages n'étaient pas réparés, la responsabilité en incombait aux assureurs qui n'avaient pas payé les sommes arrêtées ou versé des acomptes sur ce qu'ils devaient.

De plus, un nombre important de sinistrés se plaignent de malfaçons dans les conditions dans lesquelles les travaux de réparation sont réalisés.

- Les copropriétés et le syndic

Les assureurs de la FFSA ont été seuls concernés par les dommages subis par les copropriétés.

Qu'est-ce qu'une copropriété ?

Une copropriété se compose de 4 parties :

- Les parties communes :

Il s'agit des parties immobilières qui présentent un intérêt pour la collectivité (tels que murs extérieurs, toiture, ascenseur, chauffage, jardins...). Chaque propriétaire en détient un certain nombre de millièmes.

- Les parties privatives :

Chaque copropriétaire dispose d'un droit sur les parties immobilières constituées par l'appartement qu'il occupe ; il reste donc autonome dans ses décisions concernant ses parties privatives. Certaines de ces parties participent au « clos et couvert » de la copropriété (fenêtre notamment).

- Les embellissements :

Ils sont essentiellement constitués des tapisseries, peintures des parties privatives. Ils peuvent avoir été réalisés par un locataire.- Dans ce cas, la propriété est transférée au propriétaire en fin de bail.

- Le mobilier :

Il appartient à celui qui s'en est porté acquéreur.

Les difficultés du syndic ?

Les pouvoirs du syndic se limitent aux seuls dégâts subis par les parties communes. Peut être aurait il été préférable que les copropriétaires confient leur pouvoir pour les parties privatives ?

Le contrat de désignation de syndic comporte en général une disposition relative à sa rémunération lorsque des travaux sont réalisés. Mais dans la mesure où les dommages sont imputables à un tiers, les normes contractuelles doivent laisser place à une approche au coût réel.

La définition des modalités de rétribution pour les travaux supplémentaires a parfois pu être la cause de certain délai de mise en oeuvre des syndics.

Les syndics doivent souscrire une garantie financière correspondant aux sommes les plus importantes qu'ils peuvent conserver.

Devant l'ampleur du sinistre, ces plafonds ont pu être dépassés et dans l'attente de solution avec les caisses de garantie, les syndics ont pu refuser des acomptes proposés par les assureurs qui auraient permis de lancer les travaux

Les difficultés tenant aux expertises des dommages dans les immeubles en copropriété ?

La complexité de l'expertise tient à la distinction des différentes composantes d'une copropriété.

En effet, certains ont pu voir un expert ne s'occuper que des parties communes, puis un autre des parties privatives et des embellissements. Certaines copropriétés comportent plusieurs centaines d'appartements et certains experts avaient pensé que des appartements voisins présenteraient des dommages similaires, ce qui n'en était rien. Par conséquent, il a donc fallu procéder à une nouvelle visite de chaque appartement, en compagnie de l'expert d'EQUAD.

Souhaitant apporter une réponse globale, les experts ont tenté de procéder à l'évaluation des dommages subis par les parties immobilières tant communes que privées et comme les syndics ils se sont heurtés aux attitudes variées des propriétaires, parfois, ils n'ont pu prendre contact avec eux.

- **Les entreprises**

Des entreprises ont subi des dommages directs et indirects (cessation ou ralentissement d'activité) et il a été constaté que moins de la moitié des entreprises lésées avaient souscrit un contrat garantissant les pertes d'exploitation.

Une autre difficulté était que souvent les propriétaires des murs n'étaient pas l'exploitant du fonds de commerce.

L'autre particularité réside dans les modalités de calcul des pertes d'exploitation, car pour les calculer, il faut attendre que l'entreprise ait recouvré son activité.

- **La communication**

Malgré les explications données à chaque client qui le souhaitait, la mise en place d'un numéro vert, la présence de représentants de la FFSA sur le terrain, leurs interventions aux émissions de radio ou de télévision, la participation à la rédaction de brochures d'information, toutes les victimes ont pu considérer ne pas avoir été informées de leur droit et faire part de leur difficulté.

III) Le GEMA

Le GEMA est le syndicat professionnel des mutuelles et groupes mutualistes suivants : groupe AGPM, groupe MAAF Assurances, groupe MACIF groupe MAE, groupe MAIF, groupe MATMUT, groupe SMAT, AMDM AMF, EUROMUT, MAPA, MFA, SMACL Sou médical, IMA, les assurances du groupe Banque Populaire, Altima, Mutuelle des Iles de Saint-Pierre et Miquelon.

Afin de venir plus complètement en aide à leurs sociétaires touchés par l'explosion de l'usine AZF, les mutuelles d'assurances du GEMA ont décidé de les indemniser sans franchises et donc de rembourser dès le premier franc les sinistres causés par cette explosion.

Dès la survenance de la catastrophe, le GEMA s'est mobilisé tant au niveau national que sur le terrain afin de venir en aide aux victimes.

Le 27 septembre, deux coordinateurs GEMA étaient désignés et au cours du mois d'octobre des actions ont été conduites à Paris et Toulouse :

Mise en place d'un pôle juridique dans le cadre de la Préfecture, ayant pour vocation à répondre aux questions des victimes. (Toulouse)

Envoi d'un projet de protocole de gestion à AON dès qu'il a été identifié comme gestionnaire de l'événement par Total Fina Elf. (Paris)

Prise de contact avec la Chancellerie pour proposer la participation du GEMA au comité de suivi.(Paris)

Concertation avec la Chancellerie et les représentants de Total Fina Elf pour la mise au point d'une convention nationale intégrant des dispositions en matière d'indemnisation et de gestion. (Paris)

Signature de la convention. (Paris)

Les coordinateurs ont participé activement à toutes les réunions des cellules mises en place par les différentes autorités locales et organismes concernés : cellules de soutien (Mairie), pôle juridique (Préfecture), cellule assurance, comité de suivi, comité de copropriété

- Différents facteurs ont été à l'origine des retards observés pour l'indemnisation des dommages tant matériels que corporels identifiés par des gestionnaires de terrain :

DOMMAGES MATERIELS	DOMMAGES CORPORELS
<p>-Les expertises : Expertises contradictoires pour les gros dommages .</p> <p>-EQUAD : Vérification des réclamations par EQUAD.</p> <p>-Les entreprises : Les carnets de commande de travaux ont été surchargés alors que les devis avaient été acceptés et certains matériaux indisponibles.</p> <p>- La nature des travaux : Absence de standardisation pour l’habitat le plus ancien nécessitant du sur-mesure et obligation de respecter l'urbanisme local nécessitant de longs délais technique de réalisation et de séchage .</p> <p>-L'intervention d'architectes conseils : Ont multipliés des procédures d'appel d'offres à recherche de devis.</p> <p>-La mise en conformité par rapport : A l'application de nouvelles normes (acoustique..) A l'habitat existant (harmonisation esthétique)</p> <p>-Les copropriétés et immeubles locatifs : Problème de remise en état à l'identique</p> <p>-Les rapports propriétaires/locataires : Conflits d'intérêts et inertie du bailleur et de la copropriété qui ont engendré des réclamations complémentaires au titre de la privation de jouissance.</p> <p>-Aggravation ou malfaçons après travaux : Apparition de fissures après travaux en façade qui ont retardées les travaux définitifs.</p>	<p>-Le comité de suivi a identifié plus de 5000 victimes dont 3200 avaient été expertisées fin juin.</p> <p>-Les déclarations continuent d'arriver pour des préjudices psychologiques ou des troubles auditifs.</p> <p>-Le rapport intermédiaire sur les conséquences sanitaires de l'explosion laisse apparaître un « impact majeur sur la santé mentale » ainsi que sur l'audition des populations exposées. Près de 9000 consultations liées à un stress post-traumatique aigu ont été enregistrées et 5000 personnes ont démarré un traitement à base de médicaments psychotropes. De plus le rapport préconise des dépistages systématiques dans un rayon de 1,7 Km autour de l'usine pour rechercher une atteinte du tympan ou une baisse de l'audition, même en l'absence de signes cliniques.</p>

Il est certain qu'aucune des mutuelles du GEMA n'avait sur place les équipes nécessaires et suffisantes pour faire face à l'ampleur du sinistres et répondre aux multiples sollicitations que génère toute situation de crise. Elles ont pu faire face à l'urgence en faisant appel à des renforts venus d'ailleurs, en travaillant avec les associations locales, en se partageant les rôles entre elles.

D'ores et déjà, l'expérience vécue à Toulouse sera riche d'enseignements pour l'avenir selon le GEMA qui préconise :

-La nécessité d'une coordination entre mutuelles du GEMA :

Ces dernières sont tellement convaincues de la nécessité de se coordonner qu'elles ont décidé de ne pas attendre la prochaine crise grave pour s'organiser et qu'elles ont désigné des coordinateurs dans chaque département.

-La nécessité d'une coordination des acteurs publics et parapublics :

Les mutuelles ont du s'accommoder d'une multiplicité d'initiatives, désordonnées prises par la préfecture, la mairie, le conseil général et quelques ministères. La concurrence des initiatives entre les services publics s'est traduite à Toulouse par la division des sociétés d'assurance, des mutuelles du GEMA choisissant de travailler aux cotés des services du ministère de la justice tandis que les sociétés membres de la FI-SA préféraient signer un protocole d'accord uniquement avec les dirigeants du groupe Total Fina Elf.

Pour les mutuelles du GEMA , il y a des difficultés de communication avec les pouvoirs publics et d'information des victimes : la sur médiatisation de l'événement a sans doute nuit à la bonne information des victimes sur la définition de leurs droits et sur les démarches à faire. Durant des semaines les déclarations et autres communiqués de presse se sont succédés de telle sorte qu'au bout d'un certain temps, les population concernées ne savaient plus que faire ni qui croire.

IV) La Direction déléguée Toulouse de TFE

L'arrivée massive dans les trois derniers mois d'un nombre important de dossiers relatifs aux dommages corporels : rapports d'expertises médicales, dossiers initiaux pour provisions, recours groupés des CPAM, a pu conduire à des retards dans le traitement des dossiers dont se sont fait échos les associations et les conseils des victimes.

Pour accélérer les procédures administratives, rattraper les retards et vérifier que tous les dossiers, en particulier ceux des blessés graves, ont été traités de manière équilibrée des dispositions ont été mises en place par TFE :

- Le renforcement des équipes administratives

A ce jour, les cabinets des courtiers et conseils ainsi que les équipes de Grande Paroisse regroupent à Paris et Toulouse 30 personnes, dédiées exclusivement au traitement des dossiers corporels.

- Demande de renforcement des équipes d'expertises médicales de la coordination Rougé

Grande Paroisse et ses assureurs souhaitent voir renforcer dans toutes les spécialités et en particulier dans le domaine psychologique, le nombre des experts, qui sont déjà aujourd'hui 65 à être mobilisés sur l'ensemble du territoire français. Le coût de ces expertises complémentaires sera inclus dans l'indemnisation prise en charge par Grande Paroisse.

- Réorganisation des procédures

Deux journées de réunions par semaine à Toulouse seront organisées au Cabinet Monferran, pour traiter les nouveaux dossiers, rattraper l'éventuel retard ou réexaminer les dossiers présentant des difficultés.

Etablissement des protocoles de transaction, au cours des réunions de conciliation, de sorte que la formalisation des accords puis les règlements interviennent dans les délais les plus courts.

Les paiements seront effectués par AON à réception des quittances, l'ordonnancement des chèques étant fait simultanément à la rédaction du protocole.

Réponse sous 10 jours maximum aux victimes pour les offres de provisions, même avant expertise et saisine sous 10 jours maximum du Professeur Rougé pour lancer la démarche d'expertise.

Rattrapage du règlement des créances des caisses d'assurances avant la fin de l'année 2002 et poursuite de l'audit en cours des dossiers des blessés graves et des cas particulièrement difficiles.

TFE pense que ces dispositions sont susceptibles de leur permettre de tenir l'objectif d'une indemnisation rapide, complète et équitable des victimes qui a guidé l'action du CNSV que l'afflux de dossiers, dans le domaine des préjudices corporels, avaient pu menacer depuis quelques semaines.

V) Organismes divers (Associations de victimes, Mairie, Opac ...)

DATE	TITRE	QUI	QUOI
30/09/2001	« Assurances : les contre-expertises vont retarder les travaux »	Assureurs	- Demande de revalorisation du seuil nécessitant une contre-expertise.
08/11/01	« Le collectif plus jamais ça investit les bureaux du cabinet d'expertise. »	Collectif plus jamais ça	- Demande de suppression des contre-expertises accusées de faire perdre du temps.
10/11/01	« Les 'sans fenêtres' entre résignation et colère. »	Association- des sinistrés	Dénonciation des conditions de vie précaire de près de 50 000 personnes qui vivent depuis le 21 septembre dans des appartements aux fenêtres capitonnées de feuille de plastique. - Volonté qu'il soit mis en place un plan d'urgence prioritaire pour le remplacement de toutes les fenêtres.
13/11/01	« La construction va-t-elle enfin commencer ? »	Association- des sinistrés	Coup de colère de 956 entreprises qui "n'attendent qu'un signal pour commencer les travaux de reconstruction". - Glacés par le froid les sinistrés en ont assez : assurances trop tatillonnes, experts submergés, syndicats frileux, manque de coordination qui retardent les travaux de reconstruction.
14/11/01	« Les sinistrés réclament 1 milliard aux AGF »	Collectif plus jamais ça	- Demande au Directeur des AGF de Toulouse de débloquer des fonds immédiatement pour anticiper le lancement des travaux et " pour que les gens ne restent pas sans rien face aux intempéries".
	« La situation quartier par quartier: assurances à la traîne »	Directeur de l'OPAC	- "Nous avons avancé déjà au moins 15 MF pour remplacer les vitres cassées, nous avons suspendu les loyers pour les locataires touchés et nous n'avons pas encore vu un centime des assurances. " . Si les assurances ne couvrent pas les frais engagés par l'OPAC, elle se retournera contre TotalFinaElf.
19/11/2001	« La colère monte chez les exclus de l'aide d'urgence »	Association- des sinistrés du 21 septembre	De nombreuses familles attendent en vain de recevoir l'aide d'urgence (2000 F pour une pers, 3000 F pour un couple, plus de 500 F par enfants) et ne décollent pas. - Frédéric Arrou (association des sinistrés du 21 septembre) soutient les sinistrés et donnent les raisons : perte de certains dossiers, inorganisation initiale entre le maire et Conseil général qui se renvoient la balle. Résultat, il y a eu une dilapidation démagogique de l'argent au début.
23/11/01	Assurances : pourquoi ça bloque ? »	Enquête de- L'IFOP pour la mairie de Toulouse	L'ampleur de la catastrophe : 12 à 15 milliards de dégâts , l'explosion AZF est la deuxième catastrophe de l'histoire de France (cf tempête 99) et les dégâts sont très concentrés (ex : 6900 dossiers ouvert à la GMF soit autant qu'en 6 mois). Les délais de réponse : Si les grosses compagnies ont pu s'adapter, les petits agents n'ont pu en faire de même car ils n'ont aucun pouvoir de décision et doivent s'adresser pour le règlement à la direction régionale ou à Paris.
			Il y a un responsable connu : TFE Demande sans cesse des F33 des quittances aux compagnies. Un caractère pointilleux qui a exaspéré bon nombre de sinistrés : " certains assureurs font preuve d'un manque de souplesse inouï, demandent une liste de pièces Insensées, traitent cette situation exceptionnelle comme un banal accident de voiture " estimait Sylvain Mathieu, sous préfet à la ville. - Les litiges : Certaines entreprises n'ont pas lésiné sur les devis, multipliant par trois ou quatre les tarifs habituels. « les assurés voient l'urgence, ne comprennent pas que l'on discute les prix, mais c'est logique » commente un coordinateur du GEMA de Toulouse. - Les expertises : Un rapport d'expertise est plus long qu'une visite sur le terrain. Les expert ont accompli 60% des visites et il y en a eu 3000 semaines à la MAIF. De plus, la psychose de la poudre blanche à la poste n'a rien arrangé. - Les avances : 73 % des sinistrés regrettent de ne pas avoir eu d'avance de leur assurance mais les assureurs rétorquent que les sinistrés ne l'ont pas

			<p>réclamés et que des déclarations de sinistres arrivent encore hors délai..</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les copropriétés : Dans les nombreuses copropriétés, les experts doivent passer partout, l'assemblée de copropriétaires doit s'entendre, ce qui est rarement le cas, les syndic souvent non professionnel, sont débordés, les locataires ne savent pas à qui s'adresser. - Les travaux : les assureurs persistent à dire que des entreprises se disent disponibles mais ne le sont pas avant deux mois et qu'il y a un gros problème de matériaux, de fenêtre sur mesure...
			<p>Ce qu'a été réglé :</p> <p>AXA : A terminé 2 500 dossiers et payé 60 MF</p> <p>GMF : A terminé 40 % des dossiers et remboursé 30 MF</p> <p>MAIF : A terminé 10 000 dossiers et versé 60 MF</p> <p>Enfin, plus rassurant, les dégâts individuels sont moindre qu'initialement prévu car 2/3 des sinistrés sondés sont en dessous de 10 000F et 100 à peine dépassent 300 000F .</p>
24/11/01	« Douste ne veut plus du 'provisoire durable' »	Maire de Toulouse	<p>Lors d'une séance de la communauté d'agglomération, le maire est revenu sur 2 les conditions des sinistrés :</p> <p>"La situation sur le terrain n'est pas satisfaisante, elle est même préoccupante. La population concernée a le sentiment qu'il y a une contradiction entre les annonces faites par les différents intervenants et la réalité de ce qu'ils vivent. Cela n'est pas acceptable." Le maire annoncera à ce sujet "attendre la confirmation de l'engagement de l'état à avancer les crédits pour les travaux définitifs" et de rajouter que "la ville de Toulouse est prête à participer à un fonds d'avance pour les travaux définitifs, si l'État le met en place et si les communes peuvent également y participer".</p>
	« Dégâts d'AZF: les assurances traînent encore » Sondage	sondage de l'IFOP	<p>Sondage réalisé auprès de 1005 personnes sinistrées qui montre que la 2 situation, en nette amélioration, est loin d'être réglée, notamment au sein de certaines assurances :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La couverture : 17% des personnes interrogées ne bénéficiaient d'aucune assurance d'habitation mais heureusement 12 % d'entre eux ont saisi EQUAD pour se faire indemniser selon la convention passée entre les assureurs et le groupe pétrolier. - Les dégâts : Le montant des dégâts individuels a semble-t-il augmenté puisque dans 65% des cas (contre 52% en novembre), un expert a été sollicité par les assurances malgré un plafond relevé à 10 000 F hors taxes. 69% seraient inférieur à 50 000F, 15% entre 50 et 100 000 F, 11% entre 100 000 et 300 000 F, 2% ont dépassé 300 000 F. - Les contre-expertises : Relevé à 300 000 F à l'automne, ce plafond n'a pas empêche certaines compagnies de réclamer une contre-expertise donc de retarder la procédure y compris dans 28% des dossiers inférieurs à 100 000F.
03/02/02			<p>Dans 25% des cas, ce contre expert n'a toujours pas rendu son rapport, plus de quatre mots après la catastrophe et encore pire Il ne serait pas venu 22 % des logements sinistrés. Enfin, dans 64% des dossiers, lorsqu'il a rédigé son rapport, le contre expert n'a pas encore proposé de niveau d'indemnisation !</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les Indemnisations : 38% des sinistrés ont vu leurs dépenses liés aux travaux totalement indemnisées, 6% ont reçu une avance supérieur à 60% de leurs dépenses, 14% ont reçu une avance inférieure et 37% n'aurait encore rien reçu ! - Les travaux : 39% des particuliers n'ont pu encore commander les travaux de réparation contre 51% en décembre. - Les entreprises : 34% des Toulousains ont eu quelques difficultés pour trouve une entreprise disponible contre 64% qui n'en n'ont trouvé aucune. Chez les particuliers qui ont commandé les travaux, 38% des chantiers seraient réalisés, 35 % seraient en cours et 27% n'auraient pas commencé. - Le rôle des institutions : 32% des sinistrés trouvent que c'est la mairie qui a été la plus proche d'eux, devant les associations caritatives ou humanitaires (31%), le conseil général (10%), la CAF (7%), la préfecture et l'état (7%) et le conseil régional (5%) .
01/03/02	Loyer au prix fort pour les sinistrés »	Agences immobilière set syndic de copropriété	<p>Refus d'accorder à des locataires sinistrés le bénéfices de l'article 1722 ch. code civil qui prévoit une diminution de loyer au cas de destruction partielle du bien loué.</p>

04/04/02	« Les blessés ne sont pas au courant de leurs droits »	Géraldine Mackaie présidente de l'association « vivre après l'explosion de l'AZF »	<p>Aux questions posé par le journaliste de la dépêche, G.Mackaie a répondu :</p> <p>- Le nombre de bénéficiaire de la couverture maladie exceptionnelle de 741 personnes fin février. Que vous évoque ce chiffre ?</p> <p>« Un scandale surtout quand on sait qu'il y a plus de 5000 blessés! Ca veut dire que c'est la collectivité qui est en train de faire l'avance des frais de santé des blessés, alors que le tiers est identifié et qu'il devrait payer pour toutes les victimes... Si en plus on rajoute à leur traumatisme des tracasseries administratives, c'est trop! Il faut donc des mesures globales et que les soins, tous les soins, soient pris en charge automatiquement Jusqu'à ce que les blessés n'en aient plus besoin. Y compris ces crèmes qui servent à atténuer les balafres et qui n'ont rien de soins esthétiques. »</p> <p>- Qu'en est-il des Indemnisations ?</p> <p>« Les victimes sont indemnisées sur le barème des accidents de la route. C'est ignorer les conséquences de cette catastrophe industrielle. Or moi, je pense au contraire qu'elle doit faire jurisprudence. Il faut un barème d'indemnisation spécifique bien plus important que celui des accidents de la route. Car actuellement, il faut savoir qu'un mort "pauvre" d'AZF coûte moins cher qu'un blessé. Or si le risque était vraiment pris en compte avec des taux d'indemnisations aux victimes beaucoup plus fort, ce serait certainement plus dissuasif pour les industriels. Les primes d'assurance flamberaient, et ça obligerait à faire des investissements pour mettre en sécurité leurs installations. »</p>
11/05/02	« Les victimes demandent des indemnisations à la hauteur de leurs préjudices »	Association "Vivre après l'explosion de l'AZF"	Les familles de personnes décédées n'ont touché que 22 867€ , plus 12 196E par enfants.
		Association "Les sinistrés du 21 septembre »	1
22/06/02	Ici il faut se battre pour tout »	Sinistrés	<p>Constat neuf mois après la catastrophe :</p> <p>98 familles qui vivent dans des mobile home restent à reloger 39 le seront avant le fin du mois de juillet 59 autres vivent dans situation provisoire et attendent un logement Sur les 16 768 appartement HLM sinistrés, près de 15 000 ont été réparés. Mais seulement 16% des 8500 appartements privés le sont de façon définitive 54% des pavillons ont été réparés et 46% sont en cours de travaux. Sur les 40 000 dossiers d'assurance, 90% sont soldés pour les particuliers et les entreprises. 215 personnes sont toujours en arrêt de travail 248 sous traitement 621 sous antidépresseur</p>
26/10/02	le coup de gueules des blessés	Géraldine Mackaie présidente de l'association "Vivre après l'explosion de l'AZF"	<p>Elle dénonce :</p> <p>"La mauvaise volonté de Total qui attend souvent le dernier moment avant l'assignation au tribunal des référés, pour envoyer le chèque d'avance sur indemnisation, il est aberrant que Total n'ait réglé que 44 dossiers et n'ait effectivement remboursé que 27 359€ à la CPAM quand cette dernière a déjà bouclé 971 dossiers pour un montant total de 1 072 819€, Il faut absolument que les victimes de la catastrophe soit au moins Indemnisées au même niveau que les victimes du sang contaminé ou de l'amiante..."</p>
17/12/02	« Les familles endeuillées n'ont rien dit jusqu'au bout »	Sinistrés du foyer San Francisco	<p>Ils demandent :</p> <p>« La multiplication par cinq du préjudice moral et une expertise médicale pour toutes les victimes « par ricochets » de l'explosion A Z F. »</p>
03/01/03	L'indemnisation des victimes »	Collectif plus jamais	<p>Dénonciation de Jean Pierre Bataille :</p> <p>« Du projet de loi prévoyant un fonds d'indemnisation alimenté par un</p>

		ça	prélèvement de 2 % sur les primes « catastrophes naturelles » des contrats d'assurance ainsi que sur la possibilité offerte aux propriétaires privés de contraindre les collectivités locales à racheter leur bien à proximité des usines à risques.
29/01/2013	« La grosse colère de Géraldine Mackaie »	Géraldine Mackaie présidente de l'association "Vivre après l'explosion de l'AZF"	Révolte après le bilan du comité de suivi des victimes : <i>"On nous dit que Total a déjà versé aux victimes 5 610 732€... mais si on divise cette somme par le nombre de personnes consolidées, ça veut dire que chaque blessé a perçu 1 897€... et si on prend en compte la totalité des 8 612 victimes qui normalement auraient de recevoir une provision sur indemnisation, c'est encore pire! Ça fait 651,50€ par personnes. Qui accepterait d'être blessé à vie pour ces montants ? "</i>

Chapitre II - Les bilans chiffrés

I) De la direction déléguée Toulouse de TFE : Synthèse au 20/11/02 de la situation des indemnisations et de l'avancement des travaux



..) Commentaire du tableau :

L'avancement global du dossier indemnisation peut être estimé à 85 % et le système indemnitaire a rapidement progressé depuis le mois de juin 2002 (85 % des recours honorés).

L'indemnisation des dommages matériels est beaucoup plus avancée que celle des dommages corporels, notamment au niveau des logements ou les travaux devraient être complétés, pour les copropriétés et les logements individuels, dans leur grande majorité, à la fin de l'année.

Les indemnisations et les travaux sur les bâtiments publics sont en bonne voie d'avancement. Pour les Collège Stendhal et Jean Moulin, le Lycée Gallieni, l'INPT et le Gymnase Faucher qui sont entièrement à reconstruire, les délais sont tributaires des décisions des entités gestionnaires et pour une part liés au nouveau périmètre de sécurité.

Pour les autres « cas symbolique », on notera une réouverture du Stadium depuis octobre (25 000 places en novembre) et une réouverture du Zénith programmée en avril 2003.

L'indemnisation des dommages matériels des Entreprises et des Artisans est pratiquement terminée, l'évaluation des dommages immatériels et des pertes d'exploitation étant plus complexe et dépendant des calendriers comptables, sera complétée au cours du premier semestre 2003.

Enfin, il est à relever une très faible judiciarisation des dossiers (à peine 0,5 % de dossiers en contentieux), ce qui démontre le bien fondé de la politique d'indemnisation du CNSV de Grande Paroisse et de ses assureurs de privilégier les règlements amiables.

II) De la Dépêche du Midi : Etat de l'indemnisation au 15/01/03

Etat des indemnisations ?

Selon **Robert Cordas**, Président du Tribunal de Grande Instance s'exprimant sur le traitement des contentieux civils après l'explosion d'AZF : « la procédure de règlement amiable mise en place a donné de bons résultats ».

En effet, **8 733 expertises** ont été diligentées et **43 761 victimes indemnisées** pour un total de plus de **450 millions d'euros**, le tout en dehors de tout procès devant les juridictions.
Source EQUAD

Que vont toucher les victimes ?

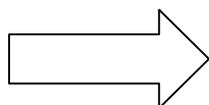
QUI ?	COMBIEN ?
Conjoint	18 294 à 25 916 €
Enfants mineurs pour perte de leur père ou mère	18 294 à 25 916 €
Enfant mineur déjà orphelin	Majoration de 40 à 100 %
Enfant majeur vivant au foyer	12 196 à 18 294 €
Enfant majeur ayant quitté le foyer	9 147 à 12 196 €
Parent pour la perte d'un enfant :	
-Vivant au foyer	18 294 à 25 916 €
-Vivant hors du foyer	12 196 à 18 294 €
Grands-parents pour la perte d'un petit enfant ou petits enfants pour la perte d'un grands-parents	12 196 à 18 294 €
-Vivant au foyer	9 147 à 12 196 €
-Ne vivant pas au foyer	
Frères et soeurs	
-Vivant avec la victime	12 196 à 18 294 €
-Ne vivant pas au foyer	9 147 à 12 196 €
Collatéraux ou autres personnes	5 335 €
Concubins	Variable selon les cas

Remarques

Certes, la Cour d'Appel de Toulouse a un barème d'indemnisation des préjudices moraux plutôt supérieur, en cas de décès, à celui d'autres Cours d'Appel en France.

Mais, l'association des sinistrés du 21 demande que les chiffres indiqués soient au moins **multipliés par 5** en ce qui concerne les victimes de catastrophe industrielle. Or « pour le moment les sommes versées pour les victimes d'AZF sont les mêmes que celles versées pour un accident de la route » **dénonce M. Ratier**, qui s'occupe des familles endeuillées à l'association.

III) Du GEMA : Explosion de l'usine AZF, 1 an après



IV) Du comité de suivi des victimes

-Réunion du 10/10/01

Selon le directeur du cabinet du préfet de la région Midi-Pyrénées et de Haute-Garonne :

- 29** personnes décédées et plus de **2000** personnes blessées
- Dommages tous chefs de préjudices confondus évalués entre 6 et 8 milliards de F.
- 20 000** logements affectés dont **11 000** dans le parc immobilier public.
- Plus de 1000 plaintes recueillies au parquet notamment sur le fondement de l'article 1384 du Code Civil.

-Réunion du 17/10/01

Selon le représentant du GEMA les mutuelles du groupement ont enregistré :

- 10** décès
- 600** déclarations de dommages corporels
- 3000** déclarations de dommages dans le cadre du contrat « habitation »

-Projet de communiqué de presse au 23/01/02 du comité de suivi

- 29 morts
- entre **5 et 8000** blessés
- 40 à 50 000** victimes de dégâts matériels

FFSA + GEMA : **78 000** déclarations de sinistres

EQUAD : **17 500** dossiers ouverts

-Réunion du 19/06/02

Selon le Professeur Rougé

4480 victimes

4194 expertises en cours

-Réunion du 11 septembre 2002

Selon le Professeur Rougé

- **8 133** victimes
- **6 036** expertises dont 2812 terminées

Selon la CPAM de Haute Garonne :

- **2 320** victimes relevant du régime général
- **3 830** accidents du travail
- **266** personnes blessées affiliées à d'autres CPAM

Selon le GEMA :

- **31 513** déclarations de dommages matériels
- **1 692** déclarations de réparation de préjudices corporels

Selon la FFSA :

46 900 déclarations de sinistres dont :

- 3 900** pour les dommages causés aux voitures
- 31 200** pour les dommages causés aux logements et à leurs contenus
- 4 800** pour les immeubles d'habitation
- 7 000** pour les dommages aux biens professionnels

Réunion du 03/12/02

Selon le Professeur Rougé :

7 147 expertises dont **3 760** sont achevées et **1 375** en cours de réalisation

Réunion du 22/01/03

Selon le GEMA :

Dommages matériels : **31 628** déclarations et versement de 98 millions d'euros.
Dommages corporels : **1 742** déclarations

Selon la FFSA au 31/12/02

66 000 dossiers déclarés 608 millions d'euros versés

Selon AON :

Au niveau des procédures judiciaires en cours :

1 158 dossiers amiables avec avocats

8 dossiers « accidents du travail » hors faute inexcusable

15 dossiers « accidents du travail » pour faute inexcusable.

Selon la CPAM :

Recours contre tiers : **6 663**

Dont 2950 pour assurance maladie

Dont 3713 pour accident du travail

Nombre d'expertises reçues : **1 840**

Nombre total de créances : **1 406** représentant une somme de 1,97 millions d'euros

Nombre de créances réglées : **720** représentant une somme de 588 620 euros

Selon le Professeur Rougé :

Expertises : **4123**

Sur victimes consolidées : 2 957

Sur victimes non consolidées : 1 166

Réunion du 12 mars 2003

Selon la CPAM :

Recours contre tiers : **6 784**

Dont **3 067** pour le risque maladie

Dont **3 717** pour le risque accident du travail

Nombre d'expertises reçues : **2 195**

Nombre total de créances : **1 754** représentant une somme de 3, 017 million d'euros

Nombre de créances réglées : **1 025** représentant une somme de 1, 026 million d'euros

V) EQUAD /AON : chiffres arrêtés au 07/03/03

Procédures	Assurés /non assurés	Nombre de dossiers	Nombre d'expertises en cours	Règlements (€)	Nombre terminés
Particuliers	Assurés	40 264	124	208 186 618, 60	38 638
	Non assurés	1257	3	10 125 195, 01	657
Propriétaires de logements	Assurés	14 941	403	158 746 137, 70	13 225
	Non assurés	1598	13	8 175 703, 69	1159
Etat et collectivités	Assurés	339	35	18 170 081, 43	117
	Non assurés	132	32	37 040 000, 00	70
Professionnels	Assurés	3936	374	220 382 010, 30	3128
	Non assurés	1016	80	168 881 785, 20	434
Corporels		6683		16 535 843, 68	176
Décès		30		1 674 960, 52	1
TOTAL	Assurés	59 480	936	605 484 848, 00	55 108
	Non assurés	10 716	128	252 433 488, 10	2 497
	totalisation	70196	1064	847 918 336, 00	57 605

VI)Du SAVIM : Fin année 2002

- 65 000 déclarations de sinistres
- 27 000 logements sinistrés dont 18 000 gravement
- 7295 blessés signalés au Service Médico légal du Professeur Rougé .

VII) De la préfecture : « Toulouse, un an après la catastrophe d'AZF »

- 30 morts
- 2 242 blessés ayant consulté à l'hôpital dont 782 hospitalisés, une trentaine dans un état grave
- 8 042 personnes sont concernées par des expertises médicales dont 5 500 prises en charge par la CPAM
- 3 378 victimes d'accidents du travail

VIII) De la CPAM

Dès l'annonce de la catastrophe, la CPAM de la Haute Garonne a mis en place un dispositif exceptionnel de prise en charge, immédiate et à 100 %, des soins liés à la catastrophe de l'AZF.

Sur environ 6000 victimes, près de **4000 accidents du travail** ont été enregistrés (215 arrêts de travail étaient toujours en cours au 30 avril 2002) et **5821** dossiers de recours contre tiers ont été ouverts (2135 concernant le risque maladie, 3686 concernant le risque accident du travail).

Au 31 juillet 2002, **890** victimes ont bénéficié de la couverture maladie exceptionnelle. Le montant global versé à ce titre, que ce soit pour la prise en charge à 100% du ticket modérateur (part habituelle restant à la charge de l'assuré) et des forfaits (hospitalier, optique, dentaire ...) ou pour le paiement d'aides financières exceptionnelles, s'élève à plus de 170 000 euros.

Outre les remboursements traditionnels, la CPAM a versé la somme de 305 000 euros au fond commun d'urgence.

IX) Du programme « trait d'union » au 31 mars 2003

65000 déclarations de sinistre faites aux assureurs ou à EQUAD

27000 logements sinistrés dont 18 000 gravement

9500 blessés signalés auprès des services de médecine légale du Dr Rougé dont 51% ont été expertisés et 40% consolidés.

X) De la mairie de Toulouse : Bilan économique et social au 05/02/02

ETAT DES LIEUX

LOGEMENTS	ENTREPRISES	BATIMENTS PUBLICS
<p>-27 000 logements touchés -11 000 totalement détruits ou gravement endommagés dont 15 248 dans le parc public qui recense 7000 totalement détruits ou gravement endommagés</p>	<p>Arrêt total des activités de la plate forme chimique AZF, SNPE , TOLOCHIMIE, ISOCHM, RAISO, AIR LIQUIDE soit 1 100 salariés</p> <p>Activités situées à proximité du site : 144 entreprises avec 4373 salariés</p> <p>100 000 m2 de locaux endommagés, dont 70 000 à reconstruire</p> <p>132 entreprises sous traitantes sont concernées par la baisse d'activité des donneurs d'ordre:</p> <p>1 333 emplois fragilisés dont 12 entreprises anéantis (574 emplois concernés) et 11 entreprises à pérennité incertaine (759 emplois concernés)</p>	<p>Bâtiments communaux : 180 touchés</p> <p>120 Etablissements touchés dont</p> <p>49 écoles primaires et maternelles 17 crèches et haltes garderies 54 équipements sociaux, culturels, sportifs et administratifs susceptibles d'être remis en état dans un délai de 2 mois.</p> <p>48 établissements qui ont subi des dommages plus important :</p> <p>31 écoles et 17 équipements sociaux, culturels et sportifs qui nécessitent une véritable réhabilitation d'une durée de trois à six mois</p> <p>9 établissements très dégradés : 2 écoles, 1 crèche, 3 gymnase, 2 piscines, 1 MJC qui nécessitent une réhabilitation lourde ou une démolition</p> <p>De grands équipements qui ont subi des dégâts très sérieux de structure (ZENITH, STADIUM ...)</p> <p>Divers établissements publics d'état tel que l'hôpital psychiatrique Marchand, DDE, EDF...</p>

QUATRIEME PARTIE

COMMUNICATION ET INFORMATION

Introduction

Cette recherche a pour objet, dans le cadre d'un large retour d'expérience associant tous les acteurs, de décoder l'ensemble des dispositifs d'aide, d'indemnisation et des mécanismes de réparation spécifiques qui ont été mis en place après l'explosion de l'usine AZF le 21 septembre 2001, afin de permettre une réparation des atteintes aux personnes et des dommages causés aux biens.

Les objectifs de la recherche sont de dégager les aspects reproductibles, les techniques et les moyens de reproduction. Il s'agit également de dégager les spécificités de la prise en charge des victimes d'accident collectif à tous niveaux, notamment par une mise en perspective avec les dispositifs classiques ou d'autres dispositifs ayant déjà été précédemment mis en œuvre à l'occasion d'autres catastrophes. Il s'agira in fine de fournir aux décideurs privés ou publics des outils leur permettant de mettre en œuvre dans d'autres hypothèses semblables, mais toujours avec souplesse, ce dispositif de justice « négociée aux fins de réparation intégrale » marqué du sceau de la rapidité, d'un autre formalisme, d'un souci d'équité et sauvegardant les modes d'expression des victimes dans des situations complexes.

S'y intègre le thème de la communication et de l'information des victimes, qui a pour ambition d'étudier l'ensemble des documents adressés aux victimes (lettres circulaires, lettres personnalisées, informations par les médias, plaquettes, sites internet, etc.) afin de voir de quelle manière cette information a été conçue, diffusée et perçue, quels ont été les objectifs et les effets.

Ce rapport de recherche a pour vocation de présenter un aperçu global des démarches entreprises, des différentes initiatives et des principes de communication appliqués par les principaux acteurs concernés par la catastrophe, qu'ils soient institutionnels ou privés, citoyens, de statut libéral ou fonctionnaires de l'Etat.

Ainsi, ce rapport propose dans une première partie les recommandations d'instances gouvernementales sur la nécessaire information des victimes en général, d'accident ou de catastrophe collectifs en particulier, puis une synthèse des compte-rendus du comité de suivi et enfin une réflexion sur le rôle des médias dans ce contexte. Dans une seconde partie, il s'agira de présenter les acteurs rencontrés par une retranscription des entretiens réalisés et une présentation des documents émis.

Un tableau regroupant toutes les articles concernant la catastrophe se trouve dans le cd-rom

Chapitre I : Réflexions

I) MEDIAS

A) Définitions

Quelle définition peut-on donner d'une catastrophe ? La référence est celle donnée par le professeur Crocq, médecin militaire, selon laquelle « la catastrophe est un événement brutal, responsable d'une déstructuration humaine et/ou matérielle, concernant un certain nombre de victimes dans un même temps, dans un même lieu et nécessitant par son ampleur et par son impact la mise en œuvre de mesures spécifiques ». Cette définition peut être affinée par celle donnée par le CNAV qui a dénommé catastrophe, « l'événement soudain qui provoque directement des atteintes graves à la personne de plusieurs victimes et dont l'origine peut être un phénomène naturel, une intervention humaine ou la combinaison des deux »

La catastrophe industrielle provoquée par l'explosion de l'usine Grande-Paroisse-AZF de Toulouse le 21 septembre 2001 correspond hélas parfaitement à ces définitions. Sa brutalité, sa soudaineté, son ampleur et ses conséquences sur le plan humain et matériel d'une ampleur sans précédent, l'inscrive au premier rang des événements tragiques survenus en France depuis l'après seconde guerre mondiale.

Mais au-delà de ces définitions institutionnalisées, il faut également intégrer le facteur média, en tant qu'instance moderne de définition de la réalité sociale. Les médias façonnent notre vision du monde en même temps qu'ils la reflètent. Les mass-médias contribueraient à structurer les perceptions des gens, mettant sous l'éclairage ce qui est important ; ils constituent la principale source de référence dans l'information du public. Communiquer, c'est rendre commun, faire partager, transmettre. Les médias, moyen de communication sociale, interviennent comme expression publique de cette relation. Ils acquièrent et possèdent la connaissance d'autrui. Les journalistes disposeraient d'un pouvoir d'influence considérable sur les consciences. Ils auraient la capacité de définir les principaux enjeux des débats et d'imposer leurs visions du monde.

B) Quel pouvoir ?

Toutefois, ce pouvoir supposé des médias repose plus sur la croyance d'une influence plausible que sur la réalité médiatique, parce que chaque lecteur, auditeur, téléspectateur ou surfeur, reçoit les informations en opérant un travail, conscient ou inconscient, de sélection ; le public n'est pas aussi passif qu'on veut bien nous le faire croire : il est un récepteur intelligent et attentif, même s'il existe une différence de niveau culturel et social dans la réception de l'information.

Pour synthétiser ce raisonnement, on peut avancer que les médias, parce qu'ils définissent le calendrier des événements et la hiérarchie des problèmes, ont la capacité d'influencer le niveau de conscience du public. Ainsi, le rôle essentiel n'est pas de dire aux gens ce qu'ils doivent penser

mais ce à quoi ils doivent penser. Ils ont donc une fonction de structuration du temps et des évènements par un processus de sélection et de production.

Régulièrement, des évènements dramatiques sont accommodés et amplifiés par la révélation de nombreux détails et par l'insistance sur les images chocs. Au nom (soit disant) des nécessités de l'information, la victime perd le respect de son image et de son identité. Comment ne pas être choqué de l'insistance des caméras, en direct, sur les corps martyrisés du stade de Furiani ? Le marché médiatique se nourrit d'un certain voyeurisme. « Ainsi que le souligne J-F Blauwblomme (1996), la victime est souvent l'objet d'une « déshumanisation » et d'une chosification. La place de la victime au sein de la situation traumatique est donc complexe : elle est à la fois au centre de l'événement, directement atteinte dans son intégralité mentale et physique et, dépersonnalisée. Cette « objetisation » est aggravée tant par la procédure judiciaire que par le comportement de voyeurs des badauds et des médias. » (Précis de victimologie générale, J. Audet et J-F Katz, Ed. Dunod, 1998)

Dès lors, nous devons prendre en compte cet ascendant sur la définition de la catastrophe. Au travers de la qualification d'un événement comme catastrophique, par les dépêches d'agences, par les flashes-infos des radios, par la prise d'antenne des télévisions, il est définitivement catégorisé comme drame, tragédie, horreur. Avec toute la symbolique attachée au mot même de catastrophe, toutes les références funèbres, effrayantes, avec la peur de l'inconnu d'un tel accident. Le rythme des flash-infos, la une des journaux, les images appuient l'horreur de la situation. C'est là que peut intervenir le risque du sensationnalisme et du voyeurisme. Lorsqu'il s'agit de montrer, le choc des images, pose le problème des limites de l'information.

C) Des droits opposés ?

On peut alors évoquer « le préjudice médiatique des victimes » ou encore « le droit à la pudeur médiatique ». La décision du tribunal correctionnel de Paris de 1996 qui a relaxé les directeurs de publication de deux journaux et de quatre agences de presse qui étaient poursuivis pour avoir publié les images de l'attentat commis dans le RER à la station St Michel a amené le législateur, non sans débats, à intégrer dans la loi du 15 juin 2000 sur la présomption d'innocence et le droit des victimes, un nouvel article du code pénal qui punit d'une amende de 15000 euros la diffusion et la publication de circonstances d'un crime ou d'un délit, lorsque cette diffusion porte atteinte à la dignité de la victime. Reste à savoir comment cette notion de dignité, qui est une notion aujourd'hui émergente dans le droit français, sera interprétée par les tribunaux. (intervention de M. Lienhard aux XVIIIème assises de l'INAVEM, 2002) On pourrait ainsi s'attarder sur la couverture de Paris-Match après l'explosion de Toulouse. Mais auparavant, il semble intéressant de revenir sur les principes éthiques de la profession de journaliste.

Le droit à l'information, de même qu'à libre expression et à la critique, est une des libertés fondamentales de tout être humain. Ainsi la responsabilité des journalistes envers le public doit primer sur celle qu'ils assument à l'égard de tiers, pouvoirs publics et employeurs notamment. Les journalistes doivent donc s'imposer des règles nécessaires à l'accomplissement de leur mission d'information.

Ainsi un de leurs devoirs essentiels est de « respecter la vie privée des personnes, pour autant que l'intérêt public n'exige pas le contraire ; respecter la dignité humaine,..., le compte rendu

par le texte, l'image et le son, de la guerre, d'actes terroristes, d'accidents et de catastrophes trouve ses limites dans le respect devant la souffrance des victimes et les sentiments de leurs proches. » De plus, la directive nommée « Protection des victimes » rappelle que « les auteurs de comptes rendus et reportages sur des événements dramatiques ou des actes de violence devront toujours peser avec soin le droit du public à être informé et les intérêts des victimes et des personnes concernées. Le journaliste proscrie toute présentation de caractère sensationnel, dans laquelle la personne humaine est dégradée au rang d'objet. C'est en particulier le cas de mourants, de personnes souffrantes, de cadavres dont l'évocation par le texte ou la présentation par l'image dépasseraient, par les détails des descriptions, la durée et la grosseur des plans, les limites de la nécessaire et légitime information du public. »

Il peut ainsi être rappelé l'affaire suscitée par la publication dans Paris-Match, dans son numéro du 4 octobre 2001, d'un reportage comprenant de nombreuses photographies de victimes mortes ou blessées, dont celle d'une maman avec ses jumeaux, ensanglantés. La maman avait alors saisi le juge des référés de Toulouse sur la base de l'art. 809-al. 2 du NCPC, mais ce dernier a rejeté sa demande le 8 mars 2002 : son appréciation s'est basée à la fois sur la nécessité du devoir d'informer l'opinion des conséquences dramatiques de cette catastrophe d'ampleur nationale (si toute personne dispose sur son image et sur l'utilisation qui en fait d'un droit exclusif lui permettant de s'opposer à sa production, il est dérogé à ce principe lorsque la photographie correspond à un événement d'actualité entrant dans le cadre d'une information légitime du public) et sur la nécessité dans le même temps de respecter la dignité de la personne représentée. Le juge s'est ainsi trouvé face à deux libertés fondamentales en conflit et a décrété que cela nécessitait un débat au fond. (source : J.A.C.)

Ce débat reprend le point de vue exposé plus haut quant au pouvoir supposé des médias sur le public. D'un autre côté, l'influence médiatique peut être positive si elle va dans le sens d'une meilleure prise en compte des victimes, si elle relance le débat de leur prise en charge, de leur réparation, et surtout si elles les informent, avec justesse, sur les actions entreprises en leur faveur. Encore qu'il faille différencier les médias nationaux et locaux : leur rôle informatif n'aura pas la même ambition. Il pourra même s'égarer jusqu'à faire de la désinformation.

Le Comité des Ministres du Conseil de l'Europe a adopté le 10 juillet 2003 une « déclaration sur la diffusion d'information par les médias en relation avec les procédures pénales », dans laquelle il se déclare tout à la fois préoccupé par la commercialisation croissante de l'information dans le contexte des procédures pénales et désireux de renforcer le droit à la liberté d'expression et d'information dans ce domaine. Les ministres y rappellent en premier lieu les droits fondamentaux à la liberté d'expression, à la présomption d'innocence, à un procès équitable ainsi qu'au respect de la vie privée et familiale tels que garantis par la Convention européenne des Droits de l'Homme. Ils y invitent les médias à confier les reportages sur les procédures pénales à des journalistes ayant reçu une formation adéquate, afin d'éviter de porter préjudice aux enquêtes pénales et aux procédures judiciaires. Ils demandent également aux rédactions de traiter les suspects et les accusés comme innocents tant que leur culpabilité n'aura pas été établie par un tribunal. La nécessité de respecter la dignité, la sécurité et – sauf si l'information est d'intérêt public – le droit à la vie privée des victimes, des requérants, des témoins, des suspects et des accusés, ainsi que de leur famille y est également rappelée.

Ainsi, dans le dossier qui nous intéresse, à savoir la communication et l'information aux victimes de la catastrophe AZF, dans lequel Total est impliqué en tant que présumé responsable et où des milliers de victimes réclament réparation, pour un proche décédé ou pour elles-mêmes, il semble que ces recommandations aient été appliquées par les médias locaux mais plus difficilement par les médias nationaux (cf. le procès impliquant le Figaro et Valeurs actuelles (La Dépêche du 11/01/02, suite à des articles relayant la thèse de l'attentat et accusant un employé de TFE) : poursuivis pour publication, diffusion ou reproduction de fausses nouvelles et diffamation ; le jugement rendu en juillet 2002 a déterminé que le délit de diffusion de fausses nouvelles n'était pas constitué mais le délit de diffamation a été retenu.)

D) Médias locaux

La Dépêche, TLT ou Sud-Radio auraient pu être tentés de relayer ces thèses, d'accuser sans retenue TFE ou de monter des reportages voyeuristes mais ils s'en sont gardés. Certes, les numéros spéciaux de La Dépêche ont repris des photographies de personnes meurtries sur les lieux de la catastrophe mais cela entraine dans sa liberté de communication des informations qui autorise la publication d'images impliquées dans un événement sous la seule réserve de la dignité de la personne humaine. On rejoint ici les directives du Conseil de l'Europe.

La Dépêche, a suivi depuis le 21 septembre 2001, où elle a édité un numéro forcément « spécial », jour après jour, mois après mois, année après année, le dossier AZF. Elle a rempli son rôle de média local en informant la population toulousaine pour laquelle elle écrit, des ressorts de l'affaire tant au niveau de l'enquête que de l'indemnisation ou que de la reconstruction de la ville rose.

Dès les premiers temps, le journal a servi de relais pour faire passer l'information directement aux victimes en communiquant les numéros d'appel d'urgence, les coordonnées des services d'accueil, des cellules de crise, en donnant un état des lieux quasi-quotidien (infrastructures, établissements scolaires, transports, eau, etc.).

En se mettant à la disposition des différents acteurs (artisans, collectivités locales, banques, assurances, éducation nationale, associations, organismes publics (CPAM, Opac, Caf, Ursaff...) en diffusant leurs communiqués de presse, elle a permis une expression globale des Toulousains, autant publics, privés que citoyens : ni le sectarisme, ni un quelconque parti pris, ni le voyeurisme, n'ont pris le pas sur le devoir d'information. Certes, en tant qu'entreprise toulousaine ayant vécu et subi la catastrophe, la Dépêche a inévitablement demandé des comptes au présumé responsable TotalFinaElf, elle a même commis la faute, dans les 1ers jours, d'envoyer deux journalistes sur le site AZF pour tester la sécurité, mais contrairement à d'autres confrères, la Dépêche ne s'est pas égarée dans les thèses terroristes ou dans le sensationnalisme.

En présentant une enquête sur les sites Seveso, en proposant des interviews de personnalités toulousaines (chimistes, juriste, élus locaux, urbaniste, philosophe, etc.), elle a permis d'aller au-delà du débat sur les causes de l'accident et de pousser la réflexion sur l'enjeu d'une société industrialisée, sur une culture du risque, dans la veine du débat régional puis national sur les risques majeurs, qui a abouti à la loi du 30/07/03.

Mais le journal a surtout permis d'accéder à des informations pratiques et concrètes, essentielles dans ce genre de situation : il a diffusé les conseils des assurances, des numéros d'urgence médical et psychologique, des offres de particuliers ou d'associations caritatives (dons, hébergement, électroménager, etc.), des informations juridiques, bref, un panel des réponses apportées pour venir en aide aux sinistrés touchés par des dommages matériels ou personnels. Elle a ainsi participé à l'effort de solidarité : les éditions Milan, propriétaire de La Dépêche ont vendu aux profits des sinistrés un numéro spécial, six mois après et la Dépêche a également offert une annonce gratuite à toute personne à la recherche d'un logement, d'équipements, de biens divers...

Télé Toulouse, la télévision locale, (format encore peu utilisé en France mais en voie d'expansion), a eu la même ambition de se transformer, dans les limites de ses moyens, en vecteur d'expression, au service des Toulousains : (propos rapportés de la rédactrice en chef) : « TLT a joué à fond sa fonction de télévision locale, elle a été un relais entre les Toulousains et les autorités locales. Le 21 septembre, une demi-heure après l'explosion, et jusqu'à 23h, elle a ouvert son antenne en enchaînant des points sur la situation, sur les dégâts recensés au fur et à mesure, les mesures à suivre, des reportages, des interviews de professionnels, des autorités. La préfecture les a « réquisitionnés » pour communiquer sur les éventuels risques chimiques, sur les consignes de sécurité à respecter (rester chez soi, se couvrir le visage avec un linge humide...), d'autant plus que les lignes téléphoniques étaient saturées ou inutilisables : seuls les radios et canaux-télé permettaient de transmettre des informations. L'Opac, la mairie, le SAMU, EDF-GDF, etc., ont également communiqué leurs recommandations.

Dès qu'une information parvenait aux journalistes, il la passait à l'antenne, en faisant des points réguliers sur la situation. TLT diffusait également des messages personnels envoyés par fax ou internet (« l'école maternelle de tel quartier signale que les enfants sont en sécurité... » ; « la famille untel rassure ses proches... », « tel hôpital informe que, étant endommagé, les victimes doivent se rendre à tel centre hospitalier » ...), tout au long de la journée. Dans les jours qui ont suivi, TLT a mis en place une chaîne de solidarité en ouvrant son standard aux particuliers qui offraient un logement, proposaient un accueil, des services en tout genre, des messages de solidarité. Pendant six mois, TLT a fait le lien entre les institutions et la population toulousaine, notamment en proposant chaque soir, une émission spécialisée sur la catastrophe, sur les besoins, les réponses apportées, l'état de la reconstruction, l'indemnisation, etc., en recevant des acteurs concernés.

E) Contacts

1) Radio – France

Site internet : www.radiofrance.fr : Recherche : « explosion AZF Toulouse » : 32 documents trouvés

- 21/09/01 : « *Toulouse sous l'onde de choc* »
 - : « *Le fil de la journée* » - point à 10h15, 11h35, 16h
 - : « les sites dangereux » - directive Seveso

- 22/09/01 : « *Toulouse sous l'onde de choc* » : N° d'urgence, liens vers sites de La Dépêche, Sud-Ouest, TFE, Grande-paroisse, Info Europe, Min. de L'Environnement
 - : « *Toulouse : bilan très lourd* » : N° d'urgence
 - : « *Le fil de la journée* » -

- : « *Les sites dangereux* » -
- 23/09/01 : « Toulouse : le temps des interrogations » : N° d'urgence
 - : « *Les sites dangereux* » -
 - : « *Le fil de la journée* » -
- 13/12/01 : « Froid devant : Toulouse frissonne encore »
 - : « *Froid devant : les liens* » -
- 20/12/01 : « Toulouse, 3 mois après »
 - : « *Adresses et numéros utiles* » - M'Toulouse, SAVIM, Mairie de Toulouse, Cellules de soutien quartiers, Relogement et conseils en assurances, Fenêtres et isolation
 - : « *L'avenir des sites à risques* » projet de loi, directive Seveso
- 30/12/01 : « *2001 dans le rétro* » (rétrospectives)
- 20/09/02 : « Les enseignements d'AZF » : 1 an après, bilan – analyses et reportages sur place et sur le site toute la journée
 - : « *Les dossiers de la rédaction* »
 - : « *L'enquête piétine* »
 - : « *Les liens* » - annexe : sites de La Dépêche, Mairie de Toulouse, SOS Toulouse, Bilan 1 an après, Le débat national sur les risques industriels, Assemblée nle
 - : « *Des séquelles psychologiques toujours présentes* »
- 27/03/03 : Explosion meurtrière sur le site Nitrochimie

Articles dans La Dépêche du Midi : la radio a mis en place des décrochages spéciaux pour diffuser des informations pratiques (articles du 23/09/01, 24/09/01, 25/09/01 ...) avant de mettre en place M'Toulouse en réponse à l'exigence d'information et de communication des Toulousains. D'autre part, France-Info et France-Inter sont chargées de diffuser les informations officielles dans les cas graves (recommandations de la préfecture sur la conduite à tenir en cas d'alerte : écouter ces médias, (mais encore faut-il que la situation le permette) – article du 07/11/01

2) M'Toulouse

Articles dans La dépêche du Midi : le 08/10/01 : « M'Toulouse, radio de la solidarité » : Lancement de la radio temporaire de Radio-France, diffusant 7j/7j des informations pratiques en direction des Toulousains, proposant des débats, des témoignages...

Ouverte aux citoyens et aux autorités et services impliqués pour qu'ils débattent et reçoivent des informations d'experts et de professionnels.

J-M Cavada, président de Radio-France : « *c'est une radio de solidarité et d'espoir, un élément de lien humain* »- « *Nous voulons être un haut-parleur spécifique, nomade et intime, dédié à ceux qui en ont besoin.* »

: le 09/10/01 : « Une radio qui garde le contact avec les sinistrés » : N° vert mis en place pour obtenir des informations spécialisées et personnalisées grâce à la présence de professionnels, d'institutionnels et d'experts à l'antenne.

M'Toulouse est gérée par Le Mouv' et France-Info, antennes locales de Radio-France, et bénéficie du soutien de journalistes et techniciens bénévoles venus de toutes les antennes de Radio-France. : « M'Toulouse a pour ambition de fournir un service ; un service en l'occurrence entièrement dédié aux victimes. »

: le 11/10/01 : « M'Toulouse : radio-sinistrés » : N° vert pour informations personnalisées et conseils pratiques diffusés sur l'antenne 7j/7j.
« L'enjeu est de donner suite à tout ce qui a déjà été fait ; on veut prolonger l'aide à long terme peut-être jusqu'à Noël... »

: le 19/10/01 : France-Info et M'Toulouse s'associent pour un bilan complet des actions de solidarité menées pour aider les Toulousains.

: le 16/11/01 : M'Toulouse, radio provisoire à la disposition des Toulousains, reçoit sa grande sœur France-culture pour quatre émissions sur les conséquences de la catastrophe.

Dans le Bulletin de PJCNiNa de février 2002 : « la fin de M'Toulouse » : C'est avec une vive émotion que les dernières minutes d'antenne le samedi 09 février ont été partagées par les Toulousains réunis sur place autour de tous les journalistes et techniciens qui ont mené cette aventure radiophonique pendant 4 mois. Nous avons appris avec M'Toulouse ce que le journalisme de proximité veut dire et cet espace d'expression, de débats, de témoignages va nous manquer. Merci et reconnaissance à tous ces professionnels d'ici et d'ailleurs, qui, eux, comme ils nous l'ont chanté, n'oublieront pas.

De nombreux professionnels, tels que l'Opac, l'ADIL, ou le SAVIM ont utilisé M'Toulouse pour communiquer avec les sinistrés ; ils ont tous reconnu son rôle essentiel et adéquat pour l'information des victimes, pour son rôle d'écoute dans un moment si douloureux.

3) Contacts TLT

site internet en construction

: « TLT a joué à fond son rôle de télévision locale, elle a été un relais entre les Toulousains et les autorités locales. Le 21 septembre, une demi-heure après l'explosion, et jusqu'à 23h, elle a ouvert son antenne en enchaînant des points sur la situation, sur les dégâts recensés au fur et à mesure, les mesures à suivre, des reportages, des interviews de professionnels, des autorités.

La préfecture les a réquisitionnés pour communiquer sur les éventuels risques chimiques, sur les consignes de sécurité à respecter (rester chez soi, se couvrir le visage avec un linge humide...), d'autant plus que les lignes téléphoniques étaient saturées ou inutilisables : seules les radios et canaux-télé permettaient de transmettre des informations. L'Opac, la mairie, le SAMU, EDF-GDF, etc., ont également communiqué leurs recommandations.

Dès qu'une information parvenait aux journalistes, il la passait à l'antenne, en faisant des points réguliers sur la situation. TLT diffusait également des messages personnels envoyés par fax ou internet (« l'école maternelle de tel quartier signale que les enfants sont en sécurité... » ; « la famille untel rassure ses proches... », « tel hôpital informe que, étant endommagé, les victimes doivent se rendre à tel centre hospitalier » ...), tout au long de la journée.

Dans les jours qui ont suivi, TLT a mis en place une chaîne de solidarité en ouvrant son standard aux particuliers qui offraient un logement, proposaient un accueil, des services en tout genre, des messages de solidarité.

Pendant six mois, TLT a fait le lien entre les institutions et la population toulousaine, notamment en proposant chaque soir, une émission spécialisée sur la catastrophe, sur les besoins, les réponses apportées, l'état de la reconstruction, l'indemnisation, etc., en recevant des acteurs concernés.

Mme Lacombe termine en répétant que TLT s'est vraiment impliquée étant donné son rôle de télévision locale, qu'elle a essayé de faire tout son possible pour aider au mieux les autorités et la population en servant de relais, TLT ayant d'ailleurs reçu des lettres de remerciements pour sa collaboration et son effort de solidarité. »

II) REFLEXIONS ET RECOMMANDATIONS DES INSTANCES GOUVERNEMENTALES

A) 1998 : un premier pas vers la reconnaissance

L'aide aux victimes, une réelle prise en charge, concrète et répondant à leurs besoins, est aujourd'hui inscrite dans les priorités du ministère de la Justice par tous les gouvernements, après avoir été surtout représentée par le secteur associatif. D'abord par la circulaire du 13 juillet 1998 relative à la politique pénale d'aide aux victimes d'infractions pénales qui consacre un titre à la prise en charge des victimes de grandes catastrophes, d'accidents collectifs et de terrorisme : elle reconnaît la nécessité d'une prise en charge, notamment psychologique, la plus rapide possible et l'organisation d'une réunion des familles des victimes à bref délai pour les tenir informer des dispositifs mis en place à leurs égards et du déroulement de la procédure.

Au vu du relevé des décisions du 19/04/99 du Conseil de Sécurité Intérieure, on peut voir que les préoccupations envers la prise en charge des victimes étaient déjà fixées sur leur accompagnement, leur besoin et leur droit à l'information, et que la catégorie des victimes d'accidents collectifs demandait un traitement particulier : « Le CSI a pris, sur la base des propositions de M-N Lienemann, les décisions suivantes : un plan d'action sur trois ans en vue d'améliorer l'accueil, l'information et l'accompagnement des victimes et de leurs familles sera conduit au sein de l'ensemble des services de l'Etat. Des mesures seront prises et des circulaires adressées par les ministres compétents aux services de police et de gendarmerie au contact des victimes en vue d'harmoniser les conditions d'accueil et d'information des victimes et de formations de personnels. (...) Les services publics concernés fourniront aux victimes des informations sur l'existence des associations d'aide aux victimes agréées ; sur leur demande, leurs coordonnées seront transmises à ces associations. (...) La prise en charge des victimes d'accidents collectifs sera améliorée par une meilleure coordination entre le préfet et le procureur au stade de la gestion de l'événement ainsi qu'entre les services d'urgence et les services d'aide aux victimes missionnés par le parquet. »

La même année, le 29 septembre 1999, Mme E. Guigou, alors Garde des Sceaux et ministre de la Justice, procédait à l'installation du Conseil National de l'Aide aux Victimes (CNAV), dont le

premier rapport est paru en décembre 2000. (Et entre temps bien sûr, la loi du 15 juin 2000 renforçant la protection de la présomption d'innocence et les droits des victimes appuie ce versant de la politique pénale ; elle inscrit le principe selon lequel l'autorité judiciaire veille à l'information et à la garantie des droits des victimes au cours de la procédure pénale.) Ce rapport reprend le bilan des six groupes de travail interministériels ayant réfléchi aux problématiques afférentes à l'aide aux victimes ainsi que la réflexion du conseil dans ce domaine. Ainsi, en découlent plusieurs principes et orientations, concernant notamment les victimes d'accidents collectifs, définies comme victimes de violences involontaires nécessitant la mise en œuvre de moyens spécifiques, et la question de l'information aux victimes.

B) 2000 : la confirmation

Le respect du principe de lisibilité demande à ce, qu'à chaque étape de son parcours, la victime comprenne le rôle des différents acteurs qu'elle rencontre et la cohérence du processus dans lequel elle s'inscrit. Les associations d'aide aux victimes auraient de ce point de vue un rôle spécifique à jouer, en terme de relais et de facilitateurs. Les différentes références médico-judiciaires, les termes et les concepts utilisés ne doivent pas être source de confusion ou d'incompréhension de la part des victimes. En matière criminelle, les informations relatives aux décisions judiciaires doivent être données dans le cadre d'un entretien personnel avec la victime.

Le groupe de travail n°6 sur « le traitement des victimes d'accidents collectifs » s'est appuyé sur le rapport sur l'amélioration de la prise en charge des victimes de catastrophes et accidents collectifs, créé au sein de la DACG en 1995, dont il approuve le contenu pour une large part, toujours d'actualité. Il a retenu comme définition de l'accident collectif un « événement soudain qui provoque directement des atteintes graves à la personne de plusieurs victimes et dont l'origine peut être un phénomène naturel, une intervention humaine ou la combinaison des deux. »

Sur l'information des victimes, il tire les constats suivants : de nombreux dysfonctionnements dans la transmission de l'information sont observés lors de la survenance d'un accident collectif. L'information peut être donnée tardivement, de manière brutale ou inadaptée (annonce d'un décès par téléphone). L'information donnée aux victimes et à leur famille est d'inégale qualité en fonction de l'interlocuteur dont elle émane. La coordination dans la diffusion des informations n'est pas ou mal assurée. L'absence ou la mauvaise qualité des informations données (par exemple pendant l'instruction) concourt à une survictimisation.

Le groupe de travail propose d'abord des remarques générales sur les modalités de diffusion de l'information : au niveau du traitement global de l'information, la personnalisation des informations est indispensable ; un traitement différencié doit être mis en place ; l'information doit être donnée par des personnes expérimentées ; un renvoi systématique au correspondant local d'un service d'aide aux victimes doit être fait afin qu'il aide les victimes et leur famille à comprendre ce qu'on leur propose.

Au niveau de l'accès aux informations, une liste des coordonnées des personnes représentant les administrations, structures publiques et para-publiques doit être établie localement. Cette liste sera remise systématiquement aux victimes. Elle permettra de joindre le bon interlocuteur et permettra des renvois utiles d'une structure à l'autre.

Sur les moyens d'informations mis à disposition, dans l'urgence, les informations sont données par la Préfecture en liaison avec le parquet et les services de médecine légale et plus généralement avec les services hospitaliers.

Dans la période postérieure à la crise, au moment le plus opportun choisi par le procureur, une réunion de l'ensemble des victimes et de leurs familles doit être systématisée. Elle assure le relais de la première information diffusée dans l'urgence par la préfecture. Elle se déroule sous la présidence du procureur de la République en liaison avec le préfet. Le procureur de la République pourra y associer, en fonction des circonstances de la catastrophe : le maire, un représentant de l'administration publique du secteur concerné, un représentant des organismes professionnels d'assurances, le bâtonnier de l'ordre des avocats et, le cas échéant, un représentant du conseil national des barreaux français, un représentant de l'association ou du service d'aide aux victimes, un médecin légiste. Dans l'hypothèse de victimes de nationalité(s) étrangère(s), le procureur sollicitera la présence d'un représentant diplomatique du (ou des) pays concerné(s). Cette réunion devra permettre d'informer les victimes sur leurs droits et sur les moyens de les préserver. Un relais médiatique peut être assuré afin de garantir une plus large diffusion des informations en direction de l'ensemble des victimes.

Quant à l'information durant l'instruction judiciaire, l'avocat joue un rôle primordial et premier durant l'instruction. Les barreaux doivent être sollicités. Les « fenêtres » de débat contradictoire ouvertes au cours de l'instruction dans les termes de la loi du 15 juin 2000 sur le respect de la présomption d'innocence, devront permettre à l'autorité judiciaire d'organiser des points d'information renouvelés sur le déroulement de la procédure.

En conclusion, le rapport rappelle toutefois que si le groupe de travail n°6 s'est attaché à définir les modalités de prise en charge et d'indemnisation des victimes, de leurs familles et des personnes impliquées lors de la survenance d'un attentat ou d'un accident collectif, en élaborant des principes communs d'information, de prise en charge et de mise en place d'une aide d'urgence, les difficultés généralement observées lors de la gestion immédiate de l'événement ne sont pas résolues concrètement.

C) Quelle application ?

Au niveau de la gestion de l'information des victimes de la catastrophe AZF, des lacunes ont pu se révéler après coup, par exemple dans le dispositif d'information des populations d'origine étrangère, nombreuses dans les quartiers sinistrés, ou encore le problème posé par les expertises médicales, où l'on s'est aperçu de l'existence de doublons ou à l'inverse de personnes non recensées après leur passage en consultation hospitalière ou directement auprès de leur médecin généraliste. De même si l'on prend en compte le principe d'une information personnalisée, seules les lettres du procureur de la République aux 2300 personnes ayant déposé une plainte entrent dans cette exigence.

Néanmoins, il faut souligner le nombre d'initiatives appropriées et allant dans le sens des recommandations du CNAV : deux plaquettes d'information reprenant les coordonnées des représentants ou des référents des organes institutionnels, des structures privées, des dispositifs mis en œuvre pour pallier aux premiers besoins, ont été éditées par la mairie puis par le comité de suivi (qui a d'ailleurs demandé au maire de retirer les plaquettes de la mairie considérées comme

obsolètes une fois celles du comité distribuées (lettre de R. Finielz, directeur des Affaires Criminelles et des Grâces, à Philippe Douste-Blazy du 6 novembre 2001 – cf. dossier Mairie, correspondances). Dans la phase d'urgence, la préfecture a pris en main la coordination des mesures d'urgence et a diffusé les recommandations à suivre à l'aide de Radio-France et de TLT. Les médias ont donc servi de relais pour garantir une plus large diffusion des informations en direction de l'ensemble des sinistrés, et ce, très rapidement après l'explosion de l'usine AZF puis dans la période postérieure à la crise.

De plus, la préfecture, le parquet, la mairie, et toutes les structures publiques ou parapubliques ainsi que les organismes d'assurance et le service d'aide aux victimes de Toulouse, se sont associés pour gérer au mieux l'application des mesures sanitaires et sociales, de sécurisation et de contrôle des installations à risque, et l'utilisation des moyens humains, matériels et financiers disponibles.

Toutefois, le renvoi vers un service d'aide aux victimes, ou une de ses annexes, aurait dû être systématisé (avec le renforcement des effectifs du SAVIM en activant par exemple le réseau INAVEM) pour avoir la certitude que les victimes aient compris ce qu'on leur proposait, notamment en matière d'indemnisation, mais également pour s'assurer de leur état physique et psychologique.

Quant à la formation des personnels administratifs à la gestion de crise, elle devra incorporer leur parcours de formation initiale ou continue, comme l'a prétendu la préfecture puisqu'un an après, une quarantaine d'agents volontaires ont été formés à l'accueil et l'information dans les cellules de crise, et seraient prêts à intervenir en cas de nécessité pour jouer ce rôle difficile mais essentiel. (cf. dossier Préfecture, « Etat point com : Toulouse, un an après la catastrophe »)

D) Une culture de risque ?

Des enseignements auraient pu être tirés d'une autre catastrophe, naturelle cette fois-ci, celle des inondations de la Somme des mois de mars et avril 2001. Un rapport a été rendu par la commission d'enquête du sénat sur les inondations de la Somme en octobre 2001, chargée d'établir les causes et les responsabilités de ces crues, d'évaluer les coûts et de prévenir les risques d'inondations. L'une de ses nombreuses propositions était de « prévoir une information transparente de l'Etat à l'intention des élus et de la population et la placer au cœur du dispositif de gestion de crise ».

D'autre part, le principe d'une culture de risque, largement repris après la catastrophe d'AZF, était déjà affirmé : « au-delà de la gestion de l'information lorsque la crise se produit, il convient de renforcer l'information de la population et des acteurs économiques pour que se développe une véritable « culture de crise » prenant en compte l'impact possible des catastrophes naturelles. Comme le notait M. P. Vesseron, délégué aux risques majeurs, lors de son audition devant la commission : « *un des risques, dû à notre culture, consiste à cesser de parler d'un événement catastrophique, lorsque celui-ci s'achève* ». En effet, force est de constater que la mémoire collective ne tire pas suffisamment parti des leçons du passé. »

La commission rappelle que « l'information du citoyen sur les risques auxquels il est exposé est un droit reconnu par la loi du 22 juillet 1987 relative à l'organisation de la sécurité civile, à la

protection de la forêt contre l'incendie et à la prévention des risques majeurs. L'art. L. 124-2 du code de l'environnement qui reprend l'art. 21 de la loi précitée, prévoit que « les citoyens ont un droit à l'information sur les risques majeurs auxquels ils sont soumis dans certaines zones du territoire et sur les mesures de sauvegarde qui les concernent. Ce droit s'applique aux risques technologiques et aux risques naturels prévisibles. »

La commission demandait ainsi que l'information soit placée au cœur du dispositif de gestion de crise, et que des progrès soient accomplis par les services de l'Etat pour informer plus régulièrement les élus, dont la population attend beaucoup. « Comme l'a indiqué le colonel Le Clei, un retard en communication est nocif dans 99% des cas. *La première communication qui fait état de l'événement et de la position des autorités imprime profondément sa marque. L'ensemble des acteurs-clés se mobilise et se positionne par rapport à cette première communication ; si elle est négative, c'est à dire à l'initiative d'autres acteurs, le dossier sera plus difficile à mener à bien.* En d'autres termes, il appartient à l'Etat de prendre, le plus en amont possible, l'initiative d'informer le plus précisément possible élus et populations, dans un souci de transparence. » [cf. <http://senat.fr/rap/>]

Une gestion de crise nécessite ainsi la prise en considération du besoin d'information de toutes les parties prenantes, surtout au début de celle-ci. C'est en effet lorsque la connaissance de la catastrophe se situe à un niveau faible que le besoin de communication est ressenti le plus intensément, tant par les élus que par la population. Une meilleure information suppose en particulier que soit assurée une véritable formation des préfets et des cadres administratifs à la gestion de crise, ce qui serait d'ailleurs de nature à favoriser une culture de crise.

E) Quelles ambitions ?

Plus récemment, dans l'état d'avancement de son programme d'action en faveur des victimes (daté du 22 juillet 2003), le gouvernement rappelait le travail actuellement en cours avec les barreaux et l'INAVEM sur les moyens à mettre en œuvre pour proposer un accueil, une information et un accompagnement des victimes avant, pendant et après l'audience ; un modèle-type de convention devrait être diffusé dans les prochaines semaines.

Il demandait également l'amélioration de l'accessibilité et de la lisibilité des documents remis aux victimes (dans le même esprit, la Charte des Droits et des Devoirs des Victimes, élaborée au sein du CNAV, devra être largement diffusée auprès du public. Son ambition est d'apporter des éléments de réponse aux questions que se posent les victimes.) et le recours aux nouvelles technologies afin d'assurer une meilleure information des victimes et faciliter la mise en œuvre de leurs droits. (Dans un premier temps, le site du ministère de la Justice sera complété par une entrée « victime » facilement identifiable. On y trouvera toute information pratique sur les démarches à entreprendre : comment déposer plainte, obtenir réparation ou saisir la CIVI par exemple... Dans un second temps, une réflexion sera entreprise sur la possibilité d'utiliser les nouvelles technologies pour permettre aux victimes de faire valoir leurs droits et leurs demandes.)

Au niveau du renforcement des dispositifs de réponse en urgence, l'élargissement des plages d'intervention des associations d'aide aux victimes et la mise en place d'astreintes téléphoniques permettant une mobilisation rapide en cas de nécessité sont requis.

Lors des derniers grands accidents collectifs (Furiani, naufrage de Banyolès, accident de Pourtalès, explosion de l'usine AZF...), des comités de suivi des victimes ont été mis en place par le ministère de la Justice en lien étroit avec les autorités locales. L'objectif est de favoriser une indemnisation amiable déconnectée des questions de responsabilité, une information claire sur les dispositifs d'aide proposés et l'accompagnement juridique et psychologique des victimes. Le CNAV sera chargé de réfléchir à une mobilisation plus efficace des services compétents en tirant les enseignements des dispositifs mis en œuvre lors des précédentes catastrophes. Une réflexion interministérielle sera engagée sur la pertinence de l'élaboration de schémas-types d'intervention et une cellule centrale de coordination va être mise en place au Bureau de l'aide aux victimes (un guide méthodologique à l'usage des juridictions et des associations pourront être diffusés au quatrième trimestre 2003). Des crédits complémentaires pourront être mobilisés sur le budget du ministère de la Justice pour apporter des moyens en urgence à l'association d'aide aux victimes localement compétente, chargée d'assurer la protection des droits des victimes.

Il est ainsi flagrant que la préoccupation du gouvernement pour une information claire des victimes de catastrophe existe depuis plusieurs années déjà. De nombreuses propositions, réflexions, analyses et mises en perspective, voire expérimentations, ont été générées sous l'impulsion de quelques-uns mais surtout à chaque nouvel événement catastrophique. Des leçons ont été tirées, des textes remaniés ou créés, mais lors de la catastrophe AZF, devant l'urgence, devant une situation inconnue et d'une telle ampleur, les précédents acquis ont eu du mal à être adéquates ou appliqués. C'est le contexte même qui induit une réaction particulière et la plus adaptée possible ; le risque technologique est connu et dénoncé mais il reste majoritairement imprévisible. Les acteurs concernés par « la crise AZF », notamment les représentants des autorités publiques mais également certains responsables d'organismes privés ou publics, ont réagi en fonction des moyens à leur disposition. Au regard des dispositifs d'information mis en œuvre par les différents partenaires impliqués, un bilan positif peut être tiré.

III) COMITE DE SUIVI DES VICTIMES DE L'EXPLOSION DE L'USINE GRANDE PAROISSE - AZF

A) 2001

La nécessité de mettre en place un comité de suivi, piloté par le ministère de la Justice et regroupant l'ensemble des institutions concernées, pour une prise en charge globale des victimes et notamment leur information, a été reconnue dès le 3 octobre 2001, au cours d'une réunion réunissant le parquet de Toulouse, l'ordre des avocats, le SAVIM, l'INAVEM, la FFSA et le BPVP.

« L'urgence se manifeste à plusieurs titres et notamment par (...) la nécessité d'une information fiable et régulière des victimes sur les suites judiciaires. (...) « Il conviendra de vérifier au plus tôt si les déclarations à la presse écrite faites par le PDG de TFE, visant à la prise en charge par son groupe des dégâts causés par sa sous-filiale « la Grande Paroisse/AZF » des victimes non-assurées, trouveront une traduction concrète, selon quelles modalités et dans quels délais. »

« Le dépôt massif de plaintes, ainsi que les rumeurs contradictoires qui circulent qu sujet des investigations judiciaires, imposent un effort de communication simple mais précis en faveur des plaignants dans un premier temps, puis ensuite, de l'ensemble des victimes. (...) Les juges d'instruction font connaître leur préférence pour la « réunion physique » des victimes, dans un lieu approprié, selon des modalités et dans un délai qui restent à définir. Dans un premier temps, il est convenu qu'avec le soutien logistique du SAVIM, le parquet adressera à chaque personne ayant déposé plainte, puis ultérieurement à chaque victime, une lettre circulaire dont la teneur sera arrêtée lors de la prochaine réunion. »

Ainsi, dès la première réunion ad hoc des acteurs concernés, l'information des victimes a été définie comme une priorité.

Comme le recommandait le CNAV dans son rapport de décembre 2000, « l'efficacité impose que le nombre de membres du comité de suivi soit restreint et que sa composition reflète le spectre des intervenants de l'aide aux victimes. Le comité de suivi est mis en place par le ministère de la Justice qui, au regard des circonstances de la catastrophe, décide de sa composition. Il devra, au niveau local, être présidé par le procureur de la République ; il doit comprendre un représentant du service d'aide aux victimes et toute personne dont la présence paraît utile (le bâtonnier, l' élu local, un représentant des organismes professionnels d'assurance, un représentant de l'administration publique concerné, un médecin légiste).»

De même, le CNAV insistait sur une indispensable coordination entre les interlocuteurs, dont le manque se faisait notamment ressentir dans les modalités du suivi psychologique, dans la multiplication des démarches administratives et procédures imposées aux victimes. Il préconisait alors la mise en place d'un guichet unique à destination des victimes : « un lieu unique doit être identifié où les victimes pourront trouver les réponses à l'ensemble des problématiques induites par la survenance d'une catastrophe collective. Il s'agit d'éviter les multiples renvois d'une administration à une autre et de permettre ainsi une mise en œuvre rapide des dossiers. »

Le comité de suivi de la catastrophe a donc été créé le 3 octobre 2001 ; il a dû être le garant de la cohérence du fonctionnement du dispositif d'accompagnement collectif, il a également été un lieu de régulation des tensions et des discussions inévitables entre les différents membres, sous la tutelle du système judiciaire. Ce dispositif, dédié aux victimes, a dû veiller à ce que l'accès à leurs droits soit facilité, si besoin est par une démarche pro-active (bus itinérant dans les quartiers sinistrés, par exemple). Il a fallu également que ce dispositif assure une communication aux victimes, une information personnalisée étant la plus adéquate mais plus complexe aussi (pour le dispositif de Bastia, après l'accident de Furiani, ce sont 35000 lettres personnalisées qui ont été envoyées en cinq ans).

Lors de la réunion du 10 octobre 2001, la préfecture de Haute-Garonne précisait que le numéro vert, numéro d'urgence qui a reçu environ 60 000 appels, a été relayé par une cellule d'informations juridiques, une cellule d'informations sur le logement et un standard généraliste à la préfecture. Me J-L Matheu, bâtonnier du barreau de Toulouse indique que le barreau s'est associé sans restriction au travail du SAVIM pour l'accueil juridique des victimes. Mme Touchefeu, conseiller général de Toulouse 12, canton dans lequel est située la majeure partie des quartiers touchés, insiste sur la nécessité d'informer les 30 000 personnes pouvant se considérer comme victimes de la catastrophe AZF pour expliquer aux familles ce qui se fait. Mme Passuello, directrice du SAVIM, indique que le service a assuré pendant quelques jours après la catastrophe une permanence exceptionnelle au tribunal, tout en participant au numéro vert. Aujourd'hui, schématiquement, les victimes de dommages corporels s'adressent au SAVIM alors que les victimes de dommages matériels s'orientent vers les accueils téléphoniques de la préfecture.

Concernant l'axe de travail « Information des victimes », l'ensemble des membres conclut à la nécessité d'informer les victimes, d'autant que le numéro vert n'est plus en service. Se pose la question de savoir qui informer et comment contacter un nombre exceptionnel de victimes aux préjudices très divers. (...) Au sus de l'information qui sera assurée régulièrement par les juges d'instruction (Loi du 15 juin 2000), cinq moyens d'information sont alors proposés :

- Une lettre-type du procureur de la République, adressée dans un 1^{er} temps aux victimes ayant porté plainte ; le SAVIM en assurera l'envoi ; Mme de Veyrinas suggère la possibilité de transmettre cette lettre à d'autres victimes avec des moyens mis à disposition par la municipalité, notamment aux victimes recensées dans les hôpitaux. Ce mode d'information sera utilisé aussi souvent que le procureur le jugera nécessaire ou que le comité le suggèrera. (annexée au compte-rendu du comité)
- Une plaquette d'information est en cours de réalisation en vue d'expliquer simplement aux victimes les services disponibles pour les aider à accomplir un certain nombre de démarches.
- Le SAVIM, outre sa participation au dispositif d'accueil téléphonique, assure un soutien juridique au niveau de son siège. Compte tenu de l'ampleur de la demande, il demande une subvention sur les 18 prochains mois.
- L'Ordre des avocats travaille en relation avec le SAVIM et assure encore une permanence qui devra être relayée par le dispositif classique des consultations juridiques gratuites.
- La FFSA et le GEMA précisent que les sociétés d'assurance ont des services d'accueil téléphonique pour répondre aux interrogations des personnes assurées dans le cadre de leur contrat d'assurance en cours.

- M. Naisse, directeur « assurances » de TFE indique que sa société a sollicité dès le lendemain de la catastrophe les compétences de sa société EQUAD pour assurer une plateforme juridique destinée à gérer l'indemnisation des personnes non assurées mais aussi à informer les victimes de la catastrophe. EQUAD a reçu 2800 appels le dimanche 23 septembre 2001.

La réunion du 17 octobre 2001 accueille un nouveau membre : M. Arrou, président de l'Association des Sinistrés du 21 septembre ; M. Mettoux, de la DACG, souligne la nécessité pour le comité de suivi d'être attentif à cet interlocuteur, vecteur nécessaire de communication et de dialogue avec le grand nombre de victimes de la catastrophe. Il précise que l'association sera régulièrement informée du travail du comité de suivi et pourra, si nécessaire ou à sa demande, être invitée dans les réunions. (...) M. Arrou indique que l'association entend être vigilante pour que les sinistrés soient respectés, aidés, entendus, informés et finissent par savoir où sont les responsabilités de la catastrophe.

M. Bréard, procureur de la République, confirme avec Mme Passuello que 1219 lettres ont été transmises aux personnes ayant déjà porté plainte. Les envois continueront au fur et à mesure des dépôts de plainte.

Me Matheu indique que les avocats cessent peu à peu leur participation aux cellules d'urgence ou de crise (notamment au numéro vert). Ils ont été sollicités par la CCI et la Chambre des Métiers pour assurer des permanences.

Mme de Veyrinas précise que les sept cellules de crise mises en place par la mairie vont progressivement limiter leur activité afin de conduire la population toulousaine vers un retour « à la normale ». Le relais sera pris par les cellules classiques d'accompagnement social ; seule une personne restera dans chaque cellule pour assurer l'information et l'orientation des habitants.

La FFSA indique que la coordination du travail des compagnies d'assurance en vue de l'information et de l'indemnisation des victimes continue d'être assurée par la cellule de suivi à Paris et son correspondant à Toulouse.

M. Naisse, directeur assurances de TFE, indique qu'en lien avec les collectivités locales, un bus itinérant est mis en place pour tenter d'entrer en contact avec l'ensemble des sinistrés non assurés en détresse.

Lors de la réunion du 24 octobre 2001, pour le moins houleuse à cause des difficultés liées à l'indemnisation de victimes, le comité de suivi aborde pour finir la question de l'information des victimes. Préalablement, les représentants du Barreau attirent l'attention de M. Naisse sur le choc des familles de personnes décédées non contactées par la direction de Grande Paroisse. Le procureur de la République propose un modèle de nouvelle lettre. L'ensemble du comité conclut à la nécessité de retravailler le document qui risquerait d'inciter les victimes à privilégier les voies

judiciaires au détriment de la voie amiable. Le comité s'accorde à dire que la prochaine communication importante doit être faite autour de la signature de la convention.

Il est noté que la plaquette diffusée par la mairie est aujourd'hui erronée, compte-tenu des avancées des négociations entre les membres du comité. Les représentants de la mairie s'engagent à limiter la diffusion de la présente plaquette et à assurer celle d'un dépliant rectificatif soumis à la validation du comité. Mme Coleno précise que la Cour d'Appel a un site web qui pourrait être utilisé.

La convention pour l'indemnisation des victimes de l'explosion de l'usine Grande Paroisse est enfin signée lors de la réunion du comité de suivi du 31 octobre 2001.

Sur le problème crucial des copropriétés et du contentieux locatif émergents, M. Barbes, directeur de l'ADIL, fait le point sur les problèmes rapportés à la cellule d'assistance pour le logement : 3500 appels reçus dont 53% de locataires, 28% de propriétaires et 18% de professionnels. C'est ainsi que se forme le projet d'une cellule de médiation locative. Concernant l'information aux victimes, M. Naisse s'étonne de l'absence de représentants de la mairie alors même qu'ils devaient présenter une nouvelle formule de plaquette à diffuser pour revenir sur les informations erronées de la précédente, qui n'avait pas fait l'objet de validation par le comité. M. Mettoux indique que l'information des victimes fera l'objet du principal point à l'ordre du jour de la prochaine réunion et qu'un courrier officiel sera adressé au député-maire de Toulouse sur la question de la réédition de la plaquette.

Le 7 novembre 2001, Mme Coleno, présidente du T.I. et M. Barbes, directeur de l'ADIL, font le compte-rendu de la réunion de travail tenue dans la matinée sur le problème précis des copropriétés. M. Barbes indique qu'il assurera la diffusion de la fiche méthodologique concernant les travaux d'urgence pour débloquer les situations alarmantes rapportées dans le cadre du comité, auprès des syndicats et des copropriétaires ; le comité de suivi convient que le contenu de la fiche devra aussi être repris dans la nouvelle plaquette d'information.

Sur l'information des victimes, M. Mettoux indique avoir eu connaissance par voie de presse de la création d'une Maison des victimes qui propose ses services pour les victimes de Toulouse. Il interroge les membres du comité de suivi sur d'éventuelles informations qu'ils auraient pu recueillir sur cette institution. Aucune personne présente ne pouvant donner de précision, chacun est invité à se renseigner.

Le comité de suivi regrette l'absence des représentants habituels de la mairie. Il leur avait en effet été demandé de retenir la diffusion des plaquettes d'information que la municipalité avait publiées et de prévoir un nouveau dépliant. Le comité de suivi ne sait toujours pas ce que la mairie fait et entend faire en ce sens. Mme Caubel précise que M. Jordan, au cours d'une communication téléphonique, lui a dit que les services de la mairie diffuseraient une nouvelle plaquette, à charge pour le comité de suivi de la concevoir.

M. Le Bas de l'INAVEM insiste sur la nécessité de créer un groupe de travail sur l'information, à la fois pour travailler l'information des victimes par tout moyen (dépliants, lettres

du procureur de la République, sites internet, médias...) mais aussi pour approfondir la communication entre les instances qui sont impliquées dans la catastrophe de Toulouse (collectivités territoriales, préfecture, associations...).

M. Mettoux propose la création d'un groupe de travail sur l'information présidé par M. Dran, substitut du procureur, assisté de Mme Passuello, qui devra être composé notamment de : M. Le Bas de l'INAVEM, des représentants du conseil général et de la mairie, de la secrétaire du CDAD, et plus généralement par toute personne intéressée.

La réunion du 14 novembre 2001 introduit M. Arrou de l'association des sinistrés du 21 septembre. M. Mettoux indique avoir reçu dans la matinée le collectif Plus Jamais Ça signalant que cette rencontre lui est apparue constructive et utile.

Sur le dispositif d'expertise médicale pour le dommage corporel, le professeur Rougé décrit le dispositif : 34 experts sont rapidement mobilisables ; il propose de répartir les 1ères convocations de victimes en fonction de différents critères (géographiques, pathologique ou en fonction du médecin expert). Il indique avoir reçu des listes du GEMA et du SAVIM mais être en attente de celles de la FFSA. Le modèle de lettre à adresser aux victimes (majeures et mineures) lui sont remis à cet effet.

Sur l'information des victimes, M. Dran propose une plaquette conçue dans le cadre du groupe de travail « Information des victimes ». Plusieurs retouches sont proposées pour un état définitif en début de semaine prochaine. M. Jordan confirme que la municipalité accepte de publier et de diffuser la nouvelle plaquette. Le groupe devra continuer à travailler sur les autres vecteurs de communication : lettre à la signature du procureur de la République, sites internet, médias...

Lors de la réunion du comité de suivi du 21 novembre 2001, M. Geeraert, de la direction du Trésor, indique que le cabinet du Premier ministre a demandé au ministère de l'Economie et des Finances de superviser la mise en place d'une cellule assurances pour venir en aide aux sinistrés rencontrant des difficultés avec leurs assureurs. Cette cellule, composée de huit écoutants et de représentants des compagnies et mutuelles d'assurances (et non de la FFSA et du GEMA), doit avoir un rôle de « facilitateur » entre les assurés et les assureurs. Elle sera joignable au même numéro de téléphone que la cellule « travaux » avec laquelle elle travaillera si besoin.

M. Naisse demande une nouvelle fois qu'il soit dressé un organigramme des institutions, instances et cellules intervenant sur la question de la prise en charge des conséquences de l'explosion de l'usine. En effet, il s'interroge sur la nécessité de créer autant de structures et sur la cohérence du dispositif global. M. Mettoux indique que la demande est légitime : il est nécessaire de coordonner l'intervention des uns et des autres.

Dans un souci de clarification, M. Mirmand, secrétaire général de la préfecture, expose succinctement les différentes structures de coordination et d'information mises en place au niveau de la préfecture depuis la survenance du sinistre.

Après ces remarques liminaires, M. Dran présente le projet de plaquette d'information des victimes. Il note que l'on attend toujours la position de la FFSA pour l'inclure ou non dans la plaquette. Les membres du comité de suivi font diverses observations qui conduisent à la dernière version de la plaquette.

Le professeur Rougé précise à nouveau le dispositif mis en place et indique que 700 convocations à expertise ont été envoyées.

Le 12 décembre 2001, M. Barbes précise que la cellule médiation locative, dont le siège sera fixé à l'adresse du SAVIM est en place. Il remet une petite affiche qui sera diffusée dans les mairies annexes, ainsi qu'un document type de constat de médiation ou de non médiation. M. Mettoux indique avoir rencontré en compagnie de Mme Caubel les deux juges d'instruction en charge de l'information pénale ouverte sur l'explosion de l'usine Grande Paroisse. Le groupe « Information des victimes » devra certainement travailler rapidement sur la communication du procureur de la République à destination des victimes à propos du déroulement de l'instruction.

B) 2002

M. Mettoux, lors de la réunion du 10 janvier 2002, invite les professionnels à alerter la vigilance des sinistrés sur le fait que l'Eglise de Scientologie notamment est très active dans la ville de Toulouse. La personne chargée de mission « sectes » au ministère de la Justice ayant fait part de ses inquiétudes au bureau de la justice pénale de proximité, de l'aide aux victimes et de la prévention.

Sur le contentieux locatif et les copropriétés, M. Barbes fait le point sur la cellule médiation entre propriétaires et locataires ; actuellement, 15 dossiers arrivent par semaine ; les affiches ont été diffusées dans les mairies annexes, au SAVIM, au CDAD, à l'Ordre des avocats, à l'ADIL et M. Barbes a fait l'objet d'une interview par FR3 région.

Mme Coureau-Vergnolle, substitut du procureur de la République, remet au comité de suivi une proposition de lettre à la signature du procureur de la République pour une nouvelle information des victimes. M. Mettoux indique qu'elle sera transmise avec le compte-rendu de la réunion afin que chacun puisse l'étudier pour le prochain comité de suivi. Il précise qu'une information régulière des victimes est indispensable même si on heurte au nombre des personnes à informer. Mme Passuello confirme qu'il est effectivement important de réfléchir à nouveau sur l'information des victimes, certaines étant difficiles à joindre, d'autres, notamment les victimes de dommages corporels, étant en attente de communication. M. Borrás de l'association des sinistrés du 21 septembre rappelle qu'il ne faut pas oublier les plus démunis et insiste sur la nécessité d'informer et de former les travailleurs sociaux.

Le professeur Rougé interroge le comité de suivi sur ce qu'il doit considérer comme une carence. Il propose que « deux tentatives loyales » pour joindre les victimes (ex : deux lettres

recommandées avec AR), éventuellement complétées par des tentatives de contacts téléphoniques suffisent. Le comité est d'accord.

Le 23 janvier 2002, M. Borrás de l'association des sinistrés du 21 septembre interroge le comité de suivi sur la possibilité de diffuser les compte-rendus, notamment auprès des adhérents de l'association. M. Mettoux estime pour sa part que les compte-rendus étant transmis à une trentaine de personnes membres du comité, ils ne sont évidemment pas secrets. Il n'est pas opposé à leur diffusion, avec une réserve s'agissant de leur communication à la presse qui pourrait les utiliser sortis de leur contexte.

M. Mettoux fait part au comité des inquiétudes du bâtonnier qui confirment les siennes sur l'existence et le travail de la Maison des victimes. Eu égard à ses opérations de démarchage (confirmée par le SAVIM et l'association des sinistrés du 21 septembre), ses communications intempestives au sujet des victimes, M. Mettoux s'interroge sur la nécessité de faire un communiqué de presse. Le comité de suivi ne voit pas d'obstacles à ce que Mme Passuello réponde favorablement à l'invitation de M'Toulouse à participer à une émission avec la Maison des victimes. Le comité de suivi s'accorde pour qu'un communiqué de presse soit rédigé après retour d'une enquête plus approfondie.

Sur le contentieux locatif, M. Matheu, sous préfet chargé de la politique de la ville, indique qu'il est difficile de faire des évaluations précises sur le nombre de personnes en situation d'habitat précaire. FR3 aurait évoqué 1000 familles. La préfecture estime ce chiffre surestimé s'il est rapporté aux 2500 interventions faites pour des travaux d'urgence ayant assuré le clos et le couvert dans des logements sinistrés. Cependant, il est certain que des personnes restent isolées et perturbées et ne se manifestent pas auprès des institutions et organismes susceptibles de les aider.

Le comité valide, après quelques modifications, la lettre proposée par le procureur de la République qui sera envoyée aux 2300 personnes ayant porté plainte auprès du TGI. Cela ne répond pas à la question plus large d'une information globale de l'ensemble des victimes sur l'instruction en cours, qui devra être étudiée par le groupe de travail.

Lors de la réunion du 30 janvier 2002, M. Mettoux informe le comité de suivi de ce qu'il a rencontré les juges d'instruction chargés de l'information pour travailler non le fond du dossier mais la meilleure prise en compte possible des victimes. Son souci est d'apporter un appui technique aux magistrats instructeurs pour assurer l'information la plus complète possible des victimes.

S'agissant de la Maison des victimes, M. Mettoux indique avoir été destinataire d'informations complémentaires transmises par le parquet général de Bordeaux suggérant que le Dr Courtois, président de cette association, n'ait pas toujours été fréquentable mais que la juridiction bordelaise n'a jamais eu à connaître d'action de démarchages caractérisées. Me Forget précise que cette association a obtenu une grande publicité, et véhicule par ce biais un message totalement erroné sur l'absence de prise en charge des victimes de Toulouse. Il appartient au comité de suivi de communiquer sur son action et sur les différents pièges qui entourent les victimes. L'ensemble des membres du comité de suivi s'accorde sur la nécessité de faire un communiqué de presse sur la

Maison des victimes. Est également préconisé qu'y soient évoqués de manière générale les risques d'escroqueries importants pour les victimes.

M. Mettoux indique qu'il sera proposé au comité de suivi un communiqué de presse à la prochaine réunion. Par ailleurs, à cette occasion, il indique avoir été invité dans une émission télévisée de FR3 région en qualité d'animateur du comité de suivi, pour évoquer notamment ces problèmes d'abus des victimes.

Sur le suivi psychologique des victimes, Mme Perisse de la CUMP 31 indique que des consultations sont toujours assurées à la demande des victimes. Il faudra certainement refaire une information à destination des victimes pour les orienter vers ce dispositif. M. Arrou confirme qu'il est urgent d'informer les victimes sur les dispositifs de prise en charge psychologique car le besoin est considérable : de nombreuses victimes après avoir résisté pendant les premiers mois, « s'écroulent » psychologiquement maintenant, animées par un fort sentiment de culpabilité et de honte. Et il est difficile de les convaincre de consulter.

M. Mettoux demande à M. Segaud, responsable juridique de la cellule dédiée AZF de la mairie, de renseigner le comité sur son fonctionnement. M. Segaud indique que la cellule reçoit environ 300 appels par jour.

M. Bréard indique rencontrer une difficulté à obtenir les listes des victimes pour assurer une communication efficace à leur égard sur les suites judiciaires de la catastrophe. M. Mettoux indique qu'il faut continuer à travailler sur les modes de communication : le procureur de la République assurera la communication sur le dossier d'instruction, indépendamment du comité de suivi ; le comité a une légitimité à communiquer sur ce qui est fait à l'égard des victimes ou ce qu'il ne faut pas faire (Maison des victimes).

La réunion du 12 février 2002 inscrit l'axe de travail « Information et communication » comme la première des questions à l'ordre du jour.

M. Mettoux soumet au comité un projet de communiqué de presse.

Le GEMA et la FFSA souhaitent que les coordonnées des assureurs soient indiquées en fin de communiqué, comme institutions de référence auxquelles s'adresser en cas de difficultés.

L'ensemble du comité confirme qu'il n'y a pas lieu de porter en fin de communiqué les coordonnées des assureurs, écartant la proposition du GEMA. Mme Touchefeu, conseillère générale, estime que les victimes sont orientées vers la SAVIM et les avocats comme recours suite à d'éventuelles difficultés avec des officines ou des personnes peu scrupuleuses, et non à titre d'information.

Le communiqué de presse est adopté dans sa version initiale et sera diffusé selon le plan de communication de la préfecture.

Par ailleurs, M. Timbard, directeur délégué de TFE, s'interroge sur la lettre proposée par le procureur de la République, au comité de suivi au cours de la précédente réunion. S'il lui paraît normal que les victimes soient informées de leur droit à se constituer partie civile, il ne lui semble pas opportun de leur envoyer le questionnaire touffu, complexe qui risque d'affaiblir la cohérence du dispositif de la convention. Il est précisé que le questionnaire n'a été envoyé qu'aux victimes ayant écrit pour porter plainte ; cela était indispensable car les victimes dans leur courrier initial ne précisaient pas nécessairement la nature de leurs préjudices.

Se pose bien sûr la question d'une information globale de l'ensemble des victimes sur leur droit de se constituer partie civile, et ce afin d'assurer le respect des prescriptions de la loi du 15 juin 2000. Cette information relève des juges d'instruction et n'a donc pas vocation à être étudiée par le comité de suivi. Par ailleurs le procureur de la République sera sûrement amené à communiquer sur le déroulement de l'information, cette communication étant a priori indépendante de l'information donnée par le comité de suivi.

M. Borrás rappelle qu'un des objectifs de l'association des sinistrés du 21 septembre est d'assurer un égal accès aux droits de chacun. M. Mettoux indique que sera joint au prochain compte-rendu une lettre transmise par la Croix Rouge sur la répartition des fonds d'urgence, ainsi que les statistiques et informations remises par le SAVIM.

Le 12 mars 2002, l'association « Vivre après l'explosion d'AZF » qui participe au comité de suivi, sous réserve de son agrément, est introduit par Mme Caubel, prenant la succession de M. Mettoux, laquelle souligne l'intérêt du comité à avoir une association comme interlocutrice pour toucher les victimes de dommages corporels qui semblent particulièrement perdues et recluses sur elles-mêmes.

Mme Caubel précise que concernant les victimes de dommage corporel connues, il existerait un déficit d'information sur les droits à indemnisation par Grande Paroisse SA/groupe TFE et ses assureurs, en dehors de tout cadre contractuel. Le SAVIM confirme le peu d'informations des victimes sur leurs possibilités d'indemnisation des préjudices corporels. La FFSA en convient et indique que les consignes d'orientation données à leur fédération pour les préjudices corporels non assurés seront renouvelées. Le GEMA déclare ne pas être concerné par ce reproche dans la mesure où les mutuelles assurent la défense recours des mutualistes et qu'en conséquence l'information est effectuée. Le SAVIM s'interroge sur les possibilités pour les assureurs d'envoyer une lettre-type d'information à leurs assurés ; Le GEMA est dubitatif sur l'efficacité de cette mesure.

Mme Bauguil, du rectorat de Toulouse, se propose de diffuser une information précise auprès de ses fonctionnaires de l'éducation nationale blessés.

M. Segaud, cellule dédiée AZF de la mairie, précise que la publication municipale de *Capitole Info* va sortir dans les prochains jours et qu'il est possible d'y insérer un encart informatif pour les victimes de préjudices corporels. Mme Caubel lui propose de lui envoyer dans les meilleurs délais un texte à insérer dans la publication.

Le procureur de la République précise que le parquet de Toulouse a eu un excellent retour des questionnaires adressés aux victimes ayant porté plainte. Il sollicite les assureurs afin d'obtenir leurs listes de victimes, ce qui permettrait de centraliser toute information les concernant.

M. Le Bas rappelle que la CPAM possède également des listes qu'il doit être possible d'utiliser. (...) Mme Massip, représentant la CPAM de Toulouse, explique que l'information sur le dispositif prévu par la convention a été transmise aux caisses limitrophes. Mais, si la CPAM de Haute-Garonne accepte d'être le relais pour l'information vers la CNAM et l'ensemble des caisses du territoire national, elle est dans l'incapacité d'assurer la gestion technique des dossiers particuliers.

Concernant la prise en charge psychologique des victimes, le représentant du Pr Schmitt explique qu'il est très difficile d'obtenir une liste exhaustive des victimes de dommages psychologique, d'autant plus qu'il peut exister un développement retardé du syndrome post-traumatique. Le groupe de travail dispose d'une liste de 2500 personnes établie par le SAMU ainsi que celles établies par la CPAM. Le groupe travaille à l'élaboration de deux documents. L'un à destination des acteurs susceptibles de repérage, élaboré par des étudiants de l'université du Mirail, est actuellement disponible. L'autre, qui en est au stade de l'ébauche, serait destiné aux victimes. Mme Caubel s'interroge sur la difficulté que rencontre le groupe à atteindre les objectifs définis par le comité de suivi : recensement des victimes, renforcement des équipes de soins, information des victimes et des professionnels...

Lors de la réunion du 3 avril 2002, Mme Caubel, en ce qui concerne l'identification des victimes, souligne que le SAMU portera la liste des victimes de dommages psychologiques ; par ailleurs, un encart d'information à destination des sinistrés va paraître dans la revue municipale *Capitole Info* alors qu'une plaquette sera distribuée largement aux professionnels susceptibles de repérer des victimes de traumatismes psychologiques.

La Préfecture assure que le communiqué de presse du comité de suivi à propos de la mise en garde des victimes contre les officines et les groupements sectaires a bien été effectué.

Le 24 avril 2002, le comité de suivi insiste sur les dommages corporels. Mme Caubel interroge le Pr Rougé sur les problèmes éventuels d'interprètes pour les victimes ne parlant pas le français et sur l'utilité de lui fournir une liste. M. Rougé affirme que ce problème est marginal et qu'en général, les victimes concernées sont toujours accompagnées d'un proche parlant le français. M. Rougé déplore un fort absentéisme des victimes n'ayant ni assureurs ni avocats. Ils sont pourtant convoqués à la fois par lettre recommandée avec accusé de réception et sous pli simple. Mme Caubel note que c'est étonnant car ces victimes ont effectué des démarches au départ. L'association des sinistrés fait observer que certaines victimes ne savent ni lire ni écrire. M. Matheu indique qu'il convient de mobiliser les assistantes sociales du conseil général et de manière générale les intervenants sur le terrain. Mme Caubel appelle les participants à effectuer une information la plus large possible. M. Rougé s'engage pour sa part à relancer les victimes par l'envoi à la fois d'une lettre simple et d'un pli avec accusé de réception.

Concernant le suivi psychologique des victimes, un encart informatif à l'endroit des victimes de troubles psychologiques est paru dans *Capitole Info*. De même les professionnels ont été destinataires d'informations par le biais du Bulletin d'Information Epidémiologique. Pour assurer l'accueil et l'orientation des victimes, ainsi que la coordination du dispositif de soins disponible, il est envisagé la mise en place d'un numéro vert nécessitant le recrutement d'un vacataire. Deux supports sont envisagés : le SAVIM et la communauté municipale de santé. La préfecture se propose de régler la création de ce numéro vert.

Mme Caubel aborde la question de la communication vers les communautés ne pratiquant pas le français et envisageait la possibilité d'éditer des affiches en langue étrangère et notamment en arabe. Le comité estime qu'il s'agit d'une entreprise délicate du fait notamment de la difficulté à

privilégier telle ou telle langue. M. Matheu indique qu'il serait préférable de mobiliser les réseaux d'associations et d'assistantes sociales afin qu'ils repèrent les victimes qui se trouvent dans cette situation par le biais.

C'est M. Filniez, directeur des affaires criminelles et des grâces qui ouvre la réunion du 22 mai 2002 en informant le comité de la création au sein du ministère de la Justice d'un nouveau service de l'accès au droit et à la justice et de la politique de la ville, dirigé par Mme Thuau, chef du bureau de l'aide aux victimes et de la politique associative dans ce nouveau service.

Sur le volet information des victimes, il est fait remarquer que, notamment pour les victimes de dommages corporels, plusieurs mois après la catastrophe, il semble que certaines aient des difficultés à exercer leurs droits : elles sollicitent peu les institutions, assurent difficilement les démarches administratives. Mme Coléno propose de solliciter les conciliateurs de justice pour faire office d' « écrivains publics » et accompagner les victimes dans leurs démarches. M. Le Bas souligne la nécessité d'informer et de renouveler l'information auprès des assistantes sociales de CCAS. Mme Issus indique que le CDAD pourrait être sollicité. Il est proposé de mettre en place à nouveau un bus itinérant dans les quartiers. M. Timbart indique que le groupe TFE est prêt à participer au financement d'une nouvelle campagne d'information.

Les membres du comité de suivi sollicitent les réflexions et propositions du groupe de travail « Informations des victimes » pour le prochain comité de suivi sur une information à destination des travailleurs sociaux sur le terrain ; une nouvelle campagne d'information à destination des victimes, notamment à l'approche de l'été puis dans la perspective de l'anniversaire de la catastrophe.

Le comité de suivi réuni le 19 juin 2002 fait le point sur les listes de victimes : la greffière chargée du dossier au parquet de Toulouse explique que 2870 plaintes ont été déposées et qu'un questionnaire a été envoyé à chacun des plaignants sur la nature et l'importance de leur préjudice. 895 questionnaires ont été retournés par les victimes et un croisement a été effectué avec la liste de victimes établie par le Pr Rougé : environ 90 personnes n'étaient pas inscrites sur cette liste, un courrier leur a donc été envoyé pour les informer du dispositif d'expertise. Elle indique que le procureur de la République envisage d'envoyer une lettre à toutes les victimes qui ont déposé plainte mais n'ont pas renvoyé le questionnaire, en expliquant, notamment, le dispositif pour l'indemnisation des dommages corporels.

A ce jour, 4480 victimes sont identifiées par le Pr Rougé et 4194 expertises sont en cours. La CPAM a, quant à elle, identifié 5500 victimes et a transmis sa liste au Pr Rougé. Le croisement des listes n'a pas encore pu être effectué mais un premier travail de recherche des doublons a été fait.

L'association « Vivre après AZF » indique que les victimes de l'Education nationale ne figurent pas sur ces listes et qu'elles n'ont pas eu d'information sur le dispositif conventionnel mis en place. (à cet égard, il est rappelé que les personnels de l'Etat ne sont pas concernés puisque notamment l'agent du trésor n'a pas signé la convention)

Mme Passuello présente deux projets de lettres qui ont été élaborées par la commission suite à la réunion du dernier comité de suivi : lettre n°1 qui serait envoyée aux personnes qui se sont présentées à l'expertise afin de leur expliquer la suite du processus ; la lettre n°2 à destination des victimes identifiées qui ne se sont pas présentées à l'expertise (il est décidé de revoir ces deux projets sur la forme, sans en modifier le fond, et de demander au Pr Rougé de les diffuser auprès des experts).

Pour les personnes qui ne se sont jamais manifestées ou qui ne sont pas allées au bout de leurs démarches, il est proposé que le SAVIM soit « mandaté » pour rencontrer les travailleurs sociaux afin de les ré-informer sur les dispositifs existants. Par ailleurs il est décidé de faire porter l'effort d'information à la rentrée, sur le tissu associatif local (associations sportives, caritatives...). Un troisième projet de lettre sera retravaillé par la commission.

Mme Thuau ouvre la réunion du 11 septembre 2002 en demandant aux différents intervenants de présenter leurs statistiques. Un an après, le service du Pr Rougé a identifié 8133 victimes (incluant les victimes recensées par la CPAM) ; le GEMA indique que 31 513 déclarations de dommages matériels ont été enregistrées et 1692 déclarations de réparation en préjudices corporels ont été déposées. La FFSA fait état de 46 900 déclarations de sinistres.

Les représentants de la société EQUAD / AON annoncent que sur les 57 388 dossiers enregistrés, 43 761 sont aujourd'hui terminés, dont 41 704 concernant les assurés et 2057 les non assurés. Pour les sociétés d'assurance, 90 à 95 % des 75 000 dossiers de dommages matériels dénombrés au total sont aujourd'hui réglés. 4053 informations ont été données par le SAVIM du 21/09/01 au 31/08/02

Mme Bobille, conseillère sociale académie, évoque l'opportunité d'une nouvelle procédure d'information pour éviter que des victimes, notamment des élèves, échappent aux dispositifs d'indemnisations mis en place. Mme Mackie propose de faire appel aux fédérations de parents d'élèves.

Le représentant du Pr Rougé indique que de nouvelles lettres de relance ont été adressées aux personnes qui ne sont pas encore rendues à la convocation de l'expert, ou pour expliquer la suite de la procédure aux victimes déjà expertisées.

Mme Deveza, du rectorat de Toulouse, indique qu'un courrier a été envoyé aux personnels de l'Education nationale pour leur indiquer la procédure d'expertise et d'indemnisation.

Dans le but d'atteindre la plus grand nombre de victimes, notamment celles qui ne se seraient pas encore manifesté, il a été décidé par le groupe de travail sur le suivi psychologique, d'adresser 2500 lettres aux professionnels de santé (médecins, infirmières, pharmaciens) pour les informer des mesures mises en place, cette information étant également relayée dans la publication trimestrielle du service communal d'hygiène et de santé de la mairie de Toulouse et dans la revue *Capitole Info*. M. Arrou souligne la nécessité d'apporter l'information sur le terrain, dans les quartiers en difficultés, en modifiant les modes traditionnels d'intervention des psychologues. Mme

Thuau évoque la diffusion possible de l'information par les organisations caritatives (médecins du monde, croix rouge française...).

Le représentant de la mairie de Toulouse indique que les appels reçus pendant l'été par la cellule d'accueil de la mairie concernaient pour moitié des problèmes d'assurances et pour autre moitié des problèmes psychologiques.

Au niveau des actions prévues pour la commémoration du 21 septembre 2001, M. Matheu distribue le numéro spécial de la revue *Etat.Point.Com*, éditée par la préfecture de Haute-Garonne, en insistant sur le rôle du comité de suivi. La mairie de Toulouse évoque la publication d'une plaquette distribuée aux Toulousains.

Lors de la réunion du 22 octobre 2002, la CPAM et le cabinet AON annoncent un nouvel accord pour la prise en charge à 100% des frais d'optiques, d'appareillages auditifs et de prothèses dentaires ; l'information sur ces nouvelles sera assurée par la CPAM de Haute-Garonne dans un courrier adressé à l'ensemble des victimes concernées.

Concernant les expertises, le représentant du Pr Rougé fait remarquer qu'un nombre très réduit de victimes inscrites sur la liste de la CPAM a répondu à la convocation de l'expert (entre 10 et 20%), certaines personnes ayant même indiqué qu'elles n'avaient pas subi de dommages corporels voire aucun dommage à la suite de l'explosion de l'usine AZF. Il est décidé que la CPAM enverra aux victimes non encore expertisées, une lettre les invitant à prendre contact avec les services du Pr Rougé uniquement si elles souhaitent être reçues par un expert.

Pour faciliter le recensement des victimes relevant de l'Education nationale, cette lettre pourra être adressée directement par la CPAM aux trois lycéens concernés, une assistante sociale scolaire se chargeant de répercuter directement l'information auprès des élèves.

Enfin, il est rappelé que des consultations gratuites de psychologues ou de psychiatres ont été mises en place par la CUMP, 10 postes de praticiens ayant été recrutés à cette fin. Les rendez-vous peuvent être pris au numéro suivant : 05/61/77/25/55. Des horaires de consultations ont été aménagés pour recevoir les personnes qui le désirent en début d'après-midi ou en fin de soirée.

Le 3 décembre 2002, le projet de créer un préjudice spécifique supplémentaire allant au-delà du trouble lié à la victime elle-même et lié à la dimension collective de la catastrophe, est évoqué par le Pr Rougé. Les membres du comité de suivi conviennent de la nécessité d'organiser des réunions ad hoc pour réfléchir à la définition et la nature exacte de ce préjudice, aux conditions d'évaluation et d'indemnisation ainsi qu'au champ d'application.

C) 2003

Lors de la réunion du comité du 22 janvier 2003, un nouveau point sur les statistiques est effectué ; la représentante de la CPAM signale que la caisse se charge de fournir au Pr Rougé des éléments pour permettre la convocation des personnes non encore expertisées. Ainsi, la CPAM a adressé 2500 courriers de rappel. Sur une question de Mme Thuau, la représentante de la CPAM précise que ces lettres de rappel sont envoyées à toutes les personnes détectées d'une manière ou d'une autre comme victimes de l'explosion dans les différents fichiers. A propos de la prise en charge à 100% des frais d'appareillages, la CPAM prévoit l'envoi de courriers aux victimes ; selon ses estimations, elles seraient 2380 à relever de l'avenant ; elle compte également réaliser une information générale envers les fournisseurs et les praticiens concernés afin qu'ils pratiquent le tiers payant. Mme Thuau clôt la séance en informant le comité de la tenue d'un point presse à la CPAM sur le dispositif de cet avenant n° 6, par le directeur de la CPAM, le sous-préfet de ville, le bâtonnier, le représentant du Pr Rougé et elle-même.

Le 12 mars 2003, un premier bilan est fait de l'application de l'avenant n°6 : la CPAM a d'ores et déjà reçu 41 demandes de victimes, dont 23 dossiers ont pu être réglés. L'association des sinistrés souhaiterait savoir ce qui a déclenché ces déclarations tardives ; Mme Massip pense que la communication générale et l'information individuelle, par des courriers de la CPAM ou par l'intermédiaire des praticiens ont permis de toucher ces personnes rapidement. L'association rappelle que beaucoup de victimes vivant dans des quartiers difficiles sont dans des situations d'exclusion sociale et n'ont donc pas fait les démarches nécessaires, et propose qu'une information soit faite sur les marchés, par exemple.

Le comité convient que l'on ne peut pas compter uniquement sur les associations pour faire passer l'information aux plus près des populations dans le besoin, et qu'il faudrait donc trouver une voie pour renouveler et élargir l'information sur les droits ouverts par cet avenant. Mme Massip explique que la CPAM a souhaité cibler son information ; il est vrai que cela pose problème pour les victimes qui ne se sont jamais fait connaître ; cependant, les médecins généralistes ont reçu une information précise, de même que les prescripteurs et les fournisseurs d'appareillages visés par l'avenant.

Concernant le suivi psychologique des victimes, un nouveau dispositif au plus près du terrain a été opérationnalisé ; l'information du public passe par divers canaux, essentiellement par l'information des praticiens : journaux médicaux, bulletin d'hygiène de la DDASS, conseil de l'Ordre... Pour l'association des sinistrés, il manque l'échelon le plus proche du terrain pour l'information du public, comme par exemple sur les marchés ou des permanences sur le terrain. TFE fait remarquer que cela a déjà existé par des affiches, des tracts... Le Pr Schmitt relève le risque important de détournement par des groupements sectaires ou des charlatans. Le sous-préfet de ville souligne le rôle éventuel des comités et des journaux de quartiers.

Enfin, la réunion du 18 juin 2003 revient sur la liste de 760 dossiers qui ne sont pas traités et sur les personnes disant ne rien avoir à faire avec AZF ; Mme Massip répond au Pr Rougé que la CPAM prend contact par téléphone avec ces assurés ainsi que par courrier, et que si ceux-ci se revendiquent victimes d'AZF, il leur ait demandé de confirmer ce statut par courrier transmis au Pr Rougé ; toutefois le taux de réponse n'est pas satisfaisant, il n'y a donc pas de garantie de connaître de la situation de ce reliquat de victimes. Le Pr Rougé demande à ce qu'il soit rédigé une lettre différente parce qu'on ne peut pas faire l'impasse sur ces personnes, d'autant qu'il faut leur laisser un délai suffisant pour répondre (2 mois).

Le Pr Rougé fait une présentation du préjudice spécifique aux membres du comité, ce qui provoque quelques réactions chez les représentants des associations de victimes présentes qui réclament notamment des contre-expertises, bien que non prévues dans la convention. Le Pr Rougé tente d'expliquer le problème notamment posé par l'effet de masse. Le bâtonnier revient également sur l'application de la convention et explique que l'individualisation ne reviendra que plus tard car les experts vont de nouveau intervenir pour les victimes en fonction du taux de pretium doloris, d'IPP et du préjudice esthétique...

Le comité revient également sur l'affectation des dons versés à la mairie (une polémique s'en suit, entre la mairie et les associations de sinistrés, relayée par La Dépêche du Midi-

Par la suite, Le SAVIM a été mis à contribution pour une nouvelle campagne d'information aux Toulousains, avec l'activation d'un numéro vert. (Le service s'est de nouveau trouvé submergé d'appels et de rendez-vous parce qu'identifié comme collaborateur de la mairie et devant de la sorte distribuer les sommes.)

IV) COMMISSION INFORMATION DES VICTIMES

Le volet « information des victimes », principe réaffirmé par la loi du 15 juin 2000, a été un thème de préoccupation récurrent, évoqué dès le départ et tout au long des diverses réunions.

A) Ambitions

Une **commission Communication** a d'ailleurs été créée en novembre 2001 Ses objectifs étaient :

- d'informer un maximum de victimes des dispositifs amiables d'indemnisation visés dans le protocole du 31 octobre 2001. Cette communication doit être réalisée par tous les supports et moyens disponibles (plaquette, lettre individuelle, site internet, média...).

- rappeler les principes du libre choix des victimes et les avantages des dispositifs retenus (simplicité, équité, rapidité et respect des droits des victimes)

Des recommandations ont été édictées pour leur réalisation :

- l'information diffusée aux victimes doit être claire et précise et doit être communiquée au nom du comité national de suivi.
- La distinction de victimes et de préjudices opérée par le comité de suivi doit être respectée quels que soient les supports de communication utilisés.
- Afin d'éviter la confusion pour les victimes, il est souhaitable de ne communiquer qu'un nombre restreint d'interlocuteurs (SAVIM, ordre des avocats, EQUAD).
- Afin de rendre opérationnel les dispositions de la convention, la communication doit être spécifique au statut de la victime et de la nature des préjudices subis (plaquettes pour les particuliers, plaquette pour les professionnels, plaquette pour les dommages aux biens immobiliers et dommages locatifs).

B) Premières actions

Ainsi, dès le 13 novembre 2001, M. Dran, substitut du procureur de la République près le TGI de Toulouse, faisait parvenir au SAVIM le projet de plaquette d'information pour les victimes. Celui-ci rappelait la mise en place du comité de suivi et de la convention nationale d'indemnisation, ainsi que les principes définis : simplicité, équité rapidité. Elle s'adressait aux victimes de préjudice physique ou psychologique (contacter le CHU Rangueil), d'un préjudice matériel (avec ou sans expertise selon le montant – cas des personnes non assurées : s'adresser à EQUAD) et proposait des adresses utiles : SAVIM et ses permanences pour l'aide aux victimes ; service logement de la mairie de Toulouse, Opac, ADIL, cellule Préfecture, Caf, pour le logement ; CPAM pour la prise en charge des soins ; Centres Médico-Sociaux pour contacter une assistante sociale ; Maison de l'Avocat pour obtenir un bon de consultation gratuite.

Après modification du projet, dans la semaine du 19 novembre 2001, ont été rajouté les contacts des mutuelles du GEMA, ainsi que des précisions sur les procédures à suivre ou sur les intitulés. La présentation a également été retouchée (par exemple les numéros ont été mis en gras) pour assurer une meilleure lisibilité du document.

Plus tard, courant mai 2002, le courrier d'accompagnement pour les expertises lors de la catastrophe de Pourtalès a servi de modèle pour établir une lettre personnalisée aux victimes de blessures corporelles ou d'un traumatisme, proposant de s'adresser au SAVIM pour « permettre une meilleure compréhension des constatations médicales des experts et de leur incidence sur les propositions d'indemnisation (ou de provisions si l'état n'est pas consolidé) ».

C) Dernières actions

La dernière réunion de la Commission Communication a eu lieu le 10 juin 2002, au SAVIM, en présence de représentants du CDAD, du Conseil Général, de la Mairie de Toulouse, de la Préfecture, du substitut du procureur de la République, M. Dran, et de Mme Passuello. Son objectif était de reprendre ses travaux, sur demande du comité de suivi du 22 mai, et notamment :

- une lettre d'information à joindre aux rapports d'expertise envoyés aux victimes ;
- un projet d'information spécifique à l'attention des travailleurs sociaux ;
- un projet spécifique à l'attention des victimes identifiées qui n'ont pourtant pas bénéficié d'une expertise ;
- un projet d'information itinérante.

Le compte-rendu soumet un projet définitif de lettre à joindre aux rapports d'expertise, qui sera proposé au prochain comité de suivi.

Le bilan de la réunion laisse également apparaître le besoin de rencontrer les travailleurs sociaux des CMS afin de faire un rappel de la convention, notamment sur les préjudices corporels et les procédures d'indemnisation, et de voir quelles sont les difficultés rencontrées sur le terrain.

Pour relancer les victimes identifiées qui n'ont pas été expertisées, plusieurs solutions ont été proposées, telles le recouplement des listes du Parquet et de Pr Rougé ou une lettre de relance

En ce qui concerne le projet d'information itinérante à l'aide d'un bus se déplaçant dans les quartiers avec une équipe pluridisciplinaire, il semble que ce moyen ne soit plus adapté à la situation (alors qu'il l'a été dans les semaines suivant l'explosion) ; l'objectif était de faire passer des informations aux victimes n'ayant effectué aucune démarche. Il est proposé finalement d'adresser une lettre à tous les intervenants et structures exerçant une action sur les quartiers sinistrés afin de proposer le cas échéant l'intervention d'une équipe itinérante sur des situations particulières

Enfin un récapitulatif a été effectué sur les procédures en cas de dommages corporels et sur l'aide psychologique ; deux modèles d'affiches/tracts ont été réalisés : « Que faire en cas de dommages corporels ? », reprenant le principe de la convention et expliquant clairement les démarches, avec le numéro du SAVIM et d'EQUAD ; « Où trouver une aide psychologique ? », avec les numéros des urgences psychiatriques de Purpan et ceux des sept centres médico-psychologiques.

Chapitre II: CONTACTS

I) Acteurs privés

A) ASSURANCES, CABINETS D'EXPERTISE

Centre de Documentation et d'Information de l'Assurance (organisme de la FFSA) :

- Site de CNP Assurances – Risque Prévoyance Magazine : « la catastrophe de Toulouse : le rôle des assureurs (décembre 2001) » :

Informers les assurés : Dans les jours suivants la catastrophe, le CDIA rappelle dans un communiqué que « le régime des accidents du travail prendra en charge l'indemnisation des dommages corporels des salariés victimes de cette catastrophe dans l'exercice de leur activité professionnelle ». Le CDIA précise que les « assurances personnelles (garantie des accidents de la vie, garantie du conducteur, individuelle accidents, assurance décès, assurance scolaire) permettront également l'indemnisation des victimes dans les conditions prévues par les contrats. »

- Articles dans la Dépêche du Midi :

- Dès le 21/09/01, communiqué pour annoncer la simplification des procédures par les compagnies d'assurances, la mise en place de règlements accélérés, la mobilisation des experts... et un numéro vert pour obtenir des renseignements sur les procédures à suivre.

- Le 23/09/01, tableau présentant les conseils pratiques par rubriques : « Assurances : comment faire » : assistance, premiers gestes, expert, délai, logement, commerce, perte de revenus..., le plus important étant de garder le maximum de preuves. Une concertation des organismes d'assurance, de l'Etat et de TFE est en cours pour favoriser un accès facilité et accéléré à tous les mécanismes d'assurance).

- Le 26/09/01, la FFSA a mis en place un numéro vert pour informer les sinistrés sur les mesures spécifiques mises en place pour une prise en charge des dossiers rapide et simplifiée.

- Le 10/10/01, en première page, N° vert de la FFSA et N° spéciaux des mutuelles et compagnies d'assurances (« Assurances : pour tout savoir »)

- Le 14/10/01, « Comment être indemnisé le plus vite possible » : N° vert de la FFSA et du CDIA, présentation des mesures exceptionnelles.

Ainsi, jusqu'au 23 novembre 2001, la FFSA est essentiellement dans une phase de communication et d'adaptation.

- Le 23/11/01, apparaissent les premières critiques sur la lenteur des prises en charge : les facteurs explicatifs fournis sont l'ampleur de la catastrophe (certains cabinets ont à traiter le même nombre de sinistres qu'en une année entière d'activité), les délais de réponse ou les litiges dans les expertises, le problème particulier des copropriétés... En réponse, la FFSA, le GEMA et la Préfecture ont mis en œuvre une cellule spécifique assurances, prévue pour durer jusqu'au 30/01/02, pour aider les sinistrés dans leurs démarches indemnitaires..

Un an après, la FFSA publie un livret blanc sur les leçons de la catastrophe, les déficiences du système d'expertise et d'indemnisation... et son président, D. Kessler explique que 95% des

sinistres sont indemnisés, malgré des mécanismes d'indemnisation complexes puisque exceptionnelles, et que la cellule spéciale mise en place à la Préfecture n'a pas reçu de dossier !

AGF :

- Communiqué de presse – novembre 2001, suite à l'invasion de leurs locaux toulousains par le collectif PJC venu réclamer des remboursements au nom des sinistrés AZF :
 - « Principal assureur de la place de Toulouse, les AGF réaffirment leur engagement d'assumer pleinement l'ensemble de leurs responsabilités et rappellent intervenir à deux titres :
 - le groupe est l'un des assureurs de la société AZF (déjà plus de 50MF versés)
 - le groupe est assureur direct de particuliers, professionnels et entreprises (plus de 6000 dossiers de sinistres matériels – plus de 100MF versés – règlements effectués aux victimes en versement d'avances sur travaux ou en réparation en nature, et aux offices HLM qui sont les seuls habilités à engager les travaux nécessaires dans le cadre de procédures légales)

L'ensemble des collaborateurs et des agents généraux AGF sont mobilisés pour répondre aux besoins de la communauté toulousaine et notamment assurer aux clients du groupe le traitement rapide et efficace de leurs dossiers... Le groupe participe activement aux travaux de la FFSA et aux dispositifs d'urgence mise en place en liaison avec TFE et ses assureurs en responsabilité civile pour faciliter l'indemnisation des victimes. Dans ce cadre, AGF s'engage à faire tout ce qui est en son pouvoir, notamment par des avances financières, pour favoriser toute nouvelle initiative permettant de résoudre au plus vite les difficultés. »

- Article dans La Dépêche du Midi du 10/09/02 : « Plus de 8000 sinistres déclarés aux AGF » : Le principal assureur de TFE déclare, qu'un an après la catastrophe, 95% des dossiers des particuliers sont réglés, soit 8031 sinistres pour un montant global de 111,5 millions d'euros. Les dossiers freinés seraient dus soit au souhait du client d'un règlement direct, soit à un rapport d'expertise non encore émis, soit au fait qu'il s'agit de déclarations de sinistres récentes, soit au fait que le client ne réside pas à Toulouse.

FFSA :

- Rapport « Un an après la catastrophe de Toulouse – L'expérience et les propositions de la FFSA »
- 13/09/02 (cf. dossier indemnisation) : extraits :
 - Résumé : ... La FFSA a déclenché un plan de crise dès la survenance de l'explosion ; de surcroît, dès le 9 octobre, elle installait un bureau permanent d'informations et de coordination à Toulouse. »
 - I-2 : « Pour répondre aux questions des victimes, la FFSA a mis en place un numéro le 24 septembre. Le CDIA a établi une fiche pratique, largement diffusée, explicitant les démarches à effectuer pour être indemnisé. »
 - I-3 : « Le représentant départemental du CDIA a été immédiatement opérationnel, ainsi que le coordinateur catastrophes naturelles qui a une action technique sur le terrain. En outre, la FFSA a mis en place à Toulouse, à partir du 9 octobre, une cellule de liaison pour favoriser le dialogue avec les victimes et les instances locales et régionales. Elle a été animée par un chargé de mission et par des spécialistes de la FFSA qui se sont rendus régulièrement sur place pour participer à des réunions de coordination et d'information organisées par diverses instances locales. Ils ont par exemple informé les commerçants dans le cadre de leur

chambre consulaire. Des informations pratiques ont été diffusées auprès des médias locaux, et plus particulièrement par la station de radio spécifiquement dédiée aux victimes. »

- II-8 : « Le communiqué de presse du 25 septembre de la FFSA précisait que les assureurs prendraient en charge l'indemnisation des dommages corporels subis par leurs assurés. Le Comité National de Suivi a décidé d'une autre procédure en confiant aux médecins légistes le soin de procéder aux expertises pour le compte de l'ensemble des organismes payeurs et en mettant à la charge de TFE le soin de présenter directement aux victimes des offres d'indemnisation. Ce changement de procédure a été de nature à perturber les acteurs. Les victimes ont été convoquées en fonction du médecin qui les assistait et non selon la gravité des blessures dont le médecin expert n'avait, d'ailleurs, pas connaissance.

- II-9 : « La communication : Malgré les explications données à chaque client qui le souhaitait, la mise en place d'un numéro vert, la présence de représentants de la FFSA sur le terrain, leurs interventions aux émissions de radio ou de télévision, la participation à la rédaction de brochures d'information, toutes les victimes ont pu considérer ne pas avoir été suffisamment informées de leur droit et faire part de leurs difficultés.

Mesures prises : Les assureurs de la FFSA ont pris une part active à la mise en place et au fonctionnement de la cellule assurance mise en place par la Préfecture. Le personnel de cette cellule disposait de la liste des responsables des différentes sociétés, ce qui a permis de résoudre, sur simple intervention, la très grande majorité des litiges. Lorsque la difficulté dépassait les compétences de la cellule, le relais était pris par le siège de la FFSA. »

- III-4 : « Après la catastrophe de Toulouse, des centaines de cas particuliers ont trouvé solution grâce aux structures de conciliations mises en place par la préfecture. Il est vraisemblable que les pouvoirs publics institutionnaliseront ce type de cellules. Les assureurs de la FFSA doivent se préparer à y participer activement et positivement en mettant à disposition du personnel compétent. »

- LCI – Question d'actu – le 15/10/01 à 11h38 : participation de Jean-Marc Lamere, directeur général de la FFSA : défense de la FFSA face aux accusations de lenteur des procédures, des expertises...

- Communiqué de presse FFSA/CDIA : Conseils pratiques aux assurés, daté du 24/09/01 : pour les particuliers et professionnels ayant subi des dommages matériels : contacter le plus rapidement possible son assureur, mesures à prendre d'urgence (conserver les objets endommagés, les photographier, devis...)

: l'indemnisation des victimes de dommages corporels se fera selon les contrats, le régime des accidents du travail s'appliquera aux salariés victimes...

Toute information complémentaire peut être obtenue auprès du CDIA : N° vert : 0800423862

- Communiqué de presse FFSA, daté du 25/09/01 : « Catastrophe de Toulouse : la FFSA décide de mesures exceptionnelles pour faciliter l'indemnisation des personnes sinistrées » :

- pas d'expertise pour les dommages < 10 000F
- pas d'expertise contradictoire pour dommages < 100 000F
- indemnisation dommages habitations des particuliers sans application des franchises
- avance indemnisation des dommages corporels par assureur habitation ou automobile

- « Assurer ! » revue de la FFSA, n° 129, 02/04/02 : Toulouse, six mois après la catastrophe : bilan et perspectives : ... Dès le mardi 25 septembre, la FFSA informait publiquement des mesures

exceptionnelles prises par ses membres pour faciliter l'indemnisation des victimes... En outre, la FFSA a mis en place à Toulouse, à partir du 09/10/01, une cellule de liaison pour favoriser le dialogue avec les victimes et les instances locales et régionales...

EQUAD :

Cabinet d'expertise chargé d'expertiser les dommages subis par les personnes non assurées, de participer aux expertises contradictoires et de recevoir et vérifier les recours présentés par les sociétés d'assurance

Site internet d'EQUAD : www.EQUAD.fr :

- L'après AZF – le point au 20/08/02 : moyens mis en place : le samedi 22 et le dimanche 23, les opérateurs du centre d'appel EQUAD à l'écoute des victimes et des sinistrés, conseille, dirige, oriente, gère les réclamations présentées.

- le rôle d'EQUAD EGP : gestion de la communication : « ... la confidentialité et le devoir de réserve attaché à cette mission a commandé notre action et réduit notre communication. Un an après, il est temps de lever le voile et de faire le point sur les immenses moyens déployés par tous les acteurs pour faire face au désarroi et aux pertes de la population toulousaine. Certes des attaques, des incompréhensions, des informations mal fondées ont circulé au gré d'émissions, d'articles et de parutions au plus fort de la crise témoignant de la détresse de toute une population. Cette communication de crise qui accentue la réactivité des intervenants si elle accentue la pression n'a aujourd'hui plus lieu d'être... »

- le rôle d'EQUAD EGP : gestion de l'urgence : chronologie : - 21/09/01 : 12h : déclenchement plan 1 : urgence, mesures sauvegarde, communication – 22/09/01 : N° d'urgence EQUAD/TFE, centre d'appel permanent – 23/09/01 : centre d'appel permanent EQUAD/TFE – 24/09/01 : mise en place de cellules de soutien Ville de Toulouse, cellules d'accueil Mairie de Toulouse, cellules de soutien psychologique à la Mairie de Toulouse, cellule de crise à la Préfecture, mise en place de relogement des personnes, mise en place d'hébergement des étudiants, Conseil Général de Haute Garonne : « Etre présent, Réagir, Trouver des solutions, vous aider »

- les autres intervenants – Préfecture de la Haute Garonne : une cellule assurance a été mise en place afin d'informer, d'orienter et d'aider les sinistrés qui rencontrent des difficultés (N° vert) – Services Sociaux : CAF, CPAM : N° de téléphone pour renseignements

AON :

Courtier dont le rôle consiste principalement à activer les différentes lignes du programme pour disposer des fonds nécessaires au paiement des indemnités

Lettre de la Direction Technique Indemnisation datée du 20/08/03, en réponse au fax envoyé le 24/07/03, expliquant que leur devoir de réserve à l'égard de leur client TFE impliquait qu'il ne

pouvait donner suite à notre requête mais qu'il était possible de s'adresser au service juridique de Total :

Service Direction Juridique Total

GEMA :

Syndicat professionnel des mutuelles et groupes mutualistes suivants : Agpm, Maaf, Macif, Mae, Maif, Matmut, Smap, Amdm, Amf, Euromut, Mapa, Mfa, Smacl, Sou Médical, Ima, assurances du groupe Banques populaires, Altima, Mutuelle des Iles de St-Pierre et Miquelon

: Lettre du GEMA au directeur des Affaires Criminelles et des Grâces, datée du 12/10/01, présentant la synthèse des engagements pris lors du comité de suivi du 10/10/01 : en matière d'information : les mutuelles du GEMA continueront à participer aux cellules de renseignements des victimes déjà mises en place.

- Dossier envoyé au Cerdacc par le GEMA :

- **Communiqué de presse du 25/09/01** : indemnisation sans franchise, victimes doivent se faire connaître auprès de leurs interlocuteurs habituels afin de bénéficier au plus vite des prestations prévues par les contrats souscrits. (tel du contact presse)
- Fax à Ph. Mettoux proposant la participation du GEMA au comité de suivi, 02/10/01
- Lettre de Mme C. Traca, secrétaire général adjoint à M. Levassor de Charmoy de AON, 05/10/01
- **Communiqué de presse du 11/10/01** : premier bilan chiffré, rappel des mesures exceptionnelles – « Enfin, pour tous renseignements sur la marche à suivre, les sinistrés peuvent s'adresser à la cellule d'assistance juridique téléphonique, au **0 811 000 831**, à laquelle les mutuelles du GEMA participent. »
- Lettre de Mme C. Traca à M. Filniez, DACG, confirmant l'engagement du GEMA pour les mesures décidées lors du comité de suivi : En matière d'information, les mutuelles du GEMA continueront à participer aux cellules de renseignements des victimes déjà mises en place. - 12/10/01
- Lettre du directeur financier de TFE à Mme C. Traca, confirmant leur accord sur les modalités permettant une indemnisation rapide des sinistrés – 15/10/01
- Projet de protocole d'accord entre le GEMA, TFE et ses assureurs en responsabilité – 19/10/01
- Lettre à Ph. Mettoux désignant les interlocuteurs du GEMA en cas de dysfonctionnement d'instruction des dossiers – 25/10/01
- Lettre de TFE à Mme C. Traca confirmant les seuils d'expertise – 29/10/01
- **Communiqué de presse du 15/11/01** : convention nationale d'indemnisation élaborée dans l'intérêt des victimes – « Pour lever toutes incertitudes ou inquiétudes éventuelles, les mutuelles invitent leurs sociétaires qui rencontrent des difficultés à prendre contact avec leur mutuelle respective. »
- Lettre de M. F. Loos à M. J. Roché, président du GEMA, l'invitant à participer aux auditions de la commission d'enquête sur la sûreté des installations industrielles et des centres de

recherche et sur la protection des personnes et de l'environnement en cas d'accident industriel majeur. – 23/11/01

- Lettre de Mme C. Traca à H. Fournier, préfet de Haute Garonne sur l'état de l'indemnisation – 17/12/01
- Lettre de Mme C. Traca à la mairie de Toulouse, 21/12/01
- « Explosion de l'usine AZF 1 an après : le bilan » : chiffres, convention nationale, action du GEMA, causes des retards d'indemnisation, premiers enseignements.
- A propos de l'information des victimes : « une plaquette d'information générale présentant les dispositifs prévus par la convention pour l'indemnisation des victimes a été diffusée dans les quartiers sinistrés et auprès des institutions et services publics. Un communiqué de presse a été transmis aux organes de presse locaux pour mettre en garde les victimes contre les propositions de conseils plus ou moins judicieux émanant de particuliers ou de sociétés tentant de profiter de la situation. Deux courriers à la signature du procureur ont été adressés en octobre 2001 et en février 2002 aux victimes ayant déposé plainte afin de les informer du déroulement de la procédure d'information ouverte ainsi que des dispositifs d'indemnisation amiables mis en place pour leur indemnisation. »
- Actualité – la lettre du GEMA – avril 2002 – n° 116 : « s'il fallait tirer une conclusion générale de ce premier bilan, elle devrait tourner pour les mutuelles autour des difficultés de communication avec les pouvoirs publics et d'information des victimes : la surmédiatisation de l'événement a probablement nui à la bonne information des victimes sur la définition de leurs droits et sur les démarches à faire. Durant des semaines, les déclarations et autres communiqués de presse se sont succédés de telle sorte qu'au bout d'un certain temps, les populations concernées ne savaient plus que faire ni qui croire. »
- Travaux de la cellule « Assurances » installée à Toulouse : installée le 21/11/02, elle a fermé ses portes le 30/06/03 : plus de 700 dossiers ont été portés à sa connaissance, 200 appels en sus se limitant à une simple demande d'information ou encore destinés à cerner le champ d'action de la cellule

B) TOTALFINAELF – GRANDE PAROISSE/AZF

Les cabinets EQUAD et AON ont répondu par fax du 13/08/03 et du 20/08/03 qu'ils étaient soumis au devoir de réserve par rapport à leur client et que par conséquent, ils ne pouvaient accéder à notre requête.

La communication de crise, sujet qui pourrait devenir banal tant les crises se multiplient et touchent un nombre croissant d'entreprises dans tous les secteurs. Chaque crise est un cas particulier nécessitant une politique de communication réactive et spécifique. Elle impose une surveillance, une analyse et une gestion de la presse absolument infaillibles. En effet, si la presse est généralement considérée comme un enjeu, parce qu'amplificateur de la situation, bien gérée, elle devient pour l'entreprise un moyen de s'exprimer et de rappeler la vérité, quand c'est nécessaire. Elle cautionne le discours tenu en interne et permet de répondre aux attentes des divers publics concernés par la crise, en leur apportant les informations qu'ils espèrent ; ce qui implique qu'il y ait dans l'entreprise un professionnel capable de gérer une telle situation en interne vis à vis des médias, mais également une relation professionnelle avec les journalistes qui permette aux entreprises d'exprimer une compétence éclairée sur les sujets sensibles. [« Plan média de crise » - Communication de crise.com ; Mémoire DESS Communication Politique et Sociale « Image

institutionnelle et crise(s) de l'entreprise – Du paradoxe communicationnel à l'impasse communicationnelle »]

TotalFinaElf, ayant dû faire face à la catastrophe écologique de l'Erika en 1999, crise majeure pour le groupe, a tiré quelques leçons de communication de crise et a utilisé, avec stratégie, les technologies d'information et de communication actuelles (presses, radios, internet (www.atofina.com/grandeparoisse/fr/comm/)) pour traiter cet accident sans précédent.

D'après La Dépêche du Midi :

Le 23 septembre 2001, Thierry Desmarests, PDG de TFE donne une conférence de presse où il rappelle les mesures d'aide prise par le groupe, très vite responsabilisé : une aide financière de 10MF pour soutenir les actions d'aide aux victimes, l'ouverture d'un bureau de renseignement sur les procédures indemnitaires, l'engagement d'obtenir des procédures accélérées auprès des assureurs.

Le 25 septembre 2001, un nouveau point sur la situation est fait, avec la visite de T. Desmarests sur le site de l'usine, mais la politique de communication de TFE reste assez laconique. Le 26, S. Biechlin, directeur du site, et M. Perratzi, président de Grande Paroisse, expriment dans la Dépêche leur tristesse et leur préoccupation pour la mise en sécurité du site et le groupe TFE, Grande Paroisse et Atofina fait paraître un communiqué de presse exprimant leurs « très sincères condoléances, leur profonde solidarité, leurs remerciements aux forces de secours ».

Le 2 octobre 2001, TFE annonce que le groupe assumera les responsabilités qui lui incombent dans la compensation des dommages, même les victimes non assurées, et communique le numéro de la cellule spéciale indemnisation.

Le 31 octobre 2001, les assureurs de TFE font partie des signataires de la convention nationale pour l'indemnisation des victimes d'AZF, dont La Dépêche résume les fondements le lendemain, le but étant notamment de rembourser plus vite par des accords amiables pour ne pas encombrer les tribunaux.

Le 26 novembre 2001, les dirigeants du groupe s'expliquent dans La Dépêche : M. Guilbaud, DRH et de la communication, M. Delaborde, directeur de la communication, M. Naisse, directeur de l'appréciation des risques et des assurances, M. Roquet, DRH d'Atofina, M. Babut, chargé de la coordination.

Le 3 décembre 2001, TFE nomme un directeur délégué pour coordonner l'ensemble des actions du groupe vis à vis des acteurs locaux, et affirme qu'il assumera son entière responsabilité sur quatre questions clés : l'aide aux victimes, l'aide aux entreprises, l'activité d'AZF et l'avenir du site.

Le 17 février 2002, la Croix-Rouge, déléguée par TFE pour distribuer 5MF pour les victimes gravement blessées, est dans l'impasse parce qu'aucune liste de victimes ne lui a été communiquée : la Dépêche donne leur adresse pour les contacter.

Le 14 juin 2002, S. Biechlin et les cadres de la société, briefés sans doute par les avocats de TFE, ont fait valoir leur droit au silence lors de leurs convocations après la remise des expertises à

la commission d'enquête. « Une attitude étonnante quand on sait que publiquement, les communiqués du groupe TFE assurent régulièrement la justice d'une collaboration sans faille « au service de la vérité » et de la transparence due aux Toulousains ». Pour le parquet, ce comportement de rupture ne peut que nuire à la manifestation de la vérité par conséquent à une réparation rapide des préjudices notamment moraux. (La Dépêche)

Le 29 juillet 2002, l'avocat de TFE, Me Soulez-Larivière accorde une interview exclusive à La Dépêche dans laquelle il dénonce les critiques sur la sécurité du site comme infondées, le fait de désigner à l'avance TFE coupable et ajoute que « la vérité intéresse les victimes, toutes les victimes ».

Le 29 décembre 2002, le groupe participe à une émission de la radio RMC sur la thèse de l'accident : plus d'un an après, la communication du groupe continue.

C) Contacts avec le Bâtonnier de l'Ordre des avocats du barreau de Toulouse : J-L Forget

Les avocats sont intervenus de manière spontanée dans les cellules de soutien mises en place par la mairie et la préfecture, bénévolement et anonymement. Pendant deux mois, ils ont travaillé en partenariat avec le SAVIM, la CPAM, les assureurs, et ont proposé des consultations gratuites au public sinistré. Le barreau a également apposé des affiches dans les tribunaux et a utilisé certains médias pour diffuser cette information (ex : M'Toulouse, La Dépêche).

Le bâtonnier avoue être satisfait du dispositif mis en place par le barreau mais soulève quand même le problème de la communication et de l'information auprès des victimes appartenant à un certain public en difficulté, lequel n'a pas forcément l'habitude d'aller chercher l'information dans les médias journaux et papiers. Certains dossiers s'ouvrent actuellement dus apparemment au manque d'information d'alors.

La question se pose donc d'une certaine lacune au niveau de la communication aux sinistrés sans avoir de solution claire pour passer l'information et s'adapter aux différents publics.

lettre du 24/09/01 : « URGENT ET IMPORTANT » : ...Dès vendredi après-midi, nous avons rappelé – par l'intermédiaire des médias – que les avocats toulousains recevaient gratuitement les sinistrés pour les aider dans leurs démarches.

Au regard de cette catastrophe et avec l'aide des associations ASF et Droits d'urgence, **nous avons décidé de mettre en place – dès mardi matin – une présence et une aide spécifique dans les 8 centres d'accueil et d'aide aux victimes que la municipalité ouvre dans les quartiers sinistrés** (Empalot, Croix-de-Pierre, La Farouette, Bordelongue, Papus, Lafourguette, Bellefontaine et La Reynerie.) Ces lieux seront ouverts tous les jours – samedi et dimanche compris – et de 8h à 20h et rassemblent les intervenants à l'aide d'urgence.

- lettre du 26/09/01 : succès des cellules que nous avons mis en place nécessite la présence d'avocats supplémentaires – « **Nous nous devons d'être là, c'est notre rôle d'avocat** »

- Bulletin du Bâtonnier n° 65 – 02/10/01 : copie de la délibération prise par le Conseil de l'Ordre des avocats du Barreau de Toulouse le 01/10/01, adressée à tous les avocats et à l'ensemble des médias (ainsi qu'à la Conférence des Cent, au bâtonnier du Barreau de Paris) :

- dès le 21/09/01 : il demandait à ses membres de dispenser des consultations gratuites aux personnes sinistrées
- le 24/09/01, en collaboration avec ASF et Droits d'urgence, permanences dans les cellules de soutien les plus touchés de 8h à 20h, samedi et dimanche compris. **Près de 200 avocats s'y sont relayés pour assurer leur mission bénévolement et anonymement.**
- Dans les tous prochains jours, les avocats participeront au fonctionnement d'une permanence téléphonique (N° vert) mise en place sous l'égide de la Préfecture en collaboration avec la municipalité, les groupements d'assurances et le SAVIM. Dans ce cadre, ils répondront aux victimes et en cas de nécessité, les orienteront vers les cabinets d'avocats volontaires qui s'engagent à donner une consultation gratuite.
- Après l'urgence, les avocats se doivent d'assurer le conseil et l'assistance juridique et judiciaire dans des conditions dignes et exemplaires au regard des situations exceptionnelles auxquelles se trouvent confrontées les personnes sinistrées.
- C'est également l'occasion de rappeler l'existence de l'aide juridictionnelle et d'une clause de protection juridique dans de nombreux contrats d'assurance.
- Rappels et recommandations de la conduite à tenir.

- Lettre du 02/10/01 : à partir du jeudi 04/10/01, nous poursuivons notre action en participant à la mise en place d'une permanence téléphonique sous forme de N° vert, de 9h à 12h et de 14h à 18h, tous les jours. Le standard ouvert à 8 lignes sera mis en place dans les locaux même de la Préfecture et orientera les victimes vers des interlocuteurs adaptés à leurs besoins : appel aux avocats volontaires « solidaires »

- Lettre du 07/11/01 : signature de la convention nationale pour l'indemnisation des victimes (après avoir rappelé la liberté pour chaque confrère du choix des procédures et des moyens qu'il entend mettre en œuvre dans l'intérêt de ses clients.

- Lettre du 21/11/01 : l'Ordre des avocats du Barreau de Toulouse a été particulièrement sollicité tant par les médias que par les organismes publics et privés... Notre action a débuté dans les cellules de crise mises en place par la Mairie, nous avons ensuite participé au N° vert à la Préfecture et nous participons depuis plusieurs semaines au Comité de suivi mis en place par le ministère de la Justice. Je ne parle pas des diverses interventions télévisées et radiophoniques auxquelles nous sommes conviés ainsi qu'à nos diverses participations tant auprès de la Chambre de Commerce que la Chambre des Métiers. Il me paraît aujourd'hui que notre action doit d'abord se situer dans nos cabinets... Je demande donc aux confrères de prévenir l'Ordre pour le cas où ils seraient sollicités pour participer soit à des colloques soit à des émissions radio-télé.

- Lettre du 29/07/03 : signature d'un avenant à la convention nationale pour l'indemnisation des victimes de l'explosion de l'usine AZF : intégrer le nouveau poste de préjudice corporel : « le préjudice spécifique » dans leurs dossiers.

* Quelques articles dans La Dépêche du Midi : article du 27/09/01 : « **Les avocats informent gratuitement** » :

- permanence de 8h à 20h, 7j/7j, dans les cellules de la mairie : modèles de lettre fournis aux victimes désirant déclarer un sinistre.
- parallèlement, chaque jour de 10h à 12h et de 13h30 à 15h, à la Maison de l'Avocat, l'ordre des avocats distribue des bons permettant aux victimes d'obtenir une consultation gratuite auprès de l'avocat de leur choix. Me Matheu : « *Ces consultations gratuites ne sont pas données pour permettre aux avocats de récupérer des clients, mais simplement pour aider les victimes. Strictement humanitaires et juridiques, ces interventions sont totalement anonymes et bénévoles. Les avocats qui interviennent ont d'ailleurs interdiction de donner leur nom, et de suivre les dossiers sur lesquels ils sont consultés.* »
- Article du 04/10/01 : « Le bâtonnier fait la chasse aux indélélicats » :

« *Dans les cellules de soutien, les avocats ont essayé d'expliquer aux sinistrés qu'il y avait peut-être d'autres solutions (que de porter plainte) pour obtenir des dédommagements plus rapides.* »

Dès le lundi 24/09/01, l'Ordre des avocats du barreau de Toulouse, en collaboration avec Avocats Sans Frontières et Droits d'urgence, a lui aussi participé à l'effort de solidarité et d'entraide en établissant des permanences dans les cellules de soutien des quartiers les plus touchés. Et dans les tous prochains jours, les avocats participeront au fonctionnement d'une permanence téléphonique (N° vert) mise en place sous l'égide de la préfecture en collaboration avec la municipalité, les groupements d'assurances et le SAVIM. Dans ce cadre, ils répondront aux victimes et en cas de nécessité, les orienteront vers des cabinets d'avocats volontaires qui s'engagent à donner une consultation gratuite.

Pour aider une population la plus large possible, le bâtonnier Matheu rappelle que les sinistrés peuvent bénéficier de l'aide juridictionnelle. Il a d'ailleurs écrit au tribunal pour que le barème soit assoupli.

Mais ce grand élan de solidarité est terni par les pratiques de certains avocats. « *La publicité personnelle, si elle est permise dès lors qu'elle procure au public une nécessaire information, doit être véridique, respectueuse du secret professionnel, et mise en œuvre avec dignité. Et tout acte de démarchage ou de sollicitation est interdit à l'avocat.* »

Article du 09/10/01 : Réponse de l'Association des « Sinistrés du 21 septembre » au bâtonnier J-L Matheu (article du 04/10/01) : L'association se dit indignée de la considération du bâtonnier quant aux revendications des victimes, lesquelles auraient la « frénésie » des plaintes : « *selon vous, la plainte ne serait qu'une affaire d'argent, le dédommagement en étant la finalité* » alors que « *c'est la question de la culpabilité et de la responsabilité qui nous anime aujourd'hui* ».

* Documents SAVIM : - Lettre datée du 22/10/01, de J.M. Paulus, avocat au barreau de Colmar, ancien bâtonnier, membre du Conseil National des Barreaux, à Mme M. Bartolucci, ministère de la Justice, BPVP, présentant les recommandations de l'Ordre des avocats du barreau de Toulouse pour les règles d'intervention dans ce sinistre –

P.J. : Délibération du Conseil de l'Ordre de Toulouse du 1^{er} octobre 2001 : aide juridictionnelle, clause de protection juridique pour les sinistrés / transparence, modération, rédaction systématique de conventions d'honoraires, démarchage interdit...

- Gazette du Palais – vendredi 24, samedi 25 mai 2002 – article de JL Matheu « Halte à la désinformation des victimes d'AZF : pas de faire savoir sans savoir-faire » : ... « Profitant de la brèche entrouverte par la loi de 1992 sur le monopole du droit permettant aux « Associations » de donner des consultations juridiques accessoires à leur activité principale, on a vu éclore et se développer partout en France des « bureaux parallèles » d'indemnisation de victimes se livrant pour la plupart à un démarchage totalement proscrit par la profession d'avocat pour recruter leurs « clients adhérents. » ... « C'est l'effroyable catastrophe du 21 septembre 2001 qui a permis à l'Ordre des avocats de Toulouse de localiser certaines de ces « officines » dissidentes et de s'alarmer contre leurs moyens d'action. »... « Considérant qu'il fallait mettre un terme à cette désinformation et à ces interventions illégales et mensongères qui ne faisaient qu'ajouter un trouble au trouble déjà existant, l'Ordre faisait appel à la justice pour y mettre un terme. Deux condamnations ont déjà été rendues... » (dont une concernant la Maison des Victimes de Bordeaux) « Cette jurisprudence de principe est particulièrement digne d'intérêt tant pour le respect du périmètre du droit, que pour le respect des citoyens. Si, à juste titre, les victimes ont le droit de savoir, leurs interrogations seront parfaitement étudiées, analysées et sans nul doute résolues par ceux dont la profession est justement de savoir le droit. »

II) Acteurs publics

A) PREFECTURE DE HAUTE GARONNE, SPPPI, DRIRE

Contacts Préfecture :

Au niveau de l'information :

- plaquettes éditées en collaboration avec le comité de suivi
- le Secrétariat Permanent à la Prévention des Problèmes Industriels (« le S3PI ») s'est substitué aux dispositifs de communication en tant que lieu de concertation réunissant les industriels, le service de la sécurité civile, les riverains...
- une Commission Locale d'Information et de Prévention, spécifique au pôle chimique toulousain, chargée de surveiller et d'informer, de discuter de la vie du pôle chimique, du nouveau P.P.I., réunissant les industriels, les salariés, les riverains... Elle a été créée par le Préfet, présidée par une personnalité indépendante, pour assurer un suivi, en complément de l'action du SPPPI, et pour demander la réalisation d'études spécifiques.
- Loi du 30/07/03, relative à la prévention des risques technologiques et naturels et à la réparation des dommages, parue au J.O. n° 175 du 31/07/03 : document communiqué par M. Bonnet via internet :

Principales dispositions : sur l'information : (Titre Ier : Risques Technologiques, chap. 1^{er}, art. 1 et 2 – Titre II : Risques naturels, chap. 1^{er}, art. 38 à 47)

- une réunion publique sera organisée avec les riverains lors de l'enquête publique relative à l'installation d'un établissement à hauts risques (« Seveso seuil haut ») si les maires concernés le demandent.

- des comités locaux d'information et de concertation sur les risques technologiques (CLIC) seront créés autour des établissements classés seveso. Leur composition sera fixée par décret.
- les acquéreurs ou locataires de biens immobiliers situés dans des zones couvertes par un plan de prévention des risques technologiques ou par un plan de prévention des risques naturels seront informés par le vendeur ou le bailleur de l'existence des risques visés par ce plan.

M. Bonnet avoue que la Préfecture a dû faire face à de gros problèmes de communication, notamment parce qu'une telle inflation médiatique n'était pas soupçonnée. Le Préfet a eu un rôle privilégié dans la communication de crise parce qu'il a dû diffuser les alertes et les consignes (rôle prédéfini de France-Info), informer heure par heure de l'évolution de la situation, fournir des explications...

Un cas délicat à traiter fut celui de l'information aux familles des victimes : quoi leur dire, comment leur annoncer...

- numéros spéciaux de « Etat point com », lettre des Services de l'Etat en Haute-Garonne et Midi-Pyrénées :
 - Toulouse, six mois après la catastrophe d'AZF
 - Toulouse, un an après la catastrophe d'AZF

« Toulouse, six mois après » :

- Lettre du préfet Hubert Fournier : « ... Des enseignements doivent être tirés de cet événement tragique, à la fois au niveau de la gestion de la crise – je pense en particulier à l'information – et dans le domaine de la prévention des risques industriels... »
- sommaire : la gestion de la crise - les aides d'urgences aux victimes – le logement – le comité de suivi – le suivi épidémiologique – les équipements publics – l'impact économique – le site industriel
- Chap. « La gestion de crise » : L'information et la communication :

Dès les 1ères minutes, la gestion de crise a pris une dimension médiatique, accrue par le légitime souci des plus hautes autorités de l'Etat de se rendre sur place pour mesurer la situation et envisager les décisions nécessaires.

Le commandant des opérations de secours a estimé que la gestion des médias avait été bien coordonnée entre le terrain et la cellule presse du P.C. de la Préfecture.

Toutefois, l'information immédiate des populations, assurée par le canal de Radio-France en 1^{er} lieu, n'a pas été suffisante.

Ce sont les défaillances des communications téléphoniques, victimes d'une surcharge intense pendant plusieurs heures, qui ont causé les difficultés les plus graves ; elles ont été partiellement palliées par des dérivations de trafic, gérées par France Telecom, et pour les services opérationnels, par l'usage d'autres moyens de transmission, radio notamment. Une réflexion doit être engagée pour améliorer les capacités de communication en situation de crise ; en outre la Haute

Garonne aménage actuellement un réseau radio spécialisé « Ugo », qui relie salle opérationnelle de la Préfecture et principaux services de secours et établissements industriels.

Ce constat alimente une réflexion sur la place de l'information dans la prévention des catastrophes.

Un soutien extérieur spécialisé aurait aussi permis une meilleure réponse aux sollicitations des journalistes, en particulier après la phase aiguë des 1ers jours, notamment pour les questions touchant à la mise en sécurité du site.

L'information des entreprises et collectivités locales voisines du site de la catastrophe doit aussi être améliorée.

Enfin, si les réponses apportées aux particuliers par la « cellule famille » mise en place en Préfecture, animée par une centaine de ses agents, ont permis d'informer des milliers de personnes, une formation adéquate est à organiser pour mieux préparer les agents concernés à des tâches éprouvantes.

- Chap. « Le comité de suivi des victimes de l'explosion » :

Le comité s'est donné trois objectifs :

- veiller à l'indemnisation rapide et équitable des victimes
- assurer une information claire des victimes sur les dispositifs mis en place pour leur prise en charge et sur le déroulement des procédures judiciaires
- offrir un soutien psychologique aux victimes pour les accompagner et évaluer leurs préjudices de cette nature

S'agissant de l'information des victimes de l'explosion de l'usine Grande-Paroisse/AZF :

Une information générale sur les dispositifs prévus par la convention pour l'indemnisation des victimes a été assurée par une plaquette diffusée très largement dans les quartiers sinistrés et auprès des institutions et services publics.

Un communiqué de presse a été transmis aux organes de presse locaux pour alerter les victimes sur les particuliers ou officines tentant de profiter de leur situation en leur proposant moyennant rémunération un soutien et des conseils plus ou moins judicieux.

En concertation avec le comité de suivi, deux courriers à la signature du procureur de la République près le TGI de Toulouse ont été adressées en octobre 2001 et en février 2002 aux victimes ayant déposé une plainte auprès de la juridiction, afin de les informer du déroulement de la procédure d'information ouverte auprès des juges d'instruction ainsi que des dispositifs amiables mis en place pour leur indemnisation. Les juges d'instruction eux-mêmes réfléchissent aux moyens à utiliser pour informer les victimes, au vu des prescriptions nouvelles de la loi du 15 juin 2000 renforçant la présomption d'innocence et la protection des victimes.

(note de bas de page : Eu égard aux difficultés persistantes, ..., le bilan ainsi dressé ne peut être qu'intermédiaire et le comité de suivi a vocation à continuer ses travaux sur plusieurs mois encore.)

« Toulouse, un an après »

- Lettre du préfet Hubert Fournier : Le SPPPI, la CLIP, le CHSCT de site ont été constitués. « La transparence de l'information et la volonté de dialogue sont indispensables pour retrouver la confiance. Une information claire sur les risques, le développement d'une culture de la sécurité, une réelle association de la population impliquent un nouvel état d'esprit. »
- Sommaire : gérer l'urgence : un bilan, des enseignements – le comité de suivi des victimes – un engagement massif en faveur du logement – un dispositif de suivi épidémiologique qui livre ses lères conclusions – une sécurité industrielle renforcée et plus transparente – accompagner le redémarrage de l'activité économique – le patrimoine public
- Chap. « Gérer l'urgence » : L'information et la communication :

Par son ampleur et l'implication personnelle des plus hautes autorités de l'Etat, la catastrophe a eu, dès les 1ers moments, une dimension médiatique de 1^{er} plan. Si le commandant des opérations de secours a souligné que la gestion des médias avait été bien coordonnée entre le terrain et la cellule presse du centre opérationnel de défense de la préfecture, un soutien extérieur aurait sans doute permis une meilleure réponse aux sollicitations des journalistes, en particulier dans les 1ers jours. Les services centraux spécialisés du 1^{er} ministre, ceux du ministère de l'intérieur ont néanmoins apporté leur concours dans la gestion de communication d'après-crise.

L'information de la population, traumatisée par la catastrophe, a en effet constitué une préoccupation essentielle pendant plusieurs mois. L'information des collectivités locales voisines du site de l'accident a été déficiente. C'est pourquoi une procédure doit être systématiquement prévue ; ainsi désormais toute cellule de crise mise sur pied en préfecture comportera une personne chargée de cette mission.

Enfin les réponses apportées aux particuliers par la « cellule famille » mise en place en préfecture ont permis l'information de 9000 personnes ; elles étaient le fait d'une centaine de fonctionnaires qui se sont relayés dans cette tâche. Aujourd'hui une quarantaine d'agents volontaires, formés à cette fin, sont prêts à intervenir en cas de nécessité pour jouer ce rôle difficile mais essentiel.

- Chap. « Le comité de suivi des victimes de l'explosion » :

...Il s'est donné trois objectifs majeurs dont « **assurer une information claire** des victimes sur les dispositifs mis en place pour leur prise en charge et sur le déroulement des procédures judiciaires. »

L'information des victimes de l'explosion Grande Paroisse/AZF :

- Une mobilisation immédiate :

Une information générale sur les dispositifs prévus par la convention pour l'indemnisation des victimes a été assurée par une **plaquette** très largement dans les quartiers sinistrés et les institutions et services publics.

Un **communiqué** a été transmis aux médias locaux pour alerter les victimes sur les particuliers ou officines tentant de profiter de leur situation en leur proposant, moyennant rémunération, un soutien et des conseils plus ou moins judicieux.

En concertation avec le comité de suivi, deux **courriers du procureur de la République** près le TGI de Toulouse ont été adressés en octobre 2001 et en février 2002 aux victimes ayant déposé plainte, afin de les renseigner sur le déroulement de la procédure d'information ouverte auprès des juges d'instruction ainsi que des dispositifs amiables mis en place pour leur indemnisation.

- Un dispositif d'aide aux victimes qui doit être poursuivi et renforcé :

Le bilan des six premiers mois des travaux du comité de suivi a révélé que certaines victimes de dommages matériels ou corporels n'avaient pas encore bénéficié des différentes formes d'aides existantes, soit en raison de leur isolement, soit par découragement face à la multitude des démarches à entreprendre.

Le comité de suivi a donc lancé une nouvelle campagne d'information en direction des associations locales et des travailleurs sociaux, quotidiennement en contact avec les populations les plus démunies, afin de leur donner une information actualisée sur les dispositifs d'indemnisation mis en place.

Par ailleurs, l'information des victimes déjà concernées par le processus d'indemnisation est renforcée par l'envoi de courriers destinés à leur expliquer la suite de la procédure. Les victimes qui ne se seraient pas rendues à la convocation de l'expert désigné pour les examiner recevront une lettre de relance. Enfin, la mesure exceptionnelle de prise en charge à 100% des soins dispensés aux victimes a été prolongée jusqu'au 21 mars 2003.

III - Supplément « Etat et territoire » de la revue Civique n°124 de mars 2003 :

1) Reportage : « Comment communiquer sur la crise » : comment traiter avec les journalistes en période de crise ? C'est l'une des questions, stratégique pour les représentants de l'Etat, qui a été débattue à l'occasion du séminaire sur les violences collectives en décembre 2002.

... Les journalistes attendent des informations de la part des autorités dans les deux heures qui suivent l'événement. A défaut, ce sera le consommateur, le témoin, le syndicat ou tout autre citoyen mécontent qui monopolisera la parole... Car, dans un contexte médiatique hautement concurrentiel, informer rapidement est affaire de survie pour le journaliste. L'Etat doit donc prendre les devants. Et s'il manque encore d'information fiable sur l'origine ou l'impact de la crise, il doit dire pourquoi.

2) Conseils pratiques : - Les points presse réunissant tous les médias sont-ils un bon outil de gestion de crise ?

Il est toujours utile de faire connaître le point de vue de l'Etat de façon officielle aux journalistes en prenant soin de ne pas privilégier un média par rapport à un autre. Mais, en cas de crise, le point de

presse ne suffit pas. Pour disposer de sons et d'images capables d'illustrer le propos et l'information, les radios et télévisions demandent aux préfets des interviews personnalisées.

- Comment communiquer sur un sujet très technique qui peut générer un réflexe de crainte dans la population ?

Dans ce cas de figure, le rôle du préfet est celui de « vulgarisateur » : il faut qu'il explique clairement à la presse l'origine et les conséquences du problème. La chose n'est pas toujours aisée tant les experts peuvent avoir des points de vue divergents sur les questions les plus pointues. Il n'empêche, mieux vaut toujours prendre la parole que de laisser le champ libre à la rumeur qui sera d'autant plus difficile à démentir qu'elle aura fortement frappé les esprits.

3) A propos de la crise AZF-Toulouse : Trois questions à Hubert Fournier, préfet de la région Midi-Pyrénées, préfet de la Haute-Garonne :

- Comment caractérisez-vous la crise que vous avez vécue à Toulouse ?

C'était une catastrophe industrielle sans précédent depuis la guerre (trente morts, des milliers de blessés) multiforme et longue, inattendue dans sa configuration puisque les scénarii retenus ne prévoyaient pas le risque d'explosion. Il faut bien se représenter la complexité et l'ampleur des questions qui se sont posées : mise en sécurité du site, aides d'urgence, suivi des victimes, hébergement et réparation des logements, remise en état des bâtiments scolaires et universitaires et des grands équipements de la ville, aide aux entreprises riveraines du site, suivi épidémiologique, avenir du site chimique...

- Quelles ont été les difficultés rencontrées ?

Si l'efficacité d'ensemble des services de secours a été reconnue, les problèmes n'ont pas manqué : saturation des communications, difficulté de dénombrement des blessés, manque d'équipement de protection des intervenants. Dans la deuxième phase, après la gestion de l'urgence, les difficultés majeures avaient trait aux délais et aux conditions d'indemnisation. Des mesures dérogatoires ont été prises mais, dans les copropriétés par exemple, les délais de réparation ont été beaucoup trop longs malgré les efforts de médiation importants qui ont été mis en œuvre.

- L'information a-t-elle constitué un aspect majeur ?

Oui, à la fois dans l'urgence et dans la durée. Le besoin était permanent compte tenu de l'angoisse de la population et de l'ampleur des problèmes à résoudre pour permettre aux habitants concernés de passer l'hiver dans des conditions décentes et d'accélérer le processus d'indemnisation et de réparation de leur logement.

4) Documents divers

- Document SAVIM : Lettre-type à adresser au préfet pour solliciter son attention sur une demande d'aide financière exceptionnelle (fonds de soutien)
- Document Ministère de la Justice – dossier 2 (Divers) : lettre de Ph. Mettoux, chef du Bureau de la Justice Pénale de Proximité, de l'Aide aux Victimes et de la Prévention, à M. C. Mirmand, secrétaire général de la Préfecture, datée du 22/11/01, sur la coordination des services de l'Etat et du comité de suivi (cellules mises sur pied, partenariat...) : « Enfin, la représentation de la préfecture aux groupes de travail « information des victimes et communication », et « suivi médico-psychologique », à titre permanent ou ponctuel, selon le

mode que vous déciderez, m'apparaît indispensable. D'après les contacts informels que j'ai pu avoir, rien ne semble s'opposer à la diffusion de la plaquette d'information dont nous avons finalisé le contenu hier, par routage en nombre selon les modalités que vous m'avez exposées.

- Document Ministère de la Justice – dossier 2 (Répercussions psychologiques) : Projet d'article à paraître dans Etat.point.com, revue éditée par la préfecture de Haute-Garonne, n° spécial « un an après »
- Document Mairie de Toulouse « Préfecture, SPPPI, DRIRE » : Toulouse le 21 novembre 2001 – Bilan de l'explosion de l'usine AZF – Deux mois après (document du site internet de la préfecture)
- Document Mairie de Toulouse « Préfecture, SPPPI, DRIRE » : plaquette d'information du SPPPI, de la Préfecture et des 15 communes concernées : « *Vous informez, pour mieux vous vous protéger* » : carte à détacher « quels sont les bons réflexes », « lisez le bien attentivement »... + plaquette « *Accident chimique* » **datant d'octobre 1993**, de la DRIRE, la Préfecture, la Mairie de Toulouse, et la Chimie du Sud Toulousain : sur l'alerte sirène, les réflexes qui sauvent, présentation de Grande Paroisse, SNPE, Tolochimie... (« Malgré toutes les précautions prises, l'accident majeur peut arriver. Vous devez connaître les mesures de protections individuelles qui ont été étudiées pour vous protéger... Lisez-la attentivement et conservez-la. »)
- Document Mairie de Toulouse « Préfecture, SPPPI, DRIRE » : lettre à Philippe Douste-Blazy après réunion du SPPPI, datée du 21/10/01, demandant son intervention auprès de la Préfecture sur le déclenchement de la sirène, sur une protection individuelle des habitants des quartiers riverains (masque), sur l'information préalable de la population concernée...
- Document Mairie de Toulouse « Préfecture, SPPPI, DRIRE » : lettre du préfet Hubert. Fournier au maire-adjoint Ph. Dufetelle datée du 23/10/01 à propos de la dernière réunion du SPPPI tenue à la DRIRE le 18/10/01 pour la préparation de la campagne d'information de la population sur les risques technologiques majeurs – P.J. : le compte rendu de la **réunion du 28/01/2000** réunissant la Préfecture, la DRIRE, le président du SPPPI, les industriels où ont été rappelées les **bases réglementaires de l'information de la population ainsi que les rôles des différents acteurs** (cadre réglementaire, le cas de la Haute-Garonne, la campagne d'information)
- Document Mairie de Toulouse « Préfecture, SPPPI, DRIRE » : lettre du président du SPPPI à ses membres datée du 08/03/02, au Préfet datée du 06/03/02 – Infos pratiques sur la reconstruction des quartiers sinistrés (HLM, logements en copropriété, les écoles, les établissements sportifs : dates prévues de fin de travaux)
- Document Mairie de Toulouse « Préfecture, SPPPI, DRIRE » : document de la DRIRE : Projet de création d'une zone de protection autour du complexe chimique sud de Toulouse, daté du 20/06/1989 + arrêté préfectoral pour la création de la zone de protection

5)Site internet : www.haute-garonne.pref.gouv.fr

Liste des communiqués de presse : du 21/09/01 au 03/10/01

- 21/09/01 : Report du forum régional sur le débat sur l'Europe – une forte explosion à Toulouse – explosion à la Grande Paroisse : le point à 16h – cellule de crise : le point à 19h30 – communiqué de l'ordre des médecins
- 22/09/01 : cellule de crise : le point de 8h – cellule de crise : le point de 19h – troubles respiratoires ou auditifs
- 23/09/01 : cellule de crise : le point à 19h30 – point sur la qualité de l'eau
- 24/09/01 : cellule de crise : le point à 19h30 – communiqué de presse de MN Lienemann – information au public
- 25/09/01 : fonds de secours – point sur la qualité de l'eau
- 26/09/01 : marchés publics : procédure d'urgence – communiqué de presse de MN Lienemann
- 27/09/01 : qualité de l'air – qualité de l'eau – dispositif de soutien psychologique
- 28/09/01 : mise en garde de pratiques abusives – qualité de l'eau et de l'air
- 02/10/01 : fonds de secours urgent
- 03/10/01 : assistance juridique
- 10/10/01 : nuisances olfactives
- 11/10/01 : services rendus au public suite à l'explosion d'AZF
 - L'information des victimes de l'explosion de l'usine Grande Paroisse/AZF (article paru dans la revue Etat point com « Toulouse 1 an après »)
 - AZF : le bilan 6 mois après – les aides d'urgences
 - Comment faire face à un grave problème de logement
 - Comment obtenir un délai de paiement pour vos impôts
 - Comment être indemnisé par votre assurance
 - Fonds de secours
 - De quelles aides peuvent bénéficier les entreprises touchées
 - La situation sociale

B) Education Nationale

Circulaire du ministère de la Santé, décembre 2002 :

Mesures prises : contact téléphonique avec la cellule de crise de la préfecture et transmission d'une télécopie pour faire part de la mise à disposition de centres d'accueil au niveau des facultés du Mirail et Rangueil. Il convient de noter le manque d'informations fiables et l'absence de consignes, qui n'ont pas facilité la prise de décisions sur les mesures les plus adaptées à prendre. Dans un certain nombre d'établissements scolaires, même proches des lieux de l'accident, se sont retrouvés le samedi 22 septembre, des parents et des enfants en attente d'informations. Des cellules médico-psychologiques ont pu rapidement être mises en place dans le cadre des actions menées par la mairie. La fréquentation a été très variable et le bilan de leur action reste mitigé.

Lors de la réunion du comité de suivi du 14/11/01, M. Wacheux du rectorat rappelle que de nombreux établissements scolaires de tous niveaux ont été touchés plus ou moins gravement. Il indique que l'ensemble des médecins scolaires de plusieurs académies a été mobilisé pour accueillir les victimes, enfants ou adultes. Il a été créé des cellules spécifiques au sein des établissements et à

l'inspection académique. Plusieurs vecteurs d'informations ont été utilisés pour toucher élèves et enseignants.

III) SYNDICATS, ASSOCIATIONS

A) Associations de défense

UFCD Que choisir : « Un certain nombre de mesures exceptionnelles ont été mises en place au lendemain de la catastrophe :

- 1^{ère} démarche : baisse du montant de la cotisation de 32 € à 19 €
- 2^{ème} démarche : mobilisation du personnel pour l'accueil du fait de l'accroissement de la demande des victimes (plus de 30% des personnes étaient concernées par une demande liée à AZF)
- 3^{ème} démarche : répondre aux besoins des victimes, au niveau financier, notamment en faisant pression sur les assureurs, et gérer le côté psychologique
- 4^{ème} démarche : ouvrir une permanence de gestion des dossiers AZF : intervention au niveau des médias (M'Toulouse) pour une information juridique (renseignements sur la procédure, sur les dispositions à prendre), traitement des litiges en matière d'assurance

Actions de l'association en faveur des victimes : diffusion d'articles sur le risque lié aux sites industriels, proposition de projet de loi, actions en rapport avec des obstacles rencontrés par les victimes (certains dossiers n'étant pas réglés en juin 2002, et certaines familles n'ayant reçu aucune indemnisation, l'association a fait pression sur les assureurs pour faire avancer les dossiers) »

- L'association a fait passer des avertissements et à appeler à la prudence, en partenariat avec la DDCCRF, dans La Dépêche du Midi, pour prévenir des arnaques et escroqueries possibles ou avérées, et des pratiques abusives de certains artisans (conseils : devis, agrémentation ...) : cf. article du 02/10/01, 03/10/01, 28/10/01, 03/11/01...

Elle a aussi dénoncé le démarchage des sectes auprès des victimes et a diffusé des articles sur les risques industriels tout en faisant des propositions pour le projet de loi.

L'UFC a également participé au service d'assistance juridique logement par téléphone, en partenariat avec la mairie, les avocats, la CAF, l'ADIL, ainsi qu'aux réunions du SPPI.

Elle est intervenue dans les médias tels que M'Toulouse pour informer sur le plan du droit, donner des renseignements sur les procédures, sur les dispositions à prendre...

- Article paru dans le magazine « Que choisir - Argent » - fév. 2003, n° 89 : Enquête sur AZF : « L'indemnisation des victimes d'AZF », rédigé avec l'aide de Mme Passuello

Intersyndicale CGT, FO, SUD, SNCH :

- Pour le personnel du Centre Hospitalier Marchant : lettre « Protocole d'accord AZF – A vous de choisir ! » adressée aux personnels, datée du 11/02/03 :

Présentation du protocole d'accord concernant l'indemnisation forfaitaire « à titre définitif de l'ensemble du préjudice spécifique subi par la victime de nature morale ou psychologique résultant de tout trouble dans les conditions d'existence et/ou de travail », qui ne peut être validé par l'Intersyndicale s'il n'obtient pas l'agrément d'au moins 85% des personnels concernés. Ce courrier présente les niveaux d'indemnisation proposés par les avocats de la société Grande-Paroisse et demande aux personnels d'accepter ou non ce protocole.

- « La Lettre des salariés du pôle chimique de Toulouse », nov. 2001 : édito, débat, avenir du pôle chimique ?, reprise d'activité ?, à quoi sert notre chimie ?

CGT : Les militants syndicaux oeuvrant sur les quartiers ont activé leurs propres réseaux, avec la mise en place d'une cellule de crise locale, l'organisation rapide d'action en faveur des habitants, en collaborant avec les autres réseaux des quartiers.

- Lettre datée du 25/10/02, adressée aux syndicats de la Haute-Garonne pour les inviter au regroupement intersyndical, qui aurait davantage de poids face à TotalFinaElf, et à participer à une réunion sur l'indemnisation et la réparation des victimes (alors même que la 1^{ère} audience de référé aura lieu au TGI de Toulouse le 19/11/02).

- Lettre adressée aux « Victimes de Toulouse – Comment obtenir l'indemnisation intégrale des préjudices que vous avez subis ? », datant de novembre 2002, signée par le Comité de liaison des victimes :

- Vous pouvez prétendre à une indemnisation intégrale dans les cas suivants
- Précautions à prendre
- Comment faire (dossier d'inscription à la CGT) ; les avocats choisis par la CGT prendront alors en charge vos intérêts
- Vous n'aurez pas de frais financiers à engager tant que l'affaire ne sera pas jugée
- Déjà 150 victimes et leurs familles ont ouvert un dossier
- **Reproduisez cette feuille et faites-la circuler. Ainsi vous informerez les victimes de leurs droits.** Vous rendez plus efficace la démarche dans laquelle vous êtes inscrit.
- **Annexe :** dossier d'évaluation des demandes d'indemnisation (état civil, atteinte à l'intégrité physique, accident du travail, conséquences des blessures, indemnisations reçues, pertes patrimoniales, formulaire d'attestation des faits)

- Conférence de presse Toulouse 12 février 2002 : propose une politique de prévention des risques plutôt que de gestion des risques, revient sur la responsabilité de TFE (faute non plus présumée mais réputée inexcusable), demande de poursuivre la bataille pour une indemnisation rapide et complète des victimes, le développement des droits et la mobilisation des salariés et de la population, l'augmentation des moyens des CHSCT, etc.

- Plusieurs articles dans La Dépêche du Midi :

- rubriques « Aide aux victimes » : cellules de crise, aide aux adhérents...

- article du 11/10/01 : « La CGT dans les quartiers » : tel. cellule de crise Mirail
- article du 13/11/01 : l'association Self créée par FO, CGT, CFDT, CGC et CFTC (santé, emploi, logement, formation) a élargi ses mesures de distribution des aides en faveur des sinistrés : tel. et adresse de l'association

Collectif Plus Jamais Ca Ni Ici Ni Ailleurs

Le rapport Lienemann a constaté que « la nécessaire prise en compte de la parole des victimes justifie, si c'est leur souhait, que ces dernières choisissent la voie associative et que le cadre associatif pourra ainsi être le lieu de la coordination de l'expression des victimes, de la reconnaissance du partage d'une épreuve commune ; il pourra être l'interface avec les institutions publiques et plus particulièrement avec celles de la justice. » D'autre part, une étude a démontré que pour la plupart des accidents collectifs qui ont eu lieu en France ces quinze dernières années, les victimes ont créé une association de défense de leurs intérêts.

L'article 2-15 du code de procédure pénale, introduit par la loi du 8 février 1995, permet aux associations de victimes de certaines catastrophes de se constituer parties civiles. Ces associations sont aujourd'hui nombreuses à avoir reçu l'agrément. Dans le cas de l'explosion de l'usine AZF de Toulouse, deux associations se sont constituées parties civiles : l'Association des Sinistrés du 21 septembre 2001 et Vivre après l'explosion d'AZF. Elles ont intégré le collectif Plus Jamais Ca.

Contacts Association des Sinistrés du 21 septembre 2001 :

Dans une interview accordée à J. Laengy, pour le J.A.C., en avril 2002, Frédéric Arrou explique : « Dès le 25 septembre, les statuts de l'association ont été déposés et le 3 octobre, le JO nous donnait une existence légale. A l'heure actuelle, l'association compte environ 800 adhérents et nous sommes au service de tout le monde. Mais comme nous sommes aussi une association citoyenne, nous allons chercher les réponses avec les personnes concernées, pas à leur place... Outre notre travail de conseil et de soutien au quotidien des victimes de la catastrophe, nous comptons bien sensibiliser les gens au niveau de la ville de Toulouse, de la région et même de toute la France. En effet, il ne faut plus qu'une telle catastrophe se reproduise... J'ajoute que l'association des sinistrés est représentée au sein du comité de suivi mis en place par le ministère de la Justice. »

Contacts Collectif « Plus Jamais Ca, Ni ici, Ni ailleurs » :

Contacts Collectif :

Les différents syndicats ont également collaboré avec le collectif « Plus Jamais Ca, Ni Ici, Ni Ailleurs », composé d'associations, de syndicats, de partis politiques et d'individus, qui a mené de nombreuses actions de solidarité, qui a exprimé les revendications des sinistrés au niveau de l'indemnisation, des problèmes de logement (reconstruction, contentieux propriétaires-locataires ou copropriétés), des expertises, etc., qui a organisé de nombreuses manifestations publiques et qui s'est porté partie civile dans le dossier pénal. Avec l'organisation, la structuration et la mise en place du collectif, issu du milieu militant politique toulousain, un réseau s'est créé, permettant l'information, l'aide et la défense sur divers domaines des populations touchées. Des formes

d'action collective, des pratiques ont ainsi émergé, relevant d'une volonté d'être associé aux décisions politiques prises en matière environnementale, en matière de logement, de sécurité, de santé.

Présentation du collectif dans le journal PJCNiNa de novembre 2001 : « Le collectif a été créé au lendemain de l'explosion AZF, le dimanche 23 septembre, par des militants du réseau associatif, syndical et politique. Il s'est très rapidement élargi aux associations et collectifs de sinistrés qui se créaient ainsi qu'à toutes les personnes qui souhaitaient se regrouper pour obtenir la fermeture définitive du site chimique de Toulouse et sa sécurisation immédiate (avec le maintien des salaires et la reconversion des emplois pour toutes les personnes concernées) d'une part et pour faire pression sur les autorités (Gouvernement, Préfecture, Conseil Municipal, Conseil Général) pour une organisation efficace des secours d'autre part. L'ont rejoint nombre de comités de quartier de l'agglomération toulousaine ainsi que des associations de défense de l'environnement social et naturel.

Le Collectif tient une permanence quotidienne, les après-midi, au local du syndicat Sud-Services publics, 1 impasse des Arènes

Le collectif a collé des affiches dans les quartiers sinistrés : exemple : « Mobilisons-nous tous pour le 21/11/01 » :

« A l'approche du débat régional et de la table ronde de Paris sur les risques industriels et le devenir du pôle chimique de Toulouse, nous devons montrer notre mobilisation pour la fermeture du pôle et notre mécontentement du sort actuel des sinistrés.

Le Collectif PJCNiNa organise UNE OPERATION TOULOUSE VILLE MEURTRIE le 21/11 de 10h à 11h. BLOQUONS LA VILLE PENDANT UNE HEURE.

Vous devez convaincre les personnes autour de vous pour qu'elles participent à ce moment fort (...)
Dès aujourd'hui, collez l'affichette sur votre voiture, votre lieu de travail, chez vos commerçants, etc....

Exprimez-vous dès lundi en appelant la radio M'Toulouse (FM 94.8) pour dire pourquoi vous serez le 21/11 dans la rue. Faisons en sorte que personne ne doute que nous n'oublions pas le 21 septembre. »

PJCNiNa a également adressé plusieurs communiqués de presse pour critiquer ou se féliciter des engagements pris par les assurances, par le maire de Toulouse, par le gouvernement... par rapport aux difficultés rencontrées par les sinistrés (citoyens et employés d'AZF) ; il a envoyé une lettre au 1^{er} ministre L. Jospin en décembre 2001 et était présent dans les cellules de quartiers pour informer les victimes ou pour interpeller les pouvoirs publics.

En novembre 2001, le collectif a édité un journal de 8 pages proposant des analyses diverses, des avis personnels des membres du collectif ou de citoyens, mais également des explications et recommandations de scientifiques, des témoignages, un plaidoyer pour la « chimie verte », un état des lieux (écoles, reconstruction, GPV) et des revendications.

Un encart présente l'Association des sinistrés du 21 septembre 2001 : créée dès la 1^{ère} semaine qui a suivi l'explosion, elle regroupe plusieurs dizaines de militants bénévoles qui « ont accueilli, réconforté, soutenu, discuté avec des centaines de personnes et répondu à des milliers de sollicitations ; dès sa création, l'association a choisi de participer au collectif PJC et a donc pris à son compte la plate-forme de ce collectif. Elle essaie de renseigner et de soutenir les sinistrés dans leur parcours du combattant avec les assurances, les pouvoirs publics... Elle reçoit également des

personnes blessées et les renseigne sur leurs droits avec une orientation systématique vers des avocats...»

Le collectif a édité un « Bulletin PJCNiNa, Croix de Pierre » en 2002, pour poser des questions, prévenir des manifestations et des actions, présenter une revue de presse et informer les Toulousains ; il est aussi intervenu plusieurs fois sur M'Toulouse (hommage rendu à la radio lors de son arrêt).

Association des Victimes des Périmètres de Risques Industriels

Fondée après le 21 septembre pour lutter contre l'instauration des périmètres de risques qui, sans résoudre les problèmes de dangerosité des industries, dégradent l'environnement urbain et spolient les riverains.

Communiqué de presse, 2002 : dénonçant la situation enclavée du site et propose l'abrogation des arrêtés créant des périmètres PPI et PIG qui obligerait les industriels à présenter un projet complet compatible avec la réglementation et l'environnement urbain actuels.

Contacts « Vivre après AZF » :

Selon l'association, aucune sensibilisation au risque de catastrophe industrielle n'a été effectuée de manière systématique hormis la diffusion de dépliants d'information aux résidents situés à l'intérieur du périmètre à risque.

L'insuffisance notoire des procédures d'identification des victimes et notamment des décédés a été une cause essentielle des récriminations soulevées par les familles ainsi qu'un facteur aggravant du climat de tension régnant le 21 septembre.

La prise en charge des victimes dans les unités de soins a essentiellement porté sur le traitement des dommages corporels apparents ; les effets de blasts auditifs et pulmonaires n'ont pas fait l'objet d'investigations systématiques alors qu'ils ont été subis par la totalité des personnes exposées.

Des victimes ont été dirigées vers des unités de soins extérieures à la ville malgré les capacités d'accueil, ce qui a accru l'insatisfaction des familles.

Si la mise en place rapide des équipes d'aide médico-psychologique par la mairie a été appréciée, il est toutefois regretté que cette aide n'ait pas toujours été pertinente par rapport au besoin essentiel d'une grande partie de la population confrontée aux dommages matériels subis sur leur lieu d'habitation. En effet, plutôt que des psychologues, c'étaient des ouvriers pour les réparations urgentes et la mise en sécurité des habitations, et d'autre part des forces de police pour la sécurisation des quartiers et la prévention des actes de pillage qui étaient attendus auprès de la population concernée.

L'association regrette que dans une telle situation exceptionnelle des mesures exceptionnelles n'aient pas été prises ou l'aient été de manière incomplète, pour assurer le suivi de la prise en charge des personnes et des biens au titre de la réparation des dommages tant corporels que matériels.

Ainsi, le gouvernement a décidé de la prise en charge à 100% des victimes mais uniquement dans la limite des plafonds habituels de la sécurité sociale. C'est manifestement ignorer les

conséquences sur les dentures et les systèmes auditifs nécessitant la pose de prothèses aux frais des victimes par ailleurs gravement blessés au niveau de la face. Par ailleurs, cette prise en charge est limitée dans le temps alors que les effets seront durablement ressentis avant réparation complète. Un comité de suivi des victimes a été mis en place, sous l'autorité du ministère de la justice mais l'assurance maladie continue à appliquer les procédures de contrôle habituel sans tenir compte des décisions judiciaires prises par le comité. Il s'ensuit que les conclusions des expertises de la CPAM sont contradictoires aux expertises de la médecine légale et les droits des victimes sont remis en cause.

Face à cette situation et pour en tirer les enseignements, l'association préconise que l'assurance maladie mette en place une organisation ad hoc (cellule de crise) qui traiterait de manière exceptionnelle les dossiers des victimes. A situation exceptionnelle, mesures exceptionnelles et dérogations de droit commun! Ainsi, c'est une raison de l'insuffisance ou de l'absence de réponses par le service public que l'association saisit directement le président de la République.

(Circulaire du ministère de la Santé, décembre 2002)

B) Le Service d'Aide aux Victimes, d'Information et de Médiation : **le SAVIM**

Le SAVIM existe maintenant depuis 18 ans, il est identifié au niveau institutionnel et reconnu « d'utilité publique ». Il est affilié à l'INAVEM .

Lorsque AZF a explosé, Mme Passuello, Directrice du SAVIM a démarché personnellement la mairie pour proposer son aide : le SAVIM a été intégré aux cellules de crise. Huit points d'accueil ont été créés, de manière plus ou moins organisée, pour proposer un lieu d'accueil unique regroupant les assureurs, EDF, les avocats, les bailleurs, la distribution des aides d'urgence...). L'adjointe au maire de Toulouse, Mme F. De Veyrinas (présidente du SAVIM) a décidé que le SAVIM devait être associé aux cellules, pour faire fonctionner son réseau de partenaires déjà constitué (des bénévoles sont par ailleurs venus de services d'aide aux victimes de la région, comme Mme Galtié de l'APAVIM de Pau, pour prêter main forte au SAVIM). Les cellules d'urgence se sont rapidement organisées et le SAVIM y a participé pendant plus de trois semaines (leur temps d'existence) pour aider à faire les déclarations d'assurances, informer sur les procédures d'indemnisation, judiciaires, médicales ou mettre en place un soutien psychologique.

Dans le même temps, le Parquet avait déjà reçu beaucoup trop de plaintes et avait réquisitionné le SAVIM pour tenir une permanence au Tribunal de Grande Instance à disposition des victimes mais celle-ci s'est rapidement révélée inutile (seulement cinq personnes en cinq jours) et a donc été arrêtée. Par la suite, le procureur a décidé d'adresser aux 2000 victimes ayant porté plainte une lettre personnalisée pour les informer de la procédure mise en route : le SAVIM a de nouveau été mis à contribution pour gérer ce courrier, ainsi qu'un second envoi complété d'un questionnaire. Cette très bonne initiative a permis de détecter les préjudices non indemnisés et de relancer l'indemnisation des préjudices corporels, expertisés par le professeur Rougé qui a demandé au SAVIM en janvier 2002 de gérer son secrétariat : deux secrétaires à mi-temps ont été recrutées

pour au final répertorier plus de deux mille expertises (avec aujourd'hui les expertises de consolidation, et celles à venir, liées au nouveau préjudice spécifique adopté par le comité de suivi en juillet 2003.)

Une semaine après la catastrophe, le comité de suivi a été mis en place ; il a joué un rôle essentiel en associant le Président du TGI, le Procureur de la République, M. Ph. Mettoux de la DACG, les directeurs d'assurance de TFE, le Bâtonnier, la Préfecture, etc., et Mme Passuello. (La CUMP et les associations de victimes y ont assisté par la suite). Le SAVIM était un pilier parce qu'inscrit dans un réseau de partenaires mobilisés, parce que détenteur d'un savoir-faire, d'un savoir-informer.

La Préfecture a créé un numéro vert, localisé au SAVIM (plus ou moins utile) associant les assureurs, les avocats, l'ADIL, le SAVIM ; au final, ce dispositif d'informations juridiques a surtout été administré par les avocats et le SAVIM. La cellule Travaux a tenu une place importante, mais s'arrêtant en fin 2002, les procédures exceptionnelles sont redevenues du droit commun puisque de nouveau pris en charge par le SAVIM).

Très rapidement, face à l'énorme contentieux locatif entre les propriétaires privés, les locataires, les agences immobilières, qui ne voulaient baisser les loyers, payer les réparations, etc., l'ADIL a coordonné une commission de médiation locative (quel statut juridique, puisque présidé par la présidente du T.I. et le directeur de l'ADIL pour aboutir à des médiations pour des affaires qui auraient pu passer devant le Tribunal d'Instance). Y étaient associés EQUAD, l'ADIL, des experts nationaux, le SAVIM (puisque'il en était le siège), le T.I.. Des convocations étaient adressées aux personnes en litige, lesquelles, si cela aboutissait en transaction, se faisaient rembourser par EQUAD (sinon, si échec, assignation du propriétaire). (En fait, les victimes les mieux indemnisées ont été les locataires non assurés de résidence où la copropriété n'était pas non plus assurée !)

TFE et ses experts, AON (M. Caumes – pour gérer le préjudice corporel) et EQUAD (M. Levasseur de Charmois – essentiellement préjudices matériels) ont bien coopéré avec le SAVIM, les relations ont été bonnes, ce qui a permis que les dossiers avancent bien. De même avec le GEMA et la FFSA même si certains problèmes se sont posés avec les experts nationaux qui n'ont pas tenu compte du caractère exceptionnel (peur que TFE ne paie pas).

Le SAVIM a également collaboré avec la CPAM, plus ou moins facilement, en servant d'intermédiaire avec les assureurs de TFE pour assurer une prise en charge à 100% (frais médicaux, hospitalisation, appareils auditifs...). (problème posé pour les accidents du travail puisque le dispositif impliquait une expertise unique)

Au niveau de l'Education nationale, au printemps 2002, peu d'enseignants étaient impliqués alors que de nombreux parents étaient inquiets et que de nombreux établissements scolaires ont été touchés ; lors d'une réunion avec le comité de suivi, Mme Passuello a soulevé ce problème (ainsi que celui posé par les accidents du travail) : un dispositif d'information juridique s'adressant aux personnels enseignants et administratifs a été mis en place en septembre 2002 (même si le soutien psychologique a été présent dès le début) et des interventions collectives auprès d'entreprises ont été proposées.

Le SAVIM a aussi travaillé avec les associations caritatives : la Croix-Rouge, dont une cellule d'urgence a été financée directement par TFE (avec des assistantes sociales, des psychologues, des conseillers E.S.F., pour la prise en charge sociale et financière des dossiers, en relation avec le SAVIM) et le Secours Populaire, dont la cellule Trait d'union proposait du travail, une aide aux marginalisés (population à la base très fragile), avec le soutien juridique du SAVIM.

Le travail avec les services sociaux du Conseil Général, les CCAS, a été particulièrement important puisque se situant au niveau de la prise en charge de personnes déjà vulnérables.

Les associations de victimes sont apparues un peu plus tard. La première, l'association des sinistrés du 21 septembre, présidée par F. Arrou a participé au comité de suivi ; la seconde, Vivre après AZF

Le SAVIM a été invité à participer au comité de suivi psychologique piloté par le professeur Schmitt mise en place d'équipes de psychologues.

Au niveau de la communication aux victimes : le SAVIM a participé à la Commission Communication, le travail avec le substitut Dran a été très efficace ; deux plaquettes ont vu le jour (une de la mairie et une du comité de suivi).

Mme Passuello salue également l'action de M'Toulouse, fonctionnant avec des bénévoles de France-Inter (journalistes, techniciens...). C'est là que Mme Passuello a fait la connaissance de la future présidente de Vivre après AZF (qui la première a posé la question des dommages corporels alors que tout le monde était focalisé sur les dommages matériels).

Les rapports ont été un peu plus compliqués avec les supports écrits ; TLT a bien collaboré (France 3 jamais).

Ce travail de communication et d'information a été difficile à mener parce qu'il a fallu gérer les informations erronées .

Pour résumé : le SAVIM a été un outil à disposition des partenaires impliqués dans la gestion de la catastrophe, pour faire avancer les choses, pour aider les victimes, et depuis, le réseau perdure au bénéfice de tous. Il gère encore aujourd'hui, au quotidien, des victimes qui n'avaient jusqu'alors rencontré personne ou qui n'avaient déclaré qu'un accident du travail (mais grâce au croisement des fichiers de la CPAM et des expertises du Pr Rougé, informations possibles), qui ne savaient pas comment prouver leur préjudice psychologique... C'est un travail au jour le jour, nécessitant conviction et patience.

Les professionnels interrogés ont souligné l'importance des premiers moments vécus ce 21 septembre 2001, des premiers instants où les forces personnelles et professionnelles se sont fusionnées pour accepter la réalité de cette situation extra-ordinaire. Après avoir dépassé les questions et les inquiétudes liées à la prise de conscience de la catastrophe, les professionnels se sont rapidement investis dans l'action ; face à l'étendue des besoins de la population, les différents services ont suspendu leurs activités ordinaires pour se consacrer à la gestion de l'urgence en mettant en place de manière parfois innée un soutien psychologique et matériel, et en se mettant à la disposition des sinistrés (écoute, réconfort, accompagnement physique, etc.). Des modalités de fonctionnement provisoires se sont mises en place en s'appuyant sur des acquis ou sur des réflexes professionnels, elles ont quelquefois dérogées aux règles mais elles ont permis aux personnels de s'organiser hors des hiérarchies conventionnelles pour parer au plus pressé et pour être efficace

D'autre part, comme le remarquait Mme Passuello, les réponses dans l'urgence ont fait appel à des solidarités et à des partenariats spontanés ; en contact avec déjà de nombreuses personnes sur le terrain, certains ont été rapidement identifiés comme référents et ont été naturellement interpellés. Ce fut le cas du SAVIM. De nouvelles coopérations ont vu le jour sous l'influence du contexte et ont autorisé de nouvelles modalités de travail, essentielles pour la mise en œuvre des mesures exceptionnelles. Ces relais sur le terrain ont été primordiaux surtout dans les premiers jours où les représentants de l'Etat et des pouvoirs publics étaient dépassés par l'ampleur de la catastrophe.

Une question reste posée : au delà de la mobilisation totale, entière, du service n'y aurait-il pas eu un manque de moyens : quand une des recommandations du CNAV est que les victimes rencontrent un référent d'un service ou d'une association d'aide aux victimes, quelle réponse semble possible dans un cas pareil où le nombre de sinistrés dépasse les prévisions, et où le nombre de traumatisés semble inestimable encore aujourd'hui

IV) DISPOSITIF SANITAIRE ET SOCIAL

A) AIDE MEDICO-PSYCHOLOGIQUE

Circulaire du ministère de la Santé, décembre 2002 : « Explosion de l'usine AZF de Toulouse le 21 septembre 2001 : Enseignements et propositions sur l'organisation des soins »

Cette recherche, un an après la catastrophe, visait à analyser les modalités d'organisation et ses conséquences pour établir un retour d'expérience visant à améliorer ou à créer des dispositifs adaptés.

Des enseignements généraux ont été tirés, notamment concernant les moyens de communication : la plupart des institutions s'est trouvée privée de moyens de communication notamment téléphoniques dans les minutes qui ont suivi l'accident. Les seuls réseaux restés opérationnels ont été le réseau Rimbaud, réservé aux autorités et aux services de l'Etat, le réseau télématique, peu utilisé, et les réseaux de radio télécommunication de la police, des sapeurs pompiers et des SMUR.

L'ensemble des institutions ont fait part de leur constat d'isolement durant cette journée, au moins jusqu'à 17h, caractérisé par une absence d'information sur les causes de cet événement, source d'inquiétude et d'angoisse, l'absence d'information pour certaines d'entre elles quant à la conduite à tenir face à la nécessité de prendre rapidement des décisions d'organisation pour répondre aux urgences, sans connaissance précise du schéma général d'organisation des secours.

Cette question nécessitera de préciser les moyens de communication à mettre en place en dehors des moyens classiques.

Concernant les médias, la circulaire précise que les informations retransmises par les médias n'ont pas permis durant les premières heures de renseigner de façon objective sur la nature de cet

événement ; ces informations ayant même été perçues pour certaines d'entre elles comme contradictoires.

Ce constat est à relativiser, les médias s'étant eux-mêmes retrouvés placés dans une situation analogue (coupure des communications, déplacements difficiles...). Mais il soulève néanmoins la question de la communication et de l'utilisation de ces moyens pour informer la population en temps réel.

La demande est d'avoir une information fiable et régulière sur les événements et leur évolution sous l'égide de la cellule de crise, et donc d'utiliser les moyens encore fonctionnels pour y parvenir.

La réquisition d'une chaîne de radio locale devrait pouvoir être prévue dans ces cas particuliers voire la réquisition de tout autre moyen de communication selon la nature de l'événement et de ses conséquences.

Au niveau des services de l'Etat, ces événements ont montré la grande difficulté rencontrée par les acteurs locaux pour coordonner les demandes de remontée d'information émanant du niveau national. Les directions d'administration centrale selon leur domaine de compétence s'adressent en effet à leurs interlocuteurs privilégiés, chacun délivrant les informations en sa possession mais sans coordination.

La question du traitement de l'information ascendante, descendante et transversale est essentielle et ne trouvera une réponse qu'au travers d'une organisation structurée. La multiplication des interlocuteurs comporte le risque d'informations fausses, incomplètes voire contradictoires. Dans ce contexte, la mutualisation des compétences, la mise en place d'une cellule santé mais également le renforcement de la cellule de crise au niveau national sont des moyens et des outils qui devraient permettre d'améliorer ce dispositif et son fonctionnement.

Toute information doit être validée et en conséquence les sources d'information doivent être préalablement définies et identifiées.

Enfin, le recensement des victimes, lequel, dans plusieurs cas, s'est fait tardivement et sans règles bien définies, a subi une perte d'information sur le nombre de victimes mais également des difficultés secondaires de pouvoir établir des certificats de lésions. L'objectif est la mise en place d'un système d'identification unique pouvant servir à la police, à la justice, à la sécurité civile, et qui permettrait d'avoir une connaissance plus précise de la situation et de mettre en place une traçabilité des victimes.

La communication des informations sur l'identification des victimes revient à l'autorité préfectorale. Il appartient au préfet de communiquer l'identité des personnes décédées.

Des procédures médico-légales, spécifiques aux situations de catastrophe doivent être étudiées (prise en charge des corps, relations avec les autorités, centralisation des informations...). Des procédures d'accueil et d'information des familles doivent également être étudiées.

Service Universitaire de Psychiatrie et de Psychologie Médicale Adulte

1) Sur les informations aux victimes : 4 biais :

- affiches dans les cages d'escaliers des quartiers touchés, en français et en arabe, expliquant les différents dispositifs mis en place : « Psy mobiles », consultations Purpan et Ranguel, « Psy dans les quartiers », cellules de soutien ...
- informations similaires dans « Capitole Info » et le BIE
- informations auprès du corps médical, notamment l'Union Régionale des Médecins Libéraux pour relayer l'information auprès des patients
- auprès de la CPAM, diffusion de l'information auprès des assurés sociaux sur les prises en charge psychologiques

Ces informations ont été diffusées une seconde fois sur le même modèle auprès des partenaires.

2) Le Comité de suivi psychologique (présidé par le Pr Schmitt) s'est chargé de centraliser les demandes et les dispositifs, parallèlement au comité de suivi, dont le Pr Rougé faisait partie, en septembre 2002.

Les fichiers des patients ayant consulté un dispositif d'aide psychologique ont été recoupés : consultations dans les services des hôpitaux, auprès du Pr Rougé, consultations mobiles...

Au final, la comparaison présentait une différence de 2 000 personnes non répertoriées par le service du Pr Rougé, lesquelles ne s'étaient pas présentées aux expertises ou n'avaient pas lancé de procédure.

Un courrier leur a été envoyé pour leur rappeler qu'après leur consultation à l'hôpital, révélant certains troubles, divers dispositifs restaient à leur disposition pour une prise en charge éventuelle et qu'elles pouvaient bénéficier d'une expertise psychologique auprès du service médico-légal.

Autres sources d'informations :

- Dans La Dépêche du Midi : nombreux articles pour communiquer les adresses et les numéros de téléphone des divers services de prise en charge psychologique
- Dans la plaquette d'informations éditée par la Mairie de Toulouse et le comité de suivi en décembre 2001
- Courrier envoyé par le SAVIM en juillet 2002 pour informer sur le droit de bénéficier des conventions passées avec AON pour une expertise médicale ou pour rappeler l'existence de ce dispositif, aux personnes convoquées qui ne se seraient pas présentées (secrétariat du service médico-légal géré par le Pr Rougé délocalisé au SAVIM)

Dossier « Expertise médicale » (in, Les suivis médico-psychologiques des victimes, groupes de travail,) :

- Communiqué de presse : document adressé par la DDASS aux médecins généralistes et pédiatres de Toulouse, en date du 26/09/01 : liste des lieux d'écoute et de soutien psychologique ouverts à la population des quartiers particulièrement touchés, à partir du 25/09, dans les sites d'accueil ouverts par la mairie.

- Compte-rendus du groupe de travail sur le suivi médico-psychologique des victimes de l'explosion de l'usine « La Grande-Paroisse-AZF » de Toulouse :

~ Réunion du 27/02/02 : suivi des patients victimes de la catastrophe de l'AZF :

§ 2 : « les modalités d'information concernant le traumatisme psychique et les modalités de soins » :
cette information doit comporter deux aspects :

- . les victimes doivent recevoir une information facilement accessible, compréhensible, et résumée sur les troubles psychiques et les modalités de soins.

- . les personnes ressources : personnel de santé, personnel social, psychologue, éducateur sportif doivent recevoir une information plus détaillée avec également les possibilités de recours et de soin.

Le document élaboré par l'Université de Toulouse Le Mirail est considéré comme un support, à simplifier dans un cas, à aménager dans l'autre.

~ Compte-rendu à usage interne de la réunion du 27/02/02 :

Une des missions du groupe de travail est d'élaborer une information des victimes sur les dispositifs de soins existants. La réunion de janvier 2002 avait soulevé la nécessité d'élaborer un document d'information.

- § 1 : recensement des victimes : intérêt de constituer un fichier unique pour déterminer les « victimes psychiques » afin de pouvoir leur diffuser l'information quant aux dispositifs de soins auxquels elles peuvent s'adresser.

- § 2 : quelle information et à qui l'adresser : le SAVIM informe de ce que l'association reçoit, chaque jour, environ 10 personnes qui n'avaient jusqu'alors fait aucune démarche. Il existe beaucoup de besoins mais le SAVIM ne sait pas toujours vers qui orienter. De surcroît, des parents très démunis soumettent les troubles ressentis par les adolescents qui rejettent toute aide et toute idée de consultation.

Par ailleurs, l'Université du Mirail a réalisé un document très complet sur le stress post traumatique, ses effets dans la durée.

Après débat, le groupe convient de l'opportunité de réaliser des documents d'information adaptés, d'une part, à la population générale, d'autre part, aux professionnels.

Reste la question de la diffusion, « car il ne faut pas compter sur le ministère de la Justice pour assurer le courrage » (dixit Professeur Schmitt).

En synthèse : deux types de documents d'information seront réalisés : une forme simplifiée à destination du grand public et une adaptation du document de l'Université du Mirail, en ajoutant les structures toulousaines existantes, à l'intention de tous les professionnels concernés : publics et privés.

~ Réunion du 03/04/02 :

- § 1 : discussion autour de la liste de recensement des victimes : le principe général d'un fichier unique est retenu ; la fourniture de ces listes s'établirait sur le mode du volontariat compte tenu des objectifs retenus, notamment l'information des victimes.

- § 2 : Les aspects d'information : Dans le cadre du N° spécial de « Capitole Info » consacré à l'explosion de l'usine AZF, un certain nombre d'informations a été fourni concernant les CMP et des numéros de téléphone susceptibles d'être contactés.

Un texte bref d'information générale a été validé par le groupe. Ce texte a été transmis également à Capitole Info et à d'autres partenaires dont « Santé Migrant » pour une traduction.

Par ailleurs, un texte plus élaboré destiné à des professionnels de santé a également été rédigé.

Ces documents pourront servir à sensibiliser des professionnels y compris au niveau des éducateurs sportifs et de structures dépendant du Ministère de la Jeunesse et des Sports.

~ Réunion du 24/04/02 :

§ 1 : Les aspects d'information : Un numéro spécial de « Capitole Info » en date du 21 mars 2002 donne une série d'informations.

En dernière page, se retrouve une rubrique « où trouver une aide psychologique ».

Par ailleurs, une information plus technique a été rédigée destinée au bulletin d'hygiène. Enfin, grâce à l'aide de « Santé Migrant », un texte court en français et sa traduction en arabe a été rédigé :

« Après le choc du 21/09, il y a plus de 6 mois, comme tous les Toulousains, vous avez été touchés par une catastrophe industrielle. Comme chez toute personne ayant ressenti un stress, il arrive parfois que s'installent des symptômes durables. Si à ce jour vous avez encore des images de la catastrophe, des rêves ou cauchemars à ce sujet, des pensées qui apparaissent dans la journée, peut-être avez-vous des manifestations post-traumatiques ? Certaines personnes connaissent des difficultés pour se concentrer sur leur travail ou sur leur activité quotidienne, d'autres ont des troubles du sommeil ; d'autres ont des colères ou manifestent des sautes d'humeur. Il peut arriver de brusques moments de tristesse et de larmes, des difficultés pour sortir de chez soi, ou prendre des transports en commun ou la voiture, peuvent se rencontrer. Enfin, on a pu observer des réactions de peur ou de sursaut exagérées lors d'événement désagréables.

Si vous éprouvez ce type de réactions, si votre vie quotidienne est gênée, contactez d'abord votre médecin de famille ou votre médecin traitant. Celui-ci peut mettre en route les traitements spécifiques, adaptés à votre état. Il pourra vous orienter vers le Centre Médico-Psychologique de votre quartier ou vers un professionnel de santé susceptible de vous aider. »

Comité de suivi AZF – Ministère de la Justice

§ 2 : Coordination des soins : La proposition d'un N° vert et d'un renfort de moyens pour assurer la permanence des réponses et de l'écoute est effectuée.

Centre Hospitalier Spécialisé Marchant :

Dans la circulaire du ministère de la Santé de décembre 2002, l'hôpital fait état de la sensibilisation du personnel du CHS à un accident chimique majeur qui se limitait à l'information d'alerte (affichettes ou tracts) dispensée par les responsables des usines de la Grande Paroisse.

Au niveau des réactions face à la survenue de la catastrophe, la directrice adjointe a pris en charge la direction des opérations, tout en étant coupée de toute information extérieure relative à la gestion de l'évènement ; elle a notamment constitué une cellule de crise et mis en place une cellule de communication avec participation du personnel pour tenter d'informer à partir d'un point de situation effectué par la cellule de crise toutes les heures, et surtout pour rassurer les personnes retenues au CHS ; à noter que deux agents de la DDASS et de la DHOS se sont rendus sur le site pour faire remonter l'information vers leurs autorités respectives.

CUMP 31

Circulaire du ministère de la Santé, décembre 2002 : un plan particulier d'intervention (PPI) existait pour l'usine d'AZF depuis 1989 mais ne prévoyait que le risque chimique, le risque d'explosion n'avait pas été envisagé. Celui comprenait notamment la diffusion de consignes individuelles de secours au personnel de l'usine et à la population du quartier.

Il relève également des difficultés de communication entre les différents services hospitaliers (« mise en place rapide à la préfecture du commandement opérationnel du plan rouge mais le PC opérationnel n'étant pas inter-services, se sont posés des problèmes de maîtrise des communications). La gestion des hôpitaux a été rendue difficile du fait des difficultés de liaison interne avec les SAU liées aux problèmes du réseau de télécommunication et de l'accaparement du commandement par les visites des autorités et par les médias. La CUMP a été rapidement mise en place et opérationnelle pour l'accueil des familles des victimes décédées mais l'accueil et l'orientation des autres victimes et de la population n'a pu se dérouler de façon satisfaisante compte tenu d'effectifs insuffisants. »

Document de travail (confidentiel) : « Intervention CUMP Explosion AZF – 21/09/01 – 10h15 », (in, Suivis médico-psychologiques des victimes, Groupes de travail,) : (signé de R. Franc et J. Périssé)

- Chapitre « Les relations avec les media » :

Demande importante, parfois lassante, venant entraver le suivi de multiples informations, avec des exigences d'images peu compatibles avec le soutien psychique : en cas de débriefing, s'il y a une caméra, on se peut demander quelle sera la spontanéité des participants, et ceux-ci pourront de plus se demander si l'intervenant n'est pas plus préoccupé de l'image qu'il va donner que de leur santé psychique.

Les permanents de la CUMP 31 ont estimé qu'il fallait répondre à toutes les demandes mais qu'il n'était pas souhaitable de se mettre trop en avant pour rester crédible dans une fonction de coordination où l'essentiel des missions était réalisé par les volontaires et par les collègues des cellules voisines ; leur but n'était pas donc pas d'être trop vus, connus, reconnus (voire « jaloués ») mais de faire connaître le dispositif et le réseau des CUMP !

- Commentaires sur les différentes émissions réalisées par les médias :

- télévisions : TF1, France 2, France 3, TLT, Santé-Vie, émissions spéciales, journaux...
- radios : M'Toulouse (bon dispositif), France-info, Radio-Présence
- journaux : 37,2 Santé, L'infirmière Magazine, Côté Femmes, le Pèlerin Magazine, le Journal du Dimanche, L'Express

CHU de Toulouse – Rangueil

Dans la circulaire du ministère de la Santé de décembre 2002, le CHU fait état des points forts et des points faibles de l'établissement ; parmi ces derniers, il relève la difficulté rencontrée pour l'information des familles des personnes décédées.

Pr Rougé, expert près de la Cour d' Appel de Toulouse, **Coordonnateur pour les victimes de l'explosion de l'usine Grande paroisse**, Service de Médecine Légale, C.H.U. Rangueil, 31 403 Toulouse cedex 4 – Tel : 05/61/32/29/65

in, Evaluation du préjudice corporel, Groupes de travail,

* **Proposition d'expertise médicale : lettre-type**, signée par le Pr Rougé, envoyée aux parents d'enfants victimes :

« Madame, Monsieur,

Votre enfant a été victime de dommages corporels suite à l'explosion...

Si l'indemnisation ne vous a pas encore été versée, pour faciliter vos démarches administratives et médicales, le *Comité de suivi pour la prise en charge des victimes de l'explosion de l'usine Grande Paroisse* (note de bas de page définissant son rôle et ses partenaires) m'a chargé de vous proposer de coordonner les examens médicaux habituellement nécessaires pour évaluer les conséquences du sinistre sur votre enfant.

Cette expertise présente l'avantage d'être commune à l'ensemble des organismes ou institutions susceptibles de vous demander un examen médical afin d'évaluer les droits, prestations ou indemnités de votre enfant...

Cas d'utilisation de l'expertise, frais pris en charge par votre assureur ou par le groupe Grande Paroisse / TFE selon des barèmes définis par le comité de suivi... Si vous acceptez le principe de cette expertise : dossier complet (liste des documents administratifs et médicaux à fournir) à renvoyer avant telle date et accord pour le rendez-vous au service de médecine légale fixé...

Pour toute information complémentaire ou pour constituer votre dossier, vous pouvez vous adresser au SAVIM (tel et adresse), à votre assureur, à votre avocat. »

Questionnaire à remplir :

concernant l'enfant : (état civil, couverture sociale, circonstances de l'accident, déclaration éventuelle...)

concernant le parent : « en ce qui concerne votre état de santé » (nature des lésions, schéma corporel pour les localiser, traitements, examens, traumatisme psychologique éventuels, observations diverses, accord pour rendez-vous au service de médecine légale)

CUMP EDF-GDF

* Rapport « Accident de l'usine AZF - CUMP – Bilan de fonctionnement »

Chapitre 6 : La Communication :

L'information est une composante de l'action. En période de crise, elle est déterminante. Elle se doit d'être équilibrée, précise et ciblée sur des populations définies selon une stratégie globale sur la base d'objectifs clairs.

C'est la raison pour laquelle l'équipe de pilotage a opté pour une gestion centralisée de l'information, avec un canal d'entrée et de sortie unique et défini une logique informationnelle. La communication opérationnelle n'a pas posé de problème particulier, ni à l'intérieur de la CUMP, ni avec les différents partenaires de l'entreprise.

A l'intérieur de la CUMP, l'information a circulé de la manière la plus simple autour des pilotes...

La communication avec les managers locaux et les services sociaux se devait d'être permanente afin de permettre une adaptation au fil de l'eau de nos prestations et des effectifs que nous devons distribuer sur le terrain, et de définir la logique de compétences qui devait être délivrée selon les populations ou les difficultés rencontrées. De nombreuses réunions de bouclage, téléphoniques et physiques, se sont tenues...

Un reporting pluri-quotidien avec une synthèse de fin de journée a été également fait au Médecin Coordonnateur National qui a assuré l'interface avec la Cellule Nationale de Crise d'EDF...

De nombreux contacts ont été pris pour délivrer de l'information ou en saisir en dehors des systèmes sus-décrits... La qualité de ces relations, leur constance ont été un atout certain. Elles nous montrent que l'efficacité d'un système de management, lorsqu'il a à traiter de problèmes humains, gagne par sa capacité à combiner les compétences et à intégrer en confiance les composantes médico-psychologiques de nos entreprises...

De façon parallèle et à la demande du responsable Communication de la Délégation Régionale d'EDF, des interviews ont été réalisées pour une chaîne locale de télévision et pour des journaux internes à l'entreprise.

* EDF-GDF Services Grand Toulouse : Procédure de déclaration de dommages (document SAVIM) : formulaire avec listes des contacts :

- en cas de perte de produits contenus dans les congélateurs : contacter EDF-GDF – documents à fournir avant le 15/12/01 : liste des produits contenus dans les congélateurs, estimation de la valeur des produits périmés, déclaration sur l'honneur signée et datée
- en cas de dommages matériels (ex : toiture, bris de glace...) : contacter cabinet GAB Robins Franceexpert – documents à fournir avant le 31/12/01 : liste des biens endommagés avec justificatif (devis, facture...), transmettre en parallèle les coordonnées de votre assureur, préciser également si vous êtes propriétaire ou locataire (fournir l'adresse du propriétaire)
- en cas de dommages corporels : contacter le cabinet AON

Dispositions prises vis à vis des victimes :

M. Casale, appuyé par les experts et assureurs précise les dispositions arrêtées pour déclarer les dommages.

L'objectif de Gaz de France est clairement affiché : faire simple et vite. Des aides individuelles d'urgence ont été remises aux familles les plus durement touchées dès lundi. Cette mesure a été confirmée par l'un des bénéficiaires qui a précisé qu'il avait beaucoup apprécié ce geste de la part de M. Challut. A cet effet, un document a été remis à chaque participant de la réunion ; celui-ci précise les contacts utiles selon le type de dommages.

Comité de suivi épidémiologique (Institut de vielle sanitaire)

Dans les suites de la catastrophe, un dispositif de suivi épidémiologique a été mis en place en lien avec le DDASS et l'IVS pour évaluer les conséquences sanitaires de l'explosion. Ce dispositif comprend trois instances dont le comité institutionnel de suivi qui regroupe les principales institutions, les employeurs, les représentants des employés et de la population ; il est chargé

d'appuyer le programme d'études, d'en faciliter le déroulement, d'arbitrer les aspects administratifs et de participer aux actions de communication.

Pour décrire l'impact sanitaire en population à court, moyen et long terme, l'institut a effectué le recensement des systèmes d'informations et des partenaires existants et des enquêtes auprès de populations spécifiques sont en cours, avec la collaboration de la médecine du travail, de l'éducation nationale ; un rapport a été publié sur les conséquences sanitaires de l'explosion.

B) Assurance maladie

- Ordre des Médecins

communiqué de presse :

(site internet de la préfecture de Haute Garonne)

« Toulouse, le 21 septembre 2001

L'ordre des médecins communique : Les ophtalmologues et ORL de ville sont disponibles dans leur cabinet pour accueillir les personnes présentant de légers troubles (irritations oculaires, douleurs tympaniques...) et qui ne souhaitent pas se rendre dans les hôpitaux par ailleurs fortement sollicités. Il n'est conseillé de téléphoner avant de se déplacer dans les cabinets de ces praticiens. »

- Union régionale des médecins libéraux (d'après la circulaire du ministère de la Santé de décembre 2002)

Au niveau des cliniques : des mesures immédiates ont été prises comme la mise en place d'une cellule de crise ; les établissements ont dû gérer la mise en place d'accueil spécifique et d'une prise en charge sociale et psychologique de la population. Il est à noter les difficultés de communication mais également de planification avec les services de secours et l'absence de retour d'information concernant le sort des blessés accueillis dans les cliniques avant d'être réorientés vers d'autres structures.

Les cliniques psychiatriques ont été largement mis à contribution du dispositif médico-psychologique initié par la mairie, pendant plusieurs semaines.

Au niveau des médecins généralistes : un médecin dont le cabinet se situait à proximité du lieu de l'explosion n'a eu connaissance de l'absence de risque qu'au bout de 2 à 3 heures, étant resté durant cette période dans un état de relatif isolement. Il ressort du vécu de ces événements un sentiment de frustration du fait des difficultés à s'intégrer dans les chaînes de secours, de l'absence de définition de leur rôle, du constat d'être resté plusieurs heures sans activité.

- BIE : Service Hygiène et Santé de la Mairie de Toulouse

- Témoignage d'un médecin de Toulouse dans le journal édité par le collectif PJCNiNa en novembre 2001 :

« *Les médecins ont reçu des circulaires émanant de la préfecture et de l'ordre des médecins, pour suivre particulièrement les victimes sur les points suivants :*

- *conséquences psychologiques immédiates (peur, angoisses irraisonnées suite au choc) et tardives (pouvant survenir après des mois d'intervalle libre)*

- *conséquences ORL (pertes d'audition, acouphènes, vertiges, bris de tympan, affections ORL qui se chronicisent), à déclarer dans l'immédiat et à suivre au cours du temps.*

- *dernièrement, les médecins ont reçu la consigne de prêter attention aux troubles de vision, car des cas liés à la catastrophe ont été signalés. »*

Témoignage suivi d'une critique des pouvoirs publics sur le manque de traducteurs assermentés, accompagnateurs des familles faiblement initiées à la langue française ; sur le manque de sensibilisation des familles sinistrées par l'intermédiaire de travailleurs sociaux et d'associations de sinistrés (en pratiquant le porte à porte) pour généraliser la consultation à l'ensemble des membres de la famille et insister sur l'importance d'une prise en charge rapide des troubles physiques ou psychologiques éventuels...

Les troubles psychologiques, dans le cas des populations maghrébines sinistrées, ne trouveront pas de suivi. Pour beaucoup, ces populations n'ont malheureusement pas la culture spontanée de

consulter un psychologue. Il convient de faire preuve d'imagination pour remédier à des cas spécifiques liés à des invariants culturels.

Les familles sinistrées, au regard de la gravité de leur situation, (froid et manque de lumière dus aux fenêtres brisées...), parant au plus pressé, méritent un suivi sanitaire et psychologique de proximité et au quotidien, relayé par des personnes compétentes.

Contacts CPAM : secrétariat du directeur-adjoint M. Gilbert Taillefer, qui a supervisé tout le dispositif : 05/62/73/84/03 : M. Taillefer se propose de réunir les différents services concernés pour regrouper toutes les informations disponibles mais cela ne sera possible qu'en septembre (congés).

- Appel de Mme Massip du service juridique de la CPAM le 11/08/03 : plusieurs services de la CPAM ont travaillé sur le dossier AZF : service coordination pour l'information et la communication auprès des victimes et des professionnels de santé (médecins, prestataires d'appareils...), service juridique pour les recours contre tiers, service de l'action sanitaire et sociale pour les mesures d'aide spécifique sur critères sociaux, service prestations pour les indemnisations des frais de santé...

Mme Massip partant en congé, il ne lui sera possible de recevoir et de communiquer des bilans d'activité de son service qu'au mois de septembre. (conseil : prendre contact avec la Caisse Nationale d'Assurance Maladie). Il reste donc à contacter Mme Geneviève Chapelin du service coordination qui sera à même de nous aiguiller vers les différents responsables concernés par le dossier AZF.

Mme Chapelin, contactée le 20/08/03, ne peut répondre à notre requête, étant donné son poste. Elle nous conseille de prendre contact avec le directeur-adjoint M. Taillefer.

- Document envoyé par le GEMA : Circulaire CNAMTS du 12/10/01 présentant les modalités pratiques d'application des dispositions exceptionnelles en faveur des sinistrés, adressée aux directeurs et agents comptables des CPAM, CRAM, CGSS, aux Médecins Conseils Généraux, Chefs de service des échelons locaux, aux directeurs des Unions Régionales des CAS : 1.3 : Information de l'assuré : « l'assuré sera informé par écrit de la décision exceptionnelle d'exonération du ticket modérateur. Ce courrier explicitera la portée de la décision et la durée d'exonération, demandera les coordonnées et la portée de l'assurance complémentaire, invitera l'assuré à retourner à la caisse l'imprimé de subrogation pour les prestations réglées en tiers payant. » (cf. ci-dessous)

3. Rôle du service médical : « D'une manière générale, le service médical, en lien étroit avec la caisse d'affiliation, doit faciliter la prise en charge des victimes en leur évitant toute démarche inutile. Ainsi, il doit répondre à toute question impliquant un avis médical. (remarque : afin d'éviter des convocations inutiles ou des expertises répétées, le praticien conseil devra s'appuyer, dans la mesure du possible, pour ses décisions à prendre dans le cadre du suivi des victimes, sur les expertises judiciaires diligentées) »

- Document SAVIM : Circulaire CNAMTS du 12/10/01 – Mise en place de mesures exceptionnelles en faveur des victimes de Toulouse – 24/10/02 : « Lettre d'information aux assurés » : objet : décision relative aux conséquences de la catastrophe de Toulouse du 21/09/01, datée d'octobre 2001 :

- exonération du ticket modérateur pour la prise en charge des soins dispensés aux victimes de la catastrophe

- pour en bénéficier, signaler, lors de chaque demande de remboursement, les frais en rapport avec cet accident en cochant sur la feuille de soins la case prévue à cet effet et en précisant « catastrophe de Toulouse du 21 septembre 2001 »
 - si protection complémentaire : le signaler à la CPAM et si des prestations ont été accordées avec dispense d'avance de frais, compléter la demande de subrogation.

 - Communiqué de presse de la CPAM le 02/10/01 : conseils aux assurés, aux employeurs (aide financière d'urgence, mesures exceptionnelles, prise en charge à 100% des frais de soins...) ainsi qu'aux professionnels de santé (« si vous êtes appelés à donner des soins aux victimes, nous vous rappelons qu'afin d'accélérer l'indemnisation, il est nécessaire de préciser sur la feuille de soins qu'il s'agit d'un accident..., qu'il faut pratiquer le tiers-payant...)
 - Communiqué de presse du 01/11/01, du 11/11/01, du 29/11/01 : présentation des dispositions exceptionnelles pour les remboursements d'assurance maladie : simplifications administratives (démarches à suivre) – N° de la CPAM, de la CMR et de la MSA pour tous renseignements
 - Communiqué du 15/03/02 : la date limite des soins pris en charge par la couverture maladie exceptionnelle est reportée au 12/04/02 : « Dépêchez-vous d'aller retirer un imprimé à la CPAM, n'oubliez pas de cocher la case « accident causé par un tiers » après avoir mentionné sur les feuilles de soins « catastrophe de Toulouse 21/09/01 ».
- La couverture maladie exceptionnelle n'a été jusqu'alors demandée que par 740 personnes, ce qui témoigne d'une méconnaissance de cette mesure.
- Communiqué du 13/09/02 : le comité de suivi du 11/09/02 a décidé le prolongement de la prise en charge des soins à 100% jusqu'au 21/03/03 et le remboursement à 100% des appareils auditifs, visuels...
 - Communiqué du 17/09/02 : le bilan du comité de suivi est de 30 morts et 8133 blessés, auxquels il faut ajouter les personnes prises en charge par la CPAM (soit environ 800 noms) et celles qui ne se sont pas déclarées ; soit un total d'environ 9000 personnes, dont seulement 2812 expertisées. La question se pose donc d'une certaine lacune au niveau de la communication et de l'information des victimes de dommages corporels, mais également des professionnels de santé, les plus à même de renseigner leurs patients victimes de la catastrophe sur le dispositif de soins mis en place.

V) Logement

A) L'OPAC

Contacts OPAC

Dès le 1^{er} week-end, 120 personnes se sont mobilisées, sur le terrain, dans l'urgence, avec méthode et une réactivité importante, pilotées par le directeur de l'Opac, M. Hervé Kopec, conscient des réalités et des mesures d'urgence à entreprendre pour gérer au mieux la crise. « Sa position forte, nécessaire pour prendre des décisions claires et rapides, a été d'un grand secours lorsqu'il a fallu se confronter aux autres acteurs de terrain (jeux de pouvoirs, querelles de clocher mais aussi

indécisions, gestion de crise difficile et stressante...). Le professionnalisme a payé devant une situation telle ».

Dès le 21 septembre, un numéro d'appel avec 16 lignes a été mis en place dans le service pour répondre à toutes les demandes, pour écouter aussi, rassurer. Plus de 1000 appels ont été reçus dans le week-end. Le personnel de l'Opac s'est investi sans compter, en se déplaçant sur le terrain, pour évaluer, dans l'urgence, le plus gros des dégâts et faire une estimation des besoins immédiats, le 1^{er} souci étant la sécurité des bâtiments mais aussi pour parler aux sinistrés, les rassurer un minimum, de très nombreuses personnes étant bien évidemment choquées.

Des communiqués de presse ont été adressés aux médias locaux (TLT, La Dépêche, Radio-France...) pour communiquer le numéro d'appel et les premières mesures d'aide, de sécurisation des sites, de mises hors d'eau et hors d'air, la définition de la catastrophe même impliquant une situation forcément exceptionnelle, nécessitant un diagnostic global pour parer aux premiers besoins.

Dès le samedi 22 septembre, une réunion avec les assureurs et les experts a abouti à un accord tacite pour une 1^{ère} estimation de 150MF qui a permis de passer les commandes nécessaires aux réparations urgentes (fenêtres à boucher...). Les expertises contradictoires étant impossibles vu l'ampleur du sinistre, l'Opac a insisté pour que les cabinets d'experts fonctionnent par sondage (même si EQUAD était opposé, forcément) : « On a forcé le destin parce qu'on avait conscience de l'ampleur des dégâts. Ainsi, fin 2002, 85% du parc était rénové, parce l'Opac avait le souci de la rapidité. » Il y a eu très rapidement un renvoi à l'équipe technique qui a contacté les professionnels pour démarrer les premières mesures conservatoires, de nettoyage, de protection.

L'Opac a également participé aux cellules « logement », « travaux », « reconstruction », en partenariat avec la mairie de Toulouse, la préfecture, les bailleurs, les associations de locataires ; l'organisme a mobilisé son personnel sous forme d'« astreintes volontaires » pour tenir des permanences (« volontariat directif »). Chaque semaine, ils faisaient un point sur l'état du relogement: en tout 150 dossiers « seulement », parce que l'Opac a essayé de conserver ses locataires dans leur lieu de vie et de ne pas les reloger hors de la ville ou loin de leur école ou lieu de travail (ne pas les déraciner). Les mobil-homes ont été une solution parmi beaucoup d'autres tellement les besoins étaient différents (familles nombreuses, personnes âgées...) ; certaines familles ont même été relogées provisoirement ou définitivement chez d'autres bailleurs (effort de solidarité !) et d'autres ont carrément préféré quitter la ville.

Le partenariat avec la Mairie n'a pas été immédiat parce qu'« au départ, l'Opac ne voyait pas très bien l'utilité d'une cellule spécifique étant donné qu'il avait déjà de son côté pris des initiatives identiques et parce que les objectifs affichés n'étaient pas très clairs, puis rapidement, l'Opac a accepté d'y participer et d'être représenté le plus souvent possible dans les cellules d'urgence (même si quelquefois, il a manqué à l'appel) ».

L'Opac a également collaboré avec les associations de locataires « internes » qui constituaient des relais fiables pour informer les locataires de blocs d'immeuble géré par l'Opac. Il a ponctuellement fait appel à d'autres associations plus ou moins politisées, plus ou moins exigeantes,

mais le partenariat était indispensable et « le travail d'équipe très important : même si c'est difficile à gérer (concilier les intérêts divergents, enjeux, idées, budgets, moyens différents), travailler ensemble était une nécessité, ce jeu d'acteurs était tendu vers l'efficacité. » La mobilisation était collective et efficace même si la globalisation des mesures était complexe.

Point sur la communication : dès le 21/09/01, l'OPAC a communiqué le numéro d'appel ouvert en urgence pour répondre aux questions des locataires (HLM ou non) aux médias locaux, notamment TLT, Sud-Radio et Radio-France. L'information était nécessaire pour l'Opac.

Les médias eux-mêmes ont participé à l'effort de solidarité. M'Toulouse, dans l'esprit de France-Info, a été très utile parce qu'adaptée à l'échelon local. Son but était de répondre à des demandes particulières (« La victime n'existait pas, il y avait des milliers de victimes ») et concrètes. Elle répondait au besoin d'agir au plus vite pour les plus démunis, en donnant des informations pratiques grâce à la présence d'experts et de professionnels dans ses émissions, dont l'Opac, qui s'en est largement « servie » (exemple : en partenariat, ils ont permis à des « familles-types » de témoigner à l'antenne)..

Un mois après, une fois le dispositif d'action posé, davantage clair et défini, une fois les autorisations, les protocoles passés avec les partenaires, l'information a été plus fiable et plus stable. Après l'urgence, l'Opac a démarché ses locataires pour informer de l'état d'avancement des travaux, des procédures à suivre, des réductions de loyers, etc.. sur le terrain (50 personnes mobilisées) et dans les services. En interne, l'information remontait du terrain, les décisions étaient prises par le directeur général et les coordonnateurs faisaient redescendre l'information. Pour répondre à l'exigence d'information des locataires, des lettres leur ont été adressées, signées du directeur de l'Opac, sur l'état d'avancement des travaux dans leur bâtiment, sur les réductions de loyers... Des feuilles d'information ont été diffusées dans les boîtes aux lettres des sites concernés.

Leçons tirées : « Dans les phases d'urgence extrême, du « provisoire-durable » et sur le long terme, c'est le compromis entre réactivité et équité qui a fonctionné, pour pouvoir trancher et prendre des décisions adéquates selon les dégâts. La difficulté venait du volume du sinistre, qui ne devait pas prendre le pas sur le 1^{er} rôle de l'Opac, celui de bailleur social, au service des locataires. Il a fallu gérer différentes réalités : celle des clients, celle des partenaires, celle des institutions et faire appel à l'innovation, obligatoire vue la situation, à la rigueur, à la crédibilité (parce que réaction immédiate sur le terrain), à la formalisation et à la méthodologie (importante pour l'Opac. Ces principes sont ceux d'une gestion de crise, dirigé par un coordonnateur fort en la personne de M. Kopec. (Et si cela devait se reproduire, il faudrait un décideur à la tête du comité de suivi, technique avant d'être politique, capable de prendre du recul, d'agir sur les différents niveaux de décisions ; pourquoi pas inventer une sorte d'expert, un professionnel de la gestion de crise majeure, capable d'intervenir et de diriger les acteurs de terrain avec méthode ?)

Il semble important d'être sensibilisé à la sécurité, de connaître ses clients, ces familles, pour être à même de répondre à leurs besoins : il faut donc une connaissance fine du terrain pour s'adapter aux situations, d'autant plus dans l'urgence (ex : le personnel basé dans les résidences devraient savoir si parmi les locataires, il y a des personnes âgées, des personnes malades ou handicapées, des familles ou des personnes seules...). Le bon-sens est nécessaire pour pouvoir agir, ainsi qu'une certaine marge de manœuvre : l'adaptabilité est aussi un critère essentiel dans cette situation, qui ne doit pas être handicapée par trop de protocole parce que la norme paralyse l'action :

il faut avoir le souci du résultat (au quotidien, c'est déjà difficile alors dans l'urgence...), aussi parce que la population est dans l'attente d'informations et de réalisations concrètes. »

Il semble, au vu des documents et de l'entretien réalisé avec M. Bertrand, que l'information aux locataires sinistrés ait été adéquate, précise et donnée en temps voulu (sans précipitation). La démarche de terrain, immédiate, a contribué à rassurer la population simplement parce que peu d'institutions se sont déplacées sur les lieux sinistrés : la préoccupation visible de l'organisme pour la sécurité de ses locataires et pour leur assurer un logement le plus décent possible est à souligner, et M. Bertrand a insisté sur le rôle fédérateur et consciencieux du directeur, M. Kopec, ainsi que sur la mobilisation de tout le personnel.

B) L'ADIL 31

L'Agence Départementale pour l'Information sur le Logement, présidé par M. Alain Barbes, est intervenue dans l'urgence, dès le samedi 22 septembre 2001. M. Barbes, lui-même à proximité des lieux de l'explosion, a mobilisé son équipe immédiatement après s'être assuré de l'état des locaux et de la santé de ses proches et de son équipe. Il n'a pas hésité à également recruter deux personnes pour faire face à la charge de travail découlant de la catastrophe. La « direction » (chaque ADIL est indépendante) de Paris, plus proche des ministères et des instances juridiques, a collaboré en répondant aux questions spécifiques, voire problématiques, concernant les côtés techniques du droit, l'interprétation des textes juridiques, etc..

Dans l'urgence : Dès le 22/09/03, l'ADIL a rencontré les responsables politiques de Toulouse et les professionnels concernés pour faire un 1^{er} cadrage de l'intervention au niveau du logement privé toulousain : les juristes de l'ADIL ont été mis à disposition des diverses cellules mises en place par la mairie et la préfecture de Toulouse, pour guider les sinistrés dans leurs démarches administratives et juridiques (« déjà complexes en tant normal, alors, avec le traumatisme de l'explosion par-dessus, vous pouvez imaginer que cela devenait encore plus compliqué pour les victimes »), pour donner des conseils et des informations sur leurs droits, en tenant compte du traumatisme et du choc des personnes.

La mise en place de la cellule d'assistance juridique téléphonique à la préfecture s'est faite sous l'égide de l'ADIL, avec la collaboration du SAVIM, de la Direction Régionale de l'Équipement, le Barreau de Toulouse, etc. ; le but était de réunir le maximum de compétences dans un même lieu : des juristes spécialisés en droit de l'immobilier, en assurances, en dommages corporels.

L'ADIL a également participé au comité de suivi, en intégrant le groupe de travail sur le logement et les copropriétés, présidé par M. Barbes et la présidente du Tribunal d'Instance de Toulouse. Les difficultés auxquelles il a fallu faire face tenaient aux parties communes dépendantes des syndicats et des parties privatives appartenant aux propriétaires (les uns et les autres se renvoyant la prise en charge des sinistres et s'opposant sur les frais, les rénovations à entreprendre...). Pour éviter un engorgement certain des tribunaux, les locataires sinistrés demandant notamment une diminution des loyers à laquelle les propriétaires s'opposaient, ne s'estimant pas, à juste titre, responsables, un comité de médiation locative a été créé, sous l'égide du Tribunal d'Instance et de l'ADIL, avec la participation des assureurs de TFE plutôt coopératifs (ils ont accepté dès le départ d'en faire partie, ce qui est assez louable, et ont pris en charge les diminutions de loyers afin que ni les victimes, ni les propriétaires ne soient lésés), des représentants de locataires, de syndicats, de

propriétaires, et la participation des personnes en litige (sur laquelle a insisté M. Barbes, notamment parce que la rencontre avec les sinistrés, l'écoute directe de leurs souffrances, la reconnaissance de leur état de victimes, étaient importantes pour lui : il fallait prendre le temps nécessaire pour comprendre leur situation, pour entendre leurs problèmes qui n'étaient pas uniquement matériels, tout simplement, et d'ailleurs, plusieurs nous ont remerciés de leur avoir accordé cette attention particulière.

Ce comité de médiation locative a duré dix-huit mois, et a satisfait l'ensemble des acteurs y ayant participé, en permettant 86% de médiations réussies.

Communication : Conscient qu'une sous-information était source de difficultés supplémentaires pour les victimes, M. Barbes a immédiatement travaillé en collaboration avec les médias locaux (radios, télé, presse) pour tenir informer les victimes des dispositions exceptionnelles mises en place, des services disponibles, des cellules d'urgence... Il n'y a pas de politique de communication définie, c'était au jour le jour, et puis, une fois les cellules mises en place, il y a eu des relais, des communiqués de presse, des bulletins d'informations, des participations à des émissions (ex : M'Toulouse), etc.. Les bureaux de l'ADIL sont restés ouverts au public, malgré les dégâts.

Mais M. Barbes pose aussi un regard critique sur la gestion d'une telle catastrophe : certains problèmes ont été révélés par cette gestion de crise : l'incompétence de certains professionnels des assurances ou des syndics, l'inculture de la population sur le système juridique (par exemple sur la différence entre provision et indemnisation : il ne semble pas normal que dans notre société, on ne connaisse pas le droit, les bases du système judiciaire, mais c'est le cas ; il y a un manque certain de ce côté là), l'inadaptation de la législation (la législation actuelle n'est pas prête à affronter ce type de catastrophe – ex : règlement des syndics date de 1962), le manque de communication des compagnies générales d'assurances vis à vis de leurs assurés concernant les dispositifs mis en place par la convention d'indemnisation (aucune lettre directe, présentation des experts au domicile sans laisser le choix du rdv...).

La prise en charge globale a été « humaniste » du fait que beaucoup de professionnels aient partagé le même vécu et qu'un fort sentiment de cohésion, de solidarité des Toulousains se soit noué autour des victimes les plus dans le besoin, car toute la ville a vécu la même chose, a partagé le même traumatisme (plus ou moins fort).

« Nous avons travaillé en osmose, ça a été très enrichissant, cette prise en charge s'est révélée dramatiquement expérimentale » : elle a influencé leurs façons de recevoir leurs clients et de travailler en partenariat (le dispositif créé a permis de rencontrer des personnes avec qui nous n'aurions jamais eu de contact, comme la présidente du Tribunal d'Instance, des médecins pédiatres, le préfet, etc., des personnes enrichissantes qui travaillaient ensemble avec le même objectif).

On peut parler d'une satisfaction générale du système amiable d'indemnisation par qu'il a permis la reconnaissance des souffrances des victimes par l'écoute et le respect, de leurs besoins en y apportant une réponse la plus adéquate possible, en basant l'indemnisation sur le principe de la réparation intégrale. Toutefois, M. Barbes propose de réfléchir sur certains points : la création d'une structure dotée d'outils précis de manière à assurer la redistribution des dons de manière égalitaire entre les victimes, afin d'éviter que certaines passent entre les mailles du filet (et que d'autres en abusent) ; l'impact collectif que représente cette catastrophe (*question de l'indemnisation au niveau individuel ou collectif : pourquoi ne pas réfléchir à un préjudice collectif, indemnisable par les*

responsables d'un tel sinistre, au nom du traumatisme national : une sorte d'indemnisation symbolique au nom de la collectivité, en plus de l'indemnisation individuelle, pour que les « coupables » soient vraiment dissuadés, responsabilisés, et obligés de prendre de réelles mesures de prévention et de sécurisation.; la nécessité de mettre en place un soutien psychologique aux intervenants des cellules, largement éprouvés (vérifiée au sein de l'ADIL : arrêt au bout de trois semaines de participation aux cellules pour ne pas que le personnel lui-même « craque »).

- **C) CAF Haute-Garonne**

- Revue « *Vies de Famille* », éditée par la CAF de Haute-Garonne, septembre 2002 (document SAVIM) : « Un an déjà et une mobilisation continue de la CAF » : mesures exceptionnelles prises par la CAF, dont tout le personnel était mobilisé :

- 18 000 demandes d'aide financière d'urgence instruites avant le 15/10/01
- participation au fonds de secours aux sinistrés
- augmentation du fonds d'aide aux impayés d'énergie pour les familles sinistrées et du fonds de solidarité logement (FSL)
- instruction des demandes de relogement, des dossiers de garanties, des paiements auprès des bailleurs avec le FSL
- séjours de vacances gratuits pour 500 enfants de familles sinistrées à la Toussaint et à Noël
- aides au logement intégralement maintenues pour l'ensemble des populations habitant la zone sinistrée
- annulation pure et simple des indus constatés avant le 31/12/01 pour les allocataires sinistrés, effacement de 6 mensualités pour les personnes bénéficiant d'un prêt au titre du FSL, de l'action sociale ou de l'amélioration de l'habitat

- Revue « *Vies de Famille* », mai 2003: Dispositif de suivi de la souffrance psychique post-AZF : mis en place grâce au soutien financier de TFE et du Ministère de la Santé, il est toujours opérationnel pour les personnes en situation de détresse psychique : dispositifs mobiles et fixes : téléphones et adresses des différentes cellules, CMP, CHU

- Articles de La Dépêche du Midi du 07/10/01 : « *Quand la CAF sort de ses bureaux* » : l'organisme est présent dans les cellules de soutien mises en place par la mairie pour informer les victimes, expliquer les procédures d'aide exceptionnelles, accorder des aides d'urgence...

« *Des aides complémentaires* » : En accord avec la Mairie de Toulouse, les collectivités territoriales, l'Etat, la CAF a élargi le budget du Fonds de Solidarité Logement (FSL) pour accorder une aide financière permettant de payer la caution en cas de relogement inévitable ; elle a également sollicité le Fonds d'Aide aux Propriétaires pour concéder des avances sur travaux dans le cas des logements réquisitionnés.

- Communiqué du 31/10/01 : Une cellule spéciale pour gérer un fonds de solidarité et le relogement des familles sinistrées (remboursement des cautions, allocation de logement temporaire...) a été créée avec l'aide du Conseil Général et de l'Etat : Téléphone et adresse de la cellule

Réflexions

« D'un point de vue social et humain, la population toulousaine, et particulièrement celle résidant sur les quartiers touchés par l'explosion, a subi un profond traumatisme, aux séquelles persistantes tant psychologiques que corporelles pour certains. On a également assisté depuis quelques mois à une aggravation du processus de précarisation sur les quartiers dits « défavorisés » touchés par la catastrophe. Il ne s'agit pas ici uniquement du domaine économique et matériel, qui bien que fort préoccupant, a été en partie compensé par des aides multiples octroyées dans les mois qui ont suivi la catastrophe. Il s'agit aussi des différents supports qui favorisent l'équilibre des modes de vie dans ces familles dites en situation de précarité, à savoir, le logement, la santé, la fréquentation des lieux ressources de l'action sociale (éducatifs, de loisir, etc.), la sociabilité sur les quartiers, également, qui, constitué comme un réseau informel, offre des ressources d'informations et de communications non négligeables. L'existence de dégâts importants, tant au niveau des habitations que des infrastructures économiques, éducatives et sociales ont remis en question ces équilibres. Si les populations ont été atteintes dans leurs modes d'organisation quotidiens, ce sont donc aussi profondément, les équilibres familiaux déjà précaires pour certains, qui ont subi une déstabilisation ». (actes de la journée d'étude « Repenser les pratiques éducatives après la catastrophe d'AZF », 23/05/02)

C'est notamment pour ces raisons que la prise en charge des victimes devait être complète, pluridisciplinaire, englobant les divers aspects du traumatisme. Comme il est précisé plus haut, le côté matériel, parce que visible, concret, a été pris en charge avec pragmatisme, grâce aux dons, aux artisans bénévoles, à la mobilisation des pouvoirs publics. Mais malgré cela, et justement parce qu'il rappelait à la mémoire l'explosion, parce qu'il était palpable, il a marqué les esprits ; et lorsque les sinistrés ne trouvaient pas de réponse auprès de leurs assureurs, des collectivités locales, sur les délais, sur les procédures à respecter, la réalité des dégâts était désespérante. Nombre de témoignages ont été recueillis (cf. La Dépêche) sur le problème du relogement, des loyers... L'information existait, elle est parue dans les journaux et dans les médias audiovisuels mais il semblerait qu'elle n'ait pas été suffisante parce que non personnalisée.

La prise en charge des dommages matériels, parce qu'ils bouleversent le quotidien, est essentielle mais insuffisante au regard des nombreuses blessures invisibles. Du fait de la non évidence de leur constat physique, les souffrances psychiques sont trop souvent indicibles pour la personne blessée voire impensables pour la société. La communauté peut avoir tendance à se protéger du vécu traumatique des victimes amenant à une certaine « conspiration du silence ». On peut donc supposer que celle-ci n'est peut être forcément le signe d'une indifférence mais bien d'une difficulté ou d'une incapacité à communiquer sur l'innommable du préjudice psychologique des victimes. Il est possible de considérer la persistance d'un certain tabou quant à la considération de cette souffrance et qu'ainsi la communication ayant trait à sa prise en charge soit plus difficile. Et si les victimes sont désireuses d'accéder à une prise en charge, elles peuvent être confrontées à l'absence d'information quant aux démarches à entreprendre. Ce problème a d'ailleurs été relevé par le comité de suivi.

De plus, sans remettre en cause la volonté manifeste des divers professionnels d'informer les victimes, certaines tranches de la population se sont retrouvées écartées du processus de prise en charge du fait de l'inaccessibilité due à divers facteurs : barrage de la langue pour les populations immigrées constituant un pourcentage important des quartiers sinistrés, appréhension des personnes en situation irrégulière (clandestines), victimes ne possédant pas une « culture de l'information » (ne lisant pas la presse, n'écoutant pas la radio, ou ne se référant qu'aux journaux télévisés dont

l'information et son interprétation peuvent être réductrices) ou celles qui refusent (par peur, honte, colère ?) toute intrusion d'une tierce personne dans leur intimité.

Au-delà de ces réflexions, il me semble intéressant de dépasser le problème quantitatif de l'information pour soulever celui de sa qualité : n'y aurait-il pas eu un manque de cohérence dans la diffusion de l'information ? La multiplicité des communications des intervenants a-t-elle nui à la pertinence des dispositifs mis en place ? La gestion de l'information n'aurait-elle pas dû être traitée en amont (par un organisme centralisateur) plutôt qu'en aval (par l'ensemble des acteurs) ? En effet, on peut penser qu'à « l'éclatement des souffrances » des victimes a répondu un « éclatement des données informatives » des intervenants. Il serait sans doute opportun de mettre en place un organisme centralisateur et « neutre » chargé de recenser et d'établir une liste unique des victimes, lequel serait également l'outil d'une politique d'information uniforme, adéquate et transparente en faveur des victimes. (à titre informatif et pour confirmer cette idée, nous n'avons pu obtenir le nombre exact de victimes)

De plus, un tel dispositif permettrait de dépasser une certaine politisation de la communication ; tout comme l'indemnisation, la gestion de l'information peut être soumise à l'appréciation des pouvoirs publics et à une certaine pression commerciale : l'intention première est-elle celle de la solidarité ou est-elle soumise à l'image publique de l'organisme, à l'opinion publique, voire même aux obligations vis à vis de leurs partenaires (financiers, politiques) ?

CINQUIEME PARTIE

LE PARCOURS DE LA VICTIME

Chapitre I

L'urgence dans la prise en charge des victimes

I) ATTENTES ET BESOINS DE LA VICTIME

A) La situation des victimes

L'explosion de l'usine AZF a engendré un nombre important de victimes, nécessitant des aides sanitaires et médicales d'urgence.

Du point de vue des conséquences psychologiques, les accidents à caractère catastrophique entraînent une déstabilisation psychique chez la plupart des victimes, celles-ci pouvant développer quelques heures après l'événement un Etat de Stress Aigu (ASD) voire un Etat de Stress Post-Traumatique (PTSD). Les sujets dans cette situation de proximité avec la mort, ont vécu une expérience émotionnelle envahissante, privée de sens, qui les ont confrontés à des limites extrêmes.

Selon R. CARIO (op.cité, cf. 5), de telles victimisations, pour être sources de perturbations psychiques et psychologiques, peuvent également engendrer des souffrances physiques profondes, parfois cristallisées dans des séquelles invalidantes. Elles se répercutent également sur le plan social, et bouleversent le fragile équilibre familial, social, professionnel et inter-relationnel des victimes, entraînant par là-même déstabilisation familiale, désorganisation des activités de la vie quotidienne, désadaptation professionnelle, tensions dans les relations inter-personnelles, difficultés financières immédiates...

Les victimes se trouvent dans une situation matérielle précaire : problèmes de logement, perte d'emploi et de revenus...

B) Les attentes et besoins de la victime

1) Droit à l'accès aux soins

Les victimes, de par leur situation particulière, attendent des actions et soutiens en terme de sécurité et de soins médicaux d'urgence : soins d'urgence et de premiers secours ; mais aussi des aides concernant leurs besoins d'information et d'accompagnement.

2) Droit à l'information

Elles doivent être informées des incidences de l'explosion sur les plans médicaux et psychologiques ainsi que des procédures mises en œuvre dans le cadre de leur prise en charge. Elles doivent être informées régulièrement sur les suites judiciaires et les démarches juridiques et sociales à mettre en œuvre.

3) Droit à l'accompagnement

Pour que la prise en charge des victimes soit la plus efficace possible, il faut que l'accompagnement proposé aux personnes se situe sur un versant pluridisciplinaire et vise une réponse globale : accompagnement juridique, psychologique et social au regard d'une situation précaire.

- **Accompagnement juridique** : elles doivent être conseillées sur les démarches à entreprendre suite à l'événement subi : déclarations de sinistre auprès des assurances, plainte, requêtes devant la CIVI ...
- **Accompagnement psychologique** : les victimes attendent de pouvoir être accueillies dans un espace neutre où leur parole véhiculant souffrance et inquiétude pourra être reçue
- **Accompagnement social** : les victimes doivent être aidées, notamment par l'attribution d'un secours financier ou matériel d'urgence

II) REPONSES APORTEES PAR LES PROFESSIONNELS

L'urgence se manifeste à plusieurs titres et notamment par :

- La situation médicale et sanitaire des blessés
- La situation matérielle et/ou psychologique précaire de nombreuses victimes
- L'indemnisation d'urgence des victimes assurées et non assurées
- Le traitement judiciaire du dossier (afflux des plaintes pénales et des référés, possibilités d'assignation devant le Tribunal d'Instance, requêtes devant la CIVI)
- La nécessité d'une information fiable et régulière des victimes des suites judiciaires

Eu égard à l'ampleur de la catastrophe et de ses répercussions sur un nombre considérable de victimes, il apparaît nécessaire de créer un comité de suivi, piloté par le ministère de la Justice, regroupant l'ensemble des institutions ou services intéressés

A) Les professionnels de la santé et du secours

« AZF constitue ce que, spécialistes de la médecine de catastrophe, nous nommons une catastrophe à moyens dépassés : le décalage entre les besoins et les moyens immédiatement disponibles est tel que la situation est critique... », propos du Dr VIRENQUE (1)

1) Les opérations de secours

Source : « Secours : les pompiers sur tous les fronts », Milan Presse, 21 septembre 2001

Le site chimique de Grande Paroisse a été soumis au plan particulier d'intervention (PPI) dans le cadre du plan rouge déclenché par le préfet de la Haute-Garonne. Les secours ont été mobilisés pour assurer la sécurité du site et de ses abords, ainsi que l'évacuation des blessés et la recherche des survivants.

- Le SAMU 31 mis à disposition le 21 septembre a été rejoint par les SAMU d'autres départements
- Utilisation de deux hélicoptères pour l'évacuation des blessés
- Utilisation des ressources du PSM 2 (poste de secours mobilisable dans les situations où de nombreux blessés doivent être pris en charge sur site avant d'être transportés dans un établissement sanitaire)

Deux postes médicaux avancés (PMA) ont été installés pour soigner sur place les victimes et les trier selon la gravité des blessures, ainsi qu'une cellule spéciale mise en place pour apporter un soutien psychologique aux familles à l'hôpital Purpan. Dès les premières heures, nombre de victimes ont bénéficié d'un accueil, d'une écoute et de soins dans les cellules mises en place par la Mairie, mais aussi dans les lieux les plus divers : cabinets médicaux de proximité, établissements privés, sur la voie publique par les professionnels de santé accourus sur les lieux.

2) Les moyens engagés

Source : « Bilan préfecture, 6 mois après », www.haute-garonne.pref.gouv.fr, rechercher AZF

- La police : outre leurs missions traditionnelles, leur travail a consisté à interdire les sites sinistrés pour des raisons de sécurité, à mettre en place des gardes statiques pour protéger le matériel des lycées
- Les CRS : les équipes de CRS ont participé à la surveillance des sites sinistrés afin de s'opposer aux pillages des bâtiments
- La gendarmerie : ses missions ont consisté à gérer les renforts et les convois sanitaires, à assurer les escortes des autorités se rendant sur le site, à sécuriser les zones sinistrées.
- L'armée : son rôle a été d'apporter un soutien logistique indispensable et un engagement direct de moyens humains sur le terrain (chiens et maîtres chiens pour la recherche de survivants)

3) La surveillance médicale à court terme

Source : « *Le dispositif de suivi épidémiologique des victimes de l'explosion de l'usine AZF* », www.haute-garonne.pref.gouv.fr

Les conséquences pour la santé de l'explosion de l'usine AZF ont été lourdes. Différents traumatismes peuvent avoir des conséquences à moyen ou long terme : des traumatismes physiques, un retentissement psychologique, du stress aigu ou bien des conséquences pour la population des dégâts subis par leurs logements. Il importe donc d'établir un bilan précis des conséquences de ce traumatisme ainsi que des éventuelles expositions environnementales lors de cet accident. Une étude épidémiologique a été lancée dès les jours qui ont suivi l'explosion par l'institut de veille sanitaire (InVS) de la DRASS. Cette étude a pour but d'alerter et d'informer les autorités sanitaires et le public pour une meilleure prise en charge médicale, mais aussi d'établir le bilan sanitaire de la catastrophe.

Différents effets peuvent être liés à l'explosion :

- Des *effets somatiques* faisant suite aux différents effets du « blast » : apparition de signes pulmonaires, ORL (avec les surdités, acouphènes, troubles de l'équilibre) et des complications des lésions oculaires
- Des *effets éventuels de l'exposition aux produits toxiques* libérés dans l'atmosphère : signes pulmonaires de type bronchite, crise d'asthme, signes irritatifs ORL et ophtalmologiques
- Des *effets psychologiques* : syndrome post-traumatique, dépression, décompensations névrotiques ou psychotiques liées entre autres aux difficultés sociales et aux conditions de vie dégradées.
- Des *effets du « blast » secondaires* : un grand nombre de « blast » secondaires a été constaté, par éclatement du verre entraînant des « syndromes de criblage » et des mutilations, avec de nombreuses complications prévisibles et des séquelles à moyen et long terme.

Une surveillance des effets sanitaires a été mise en place au lendemain de la catastrophe par l'Institut de Veille Sanitaire pour détecter, quantifier et décrire les effets sanitaires potentiellement liés à des émissions environnementales. Deux objectifs ont été poursuivis :

- Surveiller les pathologies liées aux polluants identifiées mais pour lesquelles les expositions n'ont pu être quantifiées
- Alerter sur la survenue de pathologies pouvant relever de toxiques non encore identifiés.

La démarche s'est appuyée sur la mobilisation des systèmes d'information sanitaire pour l'alerte et la surveillance à court terme. La surveillance sanitaire s'est orientée dès les premiers jours suivant l'explosion vers les effets à court terme des produits dont l'émission atmosphérique était probable ou possible. Ont été mobilisés pour traiter toute alerte sanitaire les réseaux suivants :

- *Le réseau des médecins sentinelles du Service Communal d'Hygiène et de Santé de Toulouse :*

Les priorités de la médecine de catastrophe sont d'anticiper d'une part, et de coordonner d'autre part pour venir au devant des victimes dans les meilleurs délais avec les plus grandes chances d'efficacité dans l'urgence. La surveillance portait sur les conséquences traumatiques de l'explosion, le retentissement sur la santé mentale et les éventuels effets d'origine toxique.

- *Le centre anti-poison et les services hospitaliers du CHU de Toulouse :*

Le CAP et les services hospitaliers devaient signaler tout tableau d'intoxication grave et tout appel faisant état de symptômes inhabituels ou attirant l'attention sur un toxique particulier. Ce rôle d'alerte s'est poursuivi durant les mois qui ont suivi l'explosion.

- *Le système d'information du régime générale de l'Assurance Maladie des salariés :*

Un protocole d'analyse des données de consommation médicale a été élaboré en collaboration avec la Direction Régionale du service Médical, concernant différentes conséquences sanitaires potentielles de l'explosion.

- *Le Service de Promotion de la Santé des Elèves de Haute-Garonne :*

Le SPSE a conduit en automne 2001 un dépistage auditif et visuel des troubles d'origine traumatique et toxique auprès de l'ensemble des élèves des trois lycées professionnels et techniques, des cinq collèges et des 40 écoles élémentaires et maternelles des quartiers sud de Toulouse, dans un rayon de 2km autour du site de l'explosion.

- *Les Départements d'Information Médicale hospitaliers :*

Le DIM du CHU de Toulouse a effectué un recensement de toutes les consultations en urgence directement liées à l'explosion, avec codage des pathologies selon la CIM 10 (Classification des Troubles Mentaux)

- *La CPAM de Haute-Garonne :*

Les accidents de travail déclarés en relation avec l'explosion d'AZF ont fait l'objet, par le service médical du régime général, d'une codification selon la CIM 10 des lésions déclarées.

Source : « AZF, la veille sanitaire », in BIE Toulouse infosanté, n°65, février 2002

« Un certain nombre de blessés ont été secouru spontanément et dispersés dans des établissements de soins sans passer par les structures mises en place par le SAMU dans le cadre du Plan Rouge. De plus, au poste médical avancé, des blessés légers ont été soignés sans être enregistrés, d'autres enfin ont quitté Toulouse et se sont fait soigner dans des structures de la région », propos du Dr Anne-Marie DUGUET (2)

En accord avec la cellule de crise de la Préfecture, il est apparu nécessaire de créer un dispositif « dans l'intérêt des victimes » (op.cité, cf.7) rattaché au SAMU 31. La **cellule médicale des droits des victimes** a donc été créée dans la semaine suivant l'explosion pour permettre aux victimes de faire valoir leurs droits et de les aider à apporter la preuve de leurs dommages physiques et/ou psychologiques.

Un dossier a pu alors être remis aux victimes par les bénévoles des cellules de soutien de la Mairie, dossier comprenant un certain nombre de documents :

- Modèle de certificat à faire remplir par le médecin traitant
- Déclaration sur l'honneur des circonstances de survenue des blessures
- Notice explicative
- Numéro d'enregistrement inscrit dans un registre confidentiel

Cette cellule a répondu à un besoin de prise en compte de l'intérêt des victimes. En effet, pour beaucoup de victimes présentant des blessures légères, les dommages matériels ont été prioritaires. L'aspect médical risquait de passer au second plan dans l'optique d'une reconnaissance des dommages corporels dont elles avaient eu à souffrir. « *La constitution de ce fichier de référence était la seule procédure susceptible de mettre le maximum de chance du côté des victimes* », Anne-marie DUGUET(op.cité : 7)

Tableau des données médicales le jour de l'explosion : (op.cité : 6)

Tableau 1 – Fréquence des pathologies prises en charge chez les patients répartis le jour même		Tableau 2 – Principales pathologies prises en charge pour les patients hospitalisés au moins une nuit	
Traumatisme de la tête	44.2%	Traumatisme de la peau	22%
Troubles mentaux et du comportement	12.2%	Traumatisme du système nerveux	21%
Traumatisme du membre supérieur	10.1%	Traumatisme de l'appareil musculo-squelettique	20%
Traumatisme du poignet et de la main	9.3%	Autres pathologies	12%
Traumatisme du thorax, de l'abdomen	7.2%	Traumatisme de l'œil	10%
Traumatisme du membre inférieur	7.0%	Maladies et troubles mentaux	7%
Traumatisme du cou	5.1%	Traumatisme multiples graves	6%
Traumatisme de la cheville et/ou pied	4.9%	Traumatisme des oreilles, du nez, de la bouche	2%

4) Les actions de mobilisation de la Croix-Rouge Française

Source : « *Catastrophe de Toulouse* », www.croix-rouge.fr/goto/actualites/azf/index.asp

Après une première mise en œuvre de moyens au niveau départemental, l'opération de solidarité a été placée sous direction nationale avec la mobilisation de diverses plates-formes régionales.

L'action a pu se déployer sur la durée grâce à la générosité de donateurs et partenaires, et l'aide accrue des bénévoles :

- Chèques de solidarité pour aider les familles en rupture d'habitat à faire face
- Assistance et soutien aux familles des personnes décédées (soutien financier immédiat)
- Aide aux personnes blessées dans l'explosion
- Assistance à la population sinistrée
- Soutien psychologique aux familles, notamment dans les différents funérariums

La CRF a été présente à la demande de la Préfecture au sein de quatre dispositifs de soutien psychologique (centre d'accueil dans les hôpitaux, équipes à la Chapelle Ardente, centres d'hébergement, équipes mobiles dans les quartiers).

Dans une phase de post-immédiat, la CRF a mis progressivement en place une opération de solidarité et d'aide à la population afin de permettre de soulager les habitants dont l'habitation a été dévastée.

B) L'intervention de la Mairie et de la Préfecture

Source : Main courante, explosion, ELF ATOCHEM Grande-Paroisse, dossier Mairie

Une main courante, décrivant l'ensemble des actions et dispositions déclenchées par la Mairie en réponse à la catastrophe a été établie.

Nous ne retiendrons que les éléments les plus importants au regard de notre thème, l'intégralité du descriptif des actions menées se trouvant en annexe (annexe 2).

Date et heure	Intervenant	Actions entreprises et/ou messages transmis
21/09 à 12h24	SIRACEDPC	Activation d'une salle opérationnelle suite à l'explosion
21/09 à 10h42	SIRACEDPC	Déclenchement de la sirène PPI
21/09 à 10h47	SIRACEDPC	Déclenchement Plan Rouge
21/09 à 11h12	SIRACEDPC	Mise en place d'un PMA a Darty
21/09 à 11h25	DDSP	Mise en place d'un PC secours au commissariat du Mirail
21/09 à 11h35	DDSP	Mise en place d'un poste de secours à Croix de Pierre + PMA
21/09 à 14h27	Mairie	Mise en place de la cellule médico-psychologique au Capitole
24/09 à 0h11	Mairie	Mise en place de 7 postes avancés de la cellule multidisciplinaire, (cellules décentralisées)
24/09 à 19h15	Préfecture	Suspension des recherches de disparus
25/09 à 08h13	Mairie	Mise en place d'un numéro pour la cellule logement

Source : « 21 septembre 2002 : Toulouse un an après », Document de la Mairie de Toulouse

La Mairie et la Préfecture ont mis en place un certain nombre de dispositions en faveur de l'aide en urgence aux victimes.

- Constitution d'une **cellule de soutien médico-psychologique** :

La Mairie a instauré la mise en place de onze points d'accueil ainsi que des actions de consultations à domicile, beaucoup de personnes étant retranchées dans leurs logements et isolées de toutes structures de ce type.

- Ouverture de **centres d'accueil et d'hébergement** des victimes :

La Mairie a mis en place dès le premier soir un premier centre d'hébergement pour l'accueil des populations sans logement. Quatre autres centres ont fonctionné pendant deux semaines, et le cinquième a du être maintenu pendant six semaines au profit de personnes très défavorisées. La gestion de l'organisation et du fonctionnement des centres d'hébergement a nécessité un investissement très important, rendant possible un certain nombre de décisions :

mise en place de planning d'organisation

mise en place de garde médicale sur place (médecins généralistes, psychiatre, infirmière)

coordination avec les structures extérieures

lien avec les hôpitaux et les cliniques

coordination entre professionnels

prise en charge sociale

prise en charge spécifique des enfants

actions médico-éducatives particulières

- Installation d'une chapelle ardente pour recevoir les familles des victimes décédées

- Mise en place d'un **fonds d'urgence** par la Préfecture de Haute-Garonne :

De nombreuses aides financières exceptionnelles ont été allouées pour faciliter l'ensemble des actions menées par la Mairie et la Préfecture : une allocation de logement temporaire peut couvrir tout ou partie des frais de loyer et facilite la mobilisation de logements du parc privé ; le fonds de solidarité logement couvre les frais liés au déménagement et à l'emménagement.

Cette aide versée aux victimes n'est pas une indemnisation des dégâts mais un secours urgent pour faire face aux besoins de première nécessité des personnes dont l'habitat était inutilisable ou fortement endommagé.

- Mise en place de **huit cellules de soutien décentralisées** qui offrent aux victimes accueil et information :

Les victimes peuvent y rencontrer des psychologues, des agents municipaux des services techniques, des spécialistes dans le domaine des assurances, des assistants sociaux ainsi que les aides de premiers secours d'urgence

Cellules de soutien décentralisées

Croix de Pierre Foyer du 3 ^{ème} Age 2 rue Lafage	05.61.59.98.25 05.61.59.82.67 05.61.59.86.38 Fax : 05.62.48.32.71	Maire du quartier : M. DIELBOLD Responsable : Mme DUFFAU
Bagatelle – La Faourette Mairie annexe de la Faourette 26, rue Paul Lambert	05.62.87.98.05 05.62.87.94.18 05.62.87.95.16 Fax : 05.62.87.98.14	Maire du quartier : M. LLORET Responsable : Mme SURLES
Reynerie Centre social de la CAF 5 rue de Kiev	05.62.87.98.32 Fax: 05.62.87.99.17	Maire du quartier: Mme de VEYRINAS Responsable : Mr B.ISACH
Papus-Tabar-Bordelongue Régie technique- Bât. OPAC 274, route de SEYSSES	05.62.87.93.41 05.62.87.93.66 05.62.87.93.36 Fax : 05.62.87.94.07	Maire du quartier : Mme MICOULEAU Responsable : M. MEYNARD
Lafourquette Mairie annexe Place des Glières	05.62.87.99.16 05.62.87.99.25 Fax : 05.61.41.64.55	Maire du quartier : M. LLORET Responsable : Mme DUPLAIX
Empalot Bibliothèque 40, avenue Jean Moulin	05.61.53.99.01 05.61.55.39.71 Fax : 05.61.55.48.73	Maire du quartier : M. CUZACQ Responsable : M. REGAGNON
Bellefontaine Antenne DSU Place Tel Aviv	05.62.87.91.01 05.62.14.67.48 Fax : 05.62.87.90.98	Maire du quartier : M. CHOLLET Responsable : M. BOUDOU
Pradettes-Lardenne-Université Rue Ferdinand de Lesseps Foyer du 3 ^{ème} Age	05.62.87.98.41 05.62.87.98.42 Fax : 05.62.87.98.52	Maire du quartier : Mme de VEYRINAS Responsable : Mme THELLIER

- Mise en place d'une **cellule logement** créée auprès de la mission Ville Habitat :

L'aide aux sinistrés mise en place par la Mairie s'est inscrite dans la logique de la décision prise par les services techniques peu après l'explosion : privilégier le maintien des personnes et des familles dans leur lieu d'habitation, et procéder d'emblée aux travaux de première nécessité

A partir d'un bilan impressionnant (27000 logements touchés), l'action de l'Etat et de ses partenaires s'est attachée à :

- Gérer l'urgence du relogement
- Permettre, quand cela était possible, le maintien dans les lieux dans des conditions correctes en réalisant des travaux provisoires de bonne qualité compte tenu notamment de la proximité hivernale
- Engager rapidement la reconstruction

Son rôle est de recenser toutes les offres de logements possibles ainsi que d'établir un fichier de familles à reloger, et qualifié en fonction de critère d'urgence. Le gel des attributions sur le parc HLM demandé par le Préfet a permis la mobilisation de l'ensemble des logements sociaux vacants au profit des familles sinistrées. Des relogements sont en cours sur d'autres départements limitrophes à la demande des familles. Une assistance juridique a été mise en place pour répondre à

l'ensemble des questions posées, sur les problèmes liés au logement, d'assurance, d'assistance aux victimes, de fiscalité, de droit au logement.

Des accords ont été pris avec les assureurs pour simplifier les différentes déclarations nécessaires et permettre aux assurés d'obtenir rapidement satisfaction.. Selon un bilan de la Préfecture (cf. 8), il apparaît que ces accords sont insuffisamment relayés parmi les assureurs et les experts. Aussi, l'Etat, en lien avec les différents partenaires publics, prend les contacts nécessaires pour permettre une meilleure circulation des dossiers.

- Mise en place d'une *cellule travaux* chargée d'aider les particuliers à trouver des entreprises susceptibles de réaliser les travaux nécessaires dans un délai satisfaisant.
- Mise en place d'une *cellule assurance* :

Les victimes peuvent bénéficier d'un accompagnement dans leurs démarches par un spécialiste des assurances. La Préfecture a mis en place pour le public une cellule *conseil juridique* centralisée, en complément du dispositif d'accueil à la disposition des sinistrés dans les mairies, au sein de laquelle sont présents des représentants des mutuelles d'assurance, des avocats et de l'ADIL 31.

Si le domaine matériel constitue l'essentiel de la mission de la cellule dédiée, la qualité d'écoute offerte aux sinistrés continue de représenter un élément déterminant de l'accompagnement qui leur est proposé.

C) Les psychologues et psychiatres : quelles réponses ?

1) Aide psychologique au sein de la CUMP

Source : « CUMP, bilan du fonctionnement », dossier SAVIM, « AZF Informations »

Les accidents à caractère catastrophique sont responsables d'une déstabilisation psychique de la plupart des victimes, blessés et impliqués. Ces troubles sont d'autant plus fréquents que la confrontation à la mort a été intense.

a) aspects cliniques

Tout événement tragique et hors du commun, et qui confronte le sujet à l'idée de la mort, peut entraîner chez lui un état de stress aigu, lequel peut se compliquer secondairement par un état de stress post-traumatique.

L'état de stress aigu se caractérise par une peur intense, un sentiment d'impuissance ou d'horreur, un sentiment de torpeur, une impression de déréalisation, de dépersonnalisation. L'événement est constamment revécu : évitements persistants des stimuli qui éveillent la

mémoire du traumatisme, présence de symptômes anxieux, altération du fonctionnement social et professionnel

L'état de stress post-traumatique se caractérise par la présence de souvenirs répétitifs, de rêves et de sentiment de détresse psychologique. Le syndrome de répétition est le signe pathognomonique du PTSD

b) aspects émotionnels

Le sujet dans cette situation avec la mort a vécu une expérience émotionnelle envahissante, privée de sens, qui l'a confronté à des limites extrêmes auxquelles il n'a pas su faire face ; il s'ensuit un sentiment de culpabilité.

La prévention de ces troubles repose sur des stratégies d'écoute, individuelles et collectives : la prise en charge psychologique précoce des victimes peut, pour une part, permettre de maîtriser leur installation dans un état de stress post-traumatique, et de désamorcer le processus d'apparition des manifestations retardées.

L'action de la cellule a été centrée sur la prévention de tels troubles, notamment par un accueil offrant à la personne des espaces d'expression adaptés lui permettant de verbaliser les événements, par un soutien et un ré-étayage psychologique :

- Ecoute empathique, permettant de mettre des mots, du sens et de la cohérence sur les événements vécus.
- Mise en place de débriefings individuels et collectifs dont l'objectif est d'apporter un soulagement cathartique
- Organisation de débriefings pour les entreprises et les professionnels de la santé

Soutien psychosocial et médical

Source : « Soutien psycho, social, médical », in Document Mairie, dossier *Sanitaire, psychologie et social*

Liste indicative des intervenants au soutien

Nom	Nom de l'établissement et adresse	Téléphone	Qualification	Services proposés
LAFFONT Chantal		05.56.05.80.72	Infirmière psychiatrique	Se met à disposition pendant une semaine
MARIETTI-ROS	Cabinet de sophrologie et de relaxation à MOISSAC	05.63.05.03.42	Sophrologie	
Dr GUILLOSSOU	Médecin remplaçant	05.61.35.97.24	Médecin	
GERNIER Nicole		05.63.63.13.45	Infirmière psychiatrique	Disponible à tout moment
DUMAS Elizabeth	Cabinet de psychiatrie et de pédopsychiatrie	05.61.22.158.22	Psychiatrie	
Mlle OSTROWIECKI		06.14.31.92.45	Assistante sociale	
Mme PRADEL		06.63.03.43.84	Assistante sociale	
DUPUY Patricia		05.61.07.23.18	Infirmière	Dispo le 25 toute la journée
CUSIMANO Vincent		04.91.59.08.51	Secouriste	
GERKENS Dominique	4, allées des poètes, 34170 CASTELNAU LE LEZ	04.67.62.03.93	Infirmière (bénévole)	Pose cathéters, pansements, perfusions
SNAPIR Geneviève	31500 TOULOUSE	05.61.20.47.29	Psychologue (bénévole)	Propose vêtements
SAULE Julie	114, rue Doumergue, TOURNEFEUILLE	05.61.07.65.38	Etudiante en médecine	
Mme BOUHIER Maryleine	Le vieux Bourgneuf 79370 PRAILLHES	05.49.32.85.44	Infirmière psychiatrique à la retraite (48 ans)	Dispositif d'écoute, se propose de faire part le cas échéant d'un dispositif d'écoute de longue durée
GARRIGOU Laetitia		05.61.63.85.90	Maîtrise en psychologie	Aide pour cellule de soutien
CARRER Sandrine		06.82.89.88.59	Psychomotricienne	Aide psychologique
FLEURY Céline	1127, rue de la Martinière, 41250 MONTPRES CHAMBORD	06.63.00.14.78	Infirmière	
DURAND Monique	16, place Saint-Pierre, TOULOUSE	05.61.22.86.16	Prof de lettres à la retraite	Peut aider sur points écoute jeune et maternelle autour de St-Cyprien et Capitole
LAGOUANELLE Michèle		05.61.09.20.79	Aide psychothérapeute	
KOUBA Rouzat	Médecin généraliste	05.61.56.57.27		Disponible l'après-midi
BORDERON Sylvie	20, av des Pyrénées, BRUGIERE	06.20.71.81.11	Educatrice spécialisée en centre d'hébergement	Entièrement disponible
Mme GAYRAL Fabienne	31150 GRATENTOUR	05.61.82.35.66	Infirmière	Disponible l'après-midi
Mme RUIPEREZ Ascencion	Saint-Giron	05.61.66.77.21	Para médicale, auxiliaire puériculture	Mercredi, jeudi, vendredi
Mme AODIA Jeannine	AUCH	05.62.05.67.73	Infirmière en retraite	
Mme VOISIN Anne Marie	TARBES	05.62.31.59.05	Infirmière	Disponible de vendredi matin jusqu'à dimanche soir
Mme ROSSI Catherine	TOULOUSE	05.62.17.80.32	Soutien psychologique	Le week-end
Pr MAXIMIN Marc	TOULOUSE	05.62.72.25.09 (jour) ou 06.72.70.16.98	Pédo psychiatre	
*				

(*) : cette liste n'est pas exhaustive, et concerne les intervenants inscrits au 25 septembre 2001

2) Aide psychologique dans les cellules de soutien

Source : Entretien avec Nawel, psychologue à l'association « Des psy dans le quartier »

La mission des psychologues a consisté à mettre en place un espace d'accueil et de parole afin de permettre aux victimes de verbaliser et d'élaborer le traumatisme. Il semble important, pour ces professionnels, de potentialiser les défenses des victimes, de les aider à reconstruire des repères et ce dans un cadre contenant et étayant sur le plan narcissique.

Leurs actions se sont centrées sur certaines démarches, répondant ainsi à une demande des victimes :

- Groupes de paroles
- Permanences et accueil sur le terrain
- Visites à domicile pour les plus démunis
- Accueil téléphonique

Cellules psychologiques

Mairie de Toulouse Cellule psychologique (rez-de-chaussée)	05.61.22.20.02 05.61.22.25.00 05.61.22.30.10 05.61.22.30.11
Mairie de Toulouse Cellule de coordination Medecins-Psychologues-Infirmières	05.61.22.29.71 05.61.22.29.72 05.62.27.63.67 Fax : 05.61.22.34.11
EDF- Docteur REGAGNON Cellule psychologique	0800.029.678

D) Les missions du comité de suivi

Source : Réunions du comité de suivi, Min Just I, Comité de suivi, Convention nationale pour l'indemnisation des victimes

Les missions du Comité de Suivi en faveur de la prise en charge des victimes visent un triple intérêt :

- Faciliter la mise en place de procédures rapides et amiables d'indemnisation
- Coordonner les acteurs en vue d'apporter un soutien juridique et psychologique au long des procédures amiables, civiles ou pénales
- Assurer une information aux victimes sur le déroulement des procédures amiables et judiciaires.

1) L'information des victimes

L'information aux victimes doit être effectuée par tous les intervenants susceptibles d'apporter des réponses aux sinistrés

- Par lettre type à la signature du Procureur de la République
- Par plaquette d'information en vue d'expliquer aux victimes les services disponibles pour les aider à accomplir un certain nombre de démarches
- Par le SAVIM qui assure un soutien juridique au niveau de son siège
- Par un accueil téléphonique de la FFSA et le GEMA
- Par la société EQUAD, représentant le groupe Total Fina Elf, qui assure une plate-forme juridique destinée à gérer l'indemnisation des personnes non assurées mais aussi à informer les victimes de la catastrophe

2) Mise en place d'un processus rapide et amiable d'indemnisation : la Convention nationale pour l'indemnisation des victimes

A la suite de la catastrophe industrielle AZF et au vu du nombre très important des victimes ainsi que de la nature de leurs préjudices, il a été négocié, sur l'initiative de la Chancellerie, entre les différents acteurs concernés par l'indemnisation des victimes, une « convention nationale pour l'indemnisation des victimes » (cf. annexe 1). Cette convention prévoit pour chaque grande famille de dommages (matériels, professionnels, corporels) des procédures de règlement amiable des litiges, simplifiées, rapides et protectrices de l'intérêt des victimes, sans exclure les voies de recours classiques.

Principes communs de la Convention :

Quant aux victimes :

- Celles-ci conservent leur libre choix entre les divers moyens aboutissant à leur indemnisation, étant précisé que les dispositifs amiables prévus par la présente convention offrent l'avantage de la cohérence et de la rapidité, sans compromettre le recours à un juge
- La victime a le droit d'être assistée par tout avocat, tout expert conseil, tout tiers de son choix au cours des procédures et expertises amiables diligentées dans le cadre de la présente convention (...)
- Les indemnisations sont fixées en fonction de la jurisprudence de la Cour d'Appel de Toulouse
- En cas de désaccord persistant des parties, 95% de la somme proposée initialement sont versés à la victime à titre d'avance à valoir sur l'indemnisation totale

Quant aux assureurs :

- Ces derniers s'engagent à favoriser le règlement rapide, efficace et équitable des dossiers dont ils ont la charge et à respecter les délais les plus brefs pour une prompt et juste indemnisation des victimes
- Les expertises effectuées pour le compte des assureurs en vue de la détermination des dommages matériels sont diligentées dans un délai n'excédant pas deux mois, à compter de la déclaration de la victime

Quant aux avocats :

- L'ordre des avocats au barreau de Toulouse (...) engage ses membres à favoriser les procédures amiables prévues dans la présente convention, dès lors qu'elles offrent des garanties de rapidité et d'équité en faveur des victimes

Quant aux experts :

- Les experts des compagnies d'assurances ou inscrits sur une liste de Cour d'Appel désignés à l'amiable par les parties, s'engagent à respecter les délais les plus brefs pour une indemnisation rapide des victimes
- Les expertises médicales sont diligentées dans un délai n'excédant pas quatre mois à compter du sinistre
- Les missions d'expertise confiées aux experts inscrits sur une liste de Cour d'Appel sont validées par le comité de suivi

Quant au comité de suivi :

- Il s'assure du bon déroulement des procédures amiables d'indemnisation et veille au respect de la présente convention
- Il se réunit chaque fois que nécessaire pour évaluer le bon fonctionnement ou les difficultés du processus d'indemnisation, ou lorsque l'un de ses membres le demande.

Ce dispositif en faveur des victimes rend compte d'un certain nombre de dispositions visant à prendre en compte la situation particulière de la catastrophe :

- Réaffirmation du principe de libre choix par la victime des modalités de son indemnisation
- *Pour les dommages matériels*, notamment ceux causés aux locaux d'habitation des particuliers, une indemnisation directe des victimes sur la base du droit commun doit être effectuée par les assureurs dommages des particuliers ou par Grande Paroisse SA/groupe TFE pour les personnes non assurées.

Le seuil de déclenchement des expertises contradictoires entre assureurs dommages et TFE a été fixé à 300.000 francs.

- *Pour les dommages corporels*, a été adopté le principe d'une expertise unique, opposable aux assureurs et organismes sociaux par des experts judiciaires figurant sur une liste établie par le comité de suivi.

Le souhait du Comité de suivi est d'une part d'éviter la multiplication des examens médicaux et le traumatisme supplémentaire qu'ils peuvent entraîner chez des victimes déjà éprouvées et d'autre part de proposer un examen médical fiable, conduit selon des grilles et des barèmes de préjudices les plus favorables, afin de rassurer les victimes.

Le dispositif prévoit que l'ensemble des victimes sera convoqué pour l'examen (et éventuellement pour un nouvel examen après consolidation) par le service de médecine légale de Toulouse sur la base de listes fournies par les assureurs, le SAVIM, la CPAM, Grande Paroisse SA/groupe TFE et ses assureurs.

- Création d'un guichet unique pour les formalités administratives

3) Dispositif de soutien psychologique aux victimes

La prise en charge psychologique des victimes est assurée par la cellule médico-psychologique d'urgence (CUMP), le réseau PMI, et social du Conseil Général ainsi que par les consultations mises en place par la municipalité de Toulouse

E) L'intervention des juristes et des avocats

1) Actions du SAVIM (service d'aide aux victimes d'information et de médiation)

Dés le 22 septembre, le SAVIM a participé à la cellule de coordination du soutien médico-psychologique puis aux différents dispositifs mis en place sur le terrain par la Mairie pour accueillir, informer et accompagner les victimes dans leurs démarches :

- Intervention dans les cellules de quartier pour apporter information et soutien
- Participation au pôle juridique communs mis en place par la Préfecture : le SAVIM a effectué, à ce titre, des permanences au sein du tribunal pour recevoir des victimes.

Source : « Bilan d'activité », SAVIM

a) Accueil et information des victimes sur leurs droits

Les victimes bénéficient d'un certain nombre de droits, et le SAVIM centre son objectif sur l'information des sinistrés quant à la reconnaissance et l'exercice de ses droits :

- Droit à la reconnaissance : possibilité de porter plainte
- Droit à l'accompagnement : possibilité d'un accompagnement psychologique et juridique tout au long de la procédure
- Droit à la réparation : possibilité de demander une indemnisation

Dans le cadre de la prise en charge globale des victimes de dommages physique et/ou psychologique et afin de rendre le suivi des victimes plus efficient, le SAVIM a renforcé ses relations avec le service de médecine légale du PR ROUGE dépendant du CHU de Toulouse.

b) Orientation sur les démarches à effectuer

Les accueillants juristes, psychologues et bénévoles du SAVIM orientent les victimes vers un certain de démarches à réaliser afin de pouvoir prétendre à une réparation globale :

- Etablissement d'un certificat médical par un médecin justifiant d'un lien entre les troubles (physiques, psychologiques ou physiologiques) constatés et l'explosion de l'usine AZF
- Dépôt de plainte pour celles qui le désirent
- Demande d'indemnisation

2. Actions des avocats au sein des cellules d'urgence

Source : Entretien avec M. Jean-Luc FORGET, Bâtonnier de Toulouse ; et documents de l'Ordre des Avocats

« Les avocats se doivent d'assurer le conseil et l'assistance juridique et judiciaire dans des conditions dignes et exemplaires au regard des situations exceptionnelles auxquelles se trouvent confrontées les personnes sinistrées ». Jean-Luc FORGET

La catastrophe exceptionnelle consécutive à l'explosion de l'usine AZF et l'extrême détresse dans laquelle se trouve plongée une large partie de la population toulousaine ont conduit l'Ordre des Avocats au Barreau de Toulouse à arrêter certaines dispositions :

- Dès le vendredi 21, il demandait à ses membres de dispenser des consultations gratuites aux personnes sinistrées
- Le lundi 24 septembre, en collaboration avec les associations Avocats Sans Frontières et Droits d'Urgence, des permanences dans les cellules de soutien des quartiers les plus touchés étaient mises en place (de 8h à 20h)
- Les avocats ont participé à une permanence téléphonique mise en place sous l'égide de la Préfecture en collaboration avec la Municipalité, les groupements d'assurance et le SAVIM.

Les avocats ont été présents dans la prise en charge urgente des victimes, notamment en intégrant les cellules d'urgence ; ils se sont déplacés là où le besoin se faisait sentir. Leurs missions se révélaient être essentiellement du conseil

Ils ont eu un rôle de pivot et d'orientation des demandes des victimes vers les prises en charge adéquates. La dimension humaine de leurs pratiques consistait à remettre les gens « en ligne », à les aider à raisonner avec logique.

F) Les missions des sociétés d'assurance de Total Fina Elf

La plate-forme EQUAD a pour missions :

- D'établir une base de données des victimes, et d'assurer leur traçabilité par des méthodes éprouvées
- De mettre en place une typologie des dommages en vue de réunir des collègues d'experts et d'assurer des expertises par grands types de préjudice

Total Fina Elf, en coordination avec le Conseil Général et l'Etat, a mis en place un fonds d'urgence destiné à faire face aux premières urgences.

G) Les mutuelles d'assurances

1) Le GEMA :

Source : « Bilan d'activité 2002 », Dossier GEMA

a) L'action du GEMA au lendemain de l'explosion

Dès la survenance de la catastrophe, le GEMA s'est mobilisé tant au niveau national que sur le terrain afin de venir en aide aux victimes.

- Mise en place d'un pôle juridique à Toulouse dans le cadre des actions de la Préfecture, ayant pour vocation à répondre aux questions des victimes
- Envoi d'un protocole de gestion à AON (dès qu'il a été identifié comme gestionnaire de l'événement par Total Fina Elf)
- Prise de contact avec la Chancellerie pour proposer la participation du GEMA au comité de suivi
- Concertation avec la Chancellerie et les représentants de Total Fina Elf pour la mise au point d'une convention nationale intégrant des dispositions en matière d'indemnisation et de gestion
- Signature de la convention

Les coordinateurs ont participé activement à toutes les réunions des cellules mises en place par les différentes autorités locales et organismes concernés : cellules de soutien (Mairie), pôle juridique (Préfecture), cellule assurance, comité de suivi, comité de copropriété...

b) Les propositions du GEMA en faveur des victimes

Afin de venir plus complètement en aide à leurs sociétaires touchés par l'explosion de l'usine AZF, les mutuelles d'assurance du GEMA ont décidé de les indemniser sans franchises et donc de rembourser dès le premier franc les sinistres causés par cette explosion.

Les mutuelles du GEMA, qui se sont fortement mobilisées pour apporter leur soutien aux victimes de l'explosion ont pris différentes mesures de nature à faciliter leurs démarches et leurs indemnisations :

- Extension du délai de déclaration jusqu'au 31 octobre 2001 et possibilité de déclaration par simple lettre
- Suppression des franchises pour les particuliers
- Avance sur recours en l'absence de garanties dommages pour les dommages directs aux véhicules
- En multirisque habitation :
 - avance sur recours en cas d'insuffisance des garanties contractuelles pour les dommages indirects (frais de déménagement, déblais)
 - non-application de la vétusté pour les bâtiments garantis qui présentent un état d'entretien normal

Suite à la réunion du 10 octobre 2001 du comité de suivi, le GEMA a pris certains engagements destinés à assurer une meilleure prise en charge des victimes :

- *En matière d'information* : les mutuelles du GEMA continueront à participer aux cellules de renseignements des victimes déjà mises en place
- *En matière de dommages matériels* : suite à l'accord de Total Fina Elf, le GEMA va appliquer un dispositif particulier
 - hors auto :
 - pas d'expertise aux biens lorsque le montant est <10.000F HT,
 - pas d'expertise contradictoire entre 10.000 F HT et 100.000 F HT,
 - pas d'expertise si le dommage se limite au remplacement des vitres jusqu'à 40.000F HT
 - en auto :
 - pas d'expertise si le dommage est <2.000 F HT
 - pas d'expertise contradictoire si le dommage est < 40.000 F HT
- *En matière de dommages corporels* : les mutuelles du GEMA interviennent dans le cadre des garanties souscrites et, en premier lieu, en défense-recours ou protection juridique.

Le GEMA accepte de faire des avances sur la base du droit commun allant ainsi au-delà de l'application des garanties contractuelles souscrites par leurs sociétaires à la condition que TFE s'engage à rembourser les sommes ainsi avancées sans réserve de responsabilité. L'intérêt de ce dispositif est de proposer un interlocuteur unique aux victimes afin de faciliter leurs démarches éventuelles.

2) La FFSA

Source : « *Bilan d'activité 2002* », *Dossier FFSA*

a) L'action de la FFSA au lendemain de l'explosion

Au plan local :

La FFSA a déclenché un plan de crise dès la survenance de l'explosion, et installait un bureau permanent d'informations et de coordination à Toulouse. Une *cellule de liaison* a été mise en place au niveau local afin de favoriser le dialogue avec les victimes et les instances locales et régionales. Le chargé de mission de la FFSA a également participé à la mise en place de la cellule assurance de la préfecture, qui, avec l'aide de professionnels de l'assurance, était chargé d'étudier les difficultés dont elle était saisie par les lésés et, en relation avec les sociétés d'assurance concernées, d'apporter une solution.

La FFSA a mis en place un dispositif spécifique pour la gestion des dossiers sinistres ouverts à la suite de l'explosion : des cellules dédiées ont été créées soit au niveau central, soit au niveau régional.

Au plan central :

Une *cellule de crise et un groupe de travail* spécifique réunissant les directeurs de sinistres a été constituée afin de coordonner la gestion de l'indemnisation et d'étudier les remontées sur les difficultés rencontrées localement. Elle a veillé à la mise en œuvre pratique des accords, en coordonnant notamment l'action des experts d'assurance dommages et la cellule Total Fina Elf (cabinet d'expertise EQUAD, gestion financière AON).

b) Les propositions de la FFSA en faveur des victimes

Les assureurs de la FFSA ont décidé de mesures exceptionnelles, dérogeant au contrat, pour faciliter le règlement des sinistres. Elle a signé un protocole d'accord afin d'améliorer le dispositif initial.

Les entreprises d'assurance ont souvent décidé de mesures complémentaires exceptionnelles en matière d'expertise, de dérogations contractuelles, d'avance et dans certains cas, de réparation directe.

H) Face au sinistre économique : la réaction de la Chambre de Commerce et d'Industrie

Compte tenu de l'ampleur des destructions et des sinistres dont Toulouse fait état, la question que chaque professionnel est en droit de se poser est celle de savoir si les entreprises vont trouver, et par quels moyens, des réponses à leurs attentes. La Chambre de Commerce et d'Industrie de Toulouse, le MEDEF et la CGPME mettent en place une cellule de crise, destinée à prendre des mesures pour épauler les entreprises en difficultés, faciliter le maintien ou la reprise de l'activité économique et alléger les problèmes de trésorerie

Suite à la mise en place de la cellule de crise, a été constitué le « Fonds de solidarité consulaire » pour venir en aide aux petites entreprises confrontées à des difficultés immédiates de trésorerie pour les dépenses de première urgence, et faisant état de dégâts entravant la reprise ou la poursuite de leurs activités. Un certain nombre de dispositions en faveur des entreprises sinistrées ont été prises par l'Etat : l'aide au financement du chômage partiel avec simplification des procédures et accélération du traitement des demandes des entreprises ; report de certaines échéances sociales et fiscales...

(Nous ne développerons pas davantage ce point, notre thème de recherche se basant sur le parcours des victimes physiques. Cependant un travail de recherche de maîtrise d'économie, noté en bibliographie, décrit de façon détaillée les dispositifs d'aide aux entreprises)

Chapitre II

Le parcours des victimes dans le post-immédiat

I) Les besoins des victimes

A) La situation des victimes

Source : « *Victimologie* », Robert CARIO, L'Harmattan (cf. annexe 3)

Les victimes sont morcelées par les multiples intervenants dans sa prise en charge ainsi que par une absence de globalisation de la réponse socio-judiciaire. Les victimes se situent dans la problématique du Manque : retards dans le traitement des dossiers, carences dans la prise en charge, manque d'informations...

De plus, de nombreuses victimes, après avoir résister pendant les premiers mois, « s'écroulent » psychologiquement à cette période, animées par un fort sentiment de honte et de culpabilité. Le besoin d'information quant aux dispositifs de soutien psychologique mis en place est considérable au regard des souffrances des victimes. Les symptômes psychologiques éprouvés par les victimes provoquent une grande souffrance psychique, et occasionnent dans beaucoup de cas une altération du fonctionnement social : perturbation des relations familiales et sociales, baisse du rendement professionnel, démotivation et absentéisme professionnel. Certains cas sont transitoires, s'estompant en quelques mois, mais d'autres passent à la chronicisation, avec des péripéties et des relances, au gré de la survenue d'évènements évocateurs du trauma (anniversaires, procès, cérémonies).

B) Les attentes et besoins formulés

1) Droit à la reconnaissance

Le droit à la reconnaissance, c'est le droit à être considéré comme personne en souffrances. De ce point de vue, les victimes peuvent légitimer un certain nombre de demandes à leur égard :

- Droit d'accéder au droit, par la mise en place de dispositifs favorisant ce droit : prise en compte et enregistrement des plaintes
- Accueil à tous les stades de la prise en charge de la victimisation
- Ecoute de leurs plaintes et de leurs souffrances, écoute qui se doit humaine et empathique

2) Droit à l'accompagnement

Le droit à l'accompagnement suppose de placer les victimes au centre de leur prise en charge

- Les victimes doivent être entendues
- Elles doivent être informées des suites et des caractéristiques de la prise en charge et des contentieux qui seront activés ; mais aussi des droits dont elles disposent
- Les victimes doivent être aidées, notamment par l'attribution d'un secours financier ou matériel d'urgence
- Elles doivent être conseillées sur les démarches à entreprendre suite à l'événement subi : démarches sociales, économiques, professionnelles...
- Elles doivent être orientées vers les services adéquats chaque fois que le problème diagnostiqué sort du champ de la compétence de l'intervenant

3) Droit à la réparation

Le droit à la réparation suppose de reconnaître la victime, sa place et ses droits. Une indemnisation matérielle et financière intégrale, globale et rapide est nécessaire, mais insuffisante au regard des nombreux et complexes traumatismes engendrés par la catastrophe :

- Réparation financière : les victimes peuvent demander, en attente de son indemnisation, une provision ou une aide financière d'urgence
- Réparation psychique : un accompagnement psychosocial est à même d'apporter des réponses quant aux traumatismes psychiques et sociaux durables engendrés par l'événement : équilibre psychique fragilisé, statut social dévalorisé, relations intersubjectives perturbées..., et à répondre à une situation psychosociale précaire

II) Réponses apportées par les professionnels

A) Les actions de la Mairie et de la Préfecture

1) Les cellules de la Mairie et de la Préfecture

Source : « Services rendus au public », www.haute-garonne.pref.gouv.fr, rechercher AZF

- La **cellule dédiée** de la Mairie gère les bungalows mis à la disposition des familles sans abri, organise la reconstruction par l'intervention d'architectes et a été saisie sur les problèmes de malversations et d'escroquerie.

Missions de la cellule :

- Répondre aux attentes des sinistrés
- Veiller à la qualité des travaux
- Communiquer sur le travail fait, par un recensement au niveau des organismes de gestion des logements sociaux sur l'état d'avancement des travaux.

Dans le cadre du règlement des sinistres consécutifs à l'explosion d'AZF, la ville de Toulouse a décidé de proposer aux victimes une avance de fonds afin de leur permettre de commander au plus tôt les travaux définitifs des fenêtres. La Mairie met en place un préfinancement des travaux de réparation ou de remplacement des fenêtres endommagées, et non réalisés à l'aide d'un fonds relais au bénéfice des propriétaires d'immeubles et aux copropriétaires.

Source : « Toulouse, un an après », dossier Préfecture, numéro spécial du 21 septembre 2002

De la cellule de crise spécifique dédiée au logement, mise en place par la Préfecture, sont ressorties de nombreuses difficultés : problèmes juridiques, difficultés pour trouver des entreprises, complexité des dossiers d'assurance, relogement, paiement des loyers, conflits avec les assureurs ou les experts. Pour y répondre, sept structures ont été créées :

- La **cellule travaux** Etat-ville de Toulouse, destiné à aider les sinistrés dans leur recherche d'entreprises et leurs éventuels conflits avec elles.

Elle a permis de faire le point régulièrement sur l'avancée des travaux et les difficultés que rencontraient les sinistrés, notamment dans les copropriétés. Elle intervient directement en médiation entre propriétaires, syndicats, assureurs, experts et Total Fina Elf afin d'apporter des réponses aux nombreuses difficultés et incompréhensions soulevées par les expertises. La cellule travaux vérifie à la demande la qualité des travaux réalisés et mandat en cas de besoin des cabinets d'étude afin d'apporter des éléments objectifs, préalables à une médiation. Enfin, cette cellule a mis en place un observatoire de la reconstruction qui permet à l'ensemble des acteurs de disposer de données fiables sur ce thème.

- Une **cellule d'assistance juridique**, grâce notamment au soutien de l'ADIL (Agence Départementale de l'Information sur le Logement) et du SAVIM
- Des **cellules assurances** afin d'établir une médiation dans de nombreux cas litigieux
- Une **cellule de fonds de solidarité logement sinistrés** avec le Conseil Général et le soutien de la ville de Toulouse qui a organisé et financé la recherche de logements dans la parc privé mais aussi public.
- Une **cellule de groupement départemental HLM** qui a assuré la bonne coordination entre les différents offices afin de répondre plus efficacement à la demande.
- Une **cellule de médiation locative**, qui a permis d'éviter de nombreux litiges dans le secteur privé en proposant des réductions significatives de loyer pour les locataires sinistrés
- La **Commission de médiation « copropriété »**, qui a permis, dans le cadre du comité de suivi des victimes, de faciliter les accords entre copropriétaires, syndicats et assurances visant à régler le plus rapidement possible les litiges avant tout contentieux.

La *cellule assurance* de la Préfecture a été prolongée jusqu'en septembre 2002, elle a créé un observatoire de la reconstruction qui s'appuie sur des estimations faites à partir d'un panel d'habitations endommagées. La cellule a pour but de recenser les entreprises susceptibles d'intervenir au plus vite dans la reconstruction. La cellule assurance a noté une forte augmentation des dossiers soldés. Toutefois, il est à constater la persistance de blocages de fonds d'avance ou de paiements définitifs.

Des aides à la reconstitution de l'appareil de production ont également été mises en place :

- Un fonds de secours d'urgence dont la gestion est centralisée d'une part par les chambres de commerce et d'industrie, et d'autre part par la chambre des métiers.
- Le fonds de revitalisation économique (mesures en faveur des entreprises implantées dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville) et le FISAC (fonds d'intervention pour la sauvegarde de l'artisanat et du commerce) peuvent être activés au profit des entreprises sinistrées.
- Le fonds de développement des PME peut être activé sous certaines conditions. L'aide intervient sous forme de subvention et est réservé aux PME.

Plusieurs enquêtes ont été effectuées par la *cellule travaux et une équipe de la ville de Toulouse*, il en ressort les éléments suivants :

- Dans un rayon de 1300 mètres autour de l'explosion, 88% des pavillons sont réparés ou en cours de réparation
- Une autre enquête réalisée dans l'ensemble des secteurs touchés de la ville montre que, sur un échantillon de 1092 pavillons ayant fait l'objet de diagnostics précis des architectes de l'urgence, 83% sont réparés ou en cours de réparation ; 6.91% présentent des pathologies s'aggravant et nécessitant une expertise complémentaire bloquant le démarrage des travaux.
- Sur la totalité des dossiers enregistrés, 25% présentent encore des difficultés liées à des problèmes d'expertise ou de différends avec leur assurance.

2) Les priorités des pouvoirs publics

Source : « Toulouse, un an après », *Dossier Préfecture, numéro spécial du 21 septembre 2002*

a) Reloger les victimes

Le relogement est apparu souvent nécessaire pour les personnes dont le logement était durablement détruit et qui ne pouvaient ou ne voulaient pas rester sur place.

- *Le relogement en mobil-home :*

Le relogement des familles en mobil-home a commencé au début de l'année 2002. Une association a été mandatée par l'Etat pour assurer l'accompagnement et le relogement de toutes les familles. Son rôle consistait à aider les familles à déterminer leur choix de relogement, constituer les

dossiers, effectuer les recherches, les accompagner lors des visites et en cas d'accord, constituer les dossiers d'aide financière au logement.

Un an après, les familles qui occupaient ces mobil-homes ont été relogées ou sont sur le point de l'être. Il reste une vingtaine de familles pour lesquelles une solution définitive de logement n'a pas encore été trouvée malgré plusieurs propositions. Les relogements ont été mis en place (pour le parc public) grâce à la mobilisation des organismes HLM qui ont mutualisé l'ensemble des offres au seul profit des victimes.

b) Favoriser le maintien dans les lieux

Le maintien dans leur appartement d'origine a eu la préférence de la grande majorité des familles sinistrées. Compte tenu de l'hiver et du calendrier des travaux définitifs, l'Etat, la ville de Toulouse et les organismes HLM ont procédé à des réparations provisoires sur plusieurs milliers de logements du secteur public et privé dans les délais les plus brefs. Le but était de permettre aux foyers concernés de vivre dans des conditions décentes en attendant les réparations définitives.

A la demande de l'Etat et afin que chacun puisse bénéficier d'un minimum de confort malgré les dégâts occasionnés, les surcoûts de chauffage ont été pris en charge par le groupe Total Fina Elf avec le soutien logistique d'EDF/GDF.

De même, des exonérations totales ou partielles de loyer, prises en charge pour moitié par l'Etat, ont été consenties dans le parc public et ce jusqu'à la fin des travaux. L'intervention de la cellule de médiation locative, dans le secteur privé, a permis de compléter ce dispositif en intervenant là où persistaient des conflits entre propriétaires et locataires sur ce sujet.

c) Accélérer les travaux de réparation

Un an après, même si la très grande majorité des logements est réhabilitée, il reste ponctuellement des copropriétés ou des pavillons sans aucune intervention définitive.

Il est apparu que dans le parc privé, la complexité des règles relatives aux copropriétés n'était pas adaptée à des situations de catastrophe et d'urgence. Il a également manqué une organisation plus coordonnée des sociétés d'assurance et une plus grande transparence de ces dernières quant aux règles d'indemnisation ou la teneur des rapports aux différentes étapes des procédures contractuelles.

Trop souvent les assurés ont pu avoir le sentiment de ne pas disposer d'éléments écrits et d'être pris dans un maquis de difficultés et de règles évolutives. Ceci retardait le versement de provisions ou du règlement définitif.

Cependant, il convient de noter que la réparation définitive des logements obéit à des procédures différentes selon qu'il s'agisse du parc privé ou du parc public.

- *Le parc public :*

Le parc public a pu réaliser au plus vite les réparations provisoires et définitives du fait de la mobilisation de ces responsables. Il doit son organisation structurée à sa capacité à débloquer rapidement des fonds, à l'habitude de mener des chantiers importants, au dialogue permanent avec l'Etat qui a pu aider financièrement les sociétés HLM.

- *Le parc privé :*

La situation est plus hétérogène. D'après les enquêtes effectuées par la cellule travaux Etat-ville de Toulouse directement auprès des propriétaires ou des syndic, les travaux définitifs de gros œuvre concernant les copropriétés étaient achevés dans 64% des logements sinistrés.

d) Améliorer l'habitat des sinistrés

L'Etat, l'Agence Nationale pour l'Amélioration de l'Habitat (ANAH), la Commission d'agglomération du Grand Toulouse et le conseil général de la Haute-Garonne ont signé, le 19 novembre 2001, une convention d'aide à l'amélioration de l'habitat en faveur des sinistrés (qui s'est poursuivie jusqu'au 31 décembre 2002).

L'objectif de cette opération spécifique est d'offrir aux propriétaires, dont les logements ont été sinistrés par l'explosion, des conditions exceptionnelles pour améliorer leur logement. Les aides apportées viennent en complément des travaux remboursés par les assurances et permettent de prendre en charge 40 à 95% du coût des travaux d'amélioration selon les situations.

B) Le Comité de suivi

Source : Réunions du Comité de suivi, Min Just I, Comité de suivi

Le comité de suivi a mis en place un certain nombre de dispositifs destinés à réfléchir sur la qualité de la prise en charge des victimes :

1) groupe de travail sur le « suivi des troubles psychiques »

Ce groupe a pour vocation de répondre à des questionnements concernant le suivi des troubles psychologiques, notamment :

- Le recensement numérique des victimes ayant des troubles psychiques et nécessitant des soins médico-psychologiques
- Evaluer les capacités de prise en charge des professionnels ainsi que les crédits et moyens à engager : demande de crédits pour renforcer les structures de soins
- Elaborer les modalités d'une information sur les troubles psychiques et le dispositif de soins auxquels les victimes peuvent avoir recours

2) groupe de travail sur « les contentieux locatifs et copropriétés »

Ainsi, en lien avec les cellules assurances et travaux mises en place par la Préfecture, ainsi qu'avec la cellule dédiée animée par la Mairie de Toulouse, un groupe de travail traite des questions des copropriétés et plus globalement du contentieux locatif. La mise en place du comité de médiation locative, animé par l'ADIL, répond au besoin de faciliter le règlement amiable des litiges et limiter ainsi la saisine du Tribunal d'Instance en actions de suspensions temporaire partielle ou totale de loyer ; en actions de résiliation de baux ; en actions de surcoût de charges de chauffage. Des informations précises ont pu être dispensées auprès des syndic et au sein des copropriétés pour tenter de faciliter le dialogue entre copropriétaires, locataires, syndic et assureurs.

3) groupe de travail sur « l'information et la communication aux victimes »

- Information globale des victimes sur l'instruction en cours par le Procureur de la République proposé par le groupe de travail
- Mise en place de projets de lettres spécifiques aux catégories de victimes :
 - La lettre n°1 qui serait envoyée aux personnes qui se sont présentées à l'expertise afin de leur expliquer la suite de la procédure
 - La lettre n°2 à destination des victimes identifiées qui ne se sont pas présentées à l'expertise
 - La lettre n°3 à l'intention des victimes qui ne se sont jamais manifestées ou qui ne se sont pas aller au bout de leurs démarches. Le SAVIM est mandaté pour rencontrer les travailleurs sociaux afin de les ré-informer sur les dispositifs existants.

Eu égard aux difficultés persistantes sur le terrain quant à l'indemnisation des victimes, à la nécessité de vérifier le bon fonctionnement à court et moyen terme des dispositifs mis en place par la Convention, au travail considérable à effectuer pour un suivi médico-psychologique de qualité, le bilan ainsi dressé ne peut être qu'intermédiaire et le Comité de suivi a vocation à continuer ses travaux sur plusieurs mois encore.

C) Les professionnels de la santé

1) au niveau médical

Source : « Conséquences ORL et ophtalmologiques », Min Just II, suivi médico-psychologique

La prise en charge sanitaire des victimes de l'accident AZF s'est globalement bien déroulée dans la phase de l'urgence et dans les premières semaines. Cependant, il n'est pas exclu que certaines personnes n'aient pas eu recours aux soins à ce moment, soit en raison de l'apparente bénignité de leurs atteintes, soit par méconnaissance du système de soins. Il est

possible également que, compte tenu du délai d'apparition de certaines affections ou de leur aggravation clinique secondaire, certaines personnes ayant consulté précocement ne soient pas prises en charge pour les pathologies associées non diagnostiquées initialement.

Il convient donc de s'assurer du dépistage de ces personnes et de leur permettre d'accéder aux soins nécessaires. Il s'agit de poursuivre ou de réactiver les actions déjà engagées :

- Informer sur les droits à une prise en charge à 100%, sans avance des frais, des soins exceptionnels en relation avec les suites de l'accident, et des expertises médicales en cas d'incapacité
- Informer sur les pathologies ou séquelles pouvant être liées aux divers effets de l'accident AZF (suites de blessures ou de traumatismes auditifs, oculaires, pulmonaires, psychiques)

Un constat s'impose chez les professionnels de la santé : les personnes les plus réticentes à aborder les questions de santé, les plus en difficulté d'expression de leurs besoins, sont précisément celles qui sont restées à l'écart des prises en charge ; il est donc tout à fait nécessaire de les aider à accéder aux soins et aux droits ouverts en la matière.

2) les décisions de la CPAM

Source : Circulaire CAMTS, Caisse Nationale d'Assurance maladie, 24/10/2001

La CPAM a proposé la mise en place d'un certain nombre de dispositions permettant de favoriser le parcours et les droits des victimes

- Les assurés et leurs ayants-droit, titulaires ou non d'une couverture complémentaire, victimes de l'explosion, sont visés par le dispositif
- Prise en charge du ticket modérateur : les frais sont pris en charge à 100% dans la limite de responsabilité des caisses
- Prise en charge au-delà du tarif de responsabilité : des dépassements de tarifs, voire une prise en charge à hauteur des frais réels pourront être accordés pour certaines prestations
- Prise en charge des prestations hors champ de l'assurance maladie : à titre exceptionnel et après avis du contrôle médical, des prestations hors champ de l'assurance maladie peuvent être prises en charge
- Prise en charge des frais de transport : les frais de transport exposés par les victimes en vue de recevoir des soins ou de subir des examens doivent être pris en charge au titre des prestations légales lorsque les conditions de droit sont remplies (art. R 322.10 à R 322.11 du CSS)
- Prise en charge des frais d'hospitalisation : pour permettre la prise en charge exceptionnelle du ticket modérateur et du forfait journalier, les

établissements de santé doivent adresser systématiquement, à la caisse d'affiliation de l'assuré, les factures concernant la part des frais d'hospitalisation restant à la charge des victimes

Ces mesures mises en place par la CPAM couvrent une période de six mois, à compter de la survenue de l'accident.

Les victimes de l'explosion ou de ses conséquences immédiates, qui se trouvaient soit au temps et au lieu de travail, soit en mission, soit sur le trajet tel que défini à l'article L 411-2 du CSS (cf annexe 4), seront prises en charge par l'assurance *accidents du travail-maladies professionnelles*. Pourront donner lieu à reconnaissance du caractère professionnel les traumatismes psychologiques définis par la circulaire CNAMTS-DRP n° 40/999 du 10 décembre 1999. Un certain nombre de dispositions sont prises en faveur des victimes concernant la déclaration d'accident :

- Pas de sanction en cas de déclaration d'accident de travail tardive (DAT)
- Mention spéciale sur les DAT pour identification : « catastrophe AZF-Victimes »
- Dispense d'enquête légale
- Mise en place d'une cellule de coordination pour tout problème concernant la catastrophe.

3) le suivi épidémiologique

Source : « *Suivi épidémiologique des conséquences sanitaires de l'explosion AZF, rapport intermédiaire, juin 2002* », www.invs.sante.fr/publications/2002/azf/rapport_azf

Une étude épidémiologique a été lancée dès les jours qui ont suivi l'explosion par l'institut de veille sanitaire de la DRASS. Cette étude a pour but d'alerter et d'informer les autorités sanitaires et le public pour une meilleure prise en charge médicale, mais aussi d'établir le bilan sanitaire de la catastrophe.

Un rapport intermédiaire rendu public en juin 2002 rend compte des premiers résultats obtenus concernant les conséquences sanitaires et mentales de la catastrophe AZF, résultats montrant l'importance et la persistance des troubles auditifs et des problèmes psychologiques.

a) Conséquences traumatiques au plan physique

Plaies, lésions tendineuses, fractures ouvertes, amputations traumatiques, blessures abdominales, contusions pariétales... ainsi que des traumatismes oculaires et auditifs sont le lot des traumatismes physiques engendrés par l'explosion.

⇒ *Recommandations de l'InVS*

Les observations concordantes sur l'importance des troubles auditifs observés conduisent l'institut national de veille sanitaire (InVS) à recommander aux professionnels de la santé de réaliser des dépistages d'atteintes auditives chez les personnes qui ont été les plus exposés, c'est-à-dire à un rayon de 1.7 km autour du site.

⇒ *Perspectives*

Il est prévu d'affiner le bilan des traumatismes et blessures initiales à partir, d'une part des données du programme de médicalisation des systèmes d'information (PMSI) et d'autre part de l'ensemble des certificats initiaux des accidents de travail.

Les handicaps et séquelles à long terme de ces lésions traumatiques devront être suivis. Un suivi a donc été mis en place, notamment par le biais d'enquêtes auprès des travailleurs et sauveteurs, en population générale et en population scolaire.

b) Retentissement sur la santé mentale

⇒ *Description des troubles*

Le retentissement d'une telle catastrophe sur la santé mentale peut prendre des formes diverses. Tout traumatisme extrême, c'est-à-dire impliquant le vécu d'une mort ou menace de mort pour soi ou son entourage, entraîne naturellement des réactions psychologiques intenses. La persistance de ces réactions sous une forme organisée, amenant une perturbation importante de la vie quotidienne des personnes est décrite dans la littérature psychiatrique sous le terme de stress post-traumatique.

Selon les critères de classification américaine (DSM IV), on distingue *l'état de stress aigu* qui apparaît et disparaît dans le premier mois de *l'état de stress post-traumatique* proprement dit, qui se caractérise par un certain nombre de signes :

- Syndrome de répétition de l'évènement sous forme de cauchemars et de réactions physiologiques
- Syndrome d'évitement des pensées et lieux pouvant rappeler l'évènement
- Syndrome d'irritabilité et d'hypervigilance

La sévérité du traumatisme peut amener des réactions de type « dissociatif » : sentiment d'émoussement, de détachement, d'absence de réponse émotionnelle, une impression de déréalisation ou de dépersonnalisation, une amnésie dissociative.

⇒ *Recommandations et perspectives*

Les premiers résultats de cette enquête de l'institut de veille sanitaire concordent pour montrer un impact majeur de l'explosion sur la santé mentale. L'ampleur des conséquences à court terme sur la santé mentale observées suggère également l'ampleur des besoins de prise en charge de cette souffrance psychique.

La surveillance des effets à long terme devrait se poursuivre principalement à travers des enquêtes mises en place ou prévues dans plusieurs groupes de population.

c) Les propositions d'enquêtes

L'objectif des enquêtes est de réaliser un suivi épidémiologique à moyen et à long terme de certaines populations exposées à l'explosion, et d'évaluer chez elles les conséquences des atteintes traumatiques, les effets à long terme d'éventuelles expositions environnementales ainsi que les conséquences psychologiques du vécu de l'explosion.

⇒ *Enquêtes auprès des travailleurs et des sauveteurs*

L'étude comporte plusieurs phases :

- **Enquête transversale** : elle permettra de décrire les caractéristiques sociodémographiques, l'explosion initiale, les conséquences immédiates et post-immédiates physiques, psychologiques, personnelles, professionnelles et sociales, les soins reçus dans l'immédiat et dans les 6 mois suivants
- **Constitution d'une cohorte** suivie par des questionnaires et examens répétés, afin d'évaluer la morbidité, les handicaps liés aux atteintes physiques, les conséquences à long terme sur l'état de santé mentale (dépression, apparition ou évolution du stress post-traumatique)
- **Suivi de la mortalité**, mis en place pour 10 ans pour ceux qui auront volontairement fourni leurs données d'identification lors du questionnaire transversal. Il sera donc possible d'évaluer le statut vital et la cause éventuelle de décès, en relation ou non avec les séquelles de la catastrophe.

⇒ *Enquêtes auprès des élèves*

La population scolaire peut être fragilisée tant sur le plan psychologique que dans son environnement scolaire et social par l'explosion de l'usine AZF. Il est apparu nécessaire de mettre en place plusieurs enquêtes ayant comme objectif premier d'évaluer les conséquences à moyen et long terme de cette catastrophe industrielle sur des enfants d'âge scolaire. Le second objectif est d'apporter des informations sur les prises en charge à mettre en place. « *Il s'agit de mesurer l'ampleur des séquelles, au-delà du bilan initial, sur la santé physique et mentale des enfants, les conséquences sur le parcours scolaire, décrire la prise en charge médico-psychologique, analyser l'importance des lésions physiques et des troubles psychologiques en fonction de l'exposition à l'explosion* » (Dr Anne GUINARD, op. cité, cf 6)

Une enquête auprès des élèves des établissements en zone sinistrée (en collaboration avec l'équipe de psychiatrie du CHU) a pour but d'évaluer la prévalence des troubles psychologiques un an après l'explosion, le recours aux soins, les bénéficiaires de prise en charge thérapeutique et les conséquences sur le parcours scolaire.

Cette phase pourrait être le point de départ d'une cohorte auprès des familles afin d'étudier les facteurs protecteurs de résilience (individuels et familiaux) intervenant face à la survenue d'un traumatisme.

⇒ *Enquêtes auprès de la population toulousaine*

L'explosion a soufflé et endommagé plusieurs milliers de maisons et bâtiments de la ville. Les conséquences sanitaires sur la population résidant à proximité du site ont pu être directes, mais aussi indirectes du fait de l'impact de l'explosion sur l'habitat, la vie familiale, sociale et professionnelle et sur l'organisation des secours. Il est souligné le fait que les difficultés d'ordre économique, social et sanitaire cumulées par certaines populations démunies aient pu renforcer les effets négatifs de l'explosion sur le plan de la santé.

L'enquête prévue sera menée pour mettre en évidence l'impact de la catastrophe sur la santé mentale, la santé subjective et le recours aux soins, en tenant compte des facteurs liés aux conditions socio-économiques.

Le rapport intermédiaire de l'Institut de Veille Sanitaire ne préconise pas de prendre des mesures particulières de protection de la population concernant les effets sanitaires toxiques pouvant résulter de l'explosion, mais recommande, en revanche, une meilleure prise en charge de la santé mentale et des troubles auditifs.

D) Les psychologues et psychiatres

Source : « L'évaluation de l'incapacité dans les syndromes psycho-traumatiques », Louis CROCQ, *Dossier Psychologie/Phase de post-immédiat*

Pour désigner les pathologies psychiatriques résultant des traumatismes psychiques éprouvés lors des accidents et catastrophes collectifs, Louis CROCQ emploie le vocable diagnostique de *syndrome psycho-traumatique*.

Les constats cliniques :

Le sujet doit avoir été exposé, comme victime ou témoin, à un événement potentiellement traumatisant (événement exceptionnel et constituant une menace pour la vie ou l'intégrité physique ou mentale du sujet) ; et il doit l'avoir vécu comme un trauma (expérience de confrontation inopinée avec le réel de la mort ou du néant, et d'effraction des défenses psychiques), c'est-à-dire dans l'effroi, l'horreur et le sentiment d'impuissance.

Ensuite pendant une période de latence le sujet va élaborer un nouveau système de défenses psychiques pour tenter de liquider son expérience traumatique, là où ses défenses habituelles ont été débordées. Le nouveau système de défenses va reposer sur le mécanisme de répétition et sur la réorganisation de la personnalité :

- *La répétition* (reviviscence involontaire réitérée) consiste à reproduire dans l'imaginaire, indépendamment de la volonté du sujet, la situation qui n'a pas pu être maîtrisée dans la réalité : le sujet va ainsi vivre la scène traumatique sous forme d'hallucinations (visuelles, auditives ou olfactives), de cauchemars de répétition, de vécus comme si l'événement allait se reproduire

- *La réorganisation de la personnalité s'effectue sur le mode du blocage de trois fonctions du Moi : la fonction de filtration de l'environnement (marquée par l'impossibilité de filtrer les stimuli dangereux des stimuli anodins), la fonction de présence au monde (impression d'être en dehors du monde) et la fonction de la relation à autrui (impression d'être étranger, d'incompréhension)*

Ce profil pathognomonique du syndrome « psycho-traumatique » se trouve enrichi par d'autres symptômes non spécifiques, tels que l'asthénie, l'anxiété, les complications hystériques, les complications phobiques, les plaintes somatiques et les troubles des conduites, ces dernières s'apparentant au syndrome de répétition par leur réitération systématique de la violence subie lors de l'événement.

Le concept de trauma est relatif, et un même événement potentiellement traumatisant peut faire trauma ou non selon la vulnérabilité constitutionnelle, conjoncturelle ou de résonance du sujet qui y est exposé.

1) Les services de consultations dans les hôpitaux

Source : Entretien avec le PR SCHMITT, psychiatre et chef du service universitaire de psychiatrie et de psychologie médicale adulte (Hôpital Purpan)

Suite à la mise en place d'un Poste Médical Avancé sur le site de l'hôpital destiné à accueillir les victimes se présentant spontanément, le service universitaire de psychiatrie et de psychologie médicale de l'hôpital de Purpan a mis en place une consultation de crise, amenée à gérer les troubles psychiques éprouvés par les victimes. Des consultations de suivi sur le post-immédiat se sont installées, mais se heurtant à un problème de financement des dispositifs de prise en charge psychologique, elles se sont révélées insuffisantes au regard de la demande des personnes.

Consultations de crise :

- Pour certaines victimes seules une ou deux consultations étaient nécessaires afin de permettre aux victimes de se distancier de l'événement traumatisant
- Pour d'autres, la catastrophe est venue exacerber certaines fragilité de la personnalité (vulnérabilité), ou s'est déroulée dans des situations tellement humainement intolérables que les consultations ont du se prolonger.

Il serait intéressant d'approfondir la question de la prise en charge psychologique des victimes par les services de consultations hospitaliers. En effet, du fait de la rigueur hospitalière et faute d'avoir pu disposer du temps nécessaire, je n'ai pu développer cet aspect.

2) l'association « des psychologues dans le quartier »

Source : Entretien avec Mlle Nawel NAWOUSHI, psychologue

L'association s'est créée après la fermeture des cellules d'urgence afin de proposer un soutien post-traumatique dans le post-immédiat et le long terme.

a) démarches individuelles

La demande première concerne les enfants, cette démarche préventive masque souvent un réel besoin des parents qui se découvre au fur et à mesure des rencontres de l'enfant et du psychologue

- Troubles des enfants : peur, angoisses multiples liées à l'environnement, repli, régression et angoisse d'abandon
- Demandes des adultes : elles se développent sur le terrain de la plainte et du somatique, et expriment un besoin de verbalisation, de contenance, d'étayage et de soutien.

b) travail thérapeutique

Le travail thérapeutique vise d'une part une distanciation de la victime par rapport à l'évènement, et ensuite un travail plus spécifique selon la personnalité des sujets :

- Travail sur les modifications de la personnalité depuis la catastrophe
- Travail sur la culpabilité
- Travail sur le sentiment de détachement vis à vis de l'entourage

Concernant les enfants, le travail thérapeutique va consister à se cibler sur les fondaisons de sa personnalité et de sa famille afin de mettre en exergue les éléments positifs pouvant permettre à l'enfant d'élaborer le traumatisme.

- Travail sur l'angoisse d'abandon par la mise en mots des souffrances ; à ce stade, il est important que l'entretien se déroule avec la présence de la mère
- Travail sur le sentiment d'insécurité ; le but étant de renarcissiser l'enfant

Déroulement des thérapies :

La première phase consiste à assumer un rôle de réassurance, en donnant aux victimes des informations sur le traumatisme (symptômes, durée, troubles réactivés): cette première étape permet de préciser aux personnes le caractère normal de leur état.

Dans la seconde phase, les personnes vont être amenées à associer librement, et le travail thérapeutique va consister à se centrer sur ces associations pour créer un effet cathartique à la parole des victimes.

Selon Boris CYRULNIK (3), il est très important de ne pas faire taire les personnes traumatisées. Si on les réduit au silence, parce qu'il est trop difficile d'entendre ce qu'elles ont à raconter, leur personnalité va se cliver, et une partie d'elle-même, qui sera obligée de rester secrète, pourra alors s'exprimer par des changements d'humeur ou de l'agressivité. L'intérêt de la prise en charge psychologique réside dans la possibilité qui est offerte aux victimes de raconter leur vécu, d'exprimer leurs émotions et de verbaliser leurs souffrances.

E) La prise en charge juridique

1) Les actions du SAVIM

Source : « Bilan d'activité », SAVIM

Le SAVIM a été très soucieux de l'information des victimes en ce qu'il lui paraît essentiel que la victime s'approprie la démarche indemnitaire qui participe au processus de réparation au sens large du terme. Une bonne information donne à la victime une plus grande liberté, puisqu'elle lui permet de choisir le mode de réparation qui lui convient, en connaissance de cause.

Il est évident que toutes les victimes ne sont pas toujours en mesure psychologiquement ou intellectuellement de faire les démarches elles-mêmes. Si tel est le cas, le SAVIM les effectue avec elles dans le souci d'expliquer ce qui est fait, pourquoi, auprès de qui et ce qui va en découler. Cela permet de rassurer les victimes qui ne se sentent plus étrangères à un processus dont elles sont pourtant la raison d'être.

Les dossiers pour lesquels la victime souhaite un accompagnement sont en général des dossiers où le préjudice psychologique est invoqué comme étant le préjudice principal.

En fonction des problèmes émergeant au fur et à mesure de l'évolution de la situation des victimes, un travail de partenariat étroit avec les différents acteurs a été mené dans des domaines très variés :

- *Le comité de médiation locative* : Le but de ce comité était de régler de manière simple, rapide et efficace le contentieux locatif, conséquence directe de l'explosion. Le SAVIM a contribué à la constitution de nombreux dossiers en vue de la saisine du Comité.
- *L'éducation nationale* : Alors même que de nombreux établissements scolaires se trouvaient dans une zone géographique proche du site AZF, très peu de personnel a sollicité le SAVIM pour la prise en charge des préjudices personnels non indemnisés dans le cadre accident de travail. Une note, élaborée par le Rectorat en collaboration avec le SAVIM, a été diffusée à la rentrée 2002
- *La CPAM* : Plusieurs rencontres ont été organisées avec les responsables du service juridique et du service médical de la CPAM afin de mettre en place un réseau efficace pour obtenir des informations permettant de régler au plus vite des dossiers plus complexes que d'autres.
- *Les cellules spécifiques de la mairie et de la Préfecture (cellule assurance et cellule travaux)* : Le SAVIM a travaillé avec ses structures pour la prise en charge technique de certains dossiers complexes, et recevaient des cellules les dossiers concernant les préjudices corporels.

Le SAVIM a servi d'interlocuteur aux deux parties, et a souvent eu pour rôle de simplifier le langage technique utilisé par les uns et de clarifier les explications confuses données par les autres.

2) Les actions de l'ordre des avocats

Source : Entretien avec M. Jean-Luc FORGET, bâtonnier de Toulouse

Les avocats ont poursuivi pendant la phase de post-immédiat leurs actions de conseils par le biais des médias, notamment. Un partenariat s'est installé avec le SAVIM, la CPAM, l'ordre des médecins et les assureurs.

L'ordre des avocats a volontairement dérogé à certaines règles spécifiques aux pratiques du métier, et ceci dans un souci de meilleure adaptation à l'urgence et à la prise en charge de la victime. De plus, l'ordre est signataire de la convention et s'est attaché à faire progresser les améliorations du dispositif d'indemnisation des victimes.

F) Les expertises médico-légales

Source : « L'évaluation de l'incapacité dans les syndromes psycho-traumatiques », Louis CROCQ

La mission de l'expert est de formuler le diagnostic de syndrome psycho-traumatique et d'en attribuer l'imputabilité tout ou partie à l'événement causal, compte tenu d'une éventuelle prédisposition ou vulnérabilité attenante à l'état psychique antérieur.

Certains sujets déjà névrosés seraient plus fragiles que d'autres, et plus vulnérables aux effets des événements. Ils développeront une névrose traumatique colorée de leur névrose antérieure. Cela étant, une telle prédisposition doit être établie par des faits objectifs attestant du passé psychopathologique du sujet (pièces médicales, témoignages de parents) ; Et l'expert doit établir aussi la relation causale entre cet « état antérieur » et l'aggravation du syndrome psycho-traumatique observé.

1) Evaluation de l'incapacité

Pour le psychiatre expert, l'évaluation de l'incapacité est difficile et délicate à établir. En effet, le bilan clinique repose en grande partie (mis à part les signes objectifs d'anxiété et de dépression, discernables sur les attitudes de la victime et l'observation de ses abréactions émotionnelles) sur le relevé de plaintes et l'inventaire des symptômes subjectifs. L'expert doit parvenir à évaluer, tant à partir de cette sémiologie qu'à partir des pièces attestant des thérapeutiques entreprises, l'intensité et la permanence de la souffrance psychique ; Et il pourra apprécier l'invalidation sociale actuelle tout au long de la biographie à partir des arrêts de travail, du constat d'une altération de la vie sociale et des témoignages de l'entourage.

La notion d'incapacité en droit civile diffère de sa signification en droit pénal. L'incapacité par « déficit physiologique » concerne en psychologie et en psychiatrie le déficit des fonctions cognitives, affectives, volitionnelles et psychomotrices ou comportementales d'une personne dans son environnement physique et social.

D'autres aspects de l'expertise doivent être examinés. Le *Pretium Doloris* peut inclure les souffrances et contraintes subies du fait du traitement, mais non pas la souffrance psychique relative

au tableau clinique si elle a déjà été prise en compte dans l'évaluation de l'ITP et de l'ITT. Le préjudice professionnel peut exister, attendant à l'impossibilité pour la victime, à cause de certains symptômes, de reprendre son emploi, d'où l'obligation de se reconvertir et la perte d'une chance dans l'avancement d'une carrière. Les syndromes psycho-traumatiques peuvent enfin donner lieu à des préjudices d'agrément, attendant à l'asthénie psychique (baisse de l'attention), aux malaises éprouvés à la vue d'images télévisées évoquant le trauma, à diverses phobies, à la baisse d'intérêts pour les loisirs jadis motivants et au rétrécissement des relations sociales.

Source : « Convocation à l'expertise médicale », Service de médecine légale de Toulouse, Min Just I, suivi médico-psychologique

La mise en place des expertises médicales par le comité de suivi répond au besoin d'évaluation des conséquences du sinistre sur les victimes, dans le but de faciliter leur indemnisation ainsi que leurs démarches administratives et médicales.

2) Fonctionnement du dispositif d'expertise

- Centralisation des différentes listes de victimes : SAVIM, assureurs, CPAM, Mairie...
- Convocation systématique de toutes les victimes souffrant de dommages corporels (physiologiques et/ou psychologiques) par l'expert judiciaire coordonnateur au service de médecine légale de Toulouse
- Le dispositif répond au principe d'une expertise unique opposable au groupe TFE et ses assureurs, afin de garantir une indemnisation plus facile et rapide aux victimes. Le comité de suivi tient à éviter la multiplication des examens médicaux et le traumatisme supplémentaire qu'ils peuvent entraîner chez les victimes déjà éprouvées.

L'expertise médico-légale effectuée selon les règles de l'art, prend en compte les souffrances endurées par les victimes, les séquelles à la fois sur le plan somatique et psychologique lorsqu'elles sont présentes, le préjudice esthétique, le préjudice d'agrément et l'incidence professionnelle lorsque c'est nécessaire.

3) Dispositions en faveur des victimes

- Les victimes peuvent être assistées par leurs familles, un avocat ou un médecin conseil des mutuelles ou des assurances recours
- Mobilisation des assistantes sociales et des intervenants sur le terrain pour informer les victimes défavorisées de la procédure
- La qualité des rapports d'expertise se veut exigeante pour fixer les prestations ou les provisions cohérentes et homogènes pour les victimes non consolidées.

A partir de mi-juin 2002, sont lancées les secondes convocations après consolidation. Si la victime refuse les conclusions de l'expertise :

- Il est possible de ressaisir par protocole le service du professeur ROUGE pour un complément d'expertise sur des points manquants
- Il n'est par contre pas envisageable de saisir à nouveau le-dit service pour une contre-expertise ; il conviendra alors d'orienter la victime vers une procédure judiciaire.

Expertise de l'incapacité :

- *Incapacité Temporaire Totale* : Dans la mesure où la victime, en état de sidération et de stupeur puis de dépendance, a été totalement prise en charge par les sauveteurs et les organismes sanitaires d'évacuation, on doit considérer comme ITT cette période initiale.
- *Incapacité Temporaire Partielle* : L'expert reconnaît une période d'ITP pour la période qui sépare la fin de l'ITT de la date où le syndrome connaît une réduction notable et une stabilisation de son tableau clinique (c'est-à-dire la date de consolidation) Cette période correspond à une prise en charge psychiatrique ambulatoire avec psychothérapies à intervalles rapprochés et prescriptions de médicaments psychotropes

Il ne nous a pas été possible de rencontrer le PR ROUGE, et nous n'avons pu, non plus, contacter le secrétariat. Cependant, il serait intéressant de réitérer cette démarche, parce qu'il nous apparaît important de recueillir la parole des experts et de mettre en exergue les difficultés de terrain qu'ils ont pu rencontrer, les imperfections et les limites de la procédure ainsi que ses apports.

G) Les indemnisations par AON et EQUAD

Source : Réunion du comité de suivi du 24/10/2001, Min Just I, comité de suivi

La convention nationale pour l'indemnisation des victimes de l'explosion prévoit pour chaque grande catégorie de dommages (matériels, professionnels, corporels) des procédures de règlement amiable des litiges, sans exclure les voies de recours classiques ouvertes à tous.

N'ayant pu obtenir d'éléments de la part des cabinets AON et EQUAD, du fait de la réserve professionnelle, je me suis basée sur les réunions du comité de suivi pour comprendre le fonctionnement des indemnisations par ces deux représentants du groupe Total Fina Elf

1) Les dommages corporels et psychologiques

Pour les dommages corporels a été adopté le principe d'une expertise unique, opposable aux assureurs et aux organismes sociaux, diligentée par des médecins experts du service de médecine légale du CHU de Toulouse.

Tableau récapitulatif :

- 1) Convocation systématique de toutes les victimes corporelles et/ou psychologiques par l'expert judiciaire coordonnateur à l'institut médico-légal de Toulouse
- 2) Expertise et remise du rapport aux parties dans les deux mois suivant la date de saisine de l'expert coordonnateur

Si la victime est consolidée	Si la victime n'est pas consolidée
<p>3) Proposition d'indemnisation par Total Fina Elf et ses assureurs dans les 15 jours suivant la date de réception du rapport</p> <p>4) - Si accord de la victime, signature d'une transaction dans les deux mois suivant la remise du rapport de l'expert, et paiement dans les 15 jours par Total Fina Elf à compter de la transaction</p> <p>- Si désaccord de la victime, versement de l'indemnisation au titre de l'avance à valoir sur l'indemnisation complète du préjudice par le groupe et ses assureurs dans les 15 jours suivant le refus de la victime et assignation devant la juridiction compétente par la victime</p>	<p>3) Versement d'une provision à valoir sur l'indemnisation complète du préjudice, fixée en fonction de l'évaluation minimum de l'expert dans le mois suivant la date de réception du rapport d'expertise</p> <p>4) L'expert coordonnateur fixe les conditions de l'expertise complémentaire et les explique à la victime</p> <p>5) Il procède lui-même au complément d'expertise</p> <p>=> Retour au 2)</p>

En outre une provision préalable à l'expertise médicale peut être versée à la victime par le groupe TFE et ses assureurs, lorsqu'une telle demande est formulée à l'appui de pièces justificatives (certificats médicaux, frais médicaux, attestations de l'entourage de la victime...)

2) Les dommages matériels

Une indemnisation directe des victimes sur la base du droit commun doit être effectuée par les assureurs dommages des particuliers assurés, et directement par TFE et ses assureurs pour les personnes non assurées.

Tableau récapitulatif :

Types de dommages	Victimes assurées	Victimes non assurées
Dommages < 10.000 F	- Fourniture de devis et de justificatifs par la victime - Pas d'expertise - Indemnisation intégrale du dommage subi par l'assureur dommages dans les plus brefs délais suivant le dépôt des justificatifs, avec remboursement de Total Fina Elf et de ses assureurs	- Fourniture de devis et de justificatifs par la victime - Pas d'expertise - Indemnisation totale par TFE dans un délai n'excédant pas deux mois à compter du dépôt des justificatifs auprès d'EQUAD
Dommages > 10.000 F > 2.000 F véhicules	* Proposition de règlement par l'assureur dommages sur expertise assurance communiquée à la victime et opposable à TFE et ses assureurs => si accord de la victime, signature d'une quittance et règlement de l'indemnisation => si désaccord des parties, possibilité de soumettre cette proposition à un collège d'experts et avocats placés auprès du SAVIM * Si désaccord persistant de la victime ou de TFE : - désignation par les parties d'un expert judiciaire pour une expertise contradictoire sur PV - versement de la somme proposée initialement par l'assureur - dépôt du rapport dans le mois suivant la saisine de l'expert * Transaction entre les parties sur la base de l'expertise dans le mois du dépôt * Paiement dans les 15 jours suivant la transaction avec remboursement par TFE et ses assureurs	* Proposition par TFE et ses assureurs sur expertise assurance communiquée à la victime, dont le montant est versé en tout état de cause dans les trois mois à compter de la date de déclaration du sinistre à titre de provision => si accord de la victime, signature définitive d'un protocole => si désaccord des parties, possibilité de soumettre cette proposition à un collège d'experts et avocats placés auprès du SAVIM * Si désaccord persistant de la victime, désignation par les parties d'un expert judiciaire pour une expertise contradictoire dans un acte. Dépôt du rapport dans le mois qui suit la saisine de l'expert * Transaction entre les parties sur la base de l'expertise dans le mois du dépôt * Paiement par TFE et ses assureurs dans les 15 jours suivant la transaction

Pour les dommages d'un montant égal ou supérieur à 300.000 francs HT (40.000 francs HT pour les dommages aux véhicules) :

- Les demandes de remboursement doivent être justifiées par des expertises contradictoires
- La procédure normale est une prise de contact téléphonique pour fixer un rendez-vous à bref délai, toujours suivi d'une lettre et/ou télécopie de confirmation.

Si le cabinet EQUAD décide de s'en remettre aux conclusions de l'expert Dommages, il doit le confirmer par écrit. Tout incident de procédure devrait faire l'objet d'une information immédiate de la société par son expert, la société pouvant alors alerter la FFSA afin qu'il soit évoqué lors des points qui sont régulièrement effectués entre Total Fina Elf et la FFSA.

Une simplification de la procédure est proposée par le comité de suivi, par la suppression de l'étape de consultation d'un collège d'experts auprès du SAVIM et la formalisation de l'intervention d'EQUAD en cas de désaccord entre la victime et son assureur dommage, avant saisine amiable ou non d'un expert inscrit sur une liste de Cour d'Appel.

3) Dispositions particulières relatives aux locaux d'habitation

Source : Circulaire n° /2001, Direction des assureurs de biens et de responsabilité

Les victimes sont indemnisées sur la base du droit commun, donc sans application de franchise ni de coefficient de vétusté. Les coefficients de vétusté ne doivent pas être appliqués dans la mesure où cela priverait les victimes de biens ayant les mêmes fonctionnalités que ceux dont ils disposaient avant le sinistre.

Les rapports d'expertise doivent faire apparaître les différents postes de préjudices, y compris les frais et pertes indemnisés ne correspondant pas nécessairement à des dommages garantis tels que des frais supplémentaires de chauffage rendus nécessaires par les circonstances.

Tableau récapitulatif concernant les copropriétés, OPHLM, SCI :

Type d'expertise	Procédures
Absence d'expertise contradictoire (dommages < 300.000 francs)	<ul style="list-style-type: none"> - A réception du rapport de son expert, l'assureur adresse la réclamation à EQUAD avec copie du rapport - TFE et ses assureurs adressent à l'assureur dommages, dans le délai d'un mois suivant cet envoi, un chèque de règlement à l'ordre de l'assuré d'un montant correspondant à la totalité du préjudice droit commun sous déduction des acomptes d'indemnités réglés par l'assureur dommages. - Si l'assuré exige le paiement de l'indemnité par l'assureur dommages, celui-ci doit au moins payer l'indemnité contractuelle due et peut faire l'avance du complément droit commun. TFE et ses assureurs le remboursent dans un délai d'un mois suivant l'envoi de l'avis de paiement à EQUAD par un chèque à l'ordre de l'assureur et, s'il y a lieu, lui adresse en même temps un chèque à l'ordre de l'assuré pour le complément droit commun.
Expertise contradictoire	<ul style="list-style-type: none"> - TFE et ses assureurs adressent à l'assureur dommages dans le délai d'un mois suivant la clôture des opérations d'expertise un chèque de règlement à l'ordre de l'assuré d'un montant correspondant à la totalité du préjudice droit commun sous déduction, le cas échéant, des acomptes d'indemnités réglés par l'assureur dommages. - Si l'assuré exige le paiement de l'indemnité par l'assureur dommages, il est procédé comme prévu pour les cas d'absence d'expertise contradictoire

L'assuré non professionnel qui contesterait l'évaluation des dommages faite par l'expert peut saisir un consultant placé auprès du SAVIM pour obtenir un avis écrit. L'assureur doit procéder au paiement de 95% de l'indemnité arrêtée par son expert. Si le consultant confirme l'estimation de l'expert, l'assureur a la possibilité de déduire le montant de la consultation du solde qui reste à devoir. Dans le cas contraire, l'assureur répond, dans les quinze jours qui suivent la transmission de l'avis, pour indiquer dans quelle mesure il en tient compte en expliquant sa position.

4) Les préjudices professionnels

Les conditions relatives à l'expertise sont les mêmes que celles prévues pour les dommages matériels. Les assureurs indemnisent les préjudices garantis et présentent les demandes de remboursement dans les conditions exposées précédemment.

Les assureurs sont invités à prendre contact avec EQUAD pour traiter les demandes d'indemnisation de leurs assurés correspondant aux préjudices non garantis. Il en va notamment des besoins immédiats de trésorerie et de l'estimation de la perte d'exploitation.

Les assureurs peuvent indemniser intégralement tous les préjudices subis par leurs assurés, en tenant compte alors des incidences sur les seuils d'expertise, et présenter la demande de remboursement à TFE.

H) Les mutuelles d'assurances

1) La FFSA

Source : « Bilan d'activité 2002 », Dossier FFSA

a) Situation des indemnisations

Situation des indemnisations par la FFSA fin décembre 2001 : 55% des assurés ont bénéficié du versement total ou partiel du montant de leur indemnisation. Dans les 45% restant sont compris ceux qui ne pourront bénéficier d'aucune indemnisation et ceux qui ont déjà été dédommagés en nature c'est-à-dire par la réalisation des travaux et le paiement direct des entreprises par l'assureur.

Situation des indemnisations par la FFSA au 30 juin 2002 : 91% des dossiers concernant les particuliers et 92% des dossiers concernant les professionnels avaient donné lieu à un règlement partiel ou définitif.

b) Mesures prises par la FFSA

Afin d'accélérer la procédure d'indemnisation des particuliers, les assureurs se sont engagés à faire l'avance de ce qui était dû par le responsable, ce dernier devant procéder au remboursement dans un certain délai.

En juin 2002 les pouvoirs publics et le président de la FFSA ont été alertés sur la situation difficile de certaines entreprises toulousaines subissant des dommages matériels et immatériels consécutifs à l'explosion d'AZF. L'Assemblée Générale de la FFSA a donc adopté de nouvelles mesures visant à accélérer l'indemnisation des entreprises :

- Versement avant le 31 août 2002 d'acomptes sur les indemnités dues au titre des garanties dommages aux biens et pertes d'exploitation correspondant à l'estimation minimale du préjudice subi à dire d'expert dans la limite des plafonds contractuels de garantie
- Examen des dossiers présentant des difficultés par une Commission centrale des règlements qui doit prendre des décisions relatives à l'indemnisation dans un délai de 15 jours.

2) Le GEMA

Source : « Bilan d'activité 2002 », Dossier GEMA

Les indemnisations des préjudices des victimes par les mutuelles du GEMA suivent les dispositions du protocole d'accord signé avec la société Total Fina Elf et ses assureurs de responsabilité.

a) L'instruction des dossiers

L'assureur recours est en charge de mettre à disposition des victimes une première et juste provision dont le montant est proportionné à la gravité des atteintes à la personne selon les orientations fixées par le comité de suivi.

L'assureur recours rend l'initiative de mettre en œuvre l'expertise médicale dans les conditions prévues aux articles R 211-43 et R 211-44 du Code des Assurances. Les conclusions du médecin expert désigné, acceptées par la victime, sont incontestables si l'incapacité permanente partielle est inférieure ou égale à 5% et si les souffrances endurées sont inférieures ou égales à 3/7 sur une échelle de 0 à 7.

b) Les modalités d'indemnisation

L'indemnisation des préjudices subis se fait en application du droit commun et selon les orientations fixées d'un commun accord entre les parties concernées dans le cadre du comité de suivi.

- *En l'absence d'IPP ou lorsque l'IPP est inférieure ou égale à 5% et les souffrances endurées à 3/7*

Sur mandat de Total Fina Elf et des assureurs, les mutuelles du GEMA s'engagent à indemniser leurs sociétaires victimes d'une atteinte à la personne à titre d'avance selon les

modalités prévues à l'article L 211.9 du Code des Assurances. L'indemnisation pour compte vise l'ensemble des postes de préjudices, y compris psychologiques.

- *Lorsque l'IPP est supérieure à 5% et les souffrances endurées à 3/7 (et en cas de décès)*

L'indemnisation incombe à l'assureur de responsabilité selon les normes de droit commun. L'assureur de la victime, s'il met en œuvre le cas échéant des garanties contractuelles, fait valoir son droit de subrogation.

Chapitre III

La phase de suivi dans la prise en charge des victimes

I) La situation et les attentes des victimes

A) La situation des victimes au long terme

Source : « *Victimologie* », Robert CARIO, L'Harmattan

Selon le rapport intermédiaire du suivi épidémiologique, l'explosion d'AZF a des conséquences sanitaires et médicales importantes : troubles auditifs et psychologiques persistants. L'ampleur des conséquences initiales laisse prévoir un retentissement important à long terme (stress post-traumatique et dépression se déclenchant après un temps de latence)

B) Les attentes et les droits des victimes

1) Droit à la reconnaissance :

Le droit à la reconnaissance, c'est le droit à être considéré comme personne en souffrances. De ce point de vue, les victimes peuvent légitimer un certain nombre de demandes à leur égard :

- Droit d'accéder au droit, par la mise en place de dispositifs favorisant ce droit : prise en compte et enregistrement des plaintes
- Accueil à tous les stades de la prise en charge de la victimisation
- Ecoute de leurs plaintes et de leurs souffrances, écoute qui se doit humaine et empathique

2) Droit à l'accompagnement :

Le droit à l'accompagnement suppose de placer les victimes au centre de leur prise en charge

- Les victimes doivent être entendues
- Elles doivent être informées des suites et des caractéristiques de la prise en charge et des contentieux qui seront activés ; mais aussi des droits dont elles disposent
- Les victimes doivent être aidées, notamment par l'attribution d'un secours financier ou matériel d'urgence

- Elles doivent être conseillées sur les démarches à entreprendre suite à l'événement subi : démarches sociales, économiques, professionnelles...
- Elles doivent être orientées vers les services adéquats chaque fois que le problème diagnostiqué sort du champ de la compétence de l'intervenant

3) Droit à la réparation :

Le droit à la réparation suppose de reconnaître la victime, sa place et ses droits. Une indemnisation matérielle et financière intégrale, globale et rapide est nécessaire, mais insuffisante au regard des nombreux et complexes traumatismes engendrés par la catastrophe :

- Réparation financière : les victimes peuvent demander, en attente de son indemnisation, une provision ou une aide financière d'urgence
- Réparation psychique : un accompagnement psychosocial est à même d'apporter des réponses quant aux traumatismes psychiques et sociaux durables engendrés par l'événement : équilibre psychique fragilisé, statut social dévalorisé, relations intersubjectives perturbées..., et à répondre à une situation psychosociale précaire

Selon Louis CROCQ, « *en reconnaissant la plainte de la victime et lui accordant ce à quoi elle a droit, la société la conservera dans la communauté au lieu d'en faire un revendicateur, un aigri ou un révolté* ». Et Liliane DALIGAND de rajouter que « *la réparation parcourt ce chemin dramatique, conduisant du bruit à la parole (...)* » (op. cité », cf 3)

II) Les actions des professionnels sur le plan du suivi

A) Les dispositifs du comité de suivi

Source : Réunions du Comité de suivi, Min Just I, Comité de suivi

Il a été cependant prévu un allègement du dispositif du Comité de suivi et une transition vers un suivi local de l'indemnisation. Le comité de suivi prévoit une réduction sensible de la fréquence de ces réunions, mais décide, en réponse aux demandes des associations de victimes, de continuer ses activités au-delà de décembre 2002. Ces réunions sont l'occasion de faire le point sur la situation des victimes tant en matière d'indemnisation que sur le plan du dispositif de suivi psychologique.

- Groupe de travail sur « **le suivi psychologique** » :

Un renforcement du dispositif de suivi est annoncé, par le recrutement de postes de psychologues destinés au CHU, à la guidance infantile et à l'hôpital Marchand.

- Groupe de travail sur « **L'information et la communication aux victimes** » :

Dans le but d'atteindre le plus grand nombre de victimes, notamment celles qui ne se seraient pas encore manifestées, il a été décidé d'adresser 2500 lettres aux professionnels de santé

pour les informer des mesures mises en place. Il a également été souligné la nécessité d'apporter l'information sur le terrain, dans les quartiers en difficultés, en modifiant les modes traditionnels d'intervention des psychologues.

- Groupe de travail sur « les contentieux locatifs et copropriétés » :

Il a été souligné l'efficacité du comité de médiation locative, ainsi que l'évidence et l'importance de son prolongement au-delà du mois de novembre 2002.

Source : Convention nationale pour l'indemnisation des victimes, avenant n°7 relatif à l'indemnisation du « préjudice spécifique »

Les experts, qui ont examiné les victimes, ont mis en évidence un préjudice spécifique lié au caractère collectif de la catastrophe. Un travail de définition de ce préjudice et de son éventuelle indemnisation a été mis en œuvre par les signataires à la convention en collaboration avec les différentes associations.

Art. 1^{er} :

Le « préjudice spécifique » est une souffrance supplémentaire durable, conséquence éventuelle du retentissement, sur la personne concernée, de l'aspect collectif du sinistre. Il est un chef de préjudice objectif, autonome et exceptionnel, lié au sinistre du 21 septembre 2001.

Art. 2 :

Cette souffrance supplémentaire se constate et s'évalue médicalement, puis s'indemnise sur la base « des souffrances endurées » et du barème correspondant de la Cour d'Appel de Toulouse.

Le poste de préjudice « souffrances endurées » (ou Pretium Doloris) est la notion médico-juridique qui permet de vérifier l'existence d'une *souffrance initiale* ; de, le cas échéant, constater puis évaluer la *souffrance supplémentaire* résultant du « préjudice spécifique », lui-même conséquence du retentissement éventuel sur certaines victimes du caractère collectif du sinistre.

Art.4 :

Les victimes déjà expertisées seront informées de l'existence de ce nouveau chef d'indemnisation par courrier et devront, si elles considèrent relever de ce préjudice, demander à la commission « ad hoc » (...) l'examen de leur dossier

B) Les actions de la Mairie et de la Préfecture

A ce jour, nous ne pouvons analyser les dispositions et actions de la Mairie et de la Préfecture, sachant que ces institutions ne disposent pas encore des bilans d'activité et des retours d'expérience.

C) La prise en charge psychologique

Le dispositif d'aide aux personnes souffrant de graves troubles psychologiques, mis en place aussitôt après l'explosion a été renforcé grâce aux financements du Ministère des affaires sociales, du travail et de la solidarité ainsi que de Total Fina Elf au profit du CHU de Toulouse, et des services de la Guidance Infantile. Ces fonds ont permis de recruter des psychologues supplémentaire, pour une durée d'un an, qui seront affectés principalement au sein des centres médico-psychologiques (CMP) des quartiers les plus touchés mais aussi auprès des urgences du CHU de Toulouse.

1) le dispositif « psy-mobiles »

Ce dispositif a pour objectif de répondre aux manifestations de détresse psychique encore visibles, en particulier chez les enfants. Il est donc mis à la disposition des victimes un accueil et un lieu où les difficultés rencontrées peuvent s'exprimer.

A ce jour, nous n'avons pu rencontrer l'équipe des psychologues du dispositif « Psy Mobiles », mis en place par la Guidance Infantile, laquelle était en congé le mois d'août. Cependant, M. Wilfried GONTRAN responsable de l'équipe, semble particulièrement intéressé par la perspective d'une rencontre avec l'équipe de recherche ; il propose donc de le re-contacter courant septembre.

2) les consultations hospitalières à Rangueil et Purpan

Nous n'avons pu rencontrer les psychologues chargés du suivi des victimes. Le PR SCHMITT, rencontré courant août, nous a précisé les objectifs du suivi psychologique dispensé dans les consultations psychologiques des hôpitaux. (4)

Source : « ORL et ophtalmologie », *BIE Toulouse infosanté*, n°66, mai 2002

Au cours des consultations médicales hospitalières a été mis en évidence un syndrome d'abandon dont faisait état un certain nombre de victimes. En effet, les sinistrés manifestent une dépendance engendrée par le handicap physique, qui est une atteinte à l'autonomie, à la liberté et à la responsabilité citoyenne. Il semble donc tout à fait nécessaire de prendre en charge, au niveau des consultations, la problématique de l'abandon.

3) l'association « des psychologues dans le quartier »

Source : *Entretien avec Mlle Nawel, psychologue*

a-type de prise en charge

Les actions des psychologues sont sensiblement différentes dans la prise en charge des victimes sur le long terme :

- Les victimes déjà rencontrées : le travail thérapeutique va se concentrer sur la personnalité des intéressés (remise en question perpétuelle, agressivité, irritabilité, changement de personnalité) ainsi que les troubles relationnels et professionnels.
- Les victimes qui se manifestent pour la première fois : l'émergence de plaintes tardives rend compte d'un problème récurrent, à savoir la culpabilité, laquelle se situe sur un registre différent (culpabilité du fait de se plaindre tardivement).

b) Travail thérapeutique

A long terme, le travail thérapeutique consiste à élaborer le sentiment de détachement face à l'environnement, la culpabilité et les modifications de la personnalité.

Le travail des psychologues va, pour les victimes nouvellement arrivées, se centrer sur la culpabilité liée au caractère tardif de leurs démarches : évoquer la normalité de ce qu'elles ressentent, et mettre la personne en distanciation de sa culpabilité par une écoute empathique et une verbalisation de ses souffrances

D) Le suivi médical et sanitaire

1) Le suivi épidémiologique

Source : « *Conséquences sanitaires de l'explosion de l'usine Grande-Paroisse, rapport final, mars 2003* », www.invs.sante.fr/publications/2003/azf/rapport_azf_190303.pdf

Une étude épidémiologique a été lancée dès les jours qui ont suivi l'explosion par l'institut de veille sanitaire de la DRASS. Cette étude a pour but d'alerter et d'informer les autorités sanitaires et le public pour une meilleure prise en charge médicale, mais aussi d'établir le bilan sanitaire de la catastrophe.

L'objectif général de ce travail était de guider la mise en place de mesures de prévention et/ou de prise en charge de pathologies liées aux rejets potentiellement toxiques survenus au cours ou au décours de l'accident. Compte tenu de la connaissance éventuellement incomplète des agents émis dans l'environnement au cours et au décours de l'explosion, deux objectifs étaient visés :

- Caractériser les risques (démarche d'évaluation des risques sanitaires) liés à une explosion aiguë et sub-chronique aux polluants mesurés émis lors de l'explosion et dans la période qui a suivi celle-ci afin d'adapter la surveillance des effets sanitaires.
- Détecter, en population générale et dans des groupes plus particulièrement exposés, les effets sanitaires, prévisibles ou non, liés aux expositions avérées, potentielles ou hypothétiques

Au-delà de l'analyse des risques, ce travail visait à formuler des recommandations plus générales quant aux mesures à mettre en œuvre dans ce type d'accident pour une meilleure connaissance des expositions environnementales de la population et des risques sanitaires qui leur sont liés.

Les objectifs du dispositif sont :

- D'apporter des éléments d'informations permettant d'adapter les prises en charge de la population touchée par cette catastrophe, et de formuler des recommandations pour la prise en charge de populations qui seraient soumises à des événements comparables dans le futur.
- D'évaluer les conséquences sanitaires à moyen et à long terme, afin de mesurer l'ampleur des séquelles que peut laisser un tel événement sur la santé des populations.

a) Détection des effets sanitaires dans la population

Une surveillance des effets sanitaires a été mise en place au lendemain de la catastrophe dans le but de détecter, quantifier et décrire les effets sanitaires potentiellement liés à des émissions environnementales. Deux objectifs ont été poursuivis :

- Surveiller les pathologies liées aux polluants identifiés mais pour lesquelles les expositions n'ont pu être quantifiées
- Alerter sur la survenue de pathologies pouvant relever de toxiques non encore identifiés.

La démarche s'est appuyée d'une part sur la mobilisation de systèmes d'information sanitaire, pour l'alerte et la surveillance à court terme, et d'autre part sur la mise en œuvre d'enquêtes spécifiques pour la surveillance à moyen et long terme.

Une surveillance à long terme de la population exposée a été envisagée à partir de l'enquête auprès des travailleurs et sauveteurs de l'agglomération toulousaine. Un questionnaire postal, adressé à cette population entre septembre 2002 et janvier 2003, portait sur la santé physique, mentale et l'utilisation des soins dans la première année. Les mécanismes étudiés portent aussi bien sur les effets éventuels d'expositions environnementales que sur les effets de l'explosion elle-même ou les effets indirects produits par les perturbations sociales, familiales, les difficultés de logement, les périodes de chômage transitoire ou définitif observées dans les suites de l'explosion.

Une cohorte de volontaires sera constituée dans le cadre d'une collaboration avec le centre d'examen de santé de la CPAM de Haute-Garonne, le département santé travail de l'InVS et le CETAF. Les objectifs généraux de cette cohorte sont d'évaluer les conséquences de l'explosion sur le plan de la santé (physique et mentale) ainsi que sur le plan professionnel. Ce suivi permettra de détecter d'éventuelles pathologies inhabituelles qui pourraient être en lien avec une intoxication.

b) synthèses des principaux résultats

L'évaluation des risques, concernant les polluants pour lesquels le réseau disposait de mesures le jour de l'explosion (NO₂, NH₃), montre que les effets respiratoires ou oculaires de type irritatif transitoires ont pu être observés dans la population résidant à proximité du site. L'intensité modérée potentielle de ces effets n'a pas conduit à la recommandation de mesures collectives de prévention ou de prise en charge.

c) Limites du travail du suivi épidémiologique

D'une manière générale, il est apparu des lacunes dans les connaissances scientifiques sur les relations expositions-risques pour un certain nombre de polluants. Les effets survenant à long terme après une exposition aiguë sont moins connus que les effets immédiats ou les effets liés à une exposition chronique.

Il est également difficile de faire la part entre des signes irritatifs et symptômes éventuellement liés à l'inquiétude et au stress de la population et ceux réellement liés à l'exposition à un agent toxique. Il serait donc pertinent de compléter les résultats de ce travail par ceux obtenus dans le suivi de la cohorte de travailleurs prévue dans le dispositif de suivi épidémiologique.

Un objectif atteint pour l'aide à la décision : Sur la base de ces données, le dispositif épidémiologique a pu établir que les risques sanitaires liés à l'environnement ne donnaient pas lieu à la prise de mesures conservatoires autres que celles prises dans les suites immédiates de l'explosion. En effet, la démarche d'évaluation des risques a permis d'identifier et de décrire différentes expositions potentielles de la population à des agents toxiques pouvant être présents dans différents milieux et ainsi de quantifier et qualifier les risques sanitaires liés à ces substances. La mobilisation des systèmes d'information sanitaire a ainsi permis de compléter et de confirmer les résultats obtenus par la démarche d'évaluation des risques.

Au-delà de ses résultats directement destinés à l'aide à la décision, ce travail a également permis d'objectiver les différentes ressources locales en terme de systèmes d'informations tant environnementales que sanitaires, de tester les collaborations entre les différents acteurs dans un contexte d'urgence et de développer l'expertise locale dans ce domaine particulier.

2) Le suivi médical

Source : « ORL et ophtalmologie », *BIE Toulouse infosanté*, n°66, mai 2002

La prise en charge hospitalière se cible sur deux aspects : les séquelles tardives et le suivi au long cours :

En effet, aux victimes nécessitant un suivi long, s'ajoutent des patients qui, pour diverses raisons, ne se sont pas préoccupés plus tôt de troubles secondaires ou qui souffrent de séquelles tardives : baisse d'acuité visuelle, acouphènes, vertiges.

S'agissant du suivi au long cours, il concerne des patients hospitalisés le jour de l'explosion devenus des consultants réguliers du fait de la spécificité de leurs blessures. La plupart souffrent de troubles de la vision dus aux projections de verre, de plaies de la face, d'altération de la communication verbale en raison de perturbation auditives. Il ressort de la pratique hospitalière qu'un des diagnostics les plus souvent établis est la perturbation de l'image corporelle, aux conséquences psychologiques et sociales lourdes, dimension à laquelle le personnel soignant semble particulièrement sensible.

Selon Mme ARISTIN, « la dimension humaine et relationnelle du soin, impliquant l'écoute de l'autre pour une meilleure réponse en soins a été plus que jamais mise en évidence par l'accident du 21 septembre ». (op.cité, cf. 3)

Il apparaît important de se demander si la prise en charge médicale est suffisamment sensibilisée aux conséquences psychologiques des atteintes corporelles. Malheureusement faute d'avoir pu rencontrer des victimes, nous ne pouvons rendre compte du sentiment des patients concernant la qualité de l'intervention hospitalière à leur égard. D'autre part, on peut se demander si les substances d'ammoniac dégagées lors de l'explosion ne seraient pas préjudiciables à long terme (comme ce fût le cas pour l'amiante) : quels pourront être les recours judiciaires possibles dans le cas de séquelles et de troubles tardifs résultant de cet accident ?

E) La prise en charge juridique

1) Les actions du SAVIM

Source : « Bilan d'activité », SAVIM

Les structures mises en place en réponse à la catastrophe n'ont pas à vocation à être pérennisées ; un certain nombre a été arrêté fin 2002 et d'autres cesseront en 2003. A la demande des autorités publiques nationales ou locales, les dossiers en cours et les nouvelles demandes seront adressées au SAVIM afin que le service assure le traitement dans la continuité, tout en sortant des dispositifs exceptionnels.

2) Les actions de l'Ordre des avocats

Source : Entretien avec M Jean-Luc FORGET, bâtonnier de Toulouse

Les dossiers qui s'ouvrent actuellement sont ceux de personnes qui n'ont pu bénéficier d'aucune aide juridique, du fait d'un manque d'accès à l'information. Cependant la plupart des dossiers restant sont des cas résiduels concernant des litiges particuliers. Le rôle des avocats est important dans la prise en charge des victimes puisqu'il oblige Total Fina Elf à jouer le jeu de l'indemnisation selon les règles édictées par la Convention Nationale.

Source : « L'évaluation de l'incapacité dans les syndromes psycho-traumatiques », Louis CROCQ

Notion de consolidation :

Les syndromes psycho-traumatiques, qu'ils bénéficient d'un traitement ou non, ont tendance à s'atténuer avec le temps, en intensité et en fréquence des symptômes. Aussi l'expert ne se hâtera-t-il pas de fixer la date de consolidation. L'expérience a montré que la plupart des syndromes psycho-traumatiques ne se stabilisaient vraiment qu'au bout de dix-huit mois à deux ans. Certaines consolidations, compte tenu des péripéties et des relances auxquelles les victimes sont soumises, ne peuvent être décrétées que quatre voire cinq ans après.

Un point est cependant à soulever : le fait de différer continuellement la date de consolidation peut contribuer à entretenir le patient dans une perplexité morbide et à l'empêcher de mettre un point final à son aventure.

F) Evaluation de l'Incapacité Permanente Partielle résiduelle

Une fois l'état psychique consolidé, reste à évaluer le déficit physiologique résiduel, séquellaire. Pour ce faire, l'expert tiendra compte de la souffrance et de l'altération du fonctionnement social (familial, professionnel et autre) de la victime ; sachant qu'il existe une gamme de cas qui s'étend des cas légers et modérés, peu invalidants, jusqu'aux cas gravissimes, marqués par une importante réduction de toutes ses facultés mentales, et qui rendent le sujet inapte au travail, privé d'initiatives et d'autonomie, et totalement dépendant de son entourage.

Source : « Les répercussions psychologiques du morcellement écologique », Min Just II, suivi médico-psychologique

Pour répondre à la récurrence de certaines plaintes des victimes expertisées, notamment concernant leurs milieux familial et professionnel, fortement déstabilisés du fait de dégâts matériels ou de préjudice corporel ou psychologique ayant atteint des personnes proches, et fort de l'expérience des expertises, l'équipe du professeur ROUGE a mis en évidence un nouveau chef de préjudice. Un certain nombre d'éléments environnementaux liés à l'explosion méritent d'être pris en compte.

L'objectif du service de médecine légale est de mettre en place un **préjudice extra-patrimonial spécifique de l'explosion**, non pas dans sa symptomatologie clinique mais dans la cause. La création de ce nouveau chef de préjudice permettrait de prendre en compte le phénomène de sur-victimisation, rendant compte de l'ensemble des phénomènes latéraux liés à l'explosion. Il convient donc de rechercher dans l'ensemble des expertises les éléments isolés qui ne bénéficient d'aucune indemnisation, que ce soit au titre du préjudice d'agrément, des souffrances endurées ou des séquelles fonctionnelles.

Notion de morcellement :

- Morcellement professionnel, rendant compte de l'ensemble de l'environnement professionnel dégradé par l'explosion
- Morcellement familial, rendant compte d'une dégradation, d'une altération de l'environnement familial ou amical, de troubles relationnels importants à l'intérieur de la cellule familiale

- Morcellement du domicile : dégradations du domicile ou du quartier

Source : Convention nationale pour l'indemnisation des victimes, avenant n°7 relatif à l'indemnisation du « préjudice spécifique »

L'avenant n°7 de la convention nationale pour l'indemnisation des victimes, précise les conditions justificatives du « **préjudice spécifique** » ainsi que les modalités d'expertise le concernant:

Art. 3 :

Pour éviter les contraintes d'une expertise supplémentaire *aux victimes les plus gravement atteintes*, le préjudice spécifique est réputé acquis pour les familles endeuillées et les blessés dont l'IPP est supérieure ou égale à 20%, les souffrances endurées supérieures à 3/7 ou le préjudice esthétique supérieur à 3/7.

Pour les *autres personnes déjà expertisées*, une commission « ad hoc » examinera les dossiers des victimes dont les souffrances endurées ont été évaluées à 1, ou très exceptionnellement, sur une requête particulière, à 0.5, dans le cadre de règles définies ci-dessus et pourra demander un complément d'expertise si nécessaire.

Pour les *personnes non encore expertisées* à la date de la signature de l'avenant, ou pour celles qui nécessitent un complément d'expertise, la mission d'expertise est complétée comme suit :

- « *Constater médicalement l'existence d'un préjudice « spécifique » qui prend pour assise des souffrances endurées, évaluées médicalement à au moins 1/7* »
- « *Evaluer ou réévaluer les souffrances en prenant en compte les conséquences directes, qu'entre autres, une pluralité de troubles majeurs dans les conditions d'existence liés au caractère collectif du sinistre, ont pu avoir sur la personne concernée. Ces souffrances doivent avoir entraîné, dans les semaines qui suivent le sinistre, un constat médical, puis un suivi médical prolongé. Cet examen complémentaire peut conduire, dans certains cas présentant des spécificités fortes, à la fixation, par les experts désignés par le professeur ROUGE, d'un niveau de souffrances endurées supérieur au niveau initialement constaté* ».

G) Les indemnisations par les sociétés d'assurance

1) Les mutuelles d'assurances : la FFSA et le GEMA

A ce jour, nous n'avons pu disposer des bilans d'activités et des retours d'expérience concernant la prise en charge sur le long terme des victimes. La question sous-jacente consiste à se demander si les mutuelles d'assurance ont encore un rôle à jouer dans cette phase tardive de la prise en charge.

2) Les sociétés de TFE : AON et EQUAD

A la suite de l'accord de la caisse nationale de la caisse nationale de l'Assurance Maladie pour l'avance de la prise en charge à 100% des frais d'optique, d'appareillages auditifs et de prothèses dentaires des victimes, la CPAM de Haute-Garonne et le cabinet AON ont signé un avenant à la convention, qui formalise les modalités de remboursement par AON en prévoyant notamment des conditions strictes de délais.

Les cabinets AON et EQUAD ont été contacté courant août 2003 ; Mais faisant état du principe de confidentialité de leurs actions, il ne nous a pas été possible de les rencontrer et de disposer des documents rendant compte des dispositions spécifiques ou de droit commun ainsi que du bilan des indemnisations. Il a été proposé par ces deux organismes de s'adresser directement auprès de la direction générale de Total Fina Elf. Cependant, nous disposons de certaines données étudiées dans le deuxième chapitre concernant les qualifications des dommages.

Chapitre IV

Perspectives : sur les retours d'expériences

L'expérience de Toulouse a montré la nécessité d'institutionnaliser, lors d'évènements de cette ampleur, une concertation entre les acteurs publics, para-publics et privés qui doit être rapide et organisée afin :

- D'éviter la diffusion de communications et d'informations dispersées, qui perturbent les victimes et sont sources de victimisation secondaire
- De déterminer le ou les responsables présumés
- De convenir de règles de gestion opposables à l'ensemble des parties concernées (expertise), des modalités d'indemnisation (référentiel pour les dommages corporels) et des modalités de recours qui doivent être préalablement établies pour permettre aux assureurs dommages de régler rapidement les victimes
- De mettre en place un comité de suivi composé des différents acteurs concernés pour suivre la gestion de ces évènements

I) Enseignements et propositions sur l'organisation des soins

Source : « Explosion de l'usine AZF de Toulouse : enseignements et propositions sur l'organisation des soins », *Circulaire du Ministère de la santé*, www.sante.gouv.fr/htm/actu/azf/sommaire.htm

L'objet de cette mission visait à analyser les modalités d'organisation et ses conséquences en vue de tirer les enseignements ayant trait à la fois à la gestion de l'alerte, à l'organisation des soins, à la coordination des différents acteurs, au rôle des services déconcentrés de l'Etat et de l'agence régionale de l'hospitalisation.

A) Les enseignements généraux

La majorité des institutions rencontrées s'est retrouvée privée de moyens de communication, et a fait part de son isolement :

- Absence d'informations sur les causes de cet évènement, source d'inquiétude et d'angoisse
- Absence d'informations quant à la conduite à tenir, face à la nécessité de prendre rapidement des décisions d'organisation pour répondre aux

urgences, sans connaissance précise du schéma général d'organisation des secours

Cette question des télécommunications, non spécifique aux services de santé, devra être abordée dans le cadre de l'organisation des soins à envisager en cas de catastrophe, elle nécessitera de préciser les moyens de communications à mettre en place en dehors des moyens classiques.

La nécessité d'un travail de préparation à la gestion des crises en amont est essentielle. Les conséquences d'un accident de cette nature ne sont pas toujours prévisibles, et il y aura toujours, quelles que soient les circonstances, une part d'improvisation répondant par ailleurs dans un temps relativement court à bien des questions qui en temps normal ne trouveraient pas de réponse. L'accident de Toulouse a montré la capacité de réaction immédiate d'un certain nombre de corps professionnels et a démontré que l'urgence élimine certains freins auxquels on se heurte quotidiennement. Mais il est indispensable de travailler sur des protocoles, des conduites à tenir, des simulations, l'acquisition de réflexes ne pouvant être que bénéfique dans ce type de situation.

Cette préparation nécessite un travail de formation, d'information et de sensibilisation des professionnels, directement ou non impliqués dans l'organisation des secours, et de la population. **L'objectif est de définir un cadre et d'élaborer un guide de recommandations sur les plans de formation à finaliser.**

B) Situation de gestion de crise : services de l'Etat

1) Organisations des services

Les événements de Toulouse ont montré la participation spontanée de l'ensemble des services (DDASS, DRASS, ARH) notant cependant la complexité des circuits et les limites de ce dispositif compte tenu de l'imprécision de la définition du rôle des uns et des autres. Les demandes exprimées après cet événement portent essentiellement sur la nécessité :

- D'une formalisation du rôle des uns et des autres dans un dispositif de crise
- D'une formalisation des circuits d'information
- De la désignation d'interlocuteurs identifiés

⇒ *En situation de crise*

Mise en place d'une cellule de crise « santé » :

Cette cellule aurait pour mission de recenser toutes les actions de santé. Elle serait composée de représentants des DDASS, des DRASS, et des ARH, et interviendrait en appui de la cellule de crise de la Préfecture, des établissements de santé et de la cellule de crise nationale pour toutes les questions techniques.

Cette cellule aurait pour fonction de répartir les rôles entre les différentes structures, d'établir et de suivre l'état des lieux des conséquences de l'évènement, de recenser les besoins, d'être l'interlocuteur unique pour toutes les questions de santé au niveau local et national.

⇒ *En situation de post-crise*

Le cadre réglementaire prévu vise à rationaliser l'organisation de l'ensemble des situations concernées pour mettre en place un dispositif de veille permettant de faire face aux situations normales et exceptionnelles.

2) Les circuits d'information

Ces événements ont montré la grande difficulté rencontrée par les acteurs locaux pour coordonner les demandes de remontée d'information émanant du niveau national. La question du traitement de l'information ascendante, descendante et transversale est essentielle et ne trouvera une réponse qu'au travers d'une organisation structurée. Dans ce contexte, la mutualisation des compétences, la mise en place d'une cellule santé mais également le renforcement de la cellule de crise au niveau national (COM-Segur) sont des moyens et des outils qui devraient permettre d'améliorer ce dispositif et son fonctionnement.

C) Organisation de la chaîne des secours

1) La chaîne médicale des secours

Les différents organes du système de soins pouvant être amenés à participer à la prise en charge des victimes en situation de catastrophe vont bien au-delà des structures de soins identifiées dans les plans d'organisation sanitaire.

La circulaire du 3 mai 2002, concernant l'accueil des victimes en grand nombre dans les établissements de santé, apporte des enseignements essentiels :

- La mise en place d'une organisation zonale
- La mise en place de schémas départementaux incluant établissements privés et publics
- Le principe d'inter-départementalité
- L'obligation de plans de formation
- La réalisation d'annexes spécifiques pour les risques nucléaires et chimiques

Si le dispositif pré établi dans cette circulaire correspond pour partie aux propositions pouvant être faites, celui-ci pourrait être complété :

- En incluant tous les établissements de santé publics et privés. Les établissements privés doivent au même titre que les hôpitaux avoir un plan d'organisation (plan blanc) qui soit inclus dans les schémas départementaux à mettre en place.
- En prévoyant la participation des médecins généralistes et spécialistes à cette réflexion. Leur rôle doit être pré-défini et ils doivent pouvoir bénéficier d'une formation en conséquence

- En associant en tant que besoin les autres organes de soins (médecine préventive, PMI, santé scolaire...). Il y a lieu de définir préalablement leur rôle possible au sein de ce dispositif et en conséquence de les inclure dans les plans de formation.

2) L'urgence médico-psychologique

Le concept d'aide médico-psychologique au cas de catastrophe a été pris en compte par un dispositif réglementé en 1997 (circulaire du 28 mai 1997). Il est aujourd'hui parfaitement reconnu et intégré, la prise de conscience de l'importance de la notion de psycho-traumatisme comme problème de santé publique ayant pris une véritable dimension collective.

La nature, l'importance de la catastrophe et le nombre de victimes à prendre en charge ont entraîné la mise en place très rapide de plusieurs dispositifs d'accueil d'aide psychologique, cependant sans réelle coordination. Cette organisation amène un certain nombre de questions, d'interrogations et de propositions :

- Il serait opportun de réfléchir à l'intégration des praticiens libéraux spécialisés aux réseaux d'urgence médico-psychologique régionaux devant être mis en place à partir de 2003
- Il serait souhaitable que toute institution publique ou privée ait connaissance d'un réseau de correspondants « labellisés » susceptibles d'intervenir si la nécessité se fait jour
- La prise en charge médico-psychologique nécessite que les personnels aient une formation adaptée à la victimologie.

3) Les aspects médico-légaux

⇒ Le recensement des victimes

Toutes les victimes prises en charge dans des structures de soins doivent être identifiées avec pour objectif :

- Le recensement de celles-ci suivant les niveaux de gravité pré-définis
- Une orientation vers les structures de soins adaptées
- La remise d'un certificat de constatation de lésions

L'objectif à rechercher est la mise en place d'un système d'identification unique dont serait équipée chaque structure de soins. Il permettrait d'avoir une connaissance beaucoup plus précise de la situation et de mettre en place une traçabilité des victimes.

⇒ La réparation

Une organisation a été mise en place en place à Toulouse sur le principe d'une expertise unique, opposable aux assureurs et aux organismes sociaux, diligentée par des médecins experts près de la Cour d'Appel et coordonné par le service de médecine légale du CHU de Toulouse. Le

souhait du comité de suivi était d'éviter la multiplication des examens médicaux et de proposer un examen médical fiable.

Selon le rapport du Ministère de la santé, les victimes semblent satisfaites du déroulement de ces expertises. Cette organisation devrait être prévue dans les schémas départementaux ainsi que les actions d'information auprès des médecins.

⇒ *Les victimes décédées*

Des procédures médico-légales, spécifiques aux situations de catastrophes doivent être mises en œuvre (prise en charge des corps, mesures d'isolement si nécessaires, autopsie, présentation des corps, centralisation des informations). Des procédures d'accueil et d'information des familles doivent être également étudiées. La gestion des personnes décédées dans les établissements de santé relève de la compétence de ceux-ci et impose l'organisation de circuits particuliers liés à la nature et l'importance de la catastrophe.

II) Propositions sur les capacités opérationnelles de la Préfecture

Source : « Toulouse, un an après », *Dossier Préfecture, numéro spécial du 21 septembre 2002*

La gestion de la crise, c'est-à-dire la façon dont les services de secours et de sécurité compétents ont agi dans les heures et les jours qui ont suivi l'explosion, a fait l'objet d'un retour d'expérience destiné à tirer les premiers enseignements de cet événement.

A) Les secours et la prise en charge sanitaire des victimes

Les sapeurs-pompiers et le service d'aide médicale urgente de Haute-Garonne ont fait preuve d'une forte capacité de mobilisation. Le secteur hospitalier a pu « absorber » la quasi-totalité des blessés, et une aide psychologique a été possible très rapidement grâce aux moyens des cellules d'urgence appropriés.

Mais la mise en place des renforts nationaux, l'intégration des services de volontaires associatifs, n'a en revanche pas toujours été optimale.

B) La sécurité publique et la sécurité du site

La sécurité publique :

Des effectifs de police, de gendarmerie et militaire ont été déployés sur les quartiers touchés afin de rassurer la population et de contribuer aux secours. Les difficultés de circulation, considérables, n'ont toutefois été que lentement résorbées. Face au risque chimique, les intervenants n'étaient ni préparés ni équipés.

La sécurité du site :

Avec le service départemental d'incendie et de secours (SDIS) et les industriels concernés, sous l'impulsion de la Direction régionale de l'industrie, de la recherche et de l'environnement (DRIRE), les mesures de sécurisation du site ont été prises et appliquées dans les meilleurs délais : arrêtés préfectoraux interruptifs d'activité, confinement et surveillance des produits dangereux stockés.

Les intervenants ont cependant noté la nécessité d'obtenir très vite, en pareille situation, le concours d'experts de niveau national, afin de réduire les incertitudes scientifiques et les délais.

C) L'information et la communication

La gestion de la crise a pris une dimension médiatique, accrue par le légitime souci des plus hautes autorités de l'Etat de se rendre sur place pour mesurer la situation et envisager les décisions nécessaires. La gestion des médias a été bien coordonnée entre le terrain et la cellule de presse du poste de commandement de la Préfecture.

Toutefois, l'information immédiate des populations n'a pas été suffisante. Ce sont les défaillances téléphoniques, victimes d'une surcharge intense pendant plusieurs heures, qui ont causé les difficultés les plus graves. Une réflexion doit être engagée pour améliorer les capacités de communication en situation de crise. Ce constat alimente une réflexion sur la place de l'information dans la prévention des catastrophes. Un soutien extérieur spécialisé aurait aussi permis une meilleure réponse aux sollicitations des journalistes, en particulier après la phase aiguë des premiers jours, notamment pour les questions touchant à la mise en sécurité du site.

Enfin si les réponses apportées aux particuliers par la « cellule famille » mise en place par la Préfecture, animée par une centaine de ses agents, ont permis d'informer des milliers de personnes, une formation adéquate et à organiser pour mieux préparer les agents concernés à des tâches éprouvantes.

III) Recommandations du suivi épidémiologique

Source : « Conséquences sanitaires de l'explosion à l'usine de Grande Paroisse le 21 septembre 2001 : rapport final sur les conséquences des expositions environnementales », mars 2003, www.invs.sante.fr/publications/2003/azf/rapport_azf_190303.pdf

Des recommandations peuvent être formulées sur la base de ce travail, afin d'améliorer l'efficacité de l'évaluation en urgence des risques sanitaires liés aux expositions environnementales.

- ***Prévoir un dispositif épidémiologique local d'intervention*** visant à l'évaluation en urgence des risques sanitaires liés à un accident industriel

Il apparaît pertinent de prévoir localement un certain nombre de dispositions en amont de la situation accidentelle permettant de mettre en œuvre une évaluation des risques sanitaires en urgence. L'organisation a priori de l'intervention épidémiologique, permettrait tout d'abord de

recenser localement les structures et professionnels ressources en matière d'information sanitaire et environnementale. De plus, il apparaît intéressant d'organiser en amont la coordination et la mise en contact de services et structures de ces professionnels, afin d'optimiser leurs interventions dans le cadre de l'urgence.

- ***Organiser la disponibilité des éléments d'information existants.***

Il apparaît pertinent d'élaborer des documents regroupant les informations essentielles à la mise en œuvre de l'évaluation des risques mais qui sont aujourd'hui localisées dans des structures différentes. Un certain nombre d'informations utiles peut ainsi être évoqué :

- la liste des substances présentes sur le site industriel et donc susceptibles d'être émises dans un contexte accidentel quel qu'il soit
- des éléments démographiques de la zone géographique concernée
- les dispositifs pérennes, privés ou publics, de mesures environnementales
- les moyens non pérennes, mais mobilisables en urgence, de mesures environnementales
- les systèmes d'information sanitaire existants sur l'agglomération
- un état environnemental initial de l'agglomération, concernant les sols en particulier

- ***Améliorer les connaissances scientifiques.***

Il apparaît des lacunes dans les connaissances concernant les risques de ces expositions en populations générales où des groupes plus sensibles peuvent être identifiés. Par ailleurs, si les risques liés à des expositions chroniques sont bien caractérisés pour certains polluants en population générale, ceux liés à une exposition de courte durée sont moins bien connus. Enfin, les connaissances sur les effets à long terme de ce type d'exposition ne sont encore que parcellaires.

IV) Sur l'intérêt du Comité de suivi

Le dispositif mis en place à Toulouse avait pour objectif d'aboutir à un traitement le plus égalitaire possible des victimes quelles que soient leur situation personnelle et l'ampleur des préjudices subis, mais aussi d'éviter un engorgement de la juridiction par des demandes d'indemnisation de tous ordres qui ne pourraient que préjudicier aux victimes tant en terme de délais que de montants d'indemnisation.

Au delà du rôle objectif du Comité de suivi, il est à se demander quelle est sa fonction sur le plan symbolique. Pour répondre à cette problématique, je me permettrais une référence à la psychanalyse.

Dans sa théorie psychanalytique, Freud a mis en évidence la concept de « pare-excitation » pour désigner une certaine fonction et l'appareil qui en est le support. La fonction consiste à protéger l'organisme contre les excitations en provenance du monde extérieur qui, par leur intensité,

risqueraient de le détruire. L'appareil est conçu comme une couche psychique superficielle enveloppant l'organisme et filtrant passivement les excitations externes.

Par son rôle d'interface entre TotalFinaElf et les victimes, le comité de suivi a favorisé un libre échange, en considérant à la fois les attentes des victimes et les intérêts du groupe Grande-Paroisse, tout en évitant les frustrations des deux parties. Chaque partie s'est donc sentie entendue, écoutée, et respectée. En ce sens il me semble que le comité de suivi remplit une fonction symbolique de pare-excitation, dans la mesure où il filtre les éléments « potentiellement agressifs » afin de protéger les victimes d'une victimisation secondaire, et TotalFinaElf d'un poids trop lourd à assumer.

Remplissant ainsi une fonction objective et une fonction symbolique, non négligeables, il me semble intéressant de rendre pérenne ce système offert aux victimes de pouvoir revendiquer leurs droits et au responsable d'éviter la réponse judiciaire.

V) Sur l'intérêt du suivi psychologique : les enjeux d'une prise en charge globalisante

Source : « Intervenants psychosociaux face aux victimes » in *Dossier : le soutien aux intervenants*, www.jidv.com

Quels que soient les incidents (New York ou Toulouse), au-delà des ravages matériels et physiques, apparaît de manière indigne l'effet destructeur du trauma psychologique à une échelle collective. La réponse de la société se doit d'être soutenante pour les victimes.

Le nœud de la problématique est constitué par le trauma, confrontation imprévue avec la réalité indigne de la mort, qui laisse une empreinte psychique d'effroi et d'horreur. La personne confrontée à une situation traumatique est la victime primaire ; autour d'elle, sa famille, ses proches, les sauveteurs et intervenants psychosociaux seront plus ou moins fortement touchés par son vécu traumatique.

A) Notion de stress traumatique secondaire

Le stress traumatique secondaire se définit comme le résultat du stress provoqué par le fait d'aider ou de vouloir aider une personne traumatisée ou en souffrance. Le processus mis en jeu relève de la contagion empathique du vécu de la victime qui se caractérise par de l'impuissance et par une rupture des assumptions de base.

Ce processus de traumatisation indirecte produira des symptômes caractéristiques proches de celui de la victime primaire (souvenirs intrusifs, sommeil perturbé, irritabilité, évitements phobiques, sentiments de culpabilité...). L'entourage peut avoir tendance également à se protéger du vécu traumatique de la victime primaire, que ce soit par anticipation du coût psychique que cela représente ou par mécanisme de survie psychique.

Ces mécanismes de défenses pourront être :

- L'isolement de la victime (rejet du groupe)

- La minimisation du vécu traumatique
- L'ironisation ou la banalisation
- La mise à distance émotionnelle
- La culpabilisation
- La colère

Ces différents modes de protection de l'entourage engendrent un sentiment d'incompréhension chez la victime, lequel renforcera encore davantage son sentiment d'isolement, un repli sur soi et la conduira au silence. La « conspiration du silence » de l'entourage n'est donc pas le signe de l'indifférence mais bien de la difficulté ou de l'incapacité à communiquer sur l'innommable du vécu traumatique avec le principal intéressé.

Toutes les mesures de soutien préventif et informatif de l'entourage menées au cours des interventions en situation de crise visent à empêcher cette conspiration du silence à s'installer.

B) Travail des intervenants psychosociaux en situation de crise

Le travail des intervenants psychosociaux de crise s'exerce dans le cadre de situations potentiellement traumatisantes (catastrophes, attentas, guerre...). L'objectif du soutien psychosocial est d'offrir un support matériel, social et psychologique aux personnes ayant vécu une situation de nature traumatique. Cette intervention vise à sécuriser, verbaliser le vécu et préparer le retour à la « normale ». Leurs actions visent à créer un cadre suffisamment sûr pour que les victimes puissent extérioriser et verbaliser leur vécu sans être sur-victimisées.

Le travail de l'intervenant psychosocial dans des situations de crise remplit plusieurs fonctions spécifiques :

- Il sert de pare-excitation par rapport à ce qui fait effraction, à savoir la situation traumatique pour le sujet
- Il favorise la verbalisation des émotions, du vécu en contenant et recevant l'expression émotionnelle (abréaction)
- Il favorise l'expression des sentiments de culpabilité, d'humiliation, de honte provoqués par la perte, le deuil et le réel de la mort
- Il assure une présence contenant et favorise la mise en place de rituels spécifiques qui ont du sens pour les victimes
- Il crée un lieu d'écoute de l'innommable, ramenant progressivement la victime vers des réactions plus adaptées
- Il permet l'ébauche d'un continuum après la rupture traumatogène en élaborant du sens sur la base de l'histoire racontée par les victimes

Au regard de ces éléments, il apparaît que la prise en charge psychologique est incontestablement nécessaire, afin de permettre aux victimes de trouver un exutoire à leurs souffrances, un moyen de parler, de raconter leur traumatisme. Selon un célèbre adage, « *ce qui ne peut se dire en MOTS, se dit en MAUX* ». On comprend bien ici l'enjeu d'une telle prise en charge

➤ Réflexions sur le parcours des victimes

Le Comité de suivi annonce sa décision de sortir des dispositifs spéciaux mis en place en réponse au caractère exceptionnel de l'évènement AZF, et de revenir vers une prise en charge de droit commun.

Deux questions apparaissent en filigrane : Les dispositifs spécifiques étaient-ils adaptés et suffisants au regard des souffrances vécues ? Etait-il temps de supprimer les dispositifs exceptionnels, compte tenu des souffrances et des attentes encore exprimées par les victimes ?

En effet, l'ampleur de la catastrophe du 21 septembre 2001, les conséquences humaines, matérielles et économiques font de cette explosion l'un des sinistres les plus importants rencontrés en France. Il est certain que Toulouse portera encore longtemps les stigmates d'un tel événement, tant les traces traumatiques sont fortes et prégnantes au sein de la population. Après presque deux ans de prise en charge, le bilan apparaît favorable au regard des réponses apportées et des soutiens prodigués aux victimes.

Sur le plan de l'indemnisation :

Nous avons vu que le dispositif mis en place à Toulouse avait pour objectif d'aboutir à un traitement le plus égalitaire possible des victimes quelles que soient leur situation personnelle et l'ampleur des préjudices subis, mais aussi d'éviter un engorgement de la juridiction par des demandes d'indemnisation de tous ordres qui ne pourraient être que préjudiciable pour les victimes tant en terme de délais que de montants d'indemnisation.

Etait-il plus judicieux de privilégier une indemnisation à l'amiable plutôt qu'un traitement judiciaire de droit commun ?

La procédure amiable d'indemnisation des victimes répond au désir des intervenants de favoriser le règlement rapide, efficace et équitable des dossiers et de respecter les délais les plus brefs pour une prompte et juste indemnisation des victimes. A ce titre, les victimes sont indemnisées de leurs préjudices sur la base de la réparation intégrale des dommages de façon rapide et juste. Par contre, on peut penser que ce processus d'indemnisation amiable les prive d'une reconnaissance de leur statut et de leurs souffrances, reconnaissance qu'elles pourraient avoir par la procédure de droit commun.

D'un autre point de vue, la procédure judiciaire, bien que les rendant acteur de leur chemin de réparation et leur permettant d'accéder à une reconnaissance officielle, les prive d'une réparation et d'une indemnisation rapide. En effet, le parcours judiciaire peut être semé d'embûches et générateur de traumatismes secondaires pour les victimes, qui ne feront que renforcer le traumatisme initial et le sentiment d'injustice.

Une question se pose : quelle solution apparaît la plus avantageuse pour les victimes et répond au mieux à leurs besoins ?

Il est à souligner en priorité que la reconnaissance ne passe pas uniquement par une reconnaissance juridique des responsabilités. En effet, le fait d'accéder à une prise en charge pluridisciplinaire et globale répond aux besoins de reconnaissance des souffrances endurées par les victimes. De plus, il nous semble que l'intérêt des victimes réside dans le processus de réparation, au sens large du terme. Bien que l'indemnisation soit nécessaire, il ne faut pas réduire les attentes des victimes à ce seul plan. Elles attendent que leurs souffrances soient prises en compte, entendues et qu'on leur donne la possibilité de se reconstruire sur les plans matériel mais surtout psychologique et social. Au regard de ces éléments, il nous apparaît intéressant de souligner que le processus spécifique d'indemnisation amiable des victimes répond aux attentes de reconnaissance, d'accompagnement et de réparation qu'elles revendiquent.

Il convient toutefois de préciser que les attentes des victimes leurs sont éminemment personnelles et que chaque individu doit pouvoir bénéficier d'un libre-choix concernant la façon dont il veut accéder à la reconnaissance et à la réparation de ces préjudices.

Par ailleurs, il conviendrait de rencontrer des victimes afin d'obtenir leurs sentiments concernant l'efficacité du système d'indemnisation ainsi que leur degré de satisfaction sur la prise en charge spécifique mise en place lors de cette explosion.

Selon Carole DAMIANI, à partir de la réalité judiciaire (procédure d'indemnisation, reconnaissance étatique et juridique), les victimes doivent créer une réalité psychique intégrable en donnant un sens à l'événement vécu et en le replaçant dans une perspective historique singulière (5).

Sur le plan de la prise en charge psychologique :

Sur le concept de deuil

Source : « Le temps du deuil », conférence du 25 avril 2003, www.ocirp.fr/frams/centredocu/deuil.html (6)

Le retour à une prise en charge de type droit commun présente l'intérêt de positionner la victime dans une attitude d'acteur de son deuil. Elle doit, en effet, utiliser ce temps de « retour à la normale » pour élaborer ses souffrances, ses besoins encore existants et ses attentes afin d'effectuer ce travail de deuil, nécessaire et indispensable pour pouvoir PENSER le traumatisme.

Qu'est-ce que le travail de deuil ?

En psychologie, le travail de deuil est le processus de cicatrisation et de réorganisation intérieure, dont l'aboutissement est une transformation de la personne endeuillée.

Les étapes du deuil

La première étape du travail de deuil est la phase de **sidération** et de **déni**. L'attitude de déni (non-reconnaissance) est une étape de protection psychologique, à comprendre comme un moyen de se protéger contre l'énormité de l'évènement douloureux ; cette « stratégie psychologique » est fondamentale pour permettre à la personne de continuer à avancer.

La seconde phase du deuil est appelée **phase dépressive** ou « deuil aigu ». La phase dépressive marque véritablement l'installation du travail de deuil. Il se manifeste par un état dépressif (caractérisé par des sentiments tels que la honte, la culpabilité, la tristesse, l'irritabilité, des modifications dans les conduites alimentaires...), par des perturbations intellectuelles ainsi qu'un retrait social

La troisième période est la **phase de résolution**, marqué par une intégration et une acceptation émotionnelle et cognitive de la mort de l'autre.

Le travail de deuil oblige, selon les psychologues, la personne à redéfinir sa relation au défunt et par ailleurs à former des liens nouveaux et durables, tout en maintenant mais autrement, les liens avec la personne décédée.

Il apparaît possible de transposer ces éléments de définition du deuil à la notion de catastrophe. En effet, sans vivre la perte d'un être proche, les victimes d'accidents collectifs vivent leurs propres pertes, lesquelles peuvent être physiques et/ou psychologiques.

La confrontation avec la mort plonge le sujet dans un état d'effroi et d'incompréhension, et la victime doit alors faire l'expérience d'un changement, d'une perte de son identité, de sa personnalité, de son insouciance d'avant. Ce temps doit être le moyen de reconstruire sa personnalité, non pas « comme avant » mais « depuis et avec ». Le soutien, l'écoute et l'accompagnement sont donc nécessaires pour que la victime puisse adopter une attitude de distanciation suffisante pour élaborer ses nombreuses pertes et redéfinir sa position vis à vis d'elle-même.

Le temps d'un arrêt de la prise en charge psychologique ?

La période de résolution, qui marque la sortie du travail de deuil vers une reconstruction de sa personnalité et « un retour à la vie », apparaît, selon les psychologues, aux alentours de six mois après la perte subie. Si l'on s'attache à cet élément, nous pouvons dire que la prise en charge psychologique des victimes de l'explosion de l'usine AZF a été suffisante et pertinente puisqu'elle s'est prolongée bien au-delà et ce jusqu'à deux ans après l'explosion. Cependant, il ne faut pas négliger le caractère exceptionnel et gravissime de cet accident : On peut penser qu'à catastrophe exceptionnelle répondent des souffrances particulières, dont la prise en charge et la « guérison » sortent du droit commun et de l'idée théorique que l'on peut en avoir.

De plus, comme indiqué dans la recherche, certaines personnes ne s'orientent vers une prise en charge psychologique que tardivement ; dans ce cas précis, bénéficient-elles de la même qualité de l'aide psychologique ? On peut également soulever une autre problématique, à savoir que les personnes touchées sont, pour la plupart, issues de milieux défavorisés et ne peuvent accéder à une prise en charge psychologique de droit commun du fait du coût relativement important des thérapies.

A ce titre, ne serait-il pas pertinent de mettre en place des dispositions permettant aux plus démunis d'avoir accès à une prise en charge globale et adaptée ?

De plus, il apparaît nécessaire de rappeler que les individus réagissent de manière tout à fait distincte et que, comme pour le traumatisme, la qualité du travail de deuil dépendra des soutiens familiaux et sociaux dont disposeront les victimes ainsi que de leur niveau de vulnérabilité. Certaines victimes seront en demande d'une prise en charge longue, parce que la catastrophe aura réactivé des souffrances anciennes non (ou insuffisamment) élaborées, alors que d'autres n'auront besoin que d'un soutien psychologique relativement restreint.

En fait, comme le soulignait Boris CYRULNIK (7), on ne peut pas réduire une personne à son trauma. La notion de prise en charge doit être évaluée au cas par cas, selon les antécédents et les difficultés de chacun. Il m'apparaît cependant souhaitable qu'une prise en charge exceptionnelle prenne fin, afin d'éviter que les victimes s'identifient de façon pathologique à leur traumatisme et se fixe dans un éternel statut de victime. Par contre, il me paraît important que ce retour à une prise en charge de droit commun s'accompagne d'un relais efficace et empathique vers d'autres possibilités de soutien psychologique hors dispositif spécifique, auquel les victimes pourront accéder. Même s'il n'appartient qu'à la personne de « faire son deuil », il ne faut pas oublier qu'un accompagnement aux différentes étapes de ce douloureux chemin est nécessaire.

Mme MACKIE, présidente de l'association « Vivre après AZF », dont on a souvent dit (peut-être à tort ?) que ses actions visaient seulement l'indemnisation, ne fait-elle pas partie de ces personnes qui ont vécu une catastrophe, subi un traumatisme, souffert physiquement et psychiquement, ont été reconnues comme victimes ; et faute d'avoir été entendues et d'avoir bénéficié d'une prise en charge adéquate, ont utilisé leur seul moyen restant d'exister : la revendication ?

Il m'apparaît évident qu'à défaut de proposer une prise en charge globale et adaptée conduisant les victimes « du traumatisme à la restauration », elles se voient passer d'un statut de victime à un état de victime. Ne serait-il pas pensable d'envisager que ce passage du « statut à l'état » les conduirait à s'y identifier de façon pathologique et de s'y raccrocher désespérément comme seul moyen de survivre et non de revivre ?

Sur l'efficacité de la prise en charge :

Il me semble important, à ce stade de ma conclusion, de souligner que la prise en charge des victimes suite à l'explosion de l'usine AZF a rempli les enjeux principaux de l'aide aux victimes :

- ***L'enjeu humain*** « au travers des traumatismes qui frappent les victimes », (Robert CARIO, op. cité : 8,).

Dans cette optique, il ne fait aucun doute que la gestion de la crise AZF s'est prioritairement axée sur la prise en considération des souffrances et des intérêts des victimes

- ***L'enjeu politique***, mettant en exergue l'importance de la prévention , et dans ce cas précis la prévention des risques industriels.

La loi n°2003-699 du 30 juillet 2003, relative à la prévention des risques technologiques et naturels, et à la réparation des dommages, est venue répondre aux exigences des instances locales et des associations de victimes d'une part, de mettre en place des plans de prévention des catastrophes industrielles, et d'autre part d'améliorer le traitement humain et indemnitaire des victimes.

- ***L'enjeu professionnel***, « quant à la formation nécessairement pluridisciplinaire des intervenants » (Robert CARIO, op. cité : 8).

A ce titre, le Comité de Suivi était composé d'intervenants d'horizon variés, mais réunis par le même souci : l'efficacité de la prise en charge globale et adaptée des victimes. Ainsi, cette prise en charge s'est centrée autour d'une dimension triptyque de l'accompagnement juridique, psychosocial, et indemnitaire, dans un continuel effort de respect de la dignité humaine et de réparation des victimes.

NOTES :

(1) : Propos du Dr VIRENQUE, directeur médical du SAMU 31 ; *BIE, Toulouse infosanté, n° 65, février 2002*

(2) : Propos du Dr Anne-Marie DUGUET, consultation de médecine légale et victimologie clinique, responsable de la cellule médial des droits des victimes, *BIE, Toulouse infosanté, n°65, février 2002*

(3) : « Toulouse, le 21 novembre 2001, bilan de l'explosion de l'usine AZF deux mois après », Bilan de la Préfecture, *Dossier Recherche : Actions de la mairie et de la Préfecture, Phase d'urgence*

(4) : L'entretien avec le PR SCHMITT a été cité dans la deuxième partie de ce travail (p.35), et ne sera donc pas repris dans le troisième chapitre afin de ne pas faire de redondances.

(5) : « De la réalité judiciaire à la réalité psychique », Carole DAMIANI in *Enfants victimes d'abus sexuels*.

(6) : « Le temps du deuil », conférence du 25 avril 2003, www.ocirp.fr/frans/centredocu/deuil.html

(7) : « Il ne faut jamais réduire une personne à son trauma, entretien avec le neuropsychiatre Boris CYRULNIK », www.France.diplomatie.fr

(8) : Avant-propos, in *Œuvre de justice et victimes 2*, Robert CARIO, *Ecole nationale de la magistrature*, [www.enm.justice.fr/centre de ressources/dossiers_reflexions/oeuvre_justice2](http://www.enm.justice.fr/centre_de_ressources/dossiers_reflexions/oeuvre_justice2)

BIBLIOGRAPHIE

Accès au droit, rôle des acteurs judiciaires, Protection du périmètre du droit :Base documentaires

- ⇒ Réunion du comité de suivi du 03/10/01 min jus 1
- ⇒ Réunion du comité de suivi du 10/10/01 min jus 1
- ⇒ Réunion du comité de suivi du 17/10/01 min jus 1
- ⇒ Réunion du comité de suivi du 24/10/01 min jus 1
- ⇒ Réunion du comité de suivi du 31/10/01 min jus 1
- ⇒ Réunion du comité de suivi du 07/11/01 min jus 1
- ⇒ Réunion du comité de suivi du 14/11/01 min jus 1
- ⇒ Réunion du comité de suivi du 21/11/01 min jus 1
- ⇒ Réunion du comité de suivi du 12/12/01 + communiqué de presse secte min jus 1
- ⇒ Réunion du comité de suivi du 10/01/02 min jus 1
- ⇒ Réunion du comité de suivi du 23/01/02 min jus 1
- ⇒ Réunion du comité de suivi du 30/01/02 min jus 1
- ⇒ Réunion du comité de suivi du 12/02/02 min jus 1
- ⇒ Réunion du comité de suivi du 12/03/02 min jus 1
- ⇒ Réunion du comité de suivi du 12/04/02 min jus 1
- ⇒ Réunion du comité de suivi du 12/05/02 min jus 1
- ⇒ Réunion du comité de suivi du 12/06/02 min jus 1
- ⇒ Réunion du comité de suivi du 12/02/02 min jus 1
- ⇒ Réunion du comité de suivi du 12/02/02 min jus 1
- ⇒ Réunion du comité de suivi du 12/02/02 min jus 1
- ⇒ Statistique AZF du 21/09/01 au 31/08/2002 min jus 1
- ⇒ Convention nationale d'indemnisation
- ⇒ Dossier maisons de justice min jus1
- ⇒ Dossier prosélytisme de l'église de scientologie min jus 1
- ⇒ Dossier maisons de justice minjus1
- ⇒ Dossier Langard doc SAVIM
- ⇒ Ordre des avocats lettre du bâtonnier du 16 octobre 2001 doc S.A.V.I.M
- ⇒ Dossier du groupe sur l'information des victimes (min jus 1)
- ⇒ Difficultés de la juridiction (min jus 1)
- ⇒ Action de la S.A.V.I.M (courriers divers min jus 2)
- ⇒ Bilan 2002 Cour d'Appel de Toulouse
- ⇒ Plaquette commission communication (doc SAVIM)
- ⇒ rapport d'activité 2002 du S.A.V.I.M (doc SAVIM)
- ⇒ Loi n°2003-699 du 30 juillet 2003 relative à la prévention des risques technologiques et naturels et à la réparation des dommages.

MOTIFS DE RECOURS A LA JUSTICE

Les motifs de recours à la justice furent étudiés sur une base de 410 décisions de justice, par souci de clarté ces dernières sont recensées et consultables sur le CD ROM

INDEMNISATION ET SOLIDARITE

1. La Solidarité

-Quotidien « Dépêche du midi »

-« Action de solidarité » des collectivités, des particuliers et bénévoles, des associations .

Source Mairie de Toulouse

-« Les chiffres, d'où viennent les dons ? Comment l'argent a-t-il été utilisé ? »

Source : Mairie de Toulouse

-« De la division du travail »

Source : E .Durkheim

2. L'Indemnisation

-« De l'effraction du lien intersubjectif à la restauration sociale », R.Cario. Source : L'harmattan, 2001

-« Bilan d'activité du SAVIM » (Service d'Aide aux Victimes d'infraction et de Médiation), 2002.

Source : SAVIM

-« Un an après la catastrophe de Toulouse » Source : <http://www.ffsa.fr>

-« Bilan de l'indemnisation au 20 novembre 2002 » Source : <http://www.editions-legislatives.fr>

-« Explosion de l'usine AZF, un an après » Source : GEMA

-« Bilan économique et social au 05/02/02 » « Toulouse, un an après » Source : Mairie de Toulouse

-« Bilan au 20/08/02 Source : <http://www.equad.fr>

-« Bilan préfecture, 6 mois après »

Source : <http://www.haute-garonne.pref.gouv.fr>

-« Programme Trait -d'Union » Source : SAVIM

-« Bilan CPAM » Source : CPAM

-Réunions du Comité de Suivi du 03/10/01 au 18/06/03. Source : Ministère de la justice, SAVIM

-« Catastrophe industrielle de Toulouse, indemnisation des victimes »

Source : <http://www.jurisques.com>

-« Rapport du CNAV sur l'indemnisation du dommage corporel », Juin 2003.

Source : <http://www.justice.gouv.>

-Lettre du garde des sceaux fondant la légitimité et la pertinence du comité de suivi mis en place à Toulouse.

Source : Ministère de la justice

-Lettre du 07/11/02 émanant du bureau de l'aide aux victimes et de la politique associative concernant la situation des victimes au 31/10/02 à destination de la chancellerie. Source : Ministère de la justice

-Quotidien « Dépêche du midi »

Dossier Assurances :

- Dossier GEMA
- Dossier EQUAD (internet) – AON (cf. directement avec la direction juridique de TFE)
- Dossier FFSA (communiqués de presse – résumé du livre blanc –
- Convention nationale d'indemnisation

Dossier Avocats :

- Correspondances Barreau de Toulouse – Ministère de la Justice
- Dossier envoyé par le bâtonnier J-L Forget (communication à usage des avocats)
- Documents SAVIM (gazette du palais – règles d'intervention des avocats pour AZF)

Dossier OPAC – ADIL – Comité de médiation locative - CAF :

- Caf : documents envoyés directement au Cerdacc – « Vies de Famille »
- Comité de médiation locative
- Opac : documents communiqués par l'Opac (bilans, lettres aux locataires, etc.)
- ADIL : documents envoyés directement au Cerdacc

Dossier Dispositif sanitaire et social :

- Bulletins Info Santé – Service communal d'Hygiène et de Santé, mairie de Toulouse
- Documents CPAM : circulaire CNAMTS
- Circulaire du Ministère de la Santé – déc. 2002
- Dossier Expertise Médicale (exemple Furiani, Lettre aux victimes, CUMP 31, cellule EDF, groupe de travail sur le suivi médico-psychologique, Bilan Education Nationale, etc.)

Dossier Comité de suivi :

- bilans des comités de suivi jusqu'au 18 juin 2003

Dossier Mairie de Toulouse :

- Main courante Gestion de crise du 21/09/01 au 05/10/01
- Dossier Communication du Service Sécurité Civile et Risques Majeurs – Mairie de Toulouse (commission provisoire d'information, réunion enquête publique SNPE 1997, conseil municipal novembre 2001, BIP, etc.)
- « Toulouse, un an après... » - « Spécial Solidarité AZF, les chiffres, les dons »

- Dossier Infos Victimes (liste des lieux d'accueil pour le dépôt des demandes d'aide exceptionnelle – Fonds de secours, accueil quotidien des enfants et jeunes non scolarisés, dossier d'attribution Fonds relais fenêtres, cellules de soutien, dossier « Infos Pratiques », etc.)
- Plaquettes d'information Mairie de Toulouse et Comité de Suivi
- Correspondances Ministère de la Justice – Mairie de Toulouse
- N° hors-série de Capitole Infos (12/01 – 03/02)

Dossier Préfecture de Haute-Garonne :

- Main courante Gestion de crise du 21/09/01 au 25/09/01 - Communiqué Direction Générale de la Gendarmerie Nationale – 21/09/01 : situation à 15h
- **SPPPI** : Documents Service Sécurité Civile Mairie de Toulouse : plaquettes d'informations de 1993 et 2000, lettre du SPPPI au préfet du 06/03/02, réunion SPPPI du 18/10/01, lettre à Ph. Douste-Blazy du 01/10/01, projet de création d'une zone de protection autour du complexe chimique sud de Toulouse de 1989
- « Bilan de l'explosion de l'usine AZF, deux mois après » - doc. Internet
- Loi du 30 juillet 2003 relative à la prévention des risques technologiques et naturels et à la réparation des dommages
- Modèle de lettre à adresser au préfet pour obtenir une aide exceptionnelle
- Lettre de Ph. Mettoux au Secrétaire Général de la Préfecture de Haute-Garonne du 22/11/01
- Liste des communiqués de presse – communiqués de presse entre le 21/09/01 et le 11/10/01
- N° spécial « Etat point com » - six mois après et un an après la catastrophe d'AZF (supplément sur le GPV), supplément « Etat et Territoire » avec l'article « *Comment communiquer sur la crise* »
- « Civique : *Panser le présent pour penser à l'avenir* » – janvier, février 2002

Dossier Associations et syndicats :

- Syndicats : Lettre des salariés du Pôle chimique de Toulouse – nov. 2001, Conférence de presse CGT, 12/02/02 – Article « Que Choisir », fév. 2003, sur l'indemnisation des victimes d'AZF – Lettre de la CGT aux victimes pour leur proposer de laisser la CGT s'occuper de leur dossier d'indemnisation (formulaire dossier d'évaluation des demandes d'indemnisation) – Lettre aux syndicats de la Haute-Garonne du 25/10/02 – Protocole d'accord AZF pour les salariés du CH Marchant et des cinq structures extérieures voisines – Lettre ouverte de 13 salariés d'AZF à tous leurs collègues (doc. La Dépêche.com) – article de La Dépêche « Les victimes d'AZF bientôt indemnisées »
- Associations : communiqué de presse, Association des victimes des périmètres de risques industriels, avril 2002 – Bulletin d'information du collectif PJC, nov. 2001 – site du collectif, Appel du collectif – Fax de l'INAVEM à Ph. Mettoux du 26/09/01 – Correspondances entre les associations et le Ministère, etc. – Documents SAVIM

Dossier Médias :

- Liste des 1049 articles sur la catastrophe AZF, publiés par la Dépêche du Midi, du 24/09/01 au 31/01/03, répertoriés par <http://toulouse.azf.free.fr>
- Déclaration du Conseil de l'Europe sur la diffusion d'informations par les médias en relation avec les procédures pénales – Déclaration des droits et devoirs du journaliste

- Dossier internet Radio-France
- Edition de La Dépêche du samedi 22 septembre 2001
- Dossier internet « AZF...Ensemble après l'explosion » : site monté dans l'urgence par www.canal-tic.com : infos pratiques, numéros de téléphones, explications, etc., avec des dossiers « Dons et aides matérielles », « médias », « infos institutionnelles », « les numéros d'urgence », « les organismes publics ».
- Articles du JAC, site internet du Cerdacc
- Abus : scientologie, Maison des victimes

Dossier Rapports parlementaires :

- CSI – 19/04/99
- CNAV – 12/2000
- Programme d'action en faveur des victimes – 22/07/03
- Rapport Commission parlementaire sur les inondations de la Somme – 10/2001

Divers :

- dossier TotalFinaElf
- Commission Information Communication des victimes
- Contacts
- Dossier « Les informations des victimes »

LE PARCOURS DE LA VICTIME

- « Catastrophes et Droits des victimes », in *Oeuvre de justice et victimes*, Claude LIENHARD, Ecole nationale de la Magistrature, www.enm.justice.fr/centre_de_ressources/dossiers_reflexions/oeuvre_justice/catastrophes.htm, **Partie Introduction**
- « Catastrophes, crise, urgence : du bruit à la parole » colloque *Repenser les pratiques après AZF*, **Partie Introduction**
- « Secours : les pompiers sur tous les fronts », Milan Presse, 21 septembre 2001, **Partie Urgence, Dossier : Le médical et le sanitaire**
- « Bilan Préfecture, 6 mois après », www.haute-garonne.pref.gouv.fr, **Partie Post-immédiat, Dossier : Les actions de la Mairie et de la Préfecture**
- « Le dispositif de suivi épidémiologique des victimes de l'explosion de l'usine AZF », www.haute-garonne.pref.gouv.fr, **Partie Urgence, Dossier : Médical et sanitaire**
- « AZF, la veille sanitaire », BIE Toulouse infosanté, n°65, de février à juin 2002, **Partie Dossiers spéciaux, Dossier : bilan du centre communal d'hygiène et de santé**
- « Catastrophe de Toulouse », www.croix-rouge.fr/goto/actualites/azf/index.asp
- Main courante suite à l'explosion, ELF ATOCHEM Grade-Paroisse, **Partie Urgence, Dossier : Les actions de la Mairie et de la Préfecture, dossier spécial Mairie**
- « 21 septembre 2002 : Toulouse, un an après », **Partie Urgence, Dossier : Les actions de la Mairie et de la Préfecture**
- « CUMP, bilan du fonctionnement », **Partie Urgence, Dossier : La prise en charge psychologique**
- « Soutien psycho, social, médical », **Partie Urgence, Dossier : La prise en charge psychologique** (dossier Sanitaire, psychologie et social)
- Convention nationale d'indemnisation des victimes, **Partie Urgence, Dossier : Réunions du comité de suivi**
- « Activité SAVIM, explosion usine AZF », Bilan d'activité du SAVIM, **Partie Urgence, Dossier : Actions sociales et juridiques**
- Bilan d'activité 2002, **Dossier GEMA, Partie Dossiers spéciaux**
- Bilan d'activité 2002, **Dossier FFSA, Partie Dossiers spéciaux**
- « Victimologie », Robert CARIO, L'Harmattan, 2^{ème} édition 2003
- « Services rendus au public », www.haute-garonne.pref.gouv.fr; **Partie Post-immédiat, Dossier : Les actions de la Mairie et de la Préfecture**
- « Toulouse, un an après », numéro spécial du 21 septembre 2002, **Partie Post-immédiat, Dossier : Les actions de la Mairie et de la Préfecture**
- Comité de suivi, **Partie Post-immédiat, Dossier : Réunions du comité de suivi**
- « Conséquences ORL et ophtalmologiques », Min Just II, suivi Médico-Psychologique, **Partie Post-immédiat, Dossier : Les professionnels de la santé**
- Circulaire CNAMTS, Dossier Assurance maladie, **Partie Post-immédiat, Dossier : Les professionnels de la santé**
- « Suivi épidémiologique des conséquences sanitaires de l'explosion AZF, rapport intermédiaire, juin 2002 », www.invs.sante.fr/publications/2002/azf/rapport_azf, **Partie Post-immédiat, Dossier : Le suivi épidémiologique**
- « L'évaluation de l'incapacité dans les syndromes psycho-traumatiques », Louis CROCQ, Min Just II, *Répercussions psychologiques*, **Partie Post-immédiat, Dossier : Soutien psychologique**
- Bilan d'activité 2002, *SAVIM*, **Partie Dossier spéciaux**

- « Convocation à l'expertise médicale », Service de médecine légale de Toulouse, Min Just I, suivi Médico-Psychologique, **Partie Post-immédiat**, *Dossier : Soutien psychologique*
- Circulaire n° /2001, Direction des assureurs de biens et de responsabilité, **Partie Post-immédiat**, *Dossier : Réparation Matérielle et corporelle*
- Comité de suivi, **Partie Suivi**, *Réunions du comité de suivi*
- « ORL et ophtalmologie », *BIE Toulouse infosanté*, n°66, mai 2002, **Partie Dossiers spéciaux**
- « Conséquences sanitaires de l'explosion de l'usine Grande-Paroisse, rapport final, mars 2003 », www.invs.sante.fr/publications/2003/azf/rapport_azf_190303.pdf, **Partie Suivi**, *Dossier : Suivi épidémiologique*
- « Les répercussions psychologiques du morcellement écologique », Min Just II, *suivi Médico-Psychologique*, **Partie Suivi**, *Dossier : Suivi Médico-Psychologique*
- « Explosion de l'usine AZF de Toulouse : enseignements et propositions sur l'organisation des soins », www.sante.gouv.fr/htm/actu/azf/sommaire.htm, *Circulaire du Ministère de la santé*, **Partie Perspectives**
- « Intervenants psychosociaux face aux victimes », www.jidv.com (dossier : le soutien aux intervenants), **Partie Perspectives**, *Dossier : Sur l'intérêt du suivi psychologique*