MINISTERE DES TRANSPORTS,
DE L'AVIATION CIVILE
ET DE LA MARINE MARCHANDE

CABINET

REPUBLIQUE DU CONGO
Unité*Travail*Progrès

Arrêté n° 1856 / MTACMM/CAB
relatif à l'assistance des transporteurs aériens et des exploitants d'aérodromes aux victimes d'accidents de l'aviation civile et à leurs familles

LE MINISTRE DES TRANSPORTS, DE L'AVIATION CIVILE ET DE LA MARINE MARCHANDE

Vu la Constitution ;
Vu la Convention relative à l'aviation civile internationale, signée à Chicago le 7 décembre 1944 ;
Vu le traité révisé instituant la Communauté Économique et Monétaire de l'Afrique Centrale du 25 juin 2008 ;
Vu le règlement n°07/12-UEAC-066-CM-23 du 22 juillet 2012 portant adoption du code de l'aviation civile des États membres de la Communauté Économique et Monétaire de l'Afrique Centrale ;
Vu le décret n° 2010-336 du 14 juin 2010 portant organisation du ministère des transports, de l'aviation civile et de la marine marchande ;
Vu le décret n°2010-825 du 31 décembre 2010 portant règlementation de la sécurité aérienne ;
Vu le décret n°2011-732 du 7 décembre 2011 portant attributions et organisation du bureau des enquêtes et des accidents aviation ;
Vu le décret n°2012-328 du 12 avril 2012 portant réorganisation de l'agence nationale de l'aviation civile ;
Vu le décret n° 2021-324 du 06 juillet 2021 relatif aux attributions du ministre des transports, de l'aviation civile et de la marine marchande ;
Vu le décret n° 2022-1850 du 24 septembre 2022 portant nomination des membres du Gouvernement,

ARRETE :

CHAPITRE 1 : DISPOSTION GENERALE

Article 1er : Le présent arrêté s'applique aux transporteurs aériens nationaux et étrangers qui exploitent les services aériens réguliers de transport public au

départ, à destination ou à l'intérieur du territoire national et aux exploitants d'aérodromes opérant en République du Congo.

Article 2 :Tous les transporteurs aériens nationaux et étrangers exploitant les services aériens régulier de transport public au départ, à destination ou à l'intérieur du territoire national sont tenus de disposer d'un plan d'assistance aux victimes d'accidents de l'aviation civile et à leurs familles.

Le plan d'assistance aux victimes et à leurs familles peut faire partie d'un plan d'intervention d'urgence (ERP) ou de gestion de crise en tant que section dédiée.

Article 3 : L'autorisation d'exploitation des transporteurs aériens est assujettie à l'acceptation du plan d'assistance aux victimes d'accidents de l'aviation civile et à leurs familles par l'agence nationale de l'aviation civile.

Article 4 : Les plans d'assistance des transporteurs aériens aux victimes d'accidents de l'aviation civile et à leurs familles font l'objet d'audits et d'exercices supervisés par l'agence nationale de l'aviation civile en coordination avec le bureau d'enquêtes et des accidents d'aviation et d'autres autorités nationales compétentes.

Article 5 : Les exploitants d'aérodromes assurent l'intégration dans leurs plans d'urgence aéroportuaire des indications du présent arrêté. Il identifie et fournit le soutien logistique, organisationnel et humain nécessaire au processus d'assistance des victimes et de leurs familles, conformement aux plans d'urgence aéroportuaire approuvés par l'agence nationale de l'aviation civile.

CHAPITRE 2 : RENSEIGNEMENTS SUR LES PASSAGERS

Article 6 : Les transporteurs aériens nationaux et étrangers qui exploitent les services aériens réguliers de transport public au départ, à destination ou à l'intérieur du territoire national sont tenus de collecter pour chaque vol l'identité des passagers à bord et les coordonnées des personnes à contacter en cas d'urgence.

Ces renseignements sont collectés avant l'embarquement du passager à bord de l'aéronef et sont conservés, au minimum, jusqu'à la fin de la dernière étape du vol.

Article 7 : Chaque transporteur aérien met en place un processus pour la saisie de ces renseignements, qui peut se faire par des moyens électroniques.

Le refus par un passager, d'indiquer les coordonnées de la personne à contacter en cas d'urgence, est consigné dans un document écrit.

Article 8 : Les renseignements collectés sont confidentiels et ne sont utilisés par le transporteur aérien qu'en cas d'accident ou d'incident grave d'aviation et au bénéfice du passager en cas d'urgence personnelle.

Article 9 : Lorsque le transporteur aérien est informé de la survenance d'un accident ou d'un incident grave impliquant son aéronef, il dresse une liste vérifiée des passagers et des membres d'équipage qui se trouvaient à bord de l'aéronef, dans un délai de deux heures, pour son propre usage, celui du bureau d'enquêtes et des accidents d'aviation, de l'agence nationale de l'aviation civile ou de toutes autres autorités compétentes.

Article 10 : Les exploitants d'aérodromes font usage de tous les moyens possibles pour appuyer les transporteurs aériens dans la collecte des coordonnées des passagers et de leurs familles, conformément à l'article 6 du présent arrêté.

CHAPITRE 3 : CONTENU DU PLAN D'ASSISTANCE

Article 11 : Le plan d'assistance aux victimes d'accidents et à leurs familles comprend, au minimum, les points suivants :

a) le numéro de téléphone d'urgence sans frais à activé immédiatement par le transporteur aérien pour fournir toutes informations aux membres de la famille et collecter des informations utiles à la vérification de la liste des passagers;
b) la liste nominative de personnes formées et mandatées pour recevoir les appels téléphoniques des victimes et de leurs familles;
c) la procédure à suivre pour informer, dans les brefs délais, les familles des victimes de la survenance de l'accident;
d) la procédure de communication aux autorités compétentes des renseignements sur les personnes à bord de l'aéronef et de mise à jour de ces renseignements ;
e) le plan et les procédures de dédommagement des victimes et de leurs familles;
f) les procédures de traitement des restes et les effets personnels des victimes.

Article 12 : Tout transporteur aérien est tenu de :

a) consulter les familles de chaque passager pour le traitement de tous les restes et les effets personnels des victimes dont il assure la garde ;

b) mettre à disposition les ressources financières et matérielles suffisantes pour la mise en œuvre du plan d'assistance ;
c) former son personnel pour répondre aux besoins des victimes et de leurs familles;
d) conserver, pendant au moins dix-huit (18) mois, à compter de la date d'occurrence de l'accident, tous les effets des passagers dont il a la garde mais que personne n'a réclamé.

Article 13 : Pour chaque base d'exploitation, le transporteur aérien élabore un plan local d'assistance basé sur les lignes directrices du plan d'assistance aux victimes d'accidents de l'aviation civile et à leurs familles, contenant, au minimum, les éléments suivants :

a) les coordonnées (nom et numéro de téléphone) de l'équipe d'intervention d'urgence de la base ;
b) la liste à jour des cordonnées (nom, numéro de téléphone et adresse) de :
   1. l'exploitant d'aérodrome ;
   2. le fournisseur de service de la navigation aérienne
   3. les hôpitaux locaux ;
   4. les hôtels de référence de la localité ;
   5. les autorités administratives locales ;
   6. les pompiers ;
   7. la police, la gendarmerie et les autorités douanières ;
   8. les médecins ;
   9. les psychologues ;
   10. l'agence nationale de l'aviation civile et le bureau des enquêtes et des accidents d'aviation lorsque la base d'exploitation est située sur le territoire national.

Article 14 : Les transporteurs aériens nationaux organisent un exercice d'urgence tous les deux (02) ans pour évaluer leurs plans d'assistance respectifs et corriger les potentielles carences.

Article 15 : Les transporteurs aériens nationaux qui exploitent des vols en partage de code, disposent d'une copie du plan d'assistance de leurs transporteurs aériens partenaires et mènent des actions conjointes en cas d'accident.

CHAPITRE 4 : PERSONNEL FOURNISSANT UNE ASSISTANCE ET FORMATION

Article 16 : Le personnel qui fournit une assistance doit être sélectionné et formé de manière appropriée pour tenir compte des aspects religieux et culturels des personnes impliquées.

Il suit une formation périodique, au moins tous les trois (03) ans. Selon le poste occupé (service d'accueil, centre d'appel, soutien psychologique, etc.) et le type d'intervention requis, les cours peuvent inclure les sujets suivants:

- Communication et affirmation de soi ;
- Gestion du stress ;
- Gestion de crise ;
- Intervention en cas de crise ;
- TSPT (trouble de stress post-traumatique) ;
- Soutien/intervention par les pairs.

Article 17 : Le personnel employé présentant des signes de détresse ou de stress à la suite de l'accident ou affecté par des événements personnels indépendants de l'accident (par exemple : un deuil), ne devrait pas être engagé dans le processus d'assistance afin de ne pas compromettre ses performances.

CHAPITRE 5 : MISE EN ŒUVRE DE L'ASSISTANCE

Article 18 : Dès que le transporteur aérien est informé de la survenance d'un accident ou incident impliquant un aéronef qu'il exploite, il active immédiatement son plan d'urgence et informe l'agence nationale de l'aviation civile et le bureau d'enquêtes et des accidents d'aviation, conformément à la règlementation en vigueur.

Article 19 : Lorsqu'il communique les informations sur l'accident ou incident, conformement à la règlementation en vigueur et renseigne pour l'assistance aux victimes et à leurs familles les renseignements ci-après :

a) les mesures d'intervention d'urgence prises après l'évènement ;
b) les coordonnées (nom, numéro de téléphone et adresse) des hôtels sélectionnés pour prêter assistance aux familles des victimes ;
c) les coordonnées (nom et numéro de téléphone) des personnes mandatées pour fournir et collecter des renseignements relatifs à l'accident ;
d) les autres renseignements prévus dans son plan d'assistance et concernant l'événement de sécurité.

Article 20 : En cas d'accident d'aviation, le transporteur aérien concerné fournit les services suivants :

a) l'activation immédiate d'un numéro d'urgence sans frais pour fournir et recevoir des informations pertinentes en temps opportun.

Le numéro d'urgence sans frais du transporteur aérien doit être clairement visible sur son site internet. Le transporteur aérien fournit également une page dédiée (site internet) sur les informations concernant l'évènement de sécurité.

b) le transport des familles des victimes vers un endroit sûr et sécurisé près du lieu de l'accident ;
c) l'assistance logistique, hébergement adéquat pour les familles des victimes ainsi que ceux des membres de l'équipage.
Une séparation adéquate doit être expressément prévue entre les deux types de membres de la famille;
d) l'identification, la garde et la restitution des effets personnels aux familles des victimes et aux survivants de l'accident ;
e) l'assistance psychologique aux familles de victimes et aux survivants ;
f) l'aide médical nécessaire aux victimes et à leurs familles ;
g) la collecte d'informations ante-mortem pour faciliter l'identification des restes humains ;
h) le rapatriement des restes humains dans l'Etat d'origine, en coordination avec les autorités compétentes ;
i) la fourniture de renseignements relatifs à l'assistance aux victimes et à leurs familles ;
j) l'aide financière immédiate;
k) l'assistance aux passagers étrangers retournant dans leur propre pays ;
l) le transport des familles des victimes en direction et en provenance du lieu de l'accident, au service commémoratif et aux funérailles ;
m) la mise à disposition des fonds nécessaires à l'exécution des tâches d'assistance aux familles ;
n) autres types d'assistance concernant l'accident de l'aviation civile.

Article 21 : Dans le cas des vols en partage de code entre transporteurs aériens membres d'une alliance, les transporteurs aériens partenaires apportent leur assistance pour les tâches visées à l'article 20 du présent arrêté, en particulier quand un accident se produit loin de la base de l'exploitant en cause.

Article 22 : Chaque transporteur aérien a l'obligation de présenter à l'agence nationale de l'aviation civile, pour acceptation, son plan d'assistance aux victimes d'accidents d'aviation civile et à leurs familles, dans les cent quatre-vingts (180) jours à compter de la date de publication du présent arrêté.

Article 23 : Toute modification apportée au plan d'assistance des victimes d'accidents de l'aviation civile et de leurs familles est immédiatement soumise à l'agence nationale de l'aviation civile pour acceptation.

Article 24 : Lors de l'occurrence d'un accident d'aviation, l'exploitant d'aérodrome, en coordination avec le transporteur aérien impliqué :

b) met à disposition des salles d'assistance pour la réception notamment des victimes et leurs familles et de la presse dans l'aéroport ;
c) réceptionnent et acheminent les victimes et leurs familles vers les salles respectifs, à la demande du transporteur aérien impliqué, jusqu'à ce qu'elle soit en mesure d'assumer leur fonctionnement ;
d) fournit aux victimes et à leurs familles des produits de première nécessité ;
e) veille à la sécurité et au contrôle d'accès des salles activés, en impliquant si nécessaire les forces de l'ordre;
f) assure une communication efficace au sein de l'aérodrome à travers des affichages ;
e) fournit du personnel dûment formé pour contribuer à la mise en place de l'équipe de contact.

Article 25 : L'exploitant d'aérodrome organise l'accueil des victimes et de leurs familles, en identifiant des zones d'accueil appropriées de l'aéroport, séparées les unes des autres, qui, selon le type d'assistance demandée, peuvent garantir un confort, l'accessibilité aux soins de santé et aux produits de première nécessité.

L'exploitant d'aérodrome identifie des pièces ou des zones spéciales pouvant accueillir:

a) les familles des victimes de l'accident;
b) les familles des membres de l'équipage;
   lorsque cela est possible, les familles de l'équipage sont placées dans une salle distincte des familles des autres victimes.
c) les membres de l'équipage de conduite et de cabine (salle de l'équipage);
   les membres de l'équipage en mesure de se déplacer de façon autonome qui n'ont pas subi de conséquences graves, ne doivent pas entrer en contact avec le reste des survivants; cette salle peut également être installée à l' extérieure de la zone aéroportuaire;
d) les représentants de toutes les autorités de l'État et du personnel impliqué dans la gestion et la coordination des opérations de sauvetage et de post-sauvetage; le local doit être équipé de manière à garantir la communication en temps réel avec toutes les salles du plan d'urgence, le lieu d'occurrence de l'événement et la zone de triage;
e) les personnes ayant péri dans l'accident et leurs effets personnels;

f) les journalistes dans une zone aussi isolée que possible afin d'éviter l'accès à des informations sensibles et le contact avec les personnes impliquées dans l'accident et les membres de leur famille (Salle de presse).

Compte tenu de la taille de l'aéroport, les salles susmentionnées peuvent être aménagées si nécessaire, tout en conservant les caractéristiques d'utilisation normale ou installées à proximité immédiate de l'aéroport.

Article 26 : Le présent arrêté qui abroge toutes les dispositions antérieures contraires, sera enregistré, publié au Journal Officiel de la République du Congo.

Fait à Brazzaville, le 21 mars 2023

Honoré SAYI. -