



GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

LE GUIDE DES VICTIMES FRANÇAISES À L'ÉTRANGER



ÉDITION 2020

Sommaire

Recommandations avant le départ	3
Que faire si l'un de vos proches décède à l'étranger ?	9
Que faire si vous êtes victime d'une agression ?	12
Que faire en cas de menace de mariage forcé ou de mariage forcé à l'étranger ?	16
Que faire si vous êtes victime d'un accident de circulation ?	20
Que faire si vous êtes victime d'un accident collectif ?	23
Que faire si vous êtes victime d'un acte de terrorisme ?	27
Que faire si vous êtes victime d'une catastrophe naturelle ?	33
Le rôle du consulat	36
Les démarches judiciaires	38
La prise en charge des soins	42
L'intervention des assurances	45
Les procédures d'indemnisation	52
Les associations d'aide aux victimes	56

RECOMMANDATIONS AVANT LE DÉPART



Infos ministère

- ✓ Rubrique « [Conseils aux voyageurs](#) » sur le site France Diplomatie
- ✓ Services aux Français sur le site France Diplomatie
- ✓ S'inscrire sur Ariane



Passeport

- ✓ Vérifier la date d'expiration
- ✓ Conserver une copie



Service bancaire

- ✓ Se munir du numéro du service client à joindre 24 h/24



Contrats d'assurance

- ✓ Se munir du numéro de téléphone et de contrat
- ✓ Vérifier la prise en charge des frais (soins, rapatriement, décès...)



Carte européenne d'assurance maladie

- ✓ Au sein de l'UE, se munir de la CEAM

S'informer

Sur la sécurité dans le pays

La rubrique « [Conseils aux voyageurs](#) » du site Internet du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères vous informe sur les risques de chaque pays et les précautions à prendre. Cette rubrique, régulièrement actualisée, est composée de fiches pays, de fiches thématiques et de messages d'alerte correspondant soit à un problème de sécurité, soit à une information urgente générale (ex : grippe aviaire) dite « Dernières minutes ».

Les fiches pays vous renseignent sur les problèmes de sécurité, sur la fiabilité des moyens de transport, sur les risques sanitaires liés aux maladies les plus courantes et aux conditions d'hygiène locale, sur les us et coutumes et sur la législation locale. Par ailleurs, dans certains pays, les conditions climatiques doivent être connues avant d'y envisager un déplacement. Cela permet d'éviter ainsi les saisons cycloniques sous certaines latitudes ou l'époque de la mousson dans les régions situées en altitude.

Il est important de choisir un circuit touristique ou un lieu de séjour qui offre le maximum de sécurité. Les cartes de la rubrique « [Conseils aux voyageurs](#) » vous indiquent, pour chaque pays grâce à des codes de couleur, l'estimation réalisée par le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères du degré de sécurité de ses différentes régions.

Sur la législation locale

Informez-vous sur les usages locaux et la ou les religions pratiquées dans le pays de destination : ils impliquent des attitudes ou des règles vestimentaires ou alimentaires qu'il convient de respecter.

Vous devez vous informer et vous conformer scrupuleusement aux lois locales, en particulier

à celles relatives à l'alcool et aux stupéfiants (importation, achat et consommation), aux mœurs (certains pays réprimant l'homosexualité), à la circulation routière et au respect des croyances. Les peines encourues peuvent être élevées dans certains pays : des amendes, de l'emprisonnement pouvant aller jusqu'à la réclusion à perpétuité, voire la peine de mort (par exemple, pour trafic de stupéfiants).

Soyez en particulier vigilant aux règles du code de la route local. Chaque année, de nombreux accidents de circulation sont à l'origine de décès ou de rapatriements sanitaires coûteux de Français voyageant à l'étranger.

Sur le pays

Les guides touristiques disponibles dans le commerce constituent des sources précieuses d'information sur l'histoire, le contexte sociopolitique et la vie quotidienne des habitants, qui aident à mieux comprendre le pays et à profiter de ses richesses, sans prise de risques inutiles.

Selon votre destination ainsi que l'objet de votre voyage, vous pouvez également trouver des informations sur les conditions de travail ou de résidence à l'étranger dans la rubrique « [Je pars à l'étranger](#) » du site du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE) avec de nombreux renseignements pour les Français candidats à l'expatriation. Pour les questions relatives à la santé, vous pouvez aussi consulter les rubriques [Conseils aux voyageurs](#) et [Services aux Français](#) sur le site du MEAE.

Se préparer

Passeport et visa

Vérifiez les formalités d'entrée et de séjour auprès de l'ambassade et du consulat du pays de destination (formalités à accomplir et documents de voyage requis : passeport ou carte nationale d'identité, nécessité d'un visa, etc.).

Quelques pays admettent sur leur territoire les voyageurs français porteurs d'une carte nationale d'identité (en cours de validité). La plupart des États exigent un passeport dont la validité doit expirer plusieurs mois après la date prévue pour le retour en France. **En préparant votre départ, vérifiez la date d'expiration de votre passeport.** L'entrée ou la sortie d'un territoire, ainsi que l'embarquement à bord d'un vol, peuvent vous être refusées si votre passeport n'est pas en cours de validité. Vérifiez également que votre passeport ne présente pas de signes de détérioration (difficilement lisible, reliure fragilisée), toute altération de votre part pouvant être considérée comme un signe de contrefaçon. Vous devez solliciter le renouvellement de votre passeport auprès de votre mairie, de votre sous-préfecture ou préfecture si vous résidez en province ; auprès d'une antenne de police administrative de la préfecture de police si vous résidez à Paris. Dans ce cas, tenez compte des délais de délivrance.

Pour les enfants mineurs

L'enfant mineur qui voyage seul ou avec ses parents doit être impérativement muni d'une pièce d'identité : sa carte d'identité (pour les pays de l'Union européenne) ou son passeport. Si un visa est nécessaire, prenez contact en temps utile avec les services consulaires étrangers en France, car il peut être nécessaire de disposer d'un délai suffisant pour produire certains documents selon les pays (photographie, extrait de casier judiciaire, relevé bancaire, billet de transport aller et retour, réservation d'hôtel, etc.). Dans l'hypothèse où

l'enfant ne porte pas le même nom que le parent avec lequel il voyage, pensez à vous munir d'une copie du livret de famille, indispensable pour établir la filiation.

L'enfant mineur qui voyage sans être accompagné de l'un de ses parents doit, en outre, être muni d'une autorisation de sortie du territoire signée par le parent titulaire de l'autorité parentale et d'une photocopie de la pièce d'identité du parent signataire ([formulaire Cerfa n°15646*01](#)).

Pour les ressortissants binationaux

Il convient d'utiliser les mêmes documents d'identité pour entrer et quitter un territoire afin d'éviter des déconvenues. Le visa d'entrée sur le territoire pourrait ne pas se trouver sur le document utilisé pour la sortie. Si vous voyagez avec un titre de voyage étranger, il est impératif de produire, en vue de revenir en France, un titre d'identité et de voyage vous permettant d'être réadmis sur le territoire français. Par ailleurs, certains pays ne permettent pas à la France d'assurer la protection consulaire d'un binational lorsque celui-ci n'est pas entré dans le pays avec son passeport français. D'autres ne reconnaissent pas la nationalité française du binational.

Pour les étrangers titulaires d'une carte de séjour

Munissez-vous de votre carte de séjour afin d'être en mesure de pouvoir entrer en France sans difficulté à l'issue de votre séjour. Tout vol de carte de séjour, au même titre que celui d'une carte d'identité ou d'un passeport, doit être signalé aux autorités locales et consulaires de votre pays de séjour.

Précautions à prendre

Faites des copies de vos documents d'identité et de voyage

Prenez la précaution de conserver à votre domicile la photocopie des documents que vous emportez (en cas de perte ou de vol à l'étranger) et de vous munir d'au moins deux photos d'identité. Il peut être judicieux de les numériser (scanner) et de les envoyer par courriel à votre propre adresse électronique afin de faciliter une demande de renouvellement en cas de perte ou de vol pendant votre voyage.

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

Signalez-vous sur Ariane

Avant de partir en voyage ou en mission à l'étranger, pour une durée inférieure à 6 mois, il est recommandé de vous inscrire en ligne sur [Ariane](#). Vos données et celles relatives à votre voyage pourront ensuite être exploitées par le Centre de crise et de soutien du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères afin de :

- vous adresser des recommandations de sécurité par SMS ou courriels si la situation du pays le justifie ;
- vous contacter directement en cas de crise dans le pays ;
- prendre contact avec la personne que vous aurez désignée en cas de besoin.

Par ailleurs, il est important, lorsque vous voyagez à l'étranger, que vous disposiez sur vous ou précisiez au responsable du voyage le nom et les coordonnées d'au moins une personne référente de votre famille restée en France à contacter en cas de difficulté.

Argent

Vérifiez que vous disposez de moyens de paiement suffisants (liquidités, chèques de voyage, carte de crédit...) pour couvrir vos frais de séjour et votre retour. **Ceux-ci ne pourront en aucun cas être financés par les ambassades et consulats français**, même en cas d'arrestation, d'hospitalisation, d'agression, etc.

Vérifiez auprès de votre banque et faites modifier si nécessaire vos plafonds de retrait et de paiement par carte bancaire.

De même, **munissez-vous avant votre départ d'un numéro auquel joindre le service client de votre banque 24 h/24**, au cas où vous devriez faire opposition sur votre carte bancaire depuis l'étranger (les numéros en 08 seront difficilement joignables depuis l'étranger, et l'éventuel décalage horaire pourrait occasionner des délais).

Obligation déclarative : pour toute entrée ou sortie de France de sommes, titres ou valeurs d'un montant égal ou supérieur à 10 000 euros (ou son équivalent en devises), vous devez établir une [déclaration préalable](#) au bureau des douanes. Des restrictions s'appliquent également à l'étranger. Renseignez-vous auprès de l'ambassade ou du consulat du pays de destination.

Automobile

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

- carte grise ;
- carte internationale d'assurance (renseignez-vous sur sa validité selon le pays de destination) ;
- carnet de passage en douane (délivré exclusivement par les Automobile Clubs) s'il est exigé ;
- permis de conduire international pour certains pays hors de l'Espace économique européen (renseignements et documents à demander à la préfecture).

Vous devez pouvoir présenter le permis international accompagné de votre permis national.

NB : un permis de conduire obtenu dans l'Union européenne est valable dans l'Espace économique européen.

Si vous faites le choix d'entrer sur le territoire de certains États par voie terrestre avec un véhicule, une mention figurera sur votre passeport, et vous devrez impérativement quitter le territoire à bord de ce même véhicule, sous peine d'être en infraction vis-à-vis de la réglementation douanière.

Enfin, pour votre sécurité et éviter d'être verbalisé, pensez également à conserver dans l'habitacle de votre véhicule au moins un gilet de sécurité et un triangle de présignalisation. Attention, certains pays sont plus exigeants que d'autres en matière de sécurité routière (renseignements auprès des services consulaires concernés ou à la rubrique « [Conseils aux voyageurs](#) »).

Vérifiez la couverture de vos contrats d'assurance

Avant de partir à l'étranger, vérifiez les garanties comprises dans vos contrats d'assurance ou celui souscrit par l'organisateur du voyage ou annexées à une carte de paiement, et notamment la prise en charge, pour le pays de destination, **d'une assistance juridique, des frais de soins, des frais de recherches effectuées par des sauveteurs ou les organismes de secours, des frais d'un éventuel rapatriement sanitaire ou en cas de décès, des frais de venue d'un proche en cas d'hospitalisation sur place**. Si

nécessaire, souscrivez une assurance spécifique complémentaire pour couvrir les situations d'exclusions, hypothèses fréquentes dans les pratiques sportives dites à risque (alpinisme, escalade, deltaplane, plongée...). À défaut, l'intégralité des frais, dont ceux de recherches et de secours, seraient à votre charge et devraient être réglés par vos soins avant de pouvoir bénéficier des prestations d'assistance sollicitées.

Il est à noter que les pathologies chroniques et/ou antérieures à votre départ, ainsi que certaines maladies mentales, peuvent faire l'objet de clauses d'exclusion de la part de certaines compagnies d'assurances et nécessitent la souscription d'une couverture complémentaire.

Afin de mieux connaître votre situation et les garanties dont vous pouvez bénéficier, il est recommandé de :

- **contacter votre assureur afin d'établir la liste des contrats souscrits à titre personnel** qui peuvent vous couvrir en cas de décès, de préjudices corporels ou de dommages matériels (assurance habitation, assurance automobile, par exemple) ;
- contacter votre banque ou organisme de crédit pour connaître les garanties liées à un emprunt, au paiement du voyage par carte bancaire et celles couvrant la perte de papiers, de clés... ;
- interroger l'agence de voyages ou le tour-opérateur sur les assurances liées au voyage lui-même (accident, bagages...)
- interroger votre employeur sur les garanties qui pourraient être souscrites pour les déplacements professionnels, voire les déplacements privés.

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

Renseignez-vous sur la prise en charge des soins médicaux

Si vous partez au sein de l'Union européenne, sollicitez la délivrance d'une carte européenne d'assurance maladie (CEAM). Cette carte, valable un an, est individuelle et nominative. Chaque membre de la famille doit avoir la sienne, y compris les enfants de moins de 16 ans. Vous présenterez la CEAM chez le médecin, le pharmacien ou les hôpitaux du service public (www.ameli.fr).

Si vous voyagez en dehors de l'Union européenne, consultez le site du Centre de liaisons européennes et internationales de sécurité sociale (Cleiss) pour vous informer de l'existence d'un éventuel accord de sécurité sociale entre votre pays de destination et la France (www.cleiss.fr). Vous pouvez également consulter le site de l'Assurance Maladie (www.ameli.fr).

Séjourner

- Munissez-vous des coordonnées du consulat de France (adresse, téléphone, et notamment numéro d'urgence, fax, e-mail) et des heures d'ouverture. En cas de difficulté, les consulats de France peuvent vous apporter assistance.
- Les frais (d'hospitalisation, de rapatriement, de justice, etc.) entraînés par tout incident à l'étranger **ne pourront être pris en charge ni par la représentation diplomatique et consulaire française de votre lieu de séjour, ni par l'État français une fois rentré en France** (un remboursement des frais de santé pourra avoir lieu sous certaines conditions, voir *fiche n° 10 sur la prise en charge des soins*). Pour les victimes d'acte de

terrorisme, il existe un régime spécifique (*voir fiche n° 6 « Que faire si vous êtes victimes d'un acte de terrorisme ? »*).

- ✎ Lors de vos déplacements à l'étranger, n'acceptez jamais un colis d'un inconnu. Ce paquet peut en effet contenir des stupéfiants, des explosifs ou tout autre produit interdit.
- ✎ N'emportez en vacances qu'un minimum d'objets de valeur et de bijoux. Déposez-les, ainsi que vos documents et devises, dans les coffres-forts des hôtels. Ne laissez aucun objet de valeur à la vue du public dans un véhicule en stationnement. Évitez les aires de stationnement désertes (les parkings privés et surveillés sont plus sûrs).
- ✎ Ne vous laissez pas aborder dans la rue par des inconnus qui vous proposent leurs services gratuitement (notamment dans le cas d'accident de voiture). Refusez toute boisson ou nourriture offerte par un inconnu.
- ✎ De manière générale, soyez prudent quand vous photographiez des bâtiments, car il est interdit dans certains pays de prendre en photo certains édifices publics officiels et la plupart des bâtiments militaires.
- ✎ Certains pays interdisent l'entrée sur leur territoire de produits alimentaires, d'équipements divers tels que appareils photo, radios, caméras, téléphones satellitaires, etc.

Le non-respect de ces réglementations peut être sévèrement puni. Renseignez-vous auprès des services consulaires ou des offices du tourisme du pays de destination et consultez la rubrique [Conseils aux voyageurs](#).

Contacts utiles

Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères

- Rubrique « **Conseils aux voyageurs** »

🔗 www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs

- Rubrique « **Services aux Français** »

🔗 www.diplomatie.gouv.fr/fr/services-aux-francais

- **Service Ariane**

🔗 pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html

- Rubrique « **Je pars à l'étranger** »

🔗 www.diplomatie.gouv.fr/vivre-a-l-etranger

Assurance maladie

Pour obtenir la carte européenne d'assurance maladie, consulter le site de l'Assurance Maladie

🔗 www.ameli.fr

En dehors de l'Union européenne, pour s'informer sur l'existence d'un éventuel accord de sécurité sociale, consultez le site du Centre de liaisons européennes et internationales de sécurité sociale

🔗 www.cleiss.fr

Douanes

Dans la rubrique Particuliers > Vous voyagez > Argent, titres ou valeurs, vous pouvez télécharger le formulaire Cerfa vous permettant de déclarer des sommes, titres ou valeurs.

🔗 www.douane.gouv.fr

Service public

Pour accéder au formulaire d'autorisation de sortie du territoire (Cerfa n° 15646*01)

🔗 www.service-public.fr

Fiche n° 1

QUE FAIRE SI L'UN DE VOS PROCHES DÉCÈDE À L'ÉTRANGER ?

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



Signaler le décès

- ✓ Déclarer le décès au consulat français local ou au Centre de crise et de soutien
- ✓ Faire les démarches pour obtenir l'acte de décès français



Organiser le rapatriement

- ✓ Il s'agit de la responsabilité de la famille
- ✓ Le consulat peut accompagner les démarches

Premiers réflexes

La première étape est de déclarer le décès de votre proche au Centre de crise et de soutien du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères à Paris ou au consulat français compétent pour le lieu où est survenu le décès. Le consulat est en lien avec la police locale, qui recueille les renseignements sur le défunt et les circonstances de son décès.

Plusieurs cas de figure peuvent se présenter :

- vous êtes en voyage à l'étranger avec un membre de votre famille ou un ami quand celui-ci décède ;
- un membre de votre famille décède à l'étranger, et aucun proche ne se trouve à ses côtés ;
- vous apprenez le décès d'un proche par une agence de voyages, les médias, un ami...

Vos démarches

L'acte de décès

Les formalités à accomplir pour son obtention diffèrent selon la situation dans laquelle vous vous trouvez.

Si le corps de votre proche a été retrouvé et identifié

Les autorités locales établissent un certificat de décès dans la langue du pays, le consulat se chargera de le transcrire à l'état civil français sous réserve que le décès ait été dûment constaté et que la nationalité française de la personne décédée ait été établie. La mention du décès sera ensuite portée en marge de l'acte de naissance français.

Plusieurs copies certifiées conformes de l'acte de décès français vous seront transmises.

Elles vous permettront d'effectuer un certain nombre de démarches en France (succession, pension de retraite ou salaire, banque, impôts, prestations sociales, etc.).

Si l'identification du corps de votre proche pose difficulté

L'annonce officielle du décès ainsi que la remise du corps à la famille exigent que l'identité du défunt soit établie avec certitude. Selon les circonstances de l'accident, il arrive fréquemment que les procédures d'identification durent plusieurs semaines. Les techniques scientifiques d'identification commandent parfois que la famille soit mise à contribution pour fournir des éléments de comparaison et d'information sur les particularités physiques du proche. C'est seulement au terme du processus d'identification que l'acte de décès peut être établi par le consulat.

Si le corps de votre proche n'est pas retrouvé ou si les conditions de disparition de votre proche laissent présumer du décès

Le consulat français établira un procès-verbal de disparition établissant que votre proche a disparu dans des circonstances de nature à mettre sa vie en danger. Ce dossier pourra vous servir à obtenir un jugement déclaratif de décès auprès du tribunal judiciaire du dernier domicile de la victime. Ce jugement déclaratif de décès sera ensuite transcrit en un acte de décès.

Le rapatriement du corps ou des cendres

Le consulat français demeure en contact étroit avec les proches du défunt et avec les pompes funèbres pendant toute la procédure. Dans ce cadre, il :

- recueille les volontés de la famille : inhumation ou incinération sur place, rapatriement de la dépouille mortelle ou des cendres en France ;
- invite la famille à vérifier l'existence d'une assurance contractée par le défunt et qui prendrait à sa charge les frais d'obsèques et/ou de rapatriement. À défaut d'assurance, tous les frais seront supportés par la famille ;
- invite la famille à mandater les pompes funèbres. Lorsque les funérailles sont organisées dans le pays de décès et qu'aucun membre de la famille n'est présent, le consulat se charge d'obtenir le permis d'inhumer ou de crémation.

Pour une inhumation ou une incinération en France, il vous appartiendra d'accomplir au préalable toutes les formalités liées aux obsèques auprès de la mairie du lieu d'inhumation ou d'incinération pour que l'autorité consulaire puisse délivrer l'autorisation de transport du corps ou des cendres. Dans l'hypothèse d'une procédure pénale diligentée en France, le permis d'inhumer est délivré par le magistrat en charge des investigations en lieu et place de la mairie compétente.

Il convient de noter que le cercueil est scellé par l'autorité consulaire et ne peut pas être rouvert à son arrivée en France.

Les effets personnels du défunt

Il convient de bien étudier les termes de l'assurance qui a été proposée à votre proche. Plusieurs assurances (Carte Bleue, assurance spécifique) peuvent être actionnées. Le plus souvent, l'assurance prend en charge le rapatriement des bagages du défunt. Dans la négative, cette charge incombe exclusivement à la famille. Les passeports, cartes d'identité, permis de conduire et carte Vitale sont la propriété de l'État : ils doivent être restitués au consulat et ne peuvent être remis à la famille.

Qui peut vous aider ?

L'accompagnement administratif et consulaire des familles : vous pouvez contacter le Centre de crise et de soutien du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères qui communiquera directement avec le consulat concerné et assurera un suivi régulier personnalisé avec vous :

- par téléphone : 01 53 59 11 00 (24 h/24, 7 j/7)
- par e-mail : alertes.cdc@diplomatie.gouv.fr

L'accompagnement psychologique et juridique des familles : le décès d'un proche à l'étranger et les formalités à accomplir sont autant d'épreuves à affronter pour les familles, qui peuvent solliciter l'accompagnement d'une association. Vous pouvez vous adresser à l'association d'aide aux victimes la plus proche de votre domicile ou à la fédération nationale France Victimes pour obtenir gratuitement une orientation et/ou un soutien psychologique et juridique.

Contacts utiles

Le Centre de crise et de soutien du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères

☎ 01 53 59 11 00 (24 h/24, 7 j/7)

✉ alertes.cdc@diplomatie.gouv.fr

Le Service central d'état civil du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères

Pour demander une copie de l'acte de décès

📍 Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, Service central d'état civil,
11 rue de la Maison-Blanche, 44941 Nantes Cedex 9

☎ Depuis la France : 08 26 08 06 04

☎ Depuis l'étranger : 00 33 1 41 86 42 47

🌐 pastel.diplomatie.gouv.fr/dali

La fédération France Victimes

La fédération est joignable 7 j/7, de 9 h à 19 h heure française

📍 27 av. Parmentier, 75011 Paris

☎ Depuis la France : 116 006 (appel non surtaxé)

☎ Depuis l'étranger : 00 33 1 80 52 33 76

✉ victimes@france-victimes.fr

🌐 www.france-victimes.fr

Fiche n° 2

QUE FAIRE SI VOUS ÊTES VICTIME D'UNE AGRESSION ?

À l'étranger, vous pouvez être victime d'une agression. Dès votre mise en sécurité, il est primordial d'accomplir rapidement des démarches afin de ne pas perdre les preuves de cette agression.



Constatations médicales

- ✓ Faire établir tout certificat et attestation médicale utile (description de blessures y compris psychologiques, incapacité de travail...)



Plainte

- ✓ Déposer plainte
- ✓ Obtenir une copie de la plainte ou du rapport de police
- ✓ Aviser le consulat



Justificatifs

- ✓ Conserver tout document relatif aux pertes occasionnées (devis, factures...)

Premiers réflexes

- Mettez-vous en sécurité et consultez rapidement un médecin local, au besoin en vous rendant aux urgences hospitalières (l'examen médical servira à étayer une plainte).
- Ouvrez (ou faites ouvrir) un dossier d'assistance auprès de votre assurance rapatriement.
- Informez et rassurez vos proches si nécessaire.
- Consultez, si vous en ressentez le besoin, un psychologue localement ou en lien avec votre société d'assistance.
- Rapprochez-vous du consulat de France qui est susceptible de vous aider dans vos premières démarches et notamment de vous communiquer les coordonnées d'un médecin.

En cas de viol

- Allez à l'hôpital immédiatement pour y recevoir dans les 72 h un traitement préventif contre les infections sexuellement transmissibles et une contraception d'urgence.
- Contactez votre assurance afin d'ouvrir un dossier qui permettra soit d'envoyer ce traitement d'urgence si l'hôpital où vous vous trouvez n'en dispose pas, soit de vous rapatrier en urgence. Vous pourrez également bénéficier d'un soutien psychologique sur place ou par téléphone.
- Déposez plainte localement.

Conservez tous vos justificatifs de dépenses pour les pertes occasionnées ou votre traitement médical.

Vos démarches

Le dépôt de plainte

Déposer plainte sur place

Il est essentiel d'informer les autorités locales de votre situation afin qu'elles puissent procéder à toutes investigations tendant à identifier l'auteur des faits que vous avez subis. Il est donc important que vous déposiez plainte auprès d'un service de police ou de gendarmerie du lieu où vous vous trouvez, et que vous obteniez une copie de votre plainte.

Déposer plainte en France

Vous pouvez également déposer plainte en France auprès d'un commissariat de police ou d'une brigade de gendarmerie (*voir Contacts utiles ci-après*).

Vous pouvez également saisir directement le procureur de la République du tribunal de votre lieu de résidence par courrier. Afin de vous aider à trouver le tribunal de votre domicile, vous pouvez consulter le site dédié (*voir Contacts utiles*).

► *Pour plus d'informations sur la procédure judiciaire, consultez la fiche n° 9 sur les démarches judiciaires.*

Les constatations médicales

Il est important que vous **consultiez rapidement un médecin local**, au besoin en vous rendant aux urgences hospitalières, non seulement pour recevoir les soins nécessaires à votre état, mais aussi pour obtenir un certificat médical décrivant vos blessures et votre éventuel traumatisme. Ce document pourra servir à appuyer une plainte.

L'accès aux soins

L'offre de soins est très variable d'un État à l'autre, et il n'est pas toujours possible d'avoir recours à des praticiens francophones.

L'ouverture rapide d'un dossier auprès de votre compagnie d'assurances vous facilitera l'accès aux soins.

Si vous êtes expatrié ou en déplacement professionnel, pensez à vérifier si votre employeur ne propose pas l'accès à un réseau spécifique d'offre de soins pour ses salariés.

La prise en charge des frais médicaux

Les prestations du système français de sécurité sociale ne sont pas les mêmes à l'étranger, et les possibilités de prise en charge de vos soins à l'étranger peuvent être variables d'un État à un autre.

Dans certains États, notamment ceux membres de l'Union européenne, si vous êtes affilié auprès du régime de protection sociale français, vous pourrez bénéficier, sur la base de la carte européenne d'assurance maladie (CEAM), d'une prise en charge des soins médicaux effectués à l'étranger.

Hors de l'Union européenne, vous pourrez vous faire rembourser par votre caisse d'assurance maladie les soins qui vous auront été dispensés sous certaines conditions, notamment dans les pays signataires d'une convention de sécurité sociale avec la France.

► *Pour plus d'informations sur la prise en charge des frais médicaux, consultez la fiche n° 10 sur la prise en charge des soins.*

L'assistance et le rapatriement

Lorsque vous avez subi une agression, et après avoir fait l'objet des soins et mesures de protection nécessaires, vous devez rapidement contacter le numéro de téléphone fourni par votre contrat d'assistance. Celle-ci organise alors une aide médicale et technique rapide partout dans le monde, 24 h/24 et 7 j/7.

Si vous avez souscrit un contrat d'assurance intégral, vous êtes susceptible de bénéficier à ce titre de diverses prestations, notamment dans le cas d'une agression :

- le remboursement des frais de prolongation de séjour à l'hôtel après une hospitalisation (dans une limite fixée par le contrat) ;
- les frais des recherches effectuées par les sauveteurs ou les organismes de secours ;
- une avance en cas de vol ou de perte de tous moyens de paiement ;
- l'assistance juridique à l'étranger.

Avant tout règlement ou avance de frais médicaux, il est donc important de s'assurer que les assurances ont validé la prise en charge afin de pouvoir se faire rembourser.

- *Pour plus d'informations sur l'assistance et le rapatriement, consultez la fiche n° 11 sur l'intervention des assurances.*

Qui peut vous aider ?

Le consulat est susceptible de vous aider dans vos premières démarches, et notamment de vous communiquer les coordonnées d'un médecin.

Par ailleurs, à votre retour en France, vous pourrez vous adresser à l'association d'aide aux victimes la plus proche de votre domicile ou à la fédération nationale France Victimes pour obtenir gratuitement une orientation et/ou un soutien psychologique et juridique.

Contacts

Dépôt de plainte

- **Contactez une brigade de gendarmerie ou un commissariat de police**

www.interieur.gouv.fr/Contact/Contacter-une-brigade-de-gendarmerie-ou-un-commissariat-de-police

- **Trouver le tribunal de votre domicile pour saisir directement le procureur de la République**

www.annuaires.justice.gouv.fr/annuaires-12162/liste-des-juridictions-competentes-pour-une-commune-22081.html#cmq_path=annuaire&cmq_submit=Submit

Santé

- **Pour obtenir la carte européenne d'assurance maladie**

Consulter le site de l'Assurance Maladie

www.ameli.fr

- **Pour vous informer sur la protection sociale à l'international**

Le site du Centre de liaisons européennes et internationales de sécurité sociale

www.cleiss.fr

Accompagnement dans vos démarches et/ou soutien psychologique, à votre retour en France

- La fédération France Victimes

La fédération est joignable 7 j/7, de 9 h à 19 h heure française

📍 27 av. Parmentier, 75011 Paris

] Depuis la France : 116 006 (appel non surtaxé)

] Depuis l'étranger : 00 33 1 80 52 33 76

✉ victimes@france-victimes.fr

🌐 www.france-victimes.fr

- Pour trouver l'association d'aide aux victimes la plus proche de chez vous : le site du ministère de la Justice

🌐 www.annuaires.justice.gouv.fr/annuaires-12162/annuaire-des-associations-daide-aux-victimes-21769.html

Fiche n° 3

QUE FAIRE EN CAS DE MENACE DE MARIAGE FORCÉ OU DE MARIAGE FORCÉ À L'ÉTRANGER ?

Un mariage forcé, qu'il soit civil, religieux ou traditionnel, consiste à obliger une personne à en épouser une autre contre son gré. Un tel mariage peut vous être imposé lors d'un séjour à l'étranger. Selon le droit civil français, il ne peut y avoir de mariage sans consentement mutuel, libre et volontaire de chacun des futurs époux. Contraindre quelqu'un à se marier à l'étranger constitue une infraction pénale en France. Quelles démarches accomplir pour se protéger de cette menace ? Quel soutien pouvez-vous trouver à l'étranger ? Quels sont vos recours si le mariage a été célébré ? Tel est l'objet de cette fiche.



En cas de risque

- ✓ Photocopier les documents personnels importants, les conserver en lieu sûr
- ✓ Noter des numéros de téléphone indispensables
- ✓ Demander une mesure de protection



Avoir de l'aide

- ✓ Signaler la situation à mariageforce.fae@diplomatie.gouv.fr
- ✓ À l'étranger, contacter l'ambassade ou le consulat de France
- ✓ Contacter une association



Les recours

- ✓ Des procédures de contrôle avant et après le mariage existent
- ✓ Entamer une procédure en annulation

Premiers réflexes

Demandez des mesures de protection pour éviter de quitter le territoire français

Si vous êtes majeur/majeure :

- demandez pour vous-même une opposition temporaire à la sortie du territoire français auprès du préfet de votre département de résidence. Précisez dans votre demande votre identité complète telle qu'elle figure sur votre passeport et le jour et l'heure du voyage prévu ;
- demandez au juge aux affaires familiales du lieu où vous résidez une ordonnance de protection qui servira d'interdiction temporaire de sortie du territoire.

Si vous êtes mineur/mineure (- de 18 ans) :

- écrivez au juge des enfants à l'adresse du tribunal du lieu où vous résidez pour obtenir une protection. Il peut aussi prononcer une interdiction temporaire de sortie du territoire ;
- signalez votre situation au ministère de l'Europe et des Affaires étrangères : le Bureau de la protection des mineurs et de la famille pourra vous conseiller.

Vous pouvez agir jusqu'au dernier moment à l'aéroport, en alertant la douane ou la police de l'air et des frontières, sur le fait que vous êtes forcé/forcée à embarquer.

Photocopiez tous vos documents personnels importants

Carte d'identité, carte de séjour, passeport, certificats de scolarité, attestation de carte Vitale... ainsi que tout autre document permettant de vous localiser à l'étranger (titre de transport, adresse où vous allez résider, numéro de téléphone). Confiez-les à une personne de confiance avec laquelle vous pourrez rester en contact électronique ou téléphonique.

En cas de confiscation ou de destruction de vos papiers, il vous est conseillé de faire, si vous en avez la possibilité, une déclaration de perte ou déposez plainte contre X pour vol si vous ne souhaitez pas nommer les personnes de votre entourage qui ont pris vos papiers.

Rassemblez les documents qui témoignent de votre situation de danger

Certificats médicaux, témoignages de vos proches, attestations diverses, ainsi qu'une petite somme d'argent que vous garderez en sécurité.

Emportez des renseignements pratiques sur le pays où vous vous rendez

Numéro de téléphone et adresse du consulat de France, coordonnées de proches à contacter, d'une association locale susceptible d'accueillir les personnes en détresse, etc.

Vos démarches

Avant la célébration du mariage

Les procédures de contrôle

Elles s'appliquent aux mariages célébrés à l'étranger par les autorités consulaires ou diplomatiques françaises, mais également par une autorité étrangère :

- **la publication des bans** constitue une formalité obligatoire quand au moins un des deux époux a la nationalité française. Elle se fait au consulat compétent pour le lieu de célébration du mariage, ainsi que sur le lieu où le futur époux français / la future épouse française a son domicile ou sa résidence habituelle.
- **l'audition des futurs époux** : cette audition est extrêmement importante puisqu'elle est un préalable à la délivrance par le consulat du certificat de capacité à mariage. L'agent du consulat décidera de recevoir les futurs époux ensemble ou séparément. Pour les mineurs, cette audition est effectuée sans la présence du futur conjoint ni de ses parents ou tuteurs légaux. Si le consulat estime que des indices sérieux laissent présumer que le projet de mariage ne respecte pas le cadre légal français, elle peut saisir le procureur de la République de Nantes afin qu'il fasse opposition à sa célébration.

Après la célébration du mariage

La transcription de l'acte de mariage célébré à l'étranger sur les registres de l'état civil français

Elle est nécessaire pour pouvoir se prévaloir de cette union en France. Cette transcription peut être subordonnée à l'audition des époux, ensemble ou séparément, par l'ambassade ou le consulat. Si des indices permettent de penser que ce mariage est nul, notamment parce que le consentement de l'un ou des deux époux n'a pas été librement donné, l'autorité chargée de la transcription en informe immédiatement le procureur de la République de Nantes et suspend la transcription de l'acte de mariage sur les registres de l'état civil. Le procureur pourra non seulement s'opposer à la transcription de votre mariage, mais aussi demander son annulation.

La demande d'annulation

Même si votre mariage a été transcrit à l'état civil français, vous conservez la possibilité d'en demander l'annulation devant le tribunal de votre lieu de résidence dans le délai de 5 ans à compter de sa célébration. Le procureur de la République peut aussi demander l'annulation de votre mariage dans les mêmes conditions. Ces procédures nécessitent l'assistance d'un avocat, qui pourra vous donner toutes les informations utiles sur leur déroulement.

Qui peut vous aider ?

En France

Des associations et des organismes spécialisés peuvent vous apporter de l'aide (*voir Contacts utiles*). Si vous ne pouvez pas vous manifester vous-même, vous pouvez faire connaître votre situation, par un ami, un professeur, un psychologue, un éducateur, une assistante sociale ou toute autre personne de confiance, aux associations qui sont là pour aider les victimes de violences et les conseiller.

À l'étranger

Vous pouvez solliciter l'aide de l'ambassade ou du consulat de France, soit directement, soit par l'intermédiaire d'une personne de confiance. Le consulat de France pourra vous offrir sa protection et vous aider à trouver un hébergement en cas de besoin. Il pourra aussi vous aider à organiser votre retour en France. Si vos papiers ont été confisqués, un laissez-passer vous permettant de rentrer en France pourra vous être délivré par le consulat, après les vérifications d'usage sur votre identité et sur présentation de la déclaration de perte ou de vol.

Attention : si vous avez aussi la nationalité du pays où vous vous trouvez, l'aide qui pourra vous être apportée sur place restera toutefois limitée.

Contacts utiles

Dans les premiers instants

Le Centre de crise et de soutien du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères

✉ alertes.cdc@diplomatie.gouv.fr

☎ 01 53 59 11 00 (24 h/24)

Bureau de la protection des mineurs et de la famille au ministère de l'Europe et des Affaires étrangères

✉ mariageforce.fae@diplomatie.gouv.fr

Les associations

Associations d'aide aux victimes de mariage forcé

- Centre national d'information sur les droits des femmes et des familles (CNIDFF)

Réseau d'associations proposant une assistance juridique

📄 www.infofemmes.com

- Fédération Nationale Solidarité Femmes (FNSF)

Réseau d'associations d'accueil, d'accompagnement et d'hébergement des femmes victimes de violences

📄 www.solidaritefemmes.org

La fédération France Victimes

La fédération est joignable 7 j/7, de 9 h à 19 h, heure française

📍 27 av. Parmentier, 75011 Paris

📞 Depuis la France : 116 006 (appel non surtaxé)

📞 Depuis l'étranger : 00 33 1 80 52 33 76

✉ victimes@france-victimes.fr

📄 www.france-victimes.fr

Pour trouver l'association d'aide aux victimes la plus proche de chez vous : consulter le site du ministère de la Justice

📄 www.annuaires.justice.gouv.fr/annuaires-12162/annuaire-des-associations-daide-aux-victimes-21769.html

39 19 : numéro d'écoute national pour les femmes victimes de violences

Appel anonyme et gratuit 7 j/7, de 9 h à 22 h du lundi au vendredi ; de 9 h à 18 h les samedis, dimanches et jours fériés.

Les sites gouvernementaux

Portail de signalement des violences sexuelles et sexistes

Ce portail disponible 24 h/24 et 7 j/7 vous assure un accueil personnalisé et adapté par un policier ou un gendarme.

📄 www.signalement-violences-sexuelles-sexistes.gouv.fr

Liste des préfetures

📄 www.interieur.gouv.fr/Le-ministere/Prefectures

Coordonnées des tribunaux

📄 www.annuaires.justice.gouv.fr/

Fiche n° 4

QUE FAIRE SI VOUS ÊTES VICTIME D'UN ACCIDENT DE CIRCULATION ?

À l'étranger, vous pouvez être impliqué dans un accident de la circulation. Il convient d'user d'un certain nombre de précautions qui vous sont rappelées ici.



Documents d'assurance

- ✓ Vérifier les documents d'assurance avant le voyage
- ✓ Suivant les pays, le dispositif « carte verte » permet de rester couvert par son assurance automobile habituelle



Premières démarches d'indemnisation

- ✓ Établir un constat amiable en français
- ✓ Conserver les documents justificatifs, photographies, témoignages
- ✓ Prévenir son assureur dans les 5 jours suivant l'accident et demander quel est son représentant local
- ✓ La loi applicable est celle du lieu de l'accident

Premiers réflexes

1. Remplissez un constat amiable et relevez le plus précisément possible les coordonnées des personnes impliquées dans l'accident, le numéro d'immatriculation du véhicule (et celui de la remorque pour les poids lourds), le nom et le numéro de police de son assurance. Ce constat permettra à votre assureur, à partir d'une description aussi précise et objective que possible des faits, de se faire une idée de l'accident, des dégâts et des responsabilités de chacun. C'est un moyen de preuve important. Les formulaires du constat amiable sont identiques dans toute l'Europe et sont donc recevables par votre assureur même si la langue diffère. Remplissez-le en français.

Dans certains pays, l'intervention des services de police est nécessaire même en cas de dégâts matériels seuls.

2. Rassembler le maximum de documents prouvant la matérialité de l'accident : photocopie du rapport du procès-verbal établi par les forces de l'ordre, déclaration d'accident accompagnée d'un ou plusieurs témoignages, photographies faisant apparaître les véhicules et, le cas échéant, la signalisation routière.

3. N'hésitez pas à recueillir des témoignages permettant d'établir les circonstances de l'accident. Si possible, prenez des photos ; le constat amiable n'ayant pas la même force probante dans tous les pays.

S'il y a délit de fuite de la partie adverse, déposez plainte et conservez l'original du document qui atteste de ce dépôt de plainte.

4. Prévenez le plus tôt possible votre assureur (ou l'organisme qu'il aura désigné) et en tout état de cause dans le délai légal qui est fixé à 5 jours ouvrés à compter de l'accident.

Conservez tous les documents justifiant votre dommage (factures de réparation, certificats médicaux, etc.).

En cas d'urgence, le 112 est un numéro d'appel d'urgence valable dans l'ensemble de l'Union européenne.

Vos démarches

Identifier le régime d'indemnisation qui vous est applicable

Si le pays de survenance de l'accident relève du dispositif « carte verte »

Un automobiliste qui réside dans un pays adhérent au dispositif « carte verte » et qui a souscrit une assurance de responsabilité civile automobile est couvert, lors de ses déplacements dans toute la zone de pays adhérents, au dispositif. Cette carte verte vise à faciliter la circulation routière internationale. Elle est parfois obligatoire pour entrer dans certains pays.

La liste des pays concernés est accessible via une [carte interactive](#) sur le site du [Bureau central français](#), association qui regroupe toutes les compagnies d'assurance automobiles françaises dans le cadre du système carte verte.

Si l'accident a lieu dans un pays qui ne relève pas du dispositif « carte verte »

En fonction de la situation et du lieu de survenance, il existe différentes possibilités d'indemnisation. Rapprochez-vous de votre assurance pour de plus amples informations.

Il convient d'être vigilant à l'obligation d'assurance et souscrire un contrat « assurance frontière » pour entrer dans le pays visité.

Que faire si le responsable n'est pas identifiable ?

Sous certaines conditions, vos préjudices peuvent être indemnisés par le Fonds de garantie des assurances obligatoires de dommages (FGAO).

Vous pouvez vous adresser directement à la Commission d'indemnisation des victimes d'infractions du [tribunal de votre domicile](#), ou vous rapprocher d'une [association d'aide aux victimes](#) afin de vérifier votre éligibilité à cette indemnisation.

La loi applicable à votre indemnisation

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

Selon les dispositions de droit international, que vous présentiez votre demande directement à l'assureur étranger ou à son représentant en France, votre indemnisation sera en général soumise à la loi du pays où s'est produit l'accident, sauf exceptions (par exemple, la loi française serait applicable si votre véhicule est seul en cause ou si l'accident ne met en cause que des véhicules immatriculés en France).

Les conditions de la responsabilité et les causes d'exonération ou de limitation de responsabilité seront donc examinées au regard de la loi nationale applicable tout comme les modalités d'indemnisation et l'étendue de la réparation. À cet égard, il faut noter que, contrairement à ce qui se passe en France, il peut exister des plafonds d'indemnisation dans certains pays.

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

Contacts utiles

Bureau central français

Il permet de consulter la liste des pays ayant adhéré au dispositif « carte verte »

www.bcf.asso.fr/systeme-carte-verte/les-bureaux

Association pour la gestion des informations sur le risque en assurance (AGIRA)

1 rue Jules-Lefebvre 75009 Paris

] 01 53 21 50 25

www.agira.asso.fr

✉ orginfo@agira.asso.fr

Fonds de garantie des assurances obligatoires de dommages (FGAO)

64 rue Defrance, 94682 Vincennes Cedex, ou 39 bd Vincent-Delpuech, 13255 Marseille Cedex 06

] Vincennes : 01 43 98 77 00

] Marseille : 04 91 83 27 27

www.fondsdegarantie.fr/accident-circulation-international

Fiche n° 5

QUE FAIRE SI VOUS ÊTES VICTIME D'UN ACCIDENT COLLECTIF ?

Être victime d'un accident collectif, cela veut dire être victime d'un événement causé totalement ou partiellement par une intervention ou une abstention humaine, et provoquant directement ou indirectement des dommages humains ou matériels à l'égard de nombreuses victimes.

Quelques exemples les plus caractéristiques sont les crashes d'avions, les naufrages de navires, les accidents de cars de tourisme, de trains, les effondrements de bâtiments ou d'infrastructures de transport routier ou ferroviaire, etc.



Premiers réflexes

- ✓ *Se mettre en sécurité et rassurer ses proches*
- ✓ *Se signaler à l'ambassade ou au consulat*
- ✓ *Se faire prendre en charge par le dispositif de secours et d'aide mis en place par les autorités locales ; à défaut, consulter rapidement un médecin et si besoin un psychologue*



Justificatifs

- ✓ *Conserver tout document relatif à l'événement et aux préjudices subis (copie du dépôt de plainte, certificats médicaux, photographies, factures...)*

Premiers réflexes

- Rassurez vos proches et signalez-vous à l'ambassade ou au consulat de France.
- Faites-vous prendre en charge par le dispositif de secours mis en place par les autorités locales ; à défaut, consultez rapidement un médecin et, si besoin, un psychologue.
- Suivez les consignes de sécurité des autorités locales et de votre consulat, sur son site et ses réseaux sociaux.
- Lorsque vous voyagez à l'étranger, il est important que vous disposiez sur vous ou précisez au responsable du voyage le nom et les coordonnées d'au moins une personne référente de votre famille restée en France à contacter en cas de difficulté. Ces informations peuvent être enregistrées en ligne sur le service [Ariane](#) du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères.
- Conservez tout document relatif à l'événement et aux préjudices subis : copie du dépôt de plainte, attestations et certificats médicaux décrivant blessures, incapacités de travail, troubles et importance du traumatisme subi.
- Pour des préjudices matériels, conservez photographies, constats, factures, devis...

Vos démarches

Informations sur la procédure pénale

En cas de procédure judiciaire ouverte en France, d'office ou à la suite d'une plainte déposée en France par l'une des victimes de l'accident survenu à l'étranger, **le tribunal compétent est celui du domicile de la victime**. Cependant, en cas d'accident collectif de grande ampleur, **le tribunal de Paris et celui de Marseille** peuvent être en charge des investigations qui sont alors diligentées par les Pôles accidents collectifs qui existent dans ces deux juridictions. Si vous le souhaitez, vous pouvez vous constituer partie civile, notamment pour pouvoir accéder au dossier pénal (*voir Fiche n° 9 sur les démarches judiciaires*).

Lorsqu'une enquête pénale est ouverte en France, d'office ou à la suite d'une plainte déposée en France par l'une des victimes de l'accident, le procureur de la République (ou le juge d'instruction par la suite) peut organiser une réunion d'information des victimes sur la procédure et les investigations en cours, ainsi que sur les dispositifs de prise en charge mis à leur disposition.

L'identification des victimes

L'annonce officielle du décès ainsi que la remise du corps à la famille exigent que l'identité du défunt soit établie avec certitude. Selon les circonstances de l'accident, il arrive fréquemment que les procédures d'identification durent plusieurs semaines. Les techniques scientifiques d'identification commandent parfois que la famille soit mise à contribution pour fournir des éléments de comparaison et d'information sur les particularités physiques du proche. C'est seulement au terme du processus d'identification que l'acte de décès peut être établi.

Déclaration du décès

Votre interlocuteur privilégié est le consulat de France du lieu de l'accident qui sera chargé d'établir l'acte de décès (*voir fiche n° 1 « Que faire si l'un de vos proches est décédé à l'étranger »*). Toutefois, en cas de nombreuses victimes françaises, et afin de simplifier les démarches pour les familles qui ont perdu un de leurs proches, les autorités judiciaires françaises peuvent décider d'une centralisation des procédures de déclaration de décès. Une information est alors diffusée à l'ensemble des juridictions françaises pour qu'elles transmettent les demandes à la juridiction désignée. Le réseau France Victimes et ses associations d'aide aux victimes (*voir fiche n° 13 sur les associations d'aide aux victimes et le réseau France Victimes*) sont informés de l'existence de cette procédure, et vous pouvez vous rapprocher d'elles pour savoir auprès de quel tribunal vous adresser.

Être indemnisé

Comme pour tout dommage, votre assureur est susceptible de vous verser des prestations dans le cadre de votre garantie personnelle. Il convient de vous rapprocher rapidement de votre assureur pour connaître l'étendue de votre couverture d'assurance. Vous pouvez également présenter votre réclamation auprès de l'assureur du responsable ou saisir la Commission d'indemnisation des victimes d'infractions (CIVI) du tribunal de votre domicile, si vous en remplissez les conditions (*voir fiche no 12 sur les procédures d'indemnisation*). Pour certains types d'accidents, un régime spécifique d'indemnisation est prévu (crash d'avion, accidents maritimes...) et un processus d'indemnisation amiable peut dans certains cas vous être proposé.

Se regrouper en association de victimes

Dans l'hypothèse où des victimes d'un même accident souhaiteraient se regrouper pour constituer une association afin de pouvoir se soutenir mutuellement, accomplir des démarches unifiées par ce biais, ou encore se réunir pour entretenir le devoir de mémoire, des associations comme la Fédération nationale des victimes d'attentats et d'accidents collectifs (**FENVAC**) peuvent les aider dans leurs différentes démarches en leur apportant conseil et soutien. Les modalités de constitution d'une association de victimes relèvent de la loi du 1^{er} juillet 1901. La FENVAC peut également vous accompagner si vous envisagez de vous regrouper en association avec des victimes du même accident que vous, pour vous constituer partie civile collectivement. Les associations de défense des victimes d'un accident collectif peuvent en effet se voir reconnaître le droit de se constituer partie civile dans la procédure pénale. Cela suppose que l'association bénéficie préalablement d'un agrément délivré par **le ministère de la Justice (Service de l'accès au droit et à la justice et de l'aide aux victimes)**.

Qui peut vous aider ?

Si l'accident dont vous-même ou un de vos proches êtes victime provoque un nombre important de victimes, les autorités consulaires et judiciaires françaises peuvent mettre en place des dispositifs particuliers de gestion de l'événement et des moyens renforcés, en lien avec les autorités locales, afin de coordonner l'information et la prise en charge de l'ensemble des familles.

Lors d'une catastrophe d'ampleur, **le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères** pourra vous contacter. Par ailleurs, en lien avec le ministère de la Justice, il assure la mobilisation du réseau des [associations d'aide aux victimes](#) présentes sur tout le territoire français afin de proposer une aide gratuite dans la durée à toutes les victimes et à leurs familles. Si vous avez été blessé ou si un des membres de votre famille est décédé dans le cadre de cet accident, une association d'aide aux victimes entrera en contact avec vous pour vous informer sur vos droits et vous proposer soutien et assistance le plus rapidement possible (juridique, psychologique, démarches administratives...).

De façon complémentaire, la Fédération nationale des victimes d'attentats et d'accidents collectifs (FENVAC) peut aider les victimes et leurs familles dans leurs différentes démarches en leur apportant conseil et soutien (*voir Contacts utiles*).

Lors de certains accidents collectifs, le Premier ministre peut désigner **un coordonnateur national** pour le suivi des victimes et de leurs familles, dont il devient l'interlocuteur principal. Celui-ci est chargé de leur fournir une information régulière, de faciliter la réalisation des démarches nécessaires à leur soutien, leur prise en charge et leur indemnisation. Le coordonnateur assure également le lien des victimes et de leurs familles avec l'entreprise de transport, les assureurs, les représentants de l'État, les collectivités locales et les partenaires de l'aide aux victimes.

Contacts utiles

Site du ministère de la Justice

- Liste des tribunaux compétents

www.annuaires.justice.gouv.fr/annuaires-12162/liste-des-juridictions-competentes-pour-une-commune-22081.html#cmq_path=annuaire&cmq_submit=Submit

- Liste des associations d'aide aux victimes les plus proches de chez vous

www.annuaires.justice.gouv.fr/annuaires-12162/annuaire-des-associations-daide-aux-victimes-21769.html

Liste des ambassades et consulats de France

Sur le site du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères

www.diplomatie.gouv.fr/fr/le-ministere-et-son-reseau/annuaires-du-ministere-de-l-europe-et-des-affaires-etrangeres/ambassades-et-consulats-francais-a-l-etranger/

Fédération France Victimes

La fédération est joignable 7 J/7, de 9 h à 19 h heure française

📍 27 av. Parmentier, 75011 Paris

📞 (7 J/7, de 9 h à 19 h, heure française) :

Depuis la France : 116 006 (appel non surtaxé)

Depuis l'étranger : 00 33 1 80 52 33 76

✉ victimes@france-victimes.fr

www.france-victimes.fr

Fédération nationale des victimes d'attentat et d'accident collectif (FENVAC)

📍 81 avenue de Villiers, 75017 Paris

📞 01 40 04 96 87

✉ federation@fenvac.org

www.fenvac.org

fiche n° 6

QUE FAIRE SI VOUS ÊTES VICTIME D'UN ACTE DE TERRORISME ?

La qualification de l'infraction comme acte terroriste incombe aux autorités de l'État dans lequel il survient. En France, il appartient aux autorités judiciaires, notamment au procureur de la République, de qualifier juridiquement les faits. Toutes les procédures portant sur des actes terroristes relèvent de la compétence du parquet national antiterroriste.



Premiers réflexes

- ✓ Se mettre en sécurité et rassurer ses proches
- ✓ Se signaler à l'ambassade ou au consulat
- ✓ Se faire prendre en charge par le dispositif de secours et d'aide mis en place par les autorités locales ; à défaut, consulter rapidement un médecin et si besoin un psychologue



Justificatifs

- ✓ Conserver tout document relatif à l'événement et aux préjudices subis (copie du dépôt de plainte, certificats médicaux, photographies, factures...)

Premiers réflexes

- Mettez-vous en sécurité.
- Rassurez vos proches et signalez-vous à l'ambassade de France ou au consulat le plus proche.
- Faites-vous prendre en charge par le dispositif de secours mis en place par les autorités locales ; à défaut, consultez rapidement un médecin et, si besoin, un psychologue.
- Conservez tout document relatif à l'événement et aux préjudices subis : copie du dépôt de plainte, attestations et certificats médicaux décrivant blessures, incapacités de travail, troubles et importance du traumatisme subi.
- Pour des préjudices matériels, conservez photographies, constats, factures, devis...

Vos démarches

Accéder aux soins et faire constater ses blessures

Dans l'urgence et en cas de victimes multiples, un dispositif spécifique de prise en charge médicale pourra être mis en place dans le pays où l'attentat a eu lieu pour vous apporter les soins nécessaires. Il est important que vous consultiez rapidement un médecin, au besoin en vous rendant aux urgences hospitalières. À cet égard, il est à noter que le consulat est susceptible de vous aider dans vos premières démarches, notamment de vous communiquer les coordonnées d'un médecin.

Cela vous permettra aussi d'obtenir un certificat médical décrivant vos éventuelles blessures et votre état psychologique. Ce document pourra servir à appuyer une plainte. Il est important de le conserver.

À votre retour en France, si vous en ressentez le besoin, n'hésitez pas à consulter un psychiatre ou un psychologue : cellule d'urgence médico-psychologique (CUMP), psychologues au sein des associations d'aide aux victimes, professionnels en libéral, etc., (*voir Contacts utiles*).

Déposer plainte

Si vous vous estimez victime d'un acte de terrorisme, **afin d'être reconnue victime et sous réserve de l'appréciation de l'autorité judiciaire**, vous pourrez déposer plainte en France :

- soit par courrier adressé au Parquet national antiterroriste, parvis du Tribunal de Paris, 75859 Paris Cedex 17 ;
- soit à votre retour ou à l'occasion d'un passage en France, auprès du commissariat de police ou de la brigade de gendarmerie la plus proche de votre lieu de résidence en France.

Conservez une copie de votre dépôt de plainte.

Se faire accompagner par un avocat dans les démarches

Si vous souhaitez vous faire accompagner par un avocat dans vos démarches, vous pourrez identifier un avocat notamment sur le site du Conseil national des barreaux (www.cnb.avocat.fr, rubrique « annuaire des avocats > trouver un avocat en France ». Mentions de spécialisation à privilégier : « droit de la famille, des personnes et de leur patrimoine », « droit pénal », « droit du dommage corporel »).

Droits spécifiques (ouverts aux personnes inscrites sur la liste des victimes diffusée par le ministère français de la Justice)

Se faire rembourser ses soins médicaux

Si vous êtes affilié au régime général de la Sécurité sociale, vous bénéficierez, sur présentation d'une attestation délivrée par votre caisse primaire d'assurance maladie, de la prise en charge de l'intégralité des dépenses de soins liées aux attentats (consultations médicales, psychiatriques, frais de transport, médicaments, forfait hospitalier...), incluant les dépassements d'honoraires et de tarifs pour l'appareillage. Pour toute information, vous pouvez consulter le site de l'Assurance Maladie (*voir Contacts utiles*).

Si vous êtes affilié à une autre assurance maladie (Caisse des Français à l'étranger ou autre), prenez contact avec votre caisse afin de vous assurer de la prise en charge de vos soins en tant que victime de terrorisme.

Par ailleurs, sur présentation d'un certificat médical d'un médecin généraliste ou d'un psychiatre constatant votre état, en relation avec les faits que vous avez vécus, un forfait de prise en charge des traumatismes psychiques pourra être mis en place, avec l'accord de votre caisse d'assurance maladie, pour le suivi psychologique ou psychiatrique dont vous pourriez avoir besoin, y compris si vous n'êtes pas inscrit sur la liste des victimes. Pour bénéficier de ce dispositif, vous devez présenter votre demande à l'attention du correspondant « attentat » de votre caisse d'assurance maladie.

Se faire accompagner par l'Office national des anciens combattants et victimes de guerre (ONACVG)

Les victimes de terrorisme sont reconnues comme victimes civiles de guerre. Sous la tutelle du ministère des Armées, l'ONACVG propose un accompagnement de proximité et dans la durée aux victimes de terrorisme. Les ressortissants de l'Office peuvent bénéficier d'un soutien, de secours financiers d'urgence, d'un accompagnement pour les procédures d'adoption par la Nation ou les demandes de pension militaire d'invalidité.

Être indemnisé par la solidarité nationale

Il est possible que le pays dans lequel l'attentat a eu lieu prévoie l'indemnisation de vos préjudices. Il vous appartient alors de choisir si vous souhaitez être indemnisé par le dispositif de cet État ou par le Fonds de garantie des victimes des actes de terrorisme et d'autres infractions (FGTI) en France. Vous ne pourrez pas être indemnisé deux fois en réparation du même préjudice. Le cumul d'indemnisation n'étant pas possible, il vous appartient d'informer le FGTI de toute indemnisation perçue de la part d'un autre État.

Bénéficiaires

Toute personne victime d'un acte de terrorisme en France, quelle que soit sa nationalité, ainsi que les personnes de nationalité française victimes à l'étranger d'un acte de terrorisme et leurs ayants droit, quelle que soit leur nationalité, sont indemnisées par le FGTI.

Préjudices indemnisés

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

Ainsi, en cas de blessures, vous pouvez solliciter une indemnisation pour vos préjudices physiques, psychologiques, économiques et professionnels ainsi que pour le préjudice personnel subi (souffrances endurées, préjudice esthétique, préjudice d'agrément, préjudice d'angoisse de mort imminente, préjudice exceptionnel spécifique des victimes du terrorisme [PESVT] notamment).

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

Saisine du FGTI

Si vous vous estimez victime d'un acte de terrorisme, vous pouvez déposer un dossier de demande d'indemnisation auprès du FGTI à l'adresse suivante : victimes.terrorisme@fga.fr. Votre demande doit être déposée dans les 10 ans à compter de la date de l'acte de terrorisme ou de la date de la consolidation du dommage. Votre demande doit être accompagnée d'un justificatif d'identité, de la copie de la plainte et de tous éléments de nature à démontrer un préjudice (certificats médicaux).

Indépendamment de la qualification éventuellement retenue dans le cadre de la procédure pénale en cours, le Fonds porte une appréciation propre sur le caractère terroriste des faits à partir des éléments transmis par le parquet. En cas de désaccord, vous pouvez assigner le Fonds de garantie devant le juge de l'indemnisation des victimes d'actes de terrorisme du tribunal de Paris. S'il est finalement considéré que les faits ne peuvent être rattachés à une action terroriste, mais relèvent du droit commun, vous pouvez alors prétendre au bénéfice d'une indemnisation par la Commission d'indemnisation des victimes d'infraction (CIVI) du [tribunal de votre domicile](#) (voir la fiche n° 12 sur les procédures d'indemnisation).

La procédure d'indemnisation

Le FGTI verse une avance dans le mois suivant la réception de la demande dès lors qu'elle est recevable afin de couvrir les premiers frais. Une fois l'état de santé consolidé, il doit ensuite vous présenter une offre écrite d'indemnisation définitive, au plus tard trois mois après la réception de l'ensemble des justificatifs relatifs aux préjudices.

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

Si vous acceptez l'offre, le Fonds versera le montant proposé ; dans le cas contraire, vous pouvez la contester en saisissant le juge de l'indemnisation des victimes de terrorisme du tribunal de Paris. Le règlement peut être effectué sous forme d'un capital ou d'une rente.

Être pris en charge par son assurance

Vous ou l'un de vos proches avez peut-être souscrit un contrat habitation comportant une garantie protection juridique, ou souscrit une garantie individuelle corporelle prévoyant le versement de prestations en cas de blessures ou de décès à la suite d'un acte de terrorisme. Dans ce cas, veuillez prendre contact avec votre assureur.

Se faire représenter par un avocat si une procédure pénale est ouverte en France

Comme pour toute infraction, vous avez la possibilité de faire valoir vos droits dans le cadre d'une procédure pénale menée en France et de vous constituer partie civile (*voir la fiche 9 sur les démarches judiciaires*). Pour obtenir un conseil personnalisé, un avocat pourra vous accompagner et vous défendre. Pour faire valoir vos droits à indemnisation et réparation, la représentation d'un avocat est obligatoire devant le juge de l'indemnisation des victimes d'actes de terrorisme. Ses honoraires seront pris en charge par l'aide juridictionnelle, sans condition de ressources (www.cnb.avocat.fr).

Qui peut vous aider ?

Dispositif étatique d'aide aux victimes

Si l'acte de terrorisme dont vous-même ou un de vos proches êtes victime provoque un nombre important de victimes, les autorités françaises peuvent mettre en place des dispositifs spécifiques de gestion de l'événement afin de coordonner l'information et la prise en charge de l'ensemble des familles.

Se faire accompagner par le réseau associatif France Victimes

Lors d'un attentat, le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères pourra vous contacter. Par ailleurs, en lien avec le ministère de la Justice, il assure la mobilisation du réseau des associations d'aide aux victimes présentes sur tout le territoire français afin de proposer une aide gratuite dans la durée à toutes les victimes et à leurs familles. Si vous avez été blessé ou si un des membres de votre famille est décédé dans le cadre de cet attentat, une association d'aide aux victimes entrera en contact avec vous pour vous informer sur vos droits et vous proposer soutien et assistance le plus rapidement possible (juridique, psychologique, démarches administratives...). Dans chaque département, les associations du réseau France Victimes disposent de personnels spécialisés dans l'aide aux victimes

d'actes de terrorisme. Depuis l'étranger, vous pouvez également contacter la plateforme nationale d'écoute et d'information des victimes du ministère de la Justice, le 116 006 (voir *Contacts utiles et fiche n° 13 sur les associations d'aide aux victimes*).

Se regrouper en association de victimes ou se faire accompagner par une association de victimes existante

Dans l'hypothèse où des victimes d'un même acte de terrorisme souhaiteraient se regrouper pour constituer une association afin de pouvoir se soutenir mutuellement, accomplir des démarches unifiées par ce biais, ou encore se réunir pour entretenir le devoir de mémoire, des associations comme la FENVAC peuvent les aider dans leurs différentes démarches en leur apportant conseil et soutien. Les modalités de constitution d'une association de victimes relèvent de la loi du 1^{er} juillet 1901. La FENVAC peut également vous accompagner si vous envisagez de vous regrouper en association avec des victimes du même attentat que vous pour vous constituer partie civile collectivement. Les associations de défense des victimes d'un attentat peuvent en effet se voir reconnaître le droit de se constituer partie civile dans la procédure pénale. Cela suppose que l'association bénéficie préalablement d'un agrément délivré par le ministère de la Justice (Service de l'accès au droit et à la justice et de l'aide aux victimes).

La Fédération nationale des victimes d'attentats et d'accidents collectifs (FENVAC) est composée principalement de victimes et de proches de victimes d'accidents collectifs et d'actes de terrorisme. Son objectif est d'offrir aux victimes ou associations de victimes un accueil, un soutien et un accompagnement dans la durée. Ses actions visent à obtenir pour les victimes l'entraide et la solidarité, la défense de leurs droits et de leurs intérêts, notamment dans le cadre des procédures judiciaires (*voir Contacts utiles*).

L'Association française des victimes du terrorisme (AfVT) a pour objet d'apporter une assistance aux victimes de terrorisme et/ou à leurs familles, quels que soient la nationalité de la victime et le lieu de commission de l'infraction, France ou étranger (www.afvt.org). Cette assistance gratuite et confidentielle est morale, administrative, financière, juridique, médicale, mémorielle ou autre. Par ailleurs, l'AfVT élabore et met en œuvre des programmes collectifs à visée psychothérapeutique s'adressant à toute personne traumatisée et/ou impactée par un acte terroriste. Elle intervient également dans le cadre d'une convention signée avec le ministère de la Justice.

Contacts utiles

Guichet unique d'information et de déclaration pour les victimes de terrorisme

Il s'agit d'un site Internet mis en ligne par le gouvernement français visant à informer les victimes de terrorisme et leurs proches de leurs droits, à faciliter les premières démarches en ligne, et donnant des contacts utiles.

www.gouvernement.fr/guide-victimes

Cellule d'urgence médico-psychologique

Si vous êtes en Île-de-France : appelez la cellule d'urgence médico-psychologique du Samu de Paris, joignable 7/7, 24 h/24

» 01 44 49 24 30

Si vous êtes en province : contactez le SAMU

» 15.

Trouver un commissariat ou une gendarmerie

Consulter le site du ministère de l'Intérieur pour trouver la gendarmerie ou le commissariat le plus proche de chez vous

📍 interieur.gouv.fr/Contact/Contacter-une-brigade-de-gendarmerie-ou-un-commissariat-de-police

Caisse nationale de l'assurance maladie

Dans la rubrique Droits et démarches > Situations particulières > Victime d'un acte de terrorisme, toutes les infos concernant la prise en charge des soins médicaux

📍 www.ameli.fr

✉ victimesattentat.cnam@assurance-maladie.fr

Office national des anciens combattants et victimes de guerre (ONACVG)

📍 Hôtel national des Invalides, 75700 Paris 07 SP

✉ solidarite-victimes@onacvg.fr

📍 www.onac-vg.fr

Fonds de garantie des victimes des actes de terrorisme et autres infractions (FGTI)

Pour connaître les conditions d'indemnisation par le Fonds de garantie des victimes des actes de terrorisme et d'autres infractions (FGTI), vous pouvez consulter le site web mentionné ci-dessous ou envoyer un mail à l'adresse précisée ci-après.

📍 www.fondsdegarantie.fr

✉ victimes.terrorisme@fga.fr

📍 64 rue DeFrance, 94682 Vincennes Cedex

☎ +33 (0)1 01 43 98 87 63 ou +33 (0)1 43 98 77 00

France Victimes

La fédération est joignable 7 j/7, de 9 h à 19 h heure française

📍 27 av. Parmentier, 75011 Paris

☎ (7 J/7, de 9 h à 19 h, heure française) :

Depuis la France : 116 006 (appel non surtaxé)

Depuis l'étranger : 00 33 1 80 52 33 76

✉ victimes@france-victimes.fr

📍 www.france-victimes.fr

Fédération nationale des victimes d'attentat et d'accident collectif (FENVAC)

📍 81 av. de Villiers, 75017 Paris

☎ 01 40 04 96 87

✉ federation@fenvac.org

📍 www.fenvac.org

Association française des victimes du terrorisme (AfVT)

☎ +33 (0)1 84 79 10 10

✉ contact@afvt.org

📍 www.afvt.org/

Fiche n° 7

QUE FAIRE SI VOUS ÊTES VICTIME D'UNE CATASTROPHE NATURELLE ?

Une catastrophe naturelle, si elle est d'une ampleur particulière et entraîne un nombre important de victimes, pourra nécessiter un dispositif particulier de la part des autorités consulaires françaises. Dans ce cas, le Centre de crise et de soutien du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères peut décider d'ouvrir une cellule de crise pour :

- coordonner l'information : tenir les ressortissants français et leurs familles informés de la situation, grâce aux informations dont l'ambassade de France et/ou le consulat disposent, via les autorités du pays ;
- coordonner la prise en charge des familles ;
- proposer son assistance au pays où la catastrophe a eu lieu pour le secours et l'identification des victimes.



Premiers réflexes

- ✓ *Se mettre en sécurité et rassurer ses proches*
- ✓ *Se signaler à l'ambassade ou au consulat*
- ✓ *Se faire prendre en charge par le dispositif de secours et d'aide mis en place par les autorités locales ; à défaut, consulter rapidement un médecin et si besoin un psychologue*



Justificatifs

- ✓ *Conserver tout document relatif à l'événement et aux préjudices subis (copie du dépôt de plainte, certificats médicaux, photographies, factures...)*

Premiers réflexes

- Rassurez vos proches et signalez-vous à l'ambassade de France ou au consulat le plus proche.
- Faites-vous prendre en charge par le dispositif de secours mis en place par les autorités locales.
- Suivez les consignes de sécurité des autorités locales et de votre consulat, sur son site et ses réseaux sociaux.

Vos démarches

L'identification des victimes

L'annonce officielle du décès ainsi que la remise du corps à la famille exigent que l'identité du défunt soit établie avec certitude. Selon les circonstances de la catastrophe, il arrive fréquemment que les procédures d'identification durent plusieurs semaines. Les techniques scientifiques d'identification commandent parfois que la famille soit mise à contribution pour fournir des éléments de comparaison et d'information sur les particularités physiques du proche. C'est seulement au terme du processus d'identification que l'acte de décès peut être établi.

Déclaration du décès

Votre interlocuteur privilégié est le consulat de France du lieu de la catastrophe qui sera chargé d'établir l'acte de décès (*voir fiche n° 1 « Que faire si l'un de vos proches est décédé à l'étranger »*). Toutefois, en cas de nombreuses victimes françaises, et afin de simplifier les démarches pour les familles qui ont perdu un de leurs proches, les autorités judiciaires peuvent décider d'une centralisation des procédures de déclaration de décès. Une information est alors diffusée à l'ensemble des juridictions françaises pour qu'elles transmettent les demandes à la juridiction désignée.

Le réseau France Victimes et ses associations d'aide aux victimes (*voir fiche n° 13 sur les associations d'aide aux victimes et le réseau France Victimes*) sont informés de l'existence de cette procédure, et vous pouvez vous rapprocher d'elles pour savoir auprès de quel tribunal vous adresser.

Être indemnisé

Comme pour tout dommage, votre assureur est susceptible d'intervenir pour assurer votre rapatriement dans le cadre de votre garantie d'assistance, et de vous verser des prestations dans le cadre de votre garantie personnelle. Il convient de vous rapprocher rapidement de votre assureur pour connaître l'étendue de votre couverture d'assurance.

Qui peut vous aider ?

Lors d'une catastrophe d'ampleur, le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères pourra vous contacter. Par ailleurs, en lien avec le ministère de la Justice, il assure la mobilisation du réseau des associations d'aide aux victimes présentes sur tout le territoire français afin de proposer une aide dans la durée à toutes les victimes et à leurs familles.

Si vous avez été blessé ou si un des membres de votre famille est décédé dans le cadre de cette catastrophe, une association d'aide aux victimes entrera en contact avec vous pour vous informer sur vos droits et vous proposer soutien et assistance le plus rapidement possible (juridique, psychologique, démarches administratives...).

Contacts utiles

France Victimes

La fédération est joignable 7 j/7, de 9 h à 19 h heure française

📍 27 av. Parmentier, 75011 Paris

] Depuis la France : 116 006 (appel non surtaxé)

] Depuis l'étranger : 00 33 1 80 52 33 76

✉ victimes@france-victimes.fr

🌐 www.france-victimes.fr

Site ministère de la Justice

- Pour trouver l'association d'aide aux victimes la plus proche de chez vous

🌐 www.annuaires.justice.gouv.fr/annuaires-12162/annuaire-des-associations-daide-aux-victimes-21769.html

- Pour obtenir la liste des tribunaux compétents

🌐 www.annuaires.justice.gouv.fr/annuaires-12162/liste-des-juridictions-competentes-pour-une-commune-22081.html#cmq_path=annuaire&cmq_submi=Submit

Fiche n° 8

LE RÔLE DU CONSULAT



Le rôle du consulat ou de l'ambassade

- ✓ Aider et faciliter les démarches
- ✓ Établir une déclaration de perte ou de vol de document d'identité, délivrer un laissez-passer ou un nouveau passeport sous délai
- ✓ Faciliter le contact avec les proches ou les prévenir
- ✓ Mettre en relation avec un médecin
- ✓ Fournir des contacts locaux utiles



Ce qui ne relève pas du consulat ou de l'ambassade

- ⊗ Faire les démarches à votre place, délivrer des documents en urgence
- ⊗ Rapatrier aux frais de l'État
- ⊗ Payer des dépenses ou avancer de l'argent
- ⊗ Intervenir dans le cours de la justice
- ⊗ Se substituer aux autres intervenants
- ⊗ Intervenir si vous avez aussi la nationalité du pays étranger où vous vous trouvez

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

Les ambassades et consulats représentent l'État à l'étranger et protègent les intérêts de leurs ressortissants.

Les ressortissants des États membres de l'Union européenne rencontrant des difficultés dans un pays hors Union européenne peuvent recevoir de l'aide des services diplomatiques et consulaires de tout autre pays européen si le leur ne dispose pas d'une représentation locale.

Ce que peut faire le consulat

- **En cas de perte ou de vol de documents** tels que le passeport, la carte nationale d'identité ou le permis de conduire, le consulat peut établir une déclaration de perte ou de vol sur présentation de celle établie par les autorités locales de police.

Il peut aussi, après vérification, vous délivrer un laissez-passer pour permettre votre seul retour en France ou, après consultation de l'autorité émettrice (préfecture ou consulat ayant établi votre passeport), vous délivrer un nouveau passeport. Attention, un délai incompressible est à prévoir pour la délivrance d'un nouveau passeport (vérifications sécuritaires à effectuer, fabrication et acheminement du passeport).

- **En cas de difficultés financières**, le consulat peut vous indiquer le moyen le plus efficace pour que des proches puissent vous faire parvenir rapidement la somme d'argent dont vous avez besoin.
- **En cas de maladie**, le consulat pourra vous communiquer une liste de médecins ou praticiens et d'établissements de santé (liste de notoriété médicale, également en ligne sur le site internet de chaque consulat). Dans tous les cas, les honoraires restent à votre charge.

- **En cas d'agression ou d'accident grave**, le consulat pourra prévenir votre famille et faciliter, le cas échéant, le contact avec la compagnie d'assistance rapatriement afin d'envisager les mesures à prendre : hospitalisation ou rapatriement (les frais engagés demeurant à votre charge, il est donc vivement conseillé de souscrire une assurance rapatriement).
- **En cas de décès**, le consulat pourra prendre contact avec la famille pour l'aviser et faciliter, le cas échéant, la mise en relation avec la compagnie d'assistance pour un rapatriement de corps. Les frais de rapatriement ou d'inhumation de la dépouille mortelle sont assumés soit par la famille, soit par l'organisme d'assurance du défunt (*voir fiche n° 1 « Que faire si l'un de vos proches est décédé à l'étranger ? »*).
- En cas de difficultés avec les autorités locales ou des particuliers, ou en cas de procédure judiciaire, le consulat pourra vous fournir des adresses utiles (administrations locales, avocats, interprètes, etc.). À noter que cette liste est strictement indicative et ne saurait engager la responsabilité du consulat.

Ce qu'il ne peut pas faire

- **Vous rapatrier** aux frais de l'État.
- **Régler une amende**, votre note d'hôtel, d'hôpital ou toute autre dépense engagée par vous.
- **Vous avancer de l'argent**, sans la mise en place préalable d'une garantie.
- **Vous délivrer un passeport dans la minute.**
- **Intervenir dans le cours de la justice** pour obtenir votre libération si vous êtes impliqué dans une affaire judiciaire ou poursuivi pour une infraction commise sur le territoire d'un pays d'accueil, ou vous informer sur l'avancement d'une procédure locale vous concernant.
- **Se substituer aux agences de voyages**, aux compagnies de transport, au système bancaire ou aux compagnies d'assurances.
- **Binationalaux, attention !** Le consulat ne peut pas assurer son rôle de protection consulaire si vous possédez aussi la nationalité du pays dans lequel vous voyagez.

Contacts utiles

Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères

- Rubrique « **Conseils aux voyageurs** »

🔗 www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs

- Rubrique « **Services aux Français** »

🔗 www.diplomatie.gouv.fr/fr/services-aux-francais

- **Service Ariane**

🔗 pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html

- Rubrique « **Je pars à l'étranger** »

🔗 www.diplomatie.gouv.fr/vivre-a-l-etranger

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



Dépôt de plainte

- ✓ Sur place et/ou en France
- ✓ Obtenir la copie de la plainte ou de tout document utile
- ✓ Conserver les justificatifs, notamment médicaux



Information

- ✓ Pour faire valoir vos droits
- ✓auprès de l'assureur, d'un avocat, d'une association d'aide aux victimes

Recommandations importantes

Pensez à préserver toutes les preuves attestant de l'infraction dont vous êtes victime et de votre préjudice :

- copie d'un dépôt de plainte, rapport de police, etc. ;
- certificats et attestations médicaux décrivant vos blessures, votre incapacité de travail, etc. ;
- attestations de praticiens (médecins, psychologues) décrivant les troubles et l'importance du traumatisme subi ;
- justificatifs des frais engagés et des pertes occasionnées (contrats pour la perte de revenus, devis et factures...).

La notion de victime en France

Être victime au regard du droit français suppose les deux conditions suivantes...

Une infraction

Il peut s'agir :

- d'un crime : homicide volontaire, vol à main armée, viol, acte de terrorisme, etc. ;
- d'un délit : vol, escroquerie, violences, blessures lors d'un accident de la circulation, harcèlement sexuel ou moral, etc. ;
- d'une contravention : dégradations légères, etc.

Un préjudice

Le préjudice peut notamment être physique, psychique, moral ou matériel.

Le préjudice doit être avéré (et pas seulement éventuel) et vous concerner directement. En cas de décès de la victime directe, ses proches parents peuvent être considérés comme des victimes indirectes.

Dans tous les cas, pensez à conserver tous les documents permettant d'attester du préjudice subi.

Certains dispositifs d'aide sont accessibles, **même en l'absence d'une infraction**.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter les fiches sur : le rôle du consulat (*voir fiche n° 8*) ; la prise en charge des soins (*voir fiche n° 10*) ; l'intervention des assurances (*voir fiche n° 11*).

Les démarches à réaliser

Chaque pays définit ce qu'il considère comme une infraction et les peines qui la sanctionnent.

Déposer plainte sur place

Il est fortement conseillé de ne pas attendre votre retour en France et de déposer une plainte auprès des services de police du lieu où vous vous trouvez. Les autorités locales pourront démarrer rapidement une enquête visant à identifier l'auteur des faits.

Il est important d'obtenir une copie de votre plainte qui comprendra généralement la qualification pénale retenue par les autorités locales.

Il est également conseillé de signaler votre plainte au consulat qui pourra vous aider dans les premières démarches.

L'étendue de vos droits dépend du droit du pays où les faits ont été commis, notamment l'accès à l'information sur l'évolution de la procédure.

Déposer plainte en France

Vous pouvez également déposer plainte en France lorsque les faits dont vous avez été victime sont considérés comme des crimes ou des délits par la loi française.

Si vous avez été victime d'un crime ou d'un délit : vous ou vos ayants droit pouvez déposer plainte auprès du commissariat de police ou de la brigade de gendarmerie de votre domicile. Afin de vous aider à trouver le commissariat ou la gendarmerie la plus proche, vous pouvez consulter le site internet du ministère de l'Intérieur (*voir Contacts utiles ci-après*). La procédure sera adressée au procureur de la République territorialement compétent, qui appréciera la suite à lui donner.

Vous pouvez également saisir directement le procureur de la République de votre lieu de résidence par courrier en lui décrivant les faits.

Vous pouvez aussi, sous certaines conditions, **vous constituer partie civile** devant le juge d'instruction du tribunal de votre domicile ou auprès du greffe de la juridiction de jugement à tout moment jusqu'au procès. Cette constitution de partie civile vous permet de participer à la procédure et de demander le versement de dommages et intérêts lors du jugement. Afin

de vous aider à trouver le tribunal de votre domicile, vous pouvez consulter le site internet du ministère de la Justice (*voir Contacts utiles ci-après*).

Si vous ne disposez d'aucune résidence en France, la juridiction compétente sera le tribunal judiciaire de Paris.

Chaque État étant souverain, les investigations demandées par les enquêteurs et les juridictions françaises dépendent du bon fonctionnement de la coopération judiciaire avec le pays concerné et de ses propres règles de droit.

S'informer

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

Vous pouvez vous adresser :

- **à votre assureur dans le cadre de la protection juridique** (*voir fiche n° 11 sur l'intervention des assurances*) ;
- **à un avocat** : ce professionnel vous conseillera sur les procédures et les démarches à réaliser pour faire valoir vos droits.

La plupart des tribunaux, des mairies et des maisons de justice et du droit organisent des consultations gratuites d'avocats qui vous donneront les premières informations nécessaires à vos démarches.

La liste des avocats exerçant près de chez vous est disponible auprès de l'ordre des avocats du tribunal dont dépend votre domicile, ou en consultant le site du Conseil national des barreaux.

Vous pouvez, sous conditions de ressources, bénéficier de l'aide juridictionnelle qui couvrira tout ou partie des frais d'avocats (*voir Contacts utiles*).

Si votre contrat d'assurance comprend une protection juridique, votre assureur pourra désigner un avocat pour vous conseiller et vous représenter pendant la procédure (*voir la section « Du contrat de la protection juridique » dans la fiche n° 11 sur l'intervention des assurances*).

- **à une association d'aide aux victimes** qui vous apportera aide et soutien juridique, psychologique et social, et pourra aussi vous aider à vous préparer à une éventuelle audience dans le pays concerné si une procédure est en cours et que vous êtes autorisé à (ou convoqué pour) y participer (*voir fiche n° 13 sur les associations d'aide aux victimes*).

Durant votre séjour à l'étranger, vous pouvez contacter les associations françaises d'aide aux victimes par le biais de la plateforme nationale d'écoute et d'information des victimes du ministère de la Justice, 116 006, en appelant le +33 (0) 1 80 52 33 76. Vous bénéficierez d'une écoute, pourrez être conseillé sur les premières démarches à effectuer en urgence (opposition sur votre carte bancaire, démarches auprès de votre assureur, etc.). Vous pourrez être orienté vers l'association d'aide aux victimes la plus proche de votre domicile et sur les associations spécialisées.

À votre retour en France, vous pouvez appeler le 116 006 ou consulter le site du ministère de la Justice pour connaître l'association d'aide aux victimes la plus proche de votre domicile.

Contacts utiles

Contacteur la gendarmerie ou la police

📄 www.interieur.gouv.fr/Contact/Contacter-une-brigade-de-gendarmerie-ou-un-commissariat-de-police.

Trouver un avocat

📄 www.cnb.avocat.fr, rubrique Annuaire

Aide juridictionnelle

📄 www.justice.fr

📄 <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F18074>

Trouver le tribunal de votre domicile

📄 www.annuaire.justice.gouv.fr/annuaire-12162/liste-des-juridictions-competentes-pour-une-commune-22081.html#cmq_path=annuaire&cmq_submit=Submit

La fédération France Victimes

La fédération est joignable 7 j/7, de 9 h à 19 h heure française

📍 27 av. Parmentier, 75011 Paris

📞 Depuis la France : 116 006 (appel non surtaxé)

📞 Depuis l'étranger : 00 33 1 80 52 33 76

✉ victimes@france-victimes.fr

📄 www.france-victimes.fr

Pour trouver l'association d'aide aux victimes la plus proche de chez vous : le site du ministère de la Justice

📄 www.annuaire.justice.gouv.fr/annuaire-12162/annuaire-des-associations-daide-aux-victimes-21769.html

Fiche n° 10

LA PRISE EN CHARGE DES SOINS

Cette fiche vous informe sur les conditions de prise en charge des soins médicaux et sur les procédures relatives au rapatriement.



L'accès aux soins

- ✓ Offre de soin variable suivant les pays
- ✓ Peut-être facilité par le consulat, l'assureur, l'employeur



La prise en charge des soins

- ✓ Suivant le lieu, une prise en charge ou un remboursement des frais est possible sous certaines conditions et parfois suivant le tarif en vigueur dans le pays



L'assistance et le rapatriement

- ✓ Souscrire une garantie d'assistance permet une aide médicale et technique rapide et la prise en charge d'un éventuel rapatriement

L'accès aux soins

Dans l'urgence, la prise en charge par les services de santé locaux est en principe privilégiée, sauf nécessité de rapatriement. L'offre de soins est très variable d'un État à l'autre, et il n'est pas toujours possible d'avoir recours à des praticiens francophones.

En cas de maladie, d'agression ou d'accident grave, le consulat pourra faciliter votre accès aux soins, notamment en vous dirigeant vers un médecin agréé ou par la mise à disposition d'une liste de notoriété médicale (*voir fiche n° 8 sur le rôle du consulat*). La mise en œuvre d'une garantie d'assistance facilitera aussi votre accès rapide aux soins, et votre compagnie d'assurances pourra également vous orienter (*voir ci-après Assistance et Rapatriement*).

Si vous êtes expatrié ou en déplacement professionnel, pensez à vérifier si votre employeur ne propose pas l'accès à un réseau spécifique d'offre de soins pour ses salariés.

Vous pouvez aussi vous renseigner sur les possibilités de téléconsultation, notamment pour une prise en charge médico-psychologique.

La prise en charge des soins

En France, lorsqu'un accident entraîne un préjudice corporel et des frais médicaux ou paramédicaux, vous êtes pris en charge par le système de l'assurance maladie, dont l'intervention est éventuellement complétée par celle de votre mutuelle de santé. Les prestations sociales du système français de sécurité sociale ne sont pas exportables à l'étranger, et les possibilités de prise en charge de vos soins à l'étranger peuvent être extrêmement variables.

Lors d'un séjour temporaire sur le territoire d'un État membre de l'Union européenne, en Norvège, en Islande, au Royaume-Uni, en Suisse ou au Liechtenstein

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

La CEAM ou, dans l'attente de son obtention, le certificat provisoire de remplacement doivent être demandés auprès de la caisse dont vous relevez pour l'assurance maladie.

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

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

Si vous n'avez pas demandé le remboursement de vos frais médicaux durant votre séjour, vous pourrez présenter les factures et les justificatifs de paiement, accompagnés du [formulaire S 3125c](#), à votre caisse d'affiliation à votre retour en France pour être pris en charge.

En cas de séjour dans un État non couvert par la CEAM

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

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

(Leur liste figure sur le site du Centre des liaisons européennes et internationales de sécurité sociale : www.cleiss.fr)

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

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

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

Les caisses d'assurance maladie peuvent vous rembourser forfaitairement certains soins inopinés dont vous avez bénéficié (c'est-à-dire les soins imprévisibles et immédiatement nécessaires).

Pour cela, il faut :

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

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

Pour toute recherche d'information plus spécifique, consultez le site du Centre de liaisons européennes et internationales de sécurité sociale : www.cleiss.fr

Assistance et rapatriement

Il vous appartient de préparer votre séjour sur le plan financier et de souscrire, avant le départ, une assurance maladie spécifique aux résidents ou aux séjours à l'étranger ainsi qu'une assurance rapatriement sanitaire, voire de rapatriement de corps (*voir fiche n° 11 sur l'intervention des assurances*).

Lorsque vous avez un accident, votre premier réflexe ou celui de vos proches doit être d'appeler votre compagnie d'assurances.

En composant le numéro de téléphone de votre assistance, celle-ci organisera une aide médicale et technique rapide partout dans le monde, 24 h/24 et 7 j/7. Si vous avez souscrit un contrat d'assurance intégral, vous êtes susceptible de bénéficier à ce titre de diverses prestations détaillées à la fiche n° 11, notamment le remboursement des frais de prolongation de séjour à l'hôtel après une hospitalisation (dans une limite fixée par le contrat).

Avant tout règlement ou avance de frais, il est important de s'assurer que les assurances ont validé la prise en charge afin de pouvoir se faire rembourser ultérieurement.

Dans le cas où vous auriez souscrit une **assurance rapatriement**, le rapatriement peut ne pas être systématique, notamment si les soins peuvent être apportés par les services médicaux du pays de séjour. Lorsque vous êtes blessé, l'évacuation sanitaire peut ainsi être décidée par votre assureur si votre état de santé dépasse les capacités de soins des cliniques et hôpitaux locaux, et si les clauses de votre contrat, à la suite de l'appréciation de votre situation, le prévoient.

Contacts utiles

Assurance maladie

📄 www.ameli.fr/paris/assure/droits-demarches/europe-international

Pour obtenir la carte européenne d'assurance maladie

📄 www.ameli.fr

En dehors de l'Union européenne, pour s'informer sur l'existence d'un éventuel accord de sécurité sociale

📄 www.cleiss.fr

Remboursement des frais médicaux durant le séjour (formulaire S 3125c)

📄 www.ameli.fr/sites/default/files/formualires/221/s3125.pdf

L'INTERVENTION DES ASSURANCES

L'événement survenu à l'étranger a pu entraîner des dommages matériels, vous avez pu subir des blessures ou la perte d'un proche. Vos contrats d'assurance ou d'assistance, souscrits avant votre départ, ou ceux souscrits par la personne reconnue comme responsable du préjudice subi peuvent permettre votre indemnisation selon les garanties souscrites et d'éventuelles exclusions spécifiques.



Les contrats et garanties

- ✓ Il existe plusieurs types de contrats
- ✓ Certains concernent des prestations d'assurance (indemnisation), d'autres d'assistance (aide, rapatriement...)
- ✓ Ils concernent différentes garanties (décès, incapacité, bagages...)



La mise en œuvre des contrats et garanties

- ✓ Elle nécessite dans tous les cas une déclaration de sinistre et la production des documents justificatifs

Définitions

Il existe trois grands groupes de contrats :

- **les assurances couvrant les personnes ou les biens** : elles vous couvrent directement en fonction de l'événement ou du préjudice subi selon les termes du contrat, sans qu'il soit nécessaire d'identifier un responsable. Cela regroupe les assurances de dommages (garantie du patrimoine) et les assurances de personnes (garantie de la personne humaine) ; il peut, par exemple, s'agir de contrats souscrits individuellement ou collectivement permettant le versement d'un capital ou d'une rente en cas de décès ou d'invalidité, de contrats santé, de garanties individuelles accidents, d'assurances scolaires, de contrats obsèques... ;
- **les services d'assistance** (voir aussi fiche n° 10 sur la prise en charge des soins) ;
- **les assurances de responsabilité civile** : l'assureur n'intervient que si la responsabilité de son assuré est engagée et reconnue, soit judiciairement soit amiablement.

Les contrats et garanties

Les garanties de votre contrat d'assurance

L'**assurance** (au sens strict) intervient pour verser une indemnité ou proposer une prestation à l'assuré en application de son contrat ou garantir la responsabilité civile de l'assuré à l'égard des tiers.

Comme indiqué dans la fiche sur les recommandations générales, vérifiez les garanties et les contrats susceptibles d'être mis en œuvre. De nombreux contrats d'assurance sont assortis de certaines prestations (prestations bancaires, contrat de voyage à forfait), en fonction de votre situation personnelle ou professionnelle. Au-delà de votre assureur personnel ou celui lié à votre voyage, pensez aussi à :

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

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

Voici la définition et le rôle de quelques garanties :

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

Le contrat d'assistance et le rapatriement

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

La souscription d'un contrat d'assistance

L'assistance est un service venant en aide aux personnes en déplacement en cas d'incident, d'accident ou de maladie par la mobilisation d'aides techniques et humaines. Son principe est simple : l'assuré dispose d'un numéro de téléphone à composer en cas de problème lors de ses déplacements. L'assistance organise alors une aide médicale et technique rapide partout dans le monde, 24 h/24 et 7 j/7. Si vous avez souscrit un contrat d'assurance intégral, vous êtes susceptible de bénéficier à ce titre de diverses prestations :

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

La garantie d'assistance peut être associée ou non à un contrat d'assurance (assurance automobile, multirisque habitation...), ou annexée à des cartes bancaires internationales ou alors souscrite par l'organisateur du séjour. Il arrive également qu'elle ait été souscrite par votre employeur pour des déplacements professionnels (et aussi parfois pour les voyages privés).

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

Avant tout règlement ou avance de frais, il est important de s'assurer que les assurances ont validé la prise en charge afin de pouvoir se faire rembourser ultérieurement.

La charge financière du rapatriement

Dans le cas où vous auriez souscrit une assurance rapatriement, le rapatriement peut ne pas être systématique, notamment si les soins peuvent être apportés par les services médicaux du pays de séjour. Lorsque vous êtes blessé, l'évacuation sanitaire peut ainsi être décidée par votre assureur si votre état de santé dépasse les capacités de soins des cliniques et hôpitaux locaux, et si les clauses de votre contrat, à la suite de l'appréciation de votre situation, le prévoient.

Un contrat particulier : le contrat de protection juridique

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

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

Le cas particulier des catastrophes naturelles ou des troubles politiques graves

Les Français expatriés doivent vérifier si, dans leur pays de résidence, il existe une possibilité de s'assurer à titre individuel contre les pertes matérielles dues à des catastrophes naturelles ou à des troubles politiques.

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

La mise en œuvre des contrats et garanties

En cas de sinistre, différentes possibilités de prise en charge peuvent être mobilisées, prévues par votre assurance individuelle, par l'assurance de responsabilité civile du responsable du dommage, ou encore par votre contrat de protection juridique :

De votre assurance individuelle

La société d'assurances intervient après l'événement, en général après votre retour, pour vous rembourser le montant des frais engagés ou vous indemniser des dommages subis selon les termes du contrat.

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

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

- **pour les garanties décès**, vous devrez fournir un certificat ou toute autre preuve du décès. En ce qui concerne les personnes disparues, une décision de justice sera nécessaire à la mise en jeu des garanties (*voir fiche n° 13 sur les associations d'aide aux victimes et le réseau France Victimes*) ;
- **pour les dommages corporels**, certaines garanties d'incapacité-invalidité pourront nécessiter une expertise médicale pour évaluer les dommages subis ;
- **pour les dommages matériels**, faites une description des biens perdus et une première estimation de leur montant. Rassemblez également tout ce qui peut justifier de leur existence et de leur valeur (factures, bons de garantie, photos, etc.). Par exemple, la garantie villégiature incluse dans le contrat multirisque habitation peut couvrir certains de vos biens perdus ou endommagés lors de séjours hors du domicile.

Le dépôt de plainte peut être sollicité par votre assureur comme l'un des moyens d'appréciation de la preuve de l'infraction qui a causé votre préjudice, voire comme condition de garantie. Si cela est possible, pensez à solliciter une copie de votre dépôt de plainte.

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

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

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

En cas de dommages corporels, l'indemnisation tend en principe à aboutir à la réparation intégrale du préjudice subi. Il peut cependant arriver que le contrat d'assurance comprenne des valeurs maximales de garantie (plafonds de garantie) et une franchise (seuil d'intervention).

De l'assurance de responsabilité civile du responsable de votre dommage

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

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

Si votre déplacement s'inscrit dans un séjour touristique souscrit auprès d'une agence de voyages

Vous pouvez obtenir réparation des dommages tant physiques que matériels qui vous ont été occasionnés durant votre séjour auprès de l'agence de voyages et de son assureur de responsabilité civile, sous certaines conditions :

- que les dommages soient survenus au cours des prestations strictement comprises dans le forfait touristique (et payées) lors de la souscription du contrat de voyages : elles ne prennent donc pas en charge les dommages survenus au cours, par exemple, d'une excursion facultative payée sur place ;
- que le dommage ne soit pas causé par votre propre faute, ou par un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, ou encore par un cas de force majeure.

À noter que l'obligation d'indemnisation ne s'applique qu'à la victime directe et non aux proches, ayants droit de la victime qui ont perdu un des leurs dans l'accident survenu à l'étranger.

Comment obtenir indemnisation ?

Il vous appartient de déclarer votre dommage dans les 5 jours à votre assureur. Une fois votre assureur informé, il pourra prendre contact avec l'assureur de l'agence de voyages afin de transiger avec lui. En toute hypothèse, vous disposez également de la possibilité d'engager judiciairement la responsabilité civile professionnelle de l'agence de voyages.

Si votre déplacement à l'étranger ne comporte qu'un contrat de transport

Vous pouvez parfois obtenir indemnisation de vos préjudices directement auprès du transporteur. Il existe à cet égard des dispositions spécifiques à certains modes de transport, comme le transport aérien, qui précisent les droits des passagers dans le cadre de conventions européennes ou internationales.

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

Du contrat de protection juridique

Pour bénéficier des garanties attachées au contrat de protection juridique, vous devez déclarer votre sinistre à votre assureur dès que vous en avez eu connaissance et au plus tard dans le délai convenu dans le contrat. Ce délai ne peut être inférieur à 5 jours ouvrés. En fonction des contrats, un écrit peut être exigé pour votre déclaration. Même si le contrat ne le prévoit pas expressément, il vous est, toutefois, conseillé d'envoyer un écrit.

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

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

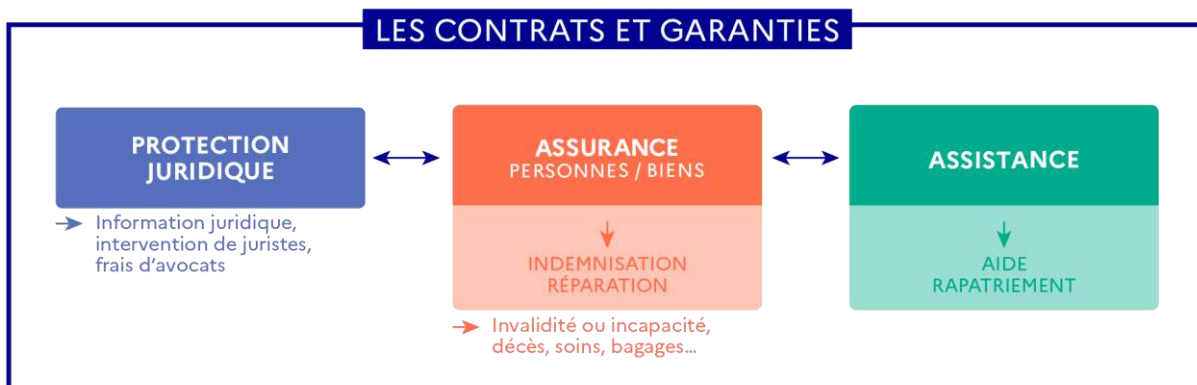
Là encore, il est nécessaire de vous référer aux termes de votre contrat pour apprécier l'étendue de l'aide dont vous pouvez bénéficier.

Contacts utiles

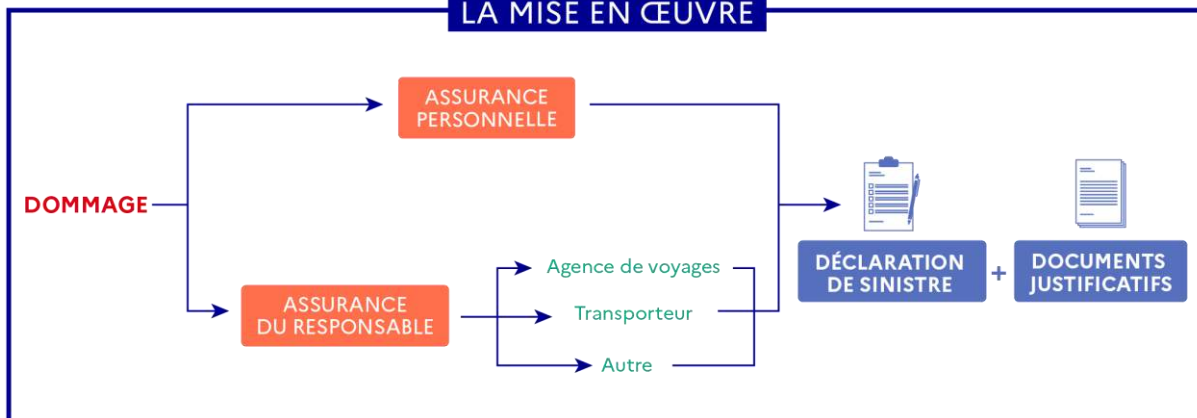
Fédération française de l'assurance

www.ffa-assurance.fr/infos-assures/sejour-etranger-assurances-et-assistance

www.ffa-assurance.fr/infos-assures/assurance-de-protection-juridique



LA MISE EN ŒUVRE



Fiche n° 12

LES PROCÉDURES D'INDEMNISATION



Action en justice contre l'auteur

- ✓ *Devant un tribunal français ou un tribunal étranger*
- ✓ *Devant un tribunal civil ou un tribunal pénal*
- ✓ *Prendre un avocat est particulièrement conseillé*



Indemnisation par l'État

- ✓ *En France : devant la CIVI*
- ✓ *Dans le pays où l'infraction a été commise : conditions à vérifier*

Dans le cas d'une action en justice à l'encontre de l'auteur

Si l'auteur des faits dont vous avez été victime est poursuivi devant un tribunal pénal français, vous pouvez chercher à obtenir réparation de votre préjudice en vous constituant partie civile dans ce cadre (*voir fiche n° 9 sur les démarches judiciaires*). La constitution de partie civile permet également d'être partie à la procédure et d'avoir accès au dossier judiciaire ouvert en France.

Si l'action pénale est conduite à l'étranger, dans le pays de commission des faits, les règles relatives au statut de la victime, à la constitution de partie civile, si elle existe, et aux conditions d'indemnisation peuvent varier.

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

Si l'infraction a été commise dans un État membre de l'Union européenne, vous pouvez obtenir des informations sur les procédures permettant de réclamer une indemnisation à l'auteur de l'infraction dans les différents États membres sur le site [e-Justice Portal](#).

Bien que la représentation par un avocat ne soit pas toujours obligatoire, il est conseillé de se faire assister ou représenter par un avocat dans le pays où sera jugée l'affaire (en France ou à l'étranger) afin de vous faire accompagner dans vos démarches (*voir fiche n° 9 sur les démarches judiciaires, notamment la partie sur l'aide juridictionnelle*).

Dans le cadre d'une indemnisation par l'État

En France devant la Commission d'indemnisation des victimes d'infractions (CIVI)

Afin de garantir une réparation aux victimes d'infractions placées dans des situations particulièrement graves, la loi française a mis en place un dispositif d'indemnisation indépendant de la condamnation pénale de l'auteur de l'infraction. La victime de nationalité française à la date des faits peut demander une indemnisation de son préjudice à la CIVI.

Dans chaque tribunal, la CIVI est une juridiction qui peut être saisie indépendamment de la procédure pénale engagée et même si l'auteur des faits n'a pas été identifié, est décédé ou insolvable. Toutes les infractions n'ont pas vocation à être indemnisées par la CIVI, seules les infractions les plus graves ou celles qui ont les répercussions matérielles ou psychologiques les plus importantes sont concernées. Il existe un dispositif particulier pour l'indemnisation des victimes du terrorisme (*voir la fiche n° 6 « Que faire si vous êtes victimes d'un acte de terrorisme ? »*).

La CIVI statue sur les demandes d'indemnisation présentées par les victimes d'infractions ou leurs proches, ayants droit. Il importe cependant de pouvoir produire des pièces justificatives concernant les faits subis, permettant à la juridiction de s'assurer que ceux-ci constituent bien une infraction réprimée en France.

Dans quel délai devez-vous saisir la CIVI ?

Vous devez adresser votre requête signée :

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

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

Comment constituer votre dossier ?

(Cliquez [ici](#) pour accéder au formulaire de demande d'indemnisation.)

Quel que soit votre cas, vous devez adresser une lettre recommandée avec accusé de réception au secrétariat de la CIVI du lieu de votre domicile, du lieu où les faits ont été jugés ou de celui déjà saisi par une autre victime de la même infraction. Afin de vous aider à trouver le tribunal de votre domicile, vous pouvez consulter le site Internet du ministère de la Justice (*voir Contacts utiles*).

Pour les Français résidant à l'étranger, la CIVI du tribunal de Paris est compétente.

Enfin, vous pouvez demander à un avocat de constituer votre dossier. Vous pouvez également demander à une association d'aide aux victimes de vous aider ainsi qu'à votre assureur de protection juridique (*voir fiches n° 11 sur l'intervention des assurances et n° 13 sur les associations d'aide aux victimes et le réseau France victimes*).

Vous trouverez des informations concernant les conditions d'indemnisation et la procédure devant la CIVI sur le [site du ministère de la Justice](#).

Dans le pays de commission de l'infraction

L'État du lieu de commission de l'infraction ou une autorité particulière de ce pays peut parfois indemniser en tout ou partie la victime d'une infraction commise sur son territoire. Le principe de cette indemnisation et les conditions sont variables. Il est conseillé de vous renseigner sur place. Cette indemnisation ne se cumule pas avec celle dont vous pourriez bénéficier en France.

Au sein de l'Union européenne, chaque État membre doit avoir un dispositif d'indemnisation des victimes des infractions volontaires violentes. Vous pouvez retrouver les informations sur le dispositif d'indemnisation de chaque pays sur le [site e-Justice Portal](#). Pour aider les victimes à accéder à une indemnisation dans un autre État membre, un système de coopération entre les autorités de chaque pays est prévu. Une autorité d'assistance est

désignée dans chaque État pour aider la victime à transmettre une demande dans un autre État membre. Il s'agit pour la France du [Bureau de l'aide aux victimes et de la politique associative du ministère de la Justice](#) (contactez-le par courriel : bavpa.sadjav-sg@justice.gouv.fr).

Les associations d'aide aux victimes peuvent aussi vous assister dans vos démarches (voir *fiche n° 13 sur les associations d'aide aux victimes et le réseau France Victimes*).

Contacts utiles

Ministère de la Justice

www.justice.fr/fiche/victime-infraction-indemnisation-fonds-garantie

- Pour trouver le tribunal de votre domicile

www.annuaires.justice.gouv.fr/annuaires-12162/liste-des-juridictions-competentes-pour-une-commune-22081.html#cmq_path=annuaire&cmq_submit=Submit

Fonds de garantie des victimes des actes de terrorisme et d'autres infractions (FGTI)

- Indemnisation des victimes d'infraction

www.fondsdegarantie.fr/victime-dune-infraction-civi/

- Livret sur l'indemnisation

www.fondsdegarantie.fr/wp-content/uploads/2020/02/Livret-indemnisation-infractions_11_02_2020.pdf

- Formulaire de demande d'indemnisation

www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_12825.do

e-Justice Portal

- Sur l'indemnisation par l'auteur dans l'Union européenne

e-justice.europa.eu/content_claiming_damages_from_the_offender-494-fr.do

- Sur l'indemnisation par l'État dans l'Union européenne

<https://e-justice.europa.eu/home.do?plang=fr&action=home>

- Sur l'autorité d'assistance au sein de l'Union européenne

e-justice.europa.eu/content_if_my_claim_is_to_be_sent_from_this_country_to_another_eu_country-492-fr-fr.do?member=1

- Pour contacter l'autorité d'assistance en France (ministère de la Justice : Bureau de l'aide aux victimes et de la politique associative)

bavpa.sadjav-sg@justice.gouv.fr

La fédération France Victimes

La fédération est joignable 7 j/7, de 9 h à 19 h heure française

📍 27 av. Parmentier, 75011 Paris

📞 (7 j/7, de 9 h à 19 h, heure française) :

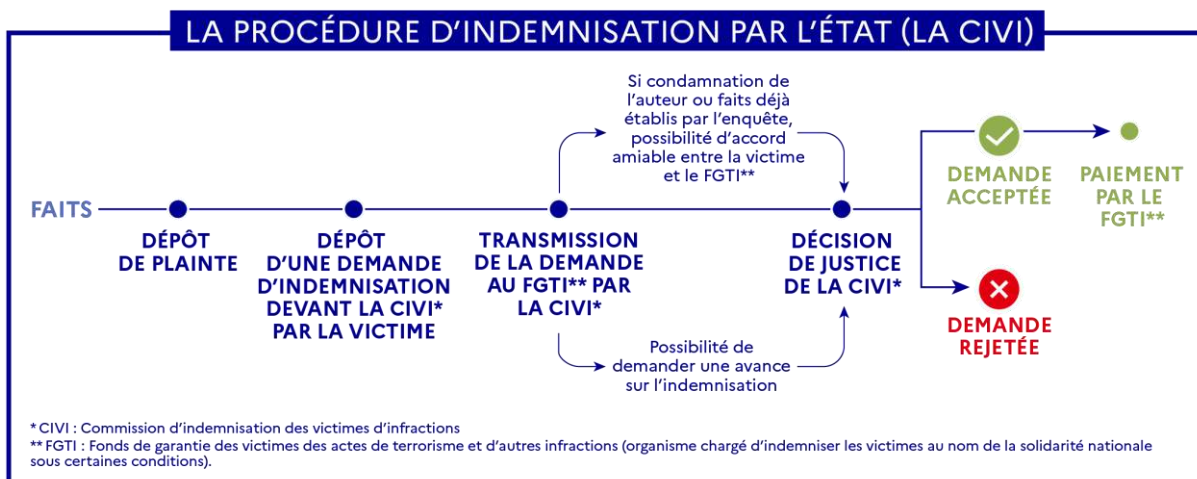
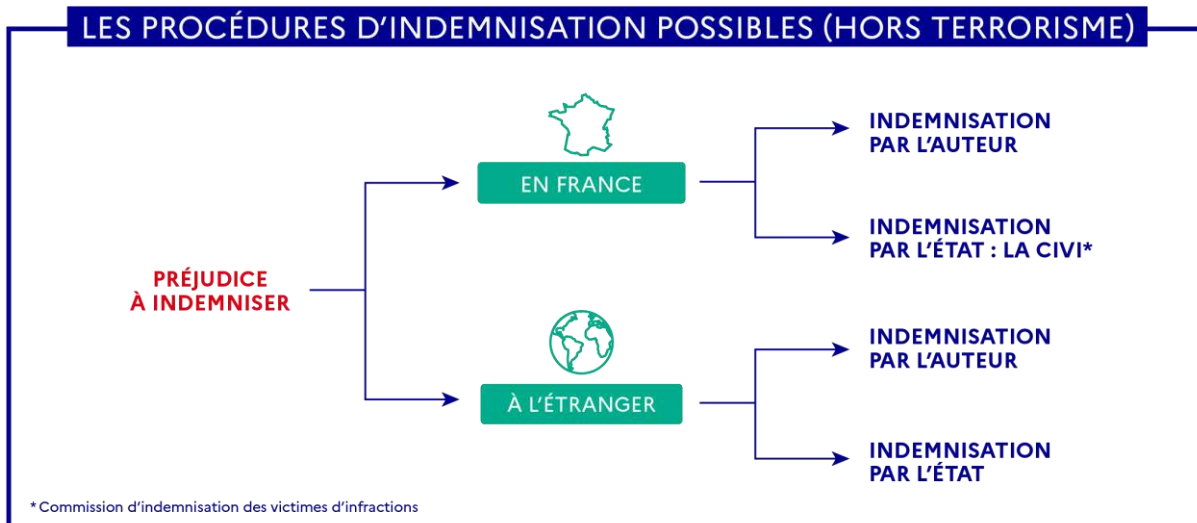
Depuis la France : 116 006 (appel non surtaxé)

Depuis l'étranger : 00 33 1 80 52 33 76

✉ victimes@france-victimes.fr

www.france-victimes.fr

- Pour trouver l'association d'aide aux victimes la plus proche de chez vous : consulter le site





Soutien pluridisciplinaire

- ✓ Information, orientation et soutien dans les démarches administratives et judiciaires
- ✓ Soutien psychologique
- ✓ Gratuit et confidentiel



Le réseau France Victimes

- ✓ Plus de 130 associations partout en France
- ✓ Travaille en collaboration avec le ministère de la Justice et le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères



Contacts utiles

- ✓ En France : 116 006
- ✓ Depuis l'étranger : +33 1 80 52 33 76
- ✓ victimes@france-victimes.fr
- ✓ Sites internet du ministère de la Justice ou de France Victimes

Le soutien pluridisciplinaire proposé par les associations

Les associations d'aide aux victimes

Si vous avez été victime d'une infraction, l'association d'aide aux victimes la plus proche de votre domicile pourra vous accompagner dans vos démarches administratives et judiciaires, que ce soit d'abord à distance par téléphone, ou en vous rencontrant dès votre retour.

Elles vous informent sur vos droits et les moyens de les faire valoir dans le cadre du droit et de la procédure française, mais peuvent également vous aider à recueillir des informations sur l'état du droit du pays où est survenu l'événement.

Leur mission est d'accompagner les victimes sur le plan pratique, par exemple, en les aidant lors du dépôt de la plainte ou de la constitution de partie civile. Elles peuvent être présentes lors des audiences pénales, aider les victimes à mieux comprendre les jugements rendus, leurs conséquences, et les assister dans leurs démarches visant à obtenir une indemnisation.

Par ailleurs, elles proposent un soutien psychologique, notamment lorsque l'événement a causé un traumatisme ou encore lorsque la perspective d'un procès nécessite une préparation psychologique en amont.

Le réseau d'associations France Victimes

Le réseau d'associations d'aide aux victimes France Victimes, créé en 1986, regroupe environ 130 associations présentes sur l'ensemble du territoire national.

Conventionnées par les cours d'appel, qui participent à leur financement et au développement de leurs activités, elles travaillent en lien avec les acteurs de l'accompagnement des victimes d'infractions pénales (tribunaux, barreaux, hôpitaux, police et gendarmerie, associations spécialisées...), et plus largement d'événements collectifs, qu'il s'agisse d'actes de terrorisme, d'accidents collectifs ou de catastrophes naturelles, industrielles ou autres.

Les entretiens avec les intervenants des associations d'aide aux victimes (juristes, psychologues,

travailleurs sociaux) sont placés sous le signe de la gratuité, de la confidentialité et du respect de la liberté de décision de la victime, c'est-à-dire qu'il appartiendra à elle seule d'initier, le cas échéant, toute procédure judiciaire ou administrative qu'elle estime utile, avec le soutien de l'association d'aide aux victimes et/ou celui d'un avocat.

Comment les contacter ?

Durant votre séjour à l'étranger

Vous pouvez contacter la plateforme nationale d'écoute et d'information des victimes « **116 006** » du **ministère de la Justice** en appelant le 00 33 1 80 52 33 76 (numéro traduit du 116 006). Cette dernière, dont l'opérateur est France Victimes, offre une écoute anonyme et confidentielle aux victimes. Après avoir évalué vos besoins, elle vous proposera une mise en relation avec l'association d'aide aux victimes la plus proche de votre domicile afin d'assurer une prise en charge rapide dès votre retour en France.

Elle peut également vous rappeler les premières démarches à effectuer et vous communiquer les coordonnées d'associations spécialisées.

À votre retour en France

Vous pouvez joindre le 116 006, le numéro d'aide aux victimes, ou prendre directement contact avec l'association la plus proche de votre domicile. Pour connaître son adresse, consultez le [site internet du ministère de la Justice](#) ou le [site Internet de France Victimes](#), ou renseignez-vous auprès du [tribunal le plus proche de votre domicile](#), ou encore à la mairie. Vous pouvez également être accueilli et renseigné gratuitement et de manière confidentielle dans les maisons de justice et du droit (MJD) ou les points d'accès au droit (PAD), où des informations et des consultations juridiques sont données par des professionnels du droit, y compris des avocats.

France Victimes travaille en étroite collaboration avec le ministère de la Justice et le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, qui peuvent être amenés à solliciter ce réseau pour vous accompagner si vous êtes victime d'un événement survenu durant votre séjour à l'étranger. À la demande de ces ministères, leurs associations ou la plateforme téléphonique 116 006 pourront vous contacter pour vous proposer ses services ainsi qu'à vos proches, et vous apporter une réponse personnalisée à toute demande d'aide ou d'informations.

Contacts utiles

La fédération France Victimes

La fédération est joignable 7 j/7, de 9 h à 19 h heure française

📍 27 av. Parmentier, 75011 Paris

📞 Depuis la France : 116 006 (appel non surtaxé)

📞 Depuis l'étranger : 00 33 1 80 52 33 76

✉ victimes@france-victimes.fr

🌐 www.france-victimes.fr

Pour trouver l'association d'aide aux victimes la plus proche de chez vous : consulter le site internet du ministère de la Justice

🌐 annuaires.justice.gouv.fr/annuaires-12162/annuaire-des-associations-daide-aux-victimes-21769.html

Ministère de la Justice :

Service de l'accès au droit et à la justice et de l'aide aux victimes

Ministère de l'Intérieur :

Direction générale de la Police nationale,
Direction générale de la Gendarmerie nationale

Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères :

Centre de crise et de soutien, Direction des Français à l'étranger
et de l'administration consulaire

Délégation interministérielle à l'aide aux victimes

Avec la participation du Fonds de garantie des victimes des actes de terrorisme
et d'autres infractions (FGTI), de la Fédération France Victimes, de la Fédération française
des assurances (FFA) et de la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM)