

不断告知家属在安全调查过程中的进展情况

概 要

根据数字统计航空事故率虽然很低，但它总会引起全世界高度的关注、混乱以及很多的新闻报道。没有正式的信息和处境被别人认同和理解，遇难者家属会沉浸在极度的悲痛中。本文介绍了 2003 年造成 134 名法国旅客遇难的埃及红海度假城沙姆沙伊赫事故发生后，法国民用航空安全调查分析局实施的家属援助计划。

1. 绪论

1.1 首先，飞行员们既是先驱又是英雄，而死亡的阴影占据了他们冒险生涯的主要部分。其次，空中旅行已平民化，越来越多的新航线被启用，现在任何人都几乎能乘飞机去世界的各个角落。无论是为了生意、假期、还是私人原因（家庭聚会，宗教庆典，等等），人们挤满了各大机场。换句话说，大多数的旅客只是带有普通目的和期望的普通人，对他们来说，置身于坠机事故中是很难想象的。

尽管做了许多努力来改善安全，但不幸的是，空难还不断发生。这时，遇难者的家属就需要帮助，援助和告知。他们突然被卷入这一连串互相矛盾的境地：痛苦，不能接受，被欺骗。此时，他们坚持要求被告知和希望知道发生了什么。

1.2 遵守美国先驱的精神：所有的人都被赋予了某种不可剥夺的权利，我们坚持这条不言自明的真理，获取所需的信息也是他们

的权利之一。没有定期的通知以及处境的认同和理解，家属们会加深沮丧感且慢慢趋向于采取攻击性的态度。

2. 告知：怎么样，通过谁？

2.1 在法国有一句俗语：“雄辩为银，沉默是金”。然而，这对于在通知家属的实际过程中是相反的。甚至，最坏的事就是保持沉默，因为人们会感到伤心而不再去相信任何人。

2.2 家属希望什么呢？不要视而不见。他们需要向别人倾诉，需要有人关心。他们还需要关于生存援助的建议。当然，当身边充斥着媒体信息的同时，他们想知道事故的原因。随着时间的推移，他们需要关于收入损失、感情痛苦或是心理创伤的补偿。如果最初没有对他们补偿，那么，律师也会引导他们这么做的。

2.3 有些人已经做好了面对现实的准备，有些人却还没有，他们需要一点一点地被引导。事实上，信息传递必须表现出理解和一致。我们不得不寻找恰当的平衡点，至于发布怎样信息和由谁发布需要慎重小心。

2.4 谁来负责正式地通知他们？官方、航空公司、媒体、司法机关，还是调查方。每一个实体都要担当一个角色，但不能相互混淆他们。

3. 安全调查当局发出的通知

3.1 法国民用航空安全调查分析局

法国的安全调查当局是法国民用航空安全调查分析局（BEA-Bureau d'Enquêtes et d'Analyses）。它是独立的机构，

其职责和特权符合国际民航公约附件 13 的规定，并在法国民用航空法中有详细的说明。通常，大多数司法调查和技术调查是并行的。这两种调查都是基于相同事实和信息，该信息可以相互交流。

3.2 在法国，依照法国民用航空法第 R. 731-1 款，“BEA 理事…可以收到民用航空事故的遇难者及他们家属和他们代表协会的名单”。

3.3 对于在国外发生的事故，法国民用航空安全调查分析局遵循附件 13（6.2）条规定“未经进行调查国家的明确同意，任何国家不得散发、发表或让人查阅报告草案或其任一部分，以及在事故或事故征候调查过程所获得的任何文件，除非此类报告或文件已由调查国发表或公布”。然而，它试图引起负责调查的外国当局的注意以满足法国家属的期望，并在需要的地方给与协助。

3.4 法国民用航空安全调查分析局沟通政策

我们确信家属们应该在事件被全面地发布之前被告知。他们必须知道一个国际的调查行动是由事故发生国组织实施，并且这个国家是唯一有权利公布调查的进展情况和发现问题。

应该让家属们明白，事故调查工作是长期而艰巨的任务，事故很少由单一的原因引起，但他们通常仅关注一种原因，一种失效和一个当事人。

我们的职责是告诫家属们，由于地区或地域的差别，习惯或癖好的差异使得调查工作变得复杂化。然而，因为几乎所有重要的调查都具有国际性，家属们应该放心，文化差异和经济上的考

虑都不会影响调查的结果。

最后，但并非最不重要的一点，我们必须帮助家属们理解基于调查原因和结果的安全建议。我们需要告诉他们这个建议的目的是防止这种悲剧的再次发生，而不是分摊责任或过失。

3.5法国民用航空安全调查分析局涉及与家属们沟通的政策是基于欧洲协议。2000年在塔林（爱沙尼亚）召开了欧洲民用航空会议（ECAC），工作目标是贯彻执行国际民用航空组织通告285-AN/166T“航空器事故遇难者和他们家属的援助工作指南”。

4. 举例-法国民用航空安全调查分析局关于沙姆沙伊赫空难中的信息沟通

4.1背景

2004年1月3日在埃及红海度假城沙姆沙伊赫（Sharm El-Sheikh），注册号为SU-ZCF由闪烁航空公司（Flash Airlines，埃及）运营的波音737-300飞机，在起飞后不久坠海，造成148人死亡，其中134人为法国人，这件事在法国广泛引起国家高层领导和媒体的关注。

依照附件13，法国民用航空安全调查分析局连同美国全国运输安全委员会（NTSB）一起参加由埃及民用航空局负责的调查活动。

4.2法国民用航空安全调查分析局的官方立场

既然埃及作为事故发生国负责该事故的调查，仅有它具有公布事故调查进展的责任。然而，在紧密和持续地协助埃及当局进

行技术调查中，法国民用航空安全调查分析局能够提供一些关于遇难者家属的有效的基本信息。

4.3 法国民用航空安全调查分析局的做法

在被告知事故发生后，法国民用航空安全调查分析局发表了一份新闻稿在其网站上。新闻稿中主要内容如下：

—— 在这非常悲伤的情景下，法国民用航空安全调查分析局的全体成员同全国人民一样感到悲痛和困惑，并对相关家属成员给予最真挚的同情；

—— 宣布，法国民用航空安全调查分析局的一个调查组启程前往埃及；

—— 简要公布在那时可以得到的有效信息；

—— 强调指出，此刻可获得的信息有限不能解释清楚事故原因；

—— 努力建议避免尝试任何过早的解释。

4.4 信件和电子邮件

事故一发生，法国民用航空安全调查分析局依据与埃及调查委员会协议，在整个事故调查中定期通知家属有关事故调查的进展情况。

以下为发给家属 26 封信件中涉及的主要内容：

—— 复原飞行数据记录器，通过对其分析寻找想要的信息；

—— 复原舱音记录器，24 小时后，法国民用航空安全调查分析局和美国运输安全委员会与埃及当局共同解读该信息；

—— 调查组织和完成调查所需时间，引证一些国际重大调查和

完成时间的例子；

—— 事实上，通过读取事故飞机上的飞行记录器排除例如炸弹或是驾驶舱入侵等恐怖活动的假设是可行的；

—— 事实表明，与流传的谣言相反，在开罗参加调查工作的调查者之间的合作正在协调的发展；

—— 调查主要会议的时间安排；

—— 公布法国民用航空安全调查分析局对最终报告草案的反馈意见。

家属们也有机会通过特别为他们设置的电子邮件地址与法国民用航空安全调查分析局联系。

4.5 国际互联网

从 2004 年 1 月 3 日到 2 月 4 日，在红海展开了长期而艰难的搜寻。营救人员和调查人员首要任务是搜寻可能的生还者和遇难者的遗体。其次是定位和复原飞行记录器，每个人都期待该数据的读取，希望它能揭示导致事故的原因。

通过其网站，法国民用航空安全调查分析局能够展示：

—— 从红海底找到记录器的照片和他们正式将该记录器移交给埃及当局的照片；

—— 水下拍摄的简短视频，显示出飞行数据记录器的位置及其使用遥控设备打捞记录器的情景；

—— 飞机航迹的实时显示，这种视觉援助的目的是尽量更好地帮助解释事件原因；

——法国民用航空安全调查分析局对埃及最终报告的评论。

每一次，这些文件在网站上发布前，法国民用航空安全调查分析局都会提前通知家属，。

4.6会议信息

2004年1月5日，法国政府专门包租一架飞机，让遇难者家属前往事故现场。在启程之前，在一次由法兰西共和国总统主持的会议上，法国民用航空安全调查分析局局长回答了技术问题，并且提供了在那时可得到的有效信息。

2004年1月31日，在司法部长的倡导下，第一次遇难者家属会议在巴黎举行，会上向家属提供了他们所需的信息。这也是法国民用航空安全调查分析局发布关于搜寻进度报告和下一步工作的时机。

2004年11月11日，埃及调查委员会公布了一份事实报告。11月20日，法国民用航空安全调查分析局为遇难者家属组织的情况通报会在巴黎召开，埃及调查委员会主席也参加了该会议。

2006年3月23日，埃及调查委员会在开罗对法国民用航空安全调查分析局局长和部分出席的遇难者家属公布了其最终报告。4天后，法国民用航空安全调查分析局针对遇难者家属在巴黎组织召开了一次会议，会上埃及调查委员会主席公布该的报告。这次会议，组织者向遇难者家属提供了一张光盘包括埃及的最终报告（英语）、法国民用航空安全调查分析局对于报告的评论和报告中的发现问题翻译为法文的文件。这些文件也会以信件的方式

发送给没能出席会议的家属。

希望我们能提供给遇难者家属所需的相关资料有助于他们渡过艰难的哀悼期。

4.7法国民用航空安全调查分析局仅能从贯穿整个调查过程中埃及和法国之间良好合作中获得可用的信息。外交部通过政府任命的一位特别大使在协调各种被调查人员方面也发挥了重要的作用。同样，司法机关在与埃及同仁的协作中发挥了作用，如司法调查和向遇难者家属归还遗体 and 遗物。

5. 会议采取的行动

5.1请此次会议关注本报告的内容。