
**Sécurité sociétale — Gestion des
urgences — Exigences des opérations
des secours**

*Societal security — Emergency management — Requirements for
incident response*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 22320:2011

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4c7960a3-e18b-42fb-bde6-25504658e172/iso-22320-2011>



iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 22320:2011

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4c7960a3-e18b-42fb-bde6-25504658e172/iso-22320-2011>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2011

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'ISO à l'adresse ci-après ou du comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Version française parue en 2012

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos.....	iv
Introduction.....	v
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Exigences concernant le commandement et le suivi des opérations	3
4.1 Généralités	3
4.2 Système d'aide au commandement et au suivi des opérations	4
4.3 Facteurs humains	7
5 Exigences concernant les informations opérationnelles	7
5.1 Généralités	7
5.2 Processus des informations opérationnelles	8
5.3 Critères relatifs au processus des informations opérationnelles	10
6 Exigences concernant la coopération et la coordination	11
6.1 Généralités	11
6.2 Coopération	11
6.3 Coordination	11
6.4 Partage de l'information	13
6.5 Facteurs humains	14
Annexe A (informative) Exemples	15
Annexe B (normative) Critères relatifs au processus des informations opérationnelles	18
Bibliographie.....	21

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4c7960a3-e18b-42fb-bde6-25504658e172/iso-22320-2011>

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

La tâche principale des comités techniques est d'élaborer les Normes internationales. Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence.

L'ISO 22320 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 223, *Sécurité sociétale*.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO 22320:2011](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4c7960a3-e18b-42fb-bde6-25504658e172/iso-22320-2011)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4c7960a3-e18b-42fb-bde6-25504658e172/iso-22320-2011>

Introduction

De nombreuses catastrophes, des attentats terroristes et d'autres incidents majeurs survenus ces dernières années ont révélé l'importance des opérations de secours efficaces dans l'optique de sauver des vies humaines, de réduire les préjudices et autres dommages, et d'assurer un niveau de minimum de continuité des fonctions sociétales essentielles. Ces fonctions incluent les services de santé et de sauvetage, d'approvisionnement en eau et en vivres, ainsi que de fourniture d'électricité et d'alimentation en combustible. Les opérations de secours avaient par le passé un objectif national, régional ou se limitaient à des organismes isolés, étant en cela bien différentes des opérations actuelles, et bien davantage des opérations futures, qui nécessitent une approche multinationale et multi-organisationnelle. Cette approche est née des relations et dépendances entre gouvernements, organisations non gouvernementales, entreprises commerciales et industrielles à l'échelon mondial.

La présente Norme internationale permet aux organismes publics et privés en charge des opérations de secours d'améliorer leurs capacités de traitement de tous les types de situations d'urgence (par exemple crise, désordres et catastrophes). Les fonctions multiples relatives aux opérations de secours font l'objet d'une répartition entre les organismes et autres organisations, le secteur privé et les pouvoirs publics ayant différents niveaux de responsabilité. La nécessité de fournir des recommandations à l'ensemble des parties concernées eu égard aux méthodes de préparation et de mise en œuvre d'opérations de secours efficaces se fait ainsi sentir. La présente Norme internationale permettra, sur la base d'exigences minimales, aux organismes impliqués d'intervenir avec une efficacité optimale commune.

Une réponse opérationnelle efficace nécessite un commandement et un suivi des opérations ainsi qu'une coordination et une coopération structurés. Cela est indispensable pour établir une coordination et une coopération, pour l'exécution des processus de commandement et pour faciliter le flux d'informations entre les organismes et organisations impliqués et les autres parties prenantes.

Une aide régionale ou internationale transorganisationnelle effective au cours d'une opération de secours est supposée répondre aux besoins de la population concernée et être également acceptable d'un point de vue culturel. Une participation collective est par conséquent essentielle dans le développement et la mise en œuvre de mesures portant sur les opérations de secours. Cela nécessite que les organismes concernés aient une capacité à partager une approche commune au-delà des frontières géographiques et des limites organisationnelles.

Les besoins en informations ainsi que les exigences relatives au processus et à la structure de gestion des informations peuvent permettre au secteur industriel d'élaborer des solutions techniques qui génèrent une interopérabilité maximale selon les besoins d'échange d'informations et de communication lors d'une opération de secours.

Un programme de gestion de la préparation des réponses opérationnelles et de la continuité opérationnelle peut être mis en œuvre à l'aide de l'ISO/PAS 22399, et en effectuant régulièrement des exercices multi-organisations.

La présente Norme internationale peut être utilisée isolément ou conjointement aux autres normes développées par l'ISO/TC 223.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 22320:2011

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4c7960a3-e18b-42fb-bde6-25504658e172/iso-22320-2011>

Sécurité sociétale — Gestion des urgences — Exigences des opérations des secours

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale spécifie des exigences minimales pour une réponse opérationnelle efficace, et fournit les bases requises pour le commandement et le suivi des opérations, pour les renseignements opérationnels, pour la coordination et pour la coopération au sein d'un organisme impliqué dans la réponse opérationnelle. Elle traite des structures et procédures organisationnelles de commandement et de suivi des opérations, de l'aide à la décision, de la traçabilité, de la gestion des informations et de l'interopérabilité.

La présente Norme internationale établit des exigences concernant les informations relatives à la réponse opérationnelle qui spécifient des processus, des systèmes de travail et des processus de saisie et de gestion des données, afin de produire des informations pertinentes et précises. Elle vient à l'appui du processus de commandement et de suivi des opérations, ainsi que de coordination et de coopération, interne à l'organisme et externe avec d'autres parties concernées, et spécifie des exigences pour la coordination et la coopération entre les organismes.

La présente Norme internationale s'applique par ailleurs à tout organisme (privé, public, gouvernemental ou à but non lucratif) engagé dans la préparation ou la réaction à des incidents au niveau international, national, régional ou local, y compris des organismes concernés par les types d'activités suivants:

- a) prise en charge des, et participation aux, opérations de prévention et de résilience des incidents;
- b) prestation de recommandations et d'orientations en matière d'opération de secours;
- c) élaboration de réglementations et de plans de commandement et de suivi des opérations;
- d) développement d'une coordination et d'une coopération multi-organismes/organisations pour les opérations de secours;
- e) développement de systèmes d'information et de communication dédiés aux opérations de secours;
- f) recherche dans le domaine des opérations de secours, de l'information et de la communication, ainsi que des modèles d'interopérabilité des données;
- g) recherche dans le domaine des facteurs humains dédiés aux opérations de secours;
- h) prise en charge de la communication et de l'interaction avec le public.

2 Références normatives

Les documents de référence suivants sont indispensables pour l'application du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 22300, *Sécurité sociétale — Terminologie*¹⁾

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions donnés dans l'ISO 22300 et les suivants s'appliquent.

1) À publier.

3.1 commandement et suivi des opérations
activités de processus décisionnel orienté vers l'objectif et consacrées à l'évaluation de la situation, la planification et la mise en œuvre de décisions, ainsi qu'à la maîtrise des effets de la mise en œuvre sur l'incident

NOTE Ce processus est répété de manière continue.

3.2 système d'aide au commandement et au suivi des opérations
système venant à l'appui d'une gestion efficace des situations d'urgence en termes de l'ensemble des atouts disponibles, dans un processus de préparation, d'opération de secours, de continuité et/ou de rétablissement

3.3 coopération
processus de travail ou d'action commune visant à des intérêts communs et à des valeurs communes sur la base d'un accord

NOTE Les organismes consentent par contrat ou par d'autres conventions de contribuer, par leurs ressources, à l'opération de secours, mais demeurent indépendants en ce qui concerne leur structure hiérarchique interne.

3.4 coordination
méthode de travail ou d'action en commun utilisée par différents organismes (publics ou privés) ou parties du même organisme, pour atteindre un objectif commun

NOTE 1 La coordination intègre les activités de secours individuelles des parties concernées (y compris les organismes publics ou privés et les pouvoirs publics) visant à obtenir un degré de synergie tel que l'opération de secours a un objectif unifié et à coordonner les activités par un partage transparent des informations concernant leurs activités d'opérations de secours respectives.

NOTE 2 Tous les organismes sont engagés dans le processus d'accord sur un objectif commun d'opération de secours et d'acceptation d'une mise en œuvre des stratégies par ce processus décisionnel par consensus.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4c7960a3-e18b-42fb-bde6-25504658e172/iso-22320-2011>

3.5 gestion des situations d'urgence
approche globale de prévention et de gestion des situations d'urgence potentielles

NOTE Généralement, la gestion des situations d'urgence utilise une approche, par management du risque, des opérations de prévention, préparation, réaction et rétablissement avant, pendant et après des événements potentiellement déstabilisants et/ou perturbateurs.

3.6 commandement d'une opération de secours
commandement opérationnel
poste de commandement opérationnel
partie d'une structure organisée pour les opérations de secours

NOTE Le commandement d'une opération de secours est le processus exécuté dans le cadre des structures de commandement développées lors de la gestion d'un incident.

3.7 préparation d'une opération de secours
activités entreprises afin de préparer une opération de secours

3.8 opération de secours
réponse opérationnelle
actions entreprises pour interrompre les causes d'un danger imminent et/ou pour limiter les conséquences d'événements potentiellement déstabilisants ou perturbateurs et revenir à une situation normale

NOTE L'opération de secours fait partie intégrante du processus de gestion des situations d'urgence.

3.9 informations

données traitées, organisées et corrélées de manière à produire un sens

3.10 informations opérationnelles

informations contextualisées et analysées afin d'appréhender la situation actuelle et son évolution potentielle

3.11 organisme

ensemble d'installations et de personnes avec des responsabilités, pouvoirs et relations

EXEMPLES Compagnie, société, firme, entreprise, institution, œuvre de bienfaisance, travailleur indépendant, association ou parties ou combinaisons de ceux-ci.

NOTE 1 Cet ensemble est généralement structuré.

NOTE 2 Un organisme peut être public ou privé.

NOTE 3 La présente définition est valable pour les besoins des normes relatives aux systèmes de management de la qualité. Le terme «organisme» est défini de manière différente dans l'ISO/CEI Guide 2.

[ISO 9000:2005, définition 3.3.1]

NOTE 4 Un organisme peut être un groupe permanent ou provisoire établi de manière ad hoc afin d'exécuter une tâche limitée spécifique.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

4 Exigences concernant le commandement et le suivi des opérations

4.1 Généralités

En règle générale, le commandement et le suivi des opérations comprennent les tâches suivantes:

- a) établissement et actualisation des buts et objectifs de l'opération de secours;
- b) détermination des fonctions, responsabilités et relations;
- c) établissement des règles, contraintes et programmes;
- d) assurance d'une conformité juridique et de la protection des responsabilités;
- e) suivi, évaluation et compte rendu de la situation et de son évolution;
- f) enregistrement des décisions et hypothèses clés;
- g) gestion des ressources;
- h) diffusion de l'information;
- i) prise et communication de décisions;
- j) suivi des décisions prises.

Lorsque plusieurs organismes ou différentes parties d'un organisme sont impliqués dans l'opération de secours,

- il convient que les objectifs de mission globaux fassent l'objet d'un consensus entre les organismes concernés,
- il convient que les structures et processus permettent la prise de décisions opérationnelles au niveau le plus faible possible, et proposent une coordination et un soutien au niveau nécessaire le plus élevé,
- les pouvoirs et ressources doivent être appropriés à cette mission, et

- les organismes doivent favoriser une participation collective dans le développement et la mise en œuvre de mesures portant sur les opérations de secours.

4.2 Système d'aide au commandement et au suivi des opérations

4.2.1 Généralités

L'objectif d'un système d'aide au commandement et au suivi des opérations est de permettre aux organismes d'effectuer des opérations de secours efficaces, de manière indépendante ainsi que conjointe, avec toutes les autres parties concernées, afin de prendre en charge toutes les mesures visant à sauver des vies humaines et à limiter les effets défavorables.

L'organisme doit, pour mener à bien l'opération de secours, mettre en œuvre un système d'aide au commandement et au suivi des opérations conforme à la législation et aux réglementations appropriées, ainsi qu'aux exigences de la présente Norme internationale.

L'organisme doit, outre la mise en place d'un système d'aide au commandement et au suivi des opérations, déterminer le plus rapidement possible les axes de commandement suivants tant en son sein qu'avec les autres organismes, acteurs et parties concernées (par exemple désignation d'un commandant de l'opération de secours):

- a) une compréhension commune de l'objet de la mission;
- b) une description commune de la situation;
- c) des rapports avec les autres organismes ne relevant pas de l'axe de commandement;
- d) désignation de personnes avec le pouvoir délégué approprié pour endosser une responsabilité.

Tous les points susmentionnés doivent être pris en compte lors de la planification et des exercices.

Le système d'aide au commandement et au suivi des opérations doit être:

- évolutif pour différents types d'incident et organismes concernés,
- adaptable à tout type d'incident,
- capable d'intégrer différents organismes d'opérations de secours et différentes parties concernées, et
- souple face à l'évolution de l'incident et au résultat des opérations de secours.

Un système d'aide au commandement et au suivi des opérations doit, pour accomplir ces tâches, comprendre

- une structure de commandement et de suivi des opérations,
- un processus de commandement et de suivi des opérations, et
- les ressources nécessaires pour mettre en œuvre la structure et le processus de commandement.

La structure organisationnelle et les processus du système d'aide au commandement et au suivi des opérations doivent être documentés.

NOTE Le nombre de personnes, de fonctions et de responsabilités concernées par l'organisation de commandement et de suivi des opérations peut être différent, selon l'ampleur de l'incident.

4.2.2 Fonctions et responsabilités

Une fonction dans l'organisme (c'est-à-dire le commandant de l'opération de secours) doit être identifiée comme ayant la responsabilité globale de commandement et de suivi des opérations au sein de l'organisme. Cette fonction doit être chargée:

- d'initier, coordonner et assumer toutes les mesures afférentes aux opérations de secours,
- de mettre en place un organisme,

- de tenir compte des processus d'activation, d'escalade et d'achèvement, et
- d'identifier et de respecter les obligations légales et autres obligations.

La structure de commandement et de suivi des opérations doit être organisée de telle sorte que le commandant de l'opération de secours peut déléguer son pouvoir.

4.2.3 Structure de commandement et de suivi des opérations

Cette structure doit être divisée en différents niveaux (par exemple niveau tactique, opérationnel, stratégique et normatif) où différents types de décisions sont pris selon des calendriers différents. Un exemple est donné dans le Tableau A.1.

4.2.4 Niveaux d'opération de secours

L'organisation doit, en correspondance avec la structure de commandement stratégique et tactique prédéfinie, hiérarchiser une échelle de niveaux de gravité des incidents. Cette opération est destinée à mettre en œuvre, dès que la pratique le permet, le niveau de commandement et de suivi des opérations approprié. Un exemple est donné dans le Tableau A.2.

4.2.5 Processus de commandement et de suivi des opérations

L'organisme doit établir un processus permanent de commandement et de suivi des opérations comprenant les activités suivantes:

- observation;
- collecte, traitement et partage d'informations;
- évaluation de la situation, y compris des prévisions;
- planification;
- prise de décisions et communication des décisions effectivement prises;
- mise en œuvre des décisions;
- collecte d'informations en retour et mesures de suivi.

Le processus de commandement et de suivi des opérations ne doit pas se limiter aux actions du commandant de l'opération de secours, mais doit également s'appliquer à toutes les personnes engagées dans l'équipe de commandement de ladite opération et à tous les niveaux de responsabilité.

Un exemple de processus de commandement et de suivi des opérations dédié à un incident impliquant un (des) organisme(s) dans le cadre d'un axe de commandement hiérarchique unique est donné à la Figure 1.